

Obchodní podmínky pro elektronický styk s bankou - Multicash *Business Terms and Conditions for Electronic Contact with Bank - Multicash*



platné od 01. 05. 2004, effective from 1st May 2004

Úvodní ustanovení

- (1) Tyto obchodní podmínky (dále jen Podmínky) odpovídají vzorovým obchodním podmínkám pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků České národní banky ze dne 4. 12. 2002, s těmito odchylkami:

Při telefonickém ohlášení ztráty/krádeže programového vybavení, zjištění neoprávněné operace a chyby nebo jiných nesrovnalostí ve vedení účtu banka klientovi neposkytuje důkaz, že věc ohlásil. Telefonické ohlášení je možné pouze v provozní době centrály banky.

Banka bez předchozího šetření podané reklamace nepřebírá automaticky odpovědnost za neprovedení nebo chybné provedení transakce.

- (2) Tyto Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o elektronické komunikaci mezi bankou a klientem – Multicash (dále jen Smlouva). Smlouva se řídí českým právním řádem.

Popis

- (1) Multicash je elektronická bankovní služba, která klientovi umožňuje elektronický přístup k jeho účtu/účtům (dále jen účet) vedenému v bance.
- (2) Klient je oprávněn v rámci elektronické komunikace s bankou prostřednictvím systému Multicash podávat tuzemské platební příkazy a žádosti o inkaso, zahraniční platební příkazy, žádosti o založení termínovaného vkladu, žádosti o disponování s termínovaným vkladem, pracovat s výpisy z účtu, získávat informace o stavu na účtu, získávat kurzovní lístky, referenční tabulky a textové zprávy z banky.

Technické požadavky

- (1) Minimální hardwarové vybavení klienta:
- PC s procesorem Pentium 75MHz a vyšší
 - 16 MB RAM
 - alespoň 20 MB volného místa na pevném disku (požadavek závisí na počtu instalovaných modulů)
 - 1.44 MB disketová jednotka
 - CD mechanika
 - barevný monitor
 - myš
 - tiskárna
 - modem – analogový/ISDN
- (2) Softwarové vybavení klienta:
- operační systém Windows

I.

Initial Provisions

- (1) These Business Terms and Conditions (hereinafter BTC) correspond to the model business terms and conditions for issue and use of electronic payment instruments of the Czech National Bank dated 4 December 2002, with the following differences:

When the client notifies the bank by phone about loss/misappropriation of the software, discovered unauthorised operation, mistake or any other discrepancy in the account management the bank does not provide the client with any evidence of the notification. Phone notifications are possible during the Central Office business hours only.

The Bank shall not take responsibility automatically over for non-executed or wrong executed transaction without prior investigation of the submitted complaint.

- (2) These BTC form an integral part of the Agreement on electronic communication between the bank and the clients - Multicash (hereinafter Agreement). The Agreement is governed by the relevant Czech legislation.

II.

Description

- (1) Multicash is electronic an banking service providing the Client with an electronic access to its account(s) (hereinafter Account) with the Bank.
- (2) The Client may use the electronic communication with the Bank – Multicash – for placing orders of payment to parties in the Czech Republic, collection requests, orders of payment to parties abroad, requests for term deposit establishment, request for disposal with term deposits, for handling its account statements, for acquisition of information about the balances, for acquisition of exchange rates and reference tables, and text messages from the Bank.

III.

Technical Requirements

- (1) Minimum required hardware equipment of the Client:
- PC with Pentium 75 MHz processor and higher
 - 16 MB RAM
 - At least 20 MB hard disc space (depending on the number of installed modules)
 - 1.44 MB floppy disc drive
 - Colour monitor
 - Mouse
 - Printer
 - Modem – analogue/ISDN
- (2) Software equipment of the Client:
- Windows operating system

Programové vybavení

- (1) Součástí programového vybavení jsou:
 - a) software Multicash instalovaný na technickém vybavení klienta
 - b) disketa(y) pro el. komunikaci s bankou (obsahuje BPD soubor = soubor bankovních parametrů, který uchovává klíčová data pro přístup do banky) umožňující odesílání platebních příkazů, přijímání informací o účtech klienta (výpisy z účtu, předúčtované položky) a získávání kurzovního lístku
 - c) disketa pro uživatele „admin2“ – prvotní uživatel v rámci instalace softwaru; uživatel s neomezeným oprávněním kromě oprávnění k el. komunikaci s bankou
 - d) uživatelská příručka na CD

Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti

- (1) Banka se zavazuje předat klientovi po podpisu Smlouvy příslušné programové vybavení, které mu umožní elektronickou komunikaci s bankou, a zajistí jeho instalaci na technickém vybavení klienta, které musí odpovídat bankou stanoveným požadavkům.
- (2) Současně s programovým vybavením předá banka klientovi identifikační kód(y), který(é) umožňuje(i) přístup a používání systému MULTICASH.
- (3) Všechny tyto údaje jsou přísně tajné. Klient je povinen zajistit neprozrazení tajných údajů jakékoliv třetí neoprávněné osobě.
- (4) Klient je zejména povinen používat programové vybavení výlučně pro elektronickou komunikaci s bankou a v souladu s pokyny stanovenými v uživatelské příručce.
- (5) Banka je oprávněna kdykoli provést změny v uživatelské příručce, o čemž bude klienta neprodleně informovat textovou zprávou v programu.
- (6) Klient nesmí programové vybavení kopírovat nebo předávat třetím osobám.
- (7) Při ztrátě, popř. jestliže nastala příčina k obavám, že se třetí osoba dozvěděla tajné údaje, které by jí umožnily zneužití účtu klienta, se smluvní strany o této skutečnosti neprodleně informují, a to obratem telefonicky v provozní době centrály banky a následně neprodleně písemně. Klient může ohlášení provést také na e-mailové adrese multicash@volksbank.cz.
- (8) Klient je dále povinen neprodleně po zjištění ohlášení bance operaci, k jejímuž provedení nedal příkaz a chyby a nesrovnalosti ve vedení účtu.
- (9) Banka provede blokadu elektronického přístupu k účtu na základě pokynu klienta nebo z vlastního podnětu, jestliže nastaly oprávněné obavy o zneužití.
- (10) Případné vzniklé náklady související s blokadou elektronického přístupu k účtu jdou na vrub klienta. V případě, že k blokadě elektronického přístupu došlo zanedbáním ze strany banky, náklady související s blokadou hradí banka sama.

IV.

Software

- (1) The software includes:
 - a) Multicash software installed in the client's computer
 - b) Floppy disc(s) for electronic communication with the Bank (including a BPD file = file containing banking parameters keeping the key data for access to the Bank) enabling sending of payment orders, receipt of information about the client's accounts (account statements, preset account operations) and exchange rates
 - c) User floppy disc "admin2" – first use of the newly installed software; user with unlimited authorisation with the exception of authorisation for electronic communication with the Bank
 - d) User manual on CD

V.

Rights and Liabilities of Contracting Parties, Security

- (1) The Bank hereby agrees to supply the Client with the appropriate software for the electronic communication with the Bank, including its installation in the client's PC corresponding to the Bank specified requirements after sign of the Agreement.
- (2) Together with the software the Bank shall provide the Client with identification code(s) enabling access to and use of the MULTICASH system.
- (3) All these data are strictly confidential. The Client shall assure that the confidential data shall not be disclosed to any unauthorised third party.
- (4) The Client shall use the supplied software exclusively for electronic communication with the Bank and in harmony with the instruction specified in the User Manual.
- (5) The Bank reserves the right to change the User Manual at any time, and agrees to immediately inform the Client about any such change by means of electronic text message to the Client using the email program included in the software package.
- (6) The Client must not copy the software or provide the software or any of its parts to any third party.
- (7) The parties shall immediately inform each other about any loss or suspected disclosure of any of the confidential data to a third party enabling the party's unauthorised use of the Client's bank account by phone during the Central Office business hours and confirm the information in writing. The Client may also make the notification by email to multicash@volksbank.cz.
- (8) The Client shall inform the Bank about any unauthorised transaction performed with its bank account as well as about any errors or discrepancies in the account management immediately after disclosure of such a transaction or discrepancy.
- (9) The Bank shall block the electronic access to the account based on the Client's instruction or on its own in the case of justified suspicion of misuse.
- (10) Potential costs of the blocking of the electronic access to the account shall be covered by the Client. If the reason for blocking electronic access to the Client's account is negligence of the Bank then the costs shall be covered by the Bank itself.

- (11) Z důvodu bezpečnosti nebo nutnosti údržby systému je banka oprávněna v naléhavých případech přerušit i bez předchozího oznámení klientovi přístup k systému Multicash nebo pozastavit poskytování některých nebo všech služeb systému Multicash. Banka je povinna o této skutečnosti klienta neprodleně informovat textovou zprávou v programu.
- (12) Za případné škody vzniklé klientovi v souvislosti s používáním systému Multicash banka odpovídá v případech, že škoda vznikla z důvodu porušení povinností bankou.
- (13) Banka neodpovídá za případné škody vzniklé klientovi v případě, že se tento dopustil hrubé nedbalosti, porušil povinnosti stanovené ve Smlouvě a v Podmínkách nebo jednal podvodně.

Termíny a podmínky zpracování

- (1) Klient může podat bance příkaz k bezhotovostnímu zúčtování nejdříve 30 dní před datem splatnosti. Případně-li den splatnosti na den pracovního volna nebo pracovního klidu, provede banka platbu následující pracovní den.
- (2) Pokud nebylo klientem uvedeno pozdější datum splatnosti, zpracuje banka platební příkazy téhož dne, budou-li data předána bance v bankou stanovených lhůtách:

Tyto lhůty jsou uvedeny na vývěsce v provozních prostorách banky a na webových stránkách www.volksbank.cz v menu Služby / Brožury / Termíny v platebním styku.
- (3) Platební příkazy přijaté bankou po uplynutí uvedených lhůt zpracuje banka následující bankovní pracovní den, pokud nebylo klientem uvedeno pozdější datum splatnosti.
- (4) Banka provede platební příkaz pouze v případě, že je řádně vyplněn a na účtu je v okamžiku zpracování platebního příkazu odpovídající krytí. Za správnost údajů platebních příkazů ručí klient.
- (5) Banka provádí připsování a odepisování peněžních prostředků na účtech klienta v průběhu bankovního dne.
- (6) O zpracování platebních příkazů informuje banka klienta prostřednictvím výpisu z účtu (u zahraničních plateb též avízem k platbě). Tyto výpisy z účtu (avíza) jsou klientovi k dispozici ke stažení na komunikačním serveru banky následující pracovní den po dni zaúčtování platebního příkazu bankou.
- (7) Jakýkoli příkaz se stává neodvolatelným v okamžiku, kdy jej banka obdrží. Storno platebního příkazu je možné jen ve zcela výjimečných případech, po předchozí domluvě s bankou a za předpokladu, že banka ještě neprovedla jeho zúčtování.

- (11) For the reason of the system safety or maintenance the Bank may interrupt access to Multicash or discontinue any or all service provided in its context without prior notification of the Client. In such case the Bank shall immediately notify the Client with an electronic message using the electronic mail program included in the software package.
- (12) The Bank takes responsibility for potential damage to the Client resulting from its use of the Multicash system in the case of violation of liabilities of the Bank.
- (13) The Bank takes no responsibility for potential damage to the Client resulting from the Client's gross negligence, breach of its liabilities following from this Agreement and BTC, or fraud.

VI.

Processing Terms and Conditions

- (1) The Client may issue a payment order maximum 30 days before the required due date. If the due date is a weekend day or a bank holiday then the bank shall effect the payment on the next business day.
- (2) Unless a later due date is specified by the Client all payment orders shall be processed by the Bank on the same day if the data are submitted to the Bank within the deadlines set by the Bank:

These deadlines are specified on the notice board in the Bank service area and at the www.volksbank.cz web site in the menu Services/Brochures/Payment terms.
- (3) Payment orders received by the Bank past the specified deadlines shall be processed by the Bank on the following business day unless the Client has specified a later due date.
- (4) The Bank shall only execute a payment order if the form is correctly filled out and the balance of the account is sufficient for completion of the transaction. The Client takes responsibility for correctness of the data included in the payment order.
- (5) The Bank shall credit and debit amounts to and from the Client's bank account in the course of the banking day.
- (6) The Bank shall inform the Client about processing of its payment orders by means of account statements (and advice for payment in the case of foreign payments). These statements (advice) are available to the Client for downloading from the communication server of the Bank from the day following processing of the payment order by the Bank.
- (7) Any payment order becomes irrevocable after being received by the Bank. Cancellations are only possible in exceptional cases, on prior agreement with the Bank and on condition that the Bank has not yet effected the payment.

Zúčtování tuzemských a zahraničních platebních příkazů

Tuzemské platební příkazy

- (1) U tuzemských plateb, které klient požaduje zpracovat jako „urgentní (spěšné)“ je nutné současně s příkazem zaslat faxem Průvodku, na fax č. 00420 543 525 507, s uvedením textu: „Žádost o spěšnou platbu“, označením požadované platby, doplněním datumu a podpisu dle podpisového vzoru.

Zahraniční platební příkazy

- (2) Při podávání všech zahraničních platebních příkazů je dle Vyhlášky ČNB č. 183 ze dne 16. 4. 2002 nutné vyplnění pole *Statistický kód*, které obsahuje platební titul.
- (3) U zahraničních plateb, které klient požaduje zpracovat jako „urgentní (spěšné)“, je nutné do pole *Účel platby* uvést text: „URGENTNI PLATBA“.
- (4) V případě požadavku na provedení platby šekem musí být v poli *Účel platby* uvedeno „PLATBA ŠEKEM“. Banka zúčtuje veškeré poplatky k tíži účtu příkazce (konečný příjemce obdrží šekem celou částku).
- (5) U platebních příkazů, tzv. konverzí (převody mezi účty vedenými ve Volksbank CZ, a. s. v různých měnách, převody mezi účty vedenými ve Volksbank CZ, a. s. ve stejné cizí měně, stejně jako pl. příkazy z devizových účtů v CZK do bank v ČR) je nutné do pole *Název banky příjemce* uvést vždy kód banky 6800 a do pole *Účet příjemce* uvést celé bankovní spojení příjemce včetně kódu banky (např. 123456789/6800).
- (6) Tyto platební příkazy je nutné podávat na formuláři zahraničního platebního příkazu.
- (7) *Částka v CZK*, která se zobrazuje při vyplňování zahraničního platebního příkazu, je pouze informativní (systém vychází při přepočtu z hodnoty *Deviza/ střed*).
- (8) Při nedodržení výše uvedených požadavků banka úhradu neprovede, klienta informuje textovou zprávou v programu.
- (9) Banka nese odpovědnost za zúčtování s hodnotami kurzovního lístku platnými v okamžiku převzetí souboru se zahraničním platebním příkazem od klienta. Banka zúčtuje zahraniční platební příkaz kursem platným v okamžiku zpracování platebního příkazu. U platebních operací nad částku 1 milion Kč (resp. ekvivalent v cizí měně) si banka vyhrazuje právo stanovení kurzu dle aktuálního mezibankovního trhu.

Ceny za služby

- (1) Za poskytnuté služby budou klientovi účtovány poplatky dle platného Sazebníku banky z účtu určeného klientem, nebylo-li dohodnuto jinak. Banka je však oprávněna zúčtovat poplatek i z kteréhokoliv jiného účtu klienta.
- (2) Těmito poplatky se rozumí zejména: jednorázový poplatek za instalaci, jednorázový poplatek za aktivaci,

VII.

Domestic and Foreign Payment Order Processing

Domestic payment orders

- (1) Where the Client requests “urgent” (express) processing of domestic payment orders, a printed payment order has to be sent by fax at the same time at the fax No. 00420 543 525 507 bearing the following text: “Urgent payment request”, date and specimen signature.

Foreign payment orders

- (2) All foreign payment orders shall have a payment title filled in the *Statistic Code* field, following Decree of the Czech National Bank no. 183 from 16th April 2002.
- (3) In case of foreign payment orders required for settlement by the Client as “urgent” the text “URGENT PAYMENT” must be filled in the *Details* field.
- (4) In the case of request for payment by cheque the *Details* field shall include “PAYMENT BY CHEQUE”. The Bank shall charge all fees from the account of party placing the order (The Recipient shall receive the whole amount without any deductions).
- (5) Payment orders, the so-called conversions (transfers between accounts with Volksbank CZ, a.s. in different currencies, transfer between accounts with Volksbank CZ, a.s. in the same foreign currency, and payment orders from foreign currency accounts in CZK to Czech banks) shall include the *Name of Partner Bank* field reading the code of the bank 6800, and the *A/c number* including the whole banking details of the Recipient, including the code of the bank (for example 123456789/6800).
- (6) These payment orders shall be submitted using foreign payment order forms.
- (7) *Amount in CZK* displayed in the course of filling out the foreign payment order is only informative (the system performs recalculation on the basis of the Foreign Currency/middle value).
- (8) The Bank shall not effect the payment unless all of the above requirements are met and the Client shall be informed with an electronic message in the electronic mail program.
- (9) The Bank takes no responsibility for exchange rates used for processing of foreign payment orders effective at the moment of receipt of the file with the foreign payment order from the Client. The Bank shall process the foreign payment order on the basis of the exchange rates effective at the moment of the foreign payment order processing. With payment transactions exceeding CZK 1 million (or its equivalent in the respective foreign currency) the Bank reserves the right to specify the exchange rate on the basis of the effective inter-bank rate.

VIII.

Price for Services

- (1) The Bank shall charge the Client for provided services on the basis of the effective List of fees of the Bank. The Bank shall withdraw the charges from the Client's account specified by the Client for the purpose, unless agreed otherwise between the Bank and the Client. The Bank, however, may withdraw the charges from any other Client's account, too.

paušální poplatek za užívání služby Multicash. Poplatek za provedení tuzemské platby, poplatek za provedení zahraniční platby, příplatek za spěšnou platbu je zúčtován z účtu, ze kterého byla platba provedena.

Reklamacce

- (1) Klient je oprávněn uplatňovat svůj reklamační nárok z transakcí uskutečněných prostřednictvím systému Multicash nejpozději do 30 dnů od data zaúčtování transakce. Lhůty k vyřízení reklamacce se odvíjí od typu transakce a důvodu reklamacce. Banka informuje klienta o vyřízení reklamacce písemně.

Změny Podmínek

- (1) Banka je oprávněna Podmínky průběžně novelizovat. Úplné znění novelizovaných Podmínek banka zveřejní ve svých prostorách přístupných klientovi.
- (2) O změně Podmínek banka klienta vyrozumí zveřejněním této informace na výpisu z účtu. Textovou zprávou v programu informuje klienta o obsahu změn v těchto Podmínkách.
- (3) Pokud klient nesdělí do 30 dnů od vyvěšení tohoto sdělení výslovný písemný nesouhlas s novelizovanými Podmínkami a přijímá-li nadále služby poskytované bankou, stává se nové znění Podmínek pro uzavřený smluvní vztah závazným s účinností ode dne určeného v novelizovaných Podmínkách.

- (2) The charges include (but are not limited to) the following: one-off charge for the installation, one-off charge for activation, and the lump fee for use of the Multicash service. Fees for payments into the Czech Republic, foreign payments, extras for express payments, etc., shall be charged from the account from which the payment as effected.

IX.

Complaints

- (1) The Client may file a complaint concerning a transaction effected by the Multicash system within 30 days from the transaction processing date. The deadline for the complaint processing shall be derived from the transaction type and reason of the complaint. The Bank shall inform the Client about settlement of the complaint in writing.

X.

Amendment of BTC

- (1) The Bank reserves the right to update the BTC from time to time. Full wording of the updated BTC shall be available on the Bank premises accessible to the Client.
- (2) The Bank shall inform the Client about any BTC update in the account statement and by electronic message in the electronic mail system shall inform about the content of the BTC update.
- (3) Unless the Client explicitly disagrees with the updated BTC in writing within 30 days from publication of the update and if accepts services provided by the Bank henceforth, the updated BTC become for its contractual relationship with the Bank effective from the date specified in the BTC update.