

1/ Společnost Volksbank CZ, a.s., se sídlem na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, IČ 25083325, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu B, složce 4353 (dále jen „Banka“) tímto Klienta informuje v zákonném rozsahu ve smyslu ustanovení §§ 80 až 85 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

2/ Tento dokument obsahuje především popis bezhotovostních tuzemských a zahraničních plateb a popis a hotovostních plateb. V případě, že jsou v textu užity pojmy s velkým písmenem, jsou tyto užívány ve významu určeném ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s.

část I. Zahraniční platební styk

1.1. Obecná ustanovení – popis platební služby

Zahraniční platby jsou nejrozšířenějším platebním instrumentem, určeným všem Klientům zejména k bezhotovostnímu převodu finančních prostředků z podnětu klienta jedné banky ve prospěch klienta jiné/téže banky. Banka realizuje platby v měnách uvedených v Kurzovním lístku Banky. Platby jsou prováděny prostřednictvím sítě SWIFT (společnost pro mezibankovní finanční telekomunikaci) a vypořádány přes korespondenční banky, v bankovním účetním systému a případně v systému CERTIS.

Banka v rámci zahraničního platebního styku provádí:

- došlé platby a to formou:

- a) platby ze zahraniční banky bez ohledu na měnu platební transakce,
- b) platby z tuzemských bank v jiné měně než CZK,
- c) platby v měně CZK z tuzemských bank směřované na účet Klienta vedený v jiné měně než CZK,
- d) platby mezi účty vedenými Bankou, kdy alespoň jeden z účtů je vedený v jiné měně než CZK.

- jednorázové nebo trvalé odchozí platby a to formou:

- a) platby do zahraniční banky bez ohledu na měnu platební transakce,
- b) platby do jiné tuzemské banky v měně jiné než CZK,
- c) platby v měně CZK do jiných tuzemských bank z účtu u Banky vedeného v měně jiné než CZK,
- d) platby mezi účty vedenými v Bance, kdy alespoň jeden z účtů je vedený v jiné měně než CZK.

Trvalou platbou se rozumí opakovaně prováděná platba stejnému příjemci ve stejné výši a to na základě jednorázově zadaného požadavku Klienta. Žádost o zřízení trvalého příkazu je nutné podat nejpozději do 17:00 hodin druhého bankovního pracovního dne před požadovaným datem splatnosti.

1.2. Jedinečný identifikátor

Jedinečným identifikátorem je kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterými se jednoznačně identifikuje účet při provádění platebních transakcí. Bez zadání jedinečného identifikátoru nelze platební příkaz provést. Jedinečným identifikátorem při zahraničním platebním styku je bankovní spojení ve formátu:

- IBAN a BIC; nebo
- číslo účtu a BIC; nebo
- číslo účtu a směrový kód banky.

IBAN (International Bank Account Number) je mezinárodní formát čísla bankovního účtu. Slouží k jednoznačné identifikaci účtu, země, ve které je účet veden, a kódu banky. Všechny smluvní státy Dohody o Evropském hospodářském prostoru (dále jen „země EHP“) a rovněž některé další země (viz tabulka Vzory IBAN) mají stanovenou vlastní strukturu IBAN, která obsahuje max. 34 znaků (kombinace číslic a písmen), z nichž každý má svůj význam. Struktura IBAN je následující:

- 2 znaky – kód země ve formátu ISO (př. CZ pro Českou republiku)
- 2 znaky – kontrolní číslice, které jsou proměnlivé

všechny ostatní znaky (max. 30) obsahují kód banky a číslo účtu.

BIC (Bank Identifier Code), označovaný také jako SWIFTový kód, je platný celosvětově a jednoznačně identifikuje banku. BIC se skládá z 8 znaků (centrála banky) nebo 11 znaků (pobočka banky) BIC společnosti VOLKSBANK CZ, a.s. je VBOECZ2X.

Na výpise z účtu, který zřídila a vede, Banka vždy uvádí IBAN a BIC. Více informací o IBAN a BIC lze nalézt na internetových stránkách Banky www.volksbank.cz nebo na www.cnb.cz a www.ecbs.org a na vývěskách v prostorách všech poboček Banky.

1.3. Lhůty pro provedení zahraničního platebního příkazu Bankou

Klienti mohou podávat písemné zahraniční platební příkazy kdykoliv v otevírací době příslušné pobočky - viz Otevírací doba poboček na internetových stránkách Banky www.volksbank.cz nebo na vývěskách poboček Banky. Klienti mohou podávat elektronické zahraniční platební příkazy 7 dní v týdnu 24 hodin denně.

Lhůty pro připsání/odepsání zahraničních plateb jsou stanoveny ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s. Zahraniční platební příkaz bude Bankou proveden ve stanovených lhůtách pouze za podmínky, že okamžik přijetí platebního příkazu nastal nejpozději do okamžiku blízko konce pracovní provozní doby tzv. cut off times. Tyto lhůty jsou stanoveny ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s.

Maximální lhůta pro připsání zahraniční platby na účet příjemce je do 4 pracovních dnů po odepsání prostředků z účtu plátce, u převodů v rámci Banky je to nejpozději v den odepsání prostředků z účtu plátce.

1.4 Podmínky pro provedení zahraničního platebního příkazu Bankou

Banka provede zahraniční platební příkaz pouze v případě, že jsou splněny veškeré podmínky stanovené Bankou ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s. Uvedené podmínky jsou blíže rozvedeny v tomto dokumentu. V případě, že nejsou řádně splněny veškeré podmínky pro provedení platebního příkazu, Banka odmítne jeho provedení. Bližší podrobnosti ohledně odmítnutí provedení platebního příkazu jsou upraveny ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s.

1.4.1 Povinnost podávat zahraniční platební příkazy na standardním formuláři Banky

Jednorázový písemný zahraniční platební příkaz musí být vždy podán na standardním formuláři Banky, není-li s Klientem dohodnuto jinak. Banka akceptuje tyto standardní formuláře:

- pro platby do zahraniční banky v jiné měně než CZK - formulář označený jako „Zahraniční platební příkaz“
- pro platby do jiné tuzemské banky v jiné měně než CZK formulář označený jako „Zahraniční platební příkaz“
- pro platby v měně CZK do jiných tuzemských bank z účtu Klienta Banky vedeného v jiné měně než CZK formulář označený jako „Příkaz k úhradě“
- pro platby mezi účty vedenými v Bance, kdy alespoň jeden z účtů je veden v jiné měně než CZK formulář označený jako „Příkaz k úhradě“

Trvalý písemný zahraniční platební příkaz musí být podán na formuláři Banky, který Klient obdrží při zřízení, změně či zrušení trvalého platebního příkazu od Banky.

Elektronické zahraniční platební příkazy musí být podány prostřednictvím příslušné aplikace elektronického bankovníctví sjednané s Bankou zvláštní smlouvou o elektronické komunikaci a to na zde předepsaných formulářích pro platební příkaz.

1.4.2 Způsoby předání platebního příkazu Bance:

Trvalé písemné zahraniční platební příkazy lze Bance předat:

- a) v písemné podobě osobně na kterékoliv pobočce Banky
- b) elektronicky formou textové zprávy (Internet banking, Homebanking a Phonebanking) s uvedením všech povinných náležitostí takového příkazu

Ostatní zahraniční platební příkazy lze Bance předat:

- a) osobně na kterékoliv pobočce Banky
- b) prostřednictvím držitele poštovní licence s uvedením depešového klíče, na jehož používání je nutno se s Bankou dohodnout zvláštní smlouvou
- c) faxem s uvedením depešového klíče, na jehož používání je nutno se s Bankou dohodnout zvláštní smlouvou

d) elektronicky prostřednictvím příslušné aplikace elektronického bankovníctví (Internet banking, Homebanking, Multicash, Phonebanking), na jejichž používání je nutno se s Bankou dohodnout ve zvláštní smlouvě o elektronické komunikaci

1.4.3 Náležitosti platebního příkazu:

Platební příkaz je řádně vyplněn v případě, že splňuje požadavky sjednané s Bankou, především pokud obsahuje čitelně vyplněné všechny povinné náležitosti platebního příkazu.

Povinné náležitosti zahraničních platebních příkazů jsou stanoveny následovně:

- bankovní spojení plátce (10 znaků) a kód banky plátce (4 znaky),
- bankovní spojení příjemce ve formátu IBAN* (max. 34 znaků) a to převážně při platbách do zemí EHP nebo číslo účtu v jiném formátu a to převážně při platbách do zemí mimo EHP,
- BIC banky příjemce nebo směrový kód banky příjemce (např. SC, FW, ABA),
- název a adresa plátce,
- měna platby (3 znaky dle ISO normy) pouze v měnách uvedených v Kurzovním lístku Banky,
- částka platby uvedená čísly (max. 12 číselných znaků + 2 znaky na desetiny) a v případě písemných příkazů uvedená současně i slovy,
- název příjemce,
- název a sídlo banky příjemce (max. 4x35 znaků),
- účel platby (max. 4x35 znaků),
- způsob úhrady poplatků (SHA – plátce hradí poplatky své banky, příjemce hradí poplatky své banky případně zprostředkovatelské banky, OUR – všechny poplatky hradí plátce, BEN – všechny poplatky hradí příjemce),
- způsob provedení platebního příkazu – označení jedné z následujících možností: standardně / urgentně / šekem
- podpis podle platného podpisového vzoru včetně otisku razítka, pokud je uvedeno v podpisovém vzoru případně dalších náležitostí,
- bezpečnostní kód nebo depešový klíč, pokud je dohodnut.

Zahraněční platební příkaz může dále obsahovat tyto nepovinné náležitosti:

- den splatnosti (nejpozději 90 dní po předání platebního příkazu Bance),
- místo a datum vystavení platebního příkazu,
- instrukce pro banku.

více viz leták Zahraněční platební příkaz na internetových stránkách www.volksbank.cz

1.5. Použití směnného kurzu u plateb s konverzí měny

Banka používá při konverzi měny směnné kurzy ve smyslu ustanovení článku VI. kapitola I. část čtvrtá Všeobecných obchodních podmínek. Banka je oprávněna směnné kurzy jednostranně měnit a to za podmínek dle uvedeného ustanovení Všeobecných obchodních podmínek.

Příklady použití směnných kurzů:

Platba vyšlá v cizí měně z účtu vedeného v CZK – deviza prodej cizí měny.

Platba vyšlá v CZK z účtu vedeného v cizí měně – deviza nákup cizí měny.

Platba vyšlá v cizí měně (př. USD) z účtu vedeného v jiné cizí měně (př. EUR) – deviza nákup měny účtu (EUR) a deviza prodej měny platby (USD).

Platba došla v cizí měně na účet vedený v CZK – deviza nákup cizí měna.

Platba došla v CZK na účet vedený v cizí měně – deviza prodej v měně účtu.

Platba došla v cizí měně (např. USD) na účet vedený v jiné cizí měně (např. EUR) – deviza nákup měny platby (USD) a deviza prodej měny účtu (EUR).

1.6. Informace o provedené platbě

Banka informuje Klienta o provedených platbách na výpise z Účtu a v samostatném oznámení (avízo o debetování a kreditování Účtu).

část II. Tuzemský bezhotovostní platební styk

2.1. Obecná ustanovení – popis platební služby

Tuzemský platební styk je prováděn v tuzemské měně a to na území České republiky. Mezibankovní platby jsou realizovány přes Zúčtovací centrum České národní banky, převody v rámci Banky jsou prováděny v bankovním účetním systému. Tuzemský platební styk je určen všem Klientům k bezhotovostnímu převodu prostředků. Jedná se o převod finančních prostředků z podnětu plátce nebo příjemce.

Banka v rámci tuzemského platebního styku provádí:

- došlé platby a to formou:

- platby z účtu Klientů Banky nebo jiných tuzemských bank
- platby inkas z účtů Klientů Banky nebo jiných tuzemských bank

- odchozí jednorázové nebo trvalé platby formou:

- platby na účty Klientů Banky nebo jiných tuzemských bank
- platby inkas na účty Klientů Banky nebo jiných tuzemských bank

- **trvalé platby** a to opakovaně prováděné platby stejnému příjemci ve stejné výši a to na základě jednorázově zadaného požadavku Klientem na kterémkoliv obchodním místě Banky nebo prostřednictvím elektronické komunikace s Bankou (pokud to příslušná aplikace elektronického bankovníctví umožňuje)

- **příkaz k inkasu** - Klient podává Bance příkaz k inkasu, která nezkontroluje oprávněnost použití této formy placení. Zkontroluje, zda není uveden bankovní konstantní symbol 5, 6, 51, 1178, 2178, 3178 (platební příkazy s těmito konstantními symboly Banka Klientovi vrátí) a zpracovaný příkaz k inkasu postoupí bance plátce. Na základě obdržení příkazu k inkasu prověří banka plátce oprávněnost příkazu. Pokud jsou splněny podmínky pro provedení, banka plátce zúčtuje částku inkasa z účtu plátce a zprostředkuje připsání částky na účet příjemce. V případě, že žádost o inkaso neakceptuje, pošle neúčtní informaci bance příjemce. Příkaz k inkasu je možné podat Klientem na obchodním místě Banky nebo prostřednictvím elektronické komunikace s Bankou.

- **povolení k inkasu** - Povolení k inkasu dává Klient své bance souhlas s prováděním inkasa ve prospěch příjemce. Povolení k inkasu Klient podává na předepsaném formuláři nebo formou elektronické žádosti v aplikacích elektronického bankovníctví (Internet banking, Homebanking, Phonebanking). V žádosti uvede bankovní spojení příjemce, se kterým se dohodl na inkasní formě placení, a zadá limit, kterým stanovuje očekávanou výši inkasa. Banka akceptuje inkaso, jestliže je povolené a do limitu stanoveného Klientem.

- **SIPO** (Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva) je formou hromadného inkasa ve prospěch více příjemců prováděné prostřednictvím VAKUSu - České pošty. SIPO slouží například k úhradě nájemného, plateb za dodávky elektrické energie, plynu, poplatků za používání rozhlasových a televizních přijímačů, dále telekomunikačních poplatků, předplatného tisku, apod.. Klient zadá příkaz ke zřízení bezhotovostních úhrad SIPO prostřednictvím kteréhokoliv obchodního místa Banky nebo přes aplikace elektronického bankovníctví (Internet banking, Homebanking, Phonebanking), ve kterém stanoví inkasní limit a spojovací číslo získané od VAKUSu.

Hromadnou platbou se rozumí soubor více platebních příkazů předaných Bance současně jako celek.

2.2. Jedinečný identifikátor

Jedinečným identifikátorem je kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterými se jednoznačně identifikuje účet při provádění platebních transakcí. Bez zadání jedinečného identifikátoru nelze platební příkaz provést. Jedinečným identifikátorem při tuzemském platebním styku je bankovní spojení ve formátu **číslo účtu a kód banky**.

2.3. Lhůty pro provedení platebního příkazu Bankou

Klienti mohou podávat tuzemské platební příkazy kdykoliv v otevírací době příslušného obchodního místa Banky - viz Otevírací doba poboček na internetových stránkách Banky www.volksbank.cz, Otevírací doba Volksbank SHOPů na internetových stránkách www.volksbankshop.cz nebo na vývěskách obchodních míst Banky. Klienti mohou podávat tuzemské elektronické platební příkazy 7 dní v týdnu 24 hodin denně.

Lhůty pro připsání/odepsání tuzemských plateb jsou stanoveny ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s. Tuzemský platební příkaz bude Bankou proveden ve stanovených lhůtách pouze za podmínky, že okamžik přijetí platebního příkazu nastal nejpozději do okamžiku blízko konce pracovní provozní doby tzv. cut off times. Tyto lhůty jsou stanoveny ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s.

Maximální lhůta pro připsání tuzemské platby na účet příjemce je druhý bankovní pracovní den po odepsání prostředků z účtu plátce, u převodů v rámci Banky je to nejpozději v den odepsání prostředků z účtu plátce.

Žádost o trvalý příkaz, změnu a zrušení podává Klient na kterémkoliv obchodním místě Banky kdykoliv v otevírací době nebo prostřednictvím elektronické komunikace s Bankou denně do 17:00 hodin nejpozději dva bankovní pracovní dny před požadovaným datem splatnosti.

Povolení k inkasu, změnu a zrušení podává Klient na kterémkoliv pobočce Banky kdykoliv v otevírací době pobočky nebo prostřednictvím elektronické komunikace s Bankou denně do 17:00 hodin nejpozději dva bankovní pracovní dny před požadovaným datem splatnosti.

2.4. Podmínky pro provedení tuzemského platebního příkazu Bankou

Banka provede tuzemský platební příkaz pouze v případě, že jsou splněny veškeré podmínky stanovené Bankou ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s. Uvedené podmínky jsou blíže popsány v tomto dokumentu. V případě, že nejsou řádně splněny veškeré podmínky pro provedení platebního příkazu, Banka odmítne jeho provedení. Blížší podrobnosti ohledně odmítnutí provedení platebního příkazu jsou upraveny ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s.

2.4.1 Povinnost podávat tuzemské platební příkazy na standardním formuláři Banky

Jednorázové platební příkazy podává Klient na papírovém nosiči, a to na Bankou vydaném standardním formuláři Banky, není-li s Klientem dohodnuto jinak. Standardní formuláře jsou k dispozici na všech obchodních místech Banky.

Předepsané formuláře:

Příkaz k úhradě - určený pro jednu platbu
Hromadný příkaz k úhradě - pro min. 2 a maximálně 9 plateb
Příkaz k inkasu – určený pro jednu žádost o inkaso

Elektronické tuzemské platební příkazy musí být podány prostřednictvím příslušné aplikace elektronického bankovníctví sjednané s Bankou zvláštní smlouvou o elektronické komunikaci a to na zde předepsaných formulářích pro platební příkaz.

2.4.2 Způsoby předání platebního příkazu Bance:

- a) osobně na přepážce
- b) vložení platebního příkazu do sběrného boxu (do max. výše 350.000 CZK) – na některých obchodních místech Banky
- c) prostřednictvím držitele poštovní licence s uvedením depešového klíče, na jehož používání je nutno se s Bankou dohodnout zvláštní smlouvou
- d) faxem s uvedením depešového klíče, k jehož používání je nutno se s Bankou dohodnout
- e) elektronicky prostřednictvím příslušné aplikace elektronického bankovníctví (Internet banking, Homebanking, Multicash, Phonebanking)

Trvalé příkazy zadává Klient na Bankou předepsaném formuláři na kterémkoliv obchodním místě Banky nebo prostřednictvím aplikací elektronického bankovníctví (Internet banking, Homebanking, Phonebanking).

2.4.3. Náležitosti platebního příkazu

Platební příkaz je řádně vyplněn v případě, že splňuje požadavky sjednané s Bankou, především pokud obsahuje čitelně vyplněné všechny povinné náležitosti platebního příkazu.

Povinné náležitosti tuzemských platebních příkazů jsou stanoveny následovně:

- bankovní spojení plátce – předčíslí (2-6 číselných znaků)+ číslo účtu (2-10 číselných znaků) + kód banky (4 číselné znaky)
- měna platby, pokud není uvedena, má se za to, že je v CZK (3 znaky dle ISO normy)
- částka číslý (max. 12 číselných znaků + 2 znaky na desetiny)

- celková částka na Hromadném platebním příkazu (max. 12 číselných znaků + 2 znaky na desetiny)
- bankovní spojení příjemce – předčíslí (2-6 číselných znaků)+ číslo účtu (2-10 číselných znaků) + kód banky (4 číselné znaky)
- konstantní symbol (max. 10 číselných znaků) v případě, že je platba výdajem nebo příjmem státního rozpočtu nebo tak stanoví zvláštní právní předpis (Vyhl. ČNB č. 514/2002 Sb.). Nepovolené konstantní symboly = 5,6,51,1178,2178,3178
- podpis podle platného podpisového vzoru včetně otisku razítka, pokud je uvedeno v podpisovém vzoru případně dalších náležitostí
- bezpečnostní kód nebo depešový klíč, pokud je dohodnut

Nepovinné náležitosti:

- variabilní symbol (max. 10 číselných znaků)
- specifický symbol (max. 10 číselných znaků)
- datum a místo vystavení
- datum splatnosti max. 90 dní po datu předání platebního příkazu Bance
- zpráva pro příjemce (max. 2x35 znaků) písmena a čísla na standardním formuláři vyplňovat zleva doprava. Text se přenáší na výpis příjemce platby.

2.5 Podmínky pro provedení SIPO plateb

1. Založení a změny bezhotovostních úhrad SIPO se provádí vždy pouze k 24. dni v měsíci (případně-li 24-tého na nepracovní den, posledním dnem pro provedení změn je předchozí bankovní pracovní den). Pokud Klient předloží požadavek do tohoto termínu, je změna platná od následujícího měsíce, pokud Klient předloží změnu po tomto termínu, je změna platná až od druhého následujícího měsíce.
2. Odepsání bezhotovostní úhrady SIPO z účtu Klienta se provádí předchozí bankovní pracovní den před datem splatnosti u České pošty – VAKUSu, který je stanoven na 15-tého v měsíci. Pokud je 15-tého dnem nepracovním, je datum splatnosti nejbližší předchozí bankovní pracovní den. Odepsání prostředků z účtu Klienta v souvislosti s touto podmínkou Banka provádí mezi 11. - 14. dnem v měsíci.
3. Banka provádí zúčtování bezhotovostní úhrady SIPO pouze v případě, kdy je na účtu Klienta dostatek peněžních prostředků na provedení všech úhrad SIPO v plné výši.
4. Banka provádí bezhotovostní úhrady SIPO maximálně do výše limitu určeného Klientem.
5. Banka neprovádí částečné bezhotovostní úhrady SIPO.
6. V případě neuhrazení bezhotovostní úhrady SIPO (nekryté nebo nadlimitní SIPO), odešle Česká pošta VAKUS Klientovi na jeho adresu složenku k zaplacení v hotovosti. Klient uhradí SIPO v hotovosti na poště.
7. Banka nenesे odpovědnost za opožděné úhrady SIPO zaviněné jednáním či opomenutím Klienta.

část III. Hotovostní platební styk

3.1. Obecná ustanovení – popis platební služby

Banka provádí hotovostní platební styk:

- a) vkladem hotovosti na pokladně pobočky Banky;
- b) výběrem hotovosti na pokladně pobočky Banky;

Vklad hotovosti na účet je vložení prostředků na účet vedený Bankou a provedení složením hotovosti na pokladně Banky majitelem účtu nebo jinou osobou. Vklad může být proveden v měně CZK nebo v cizí měně uvedené v Kurzovním lístku Banky. Vklad hotovosti je možný také na základě zvláštní smlouvy uzavřené s Bankou prostřednictvím denního a nočního trezoru. Při vkladu hotovosti Klient sděluje číslo účtu, na který vkládá, částku vkladu, případně předkládá výčetku hotovosti, uvádí variabilní symbol k rozlišení platby a prokazuje svoji totožnost. Vkladatel obdrží pokladní doklad potvrzující provedení vkladu, na kterém svým podpisem stvrdí správnost provedené transakce.

Výběr hotovosti z účtu je výběr prostředků z účtu vedeného Bankou majitelem účtu nebo jinou oprávněnou osobou na pokladně pobočky Banky až do výše Disponibilního zůstatku na účtu. Výběr může být proveden v měně CZK nebo v cizí měně uvedené v Kurzovním lístku Banky. Při výběru

hotovosti Klient sděluje číslo účtu, ze kterého vybírá, částku, případně předkládá výčetku hotovosti, variabilní symbol k rozlišení platby a prokazuje svoji totožnost. Klient je povinen potvrdit příjem částky svým podpisem na pokladním dokladu, který je totožný s podpisem uvedeným v podpisovém vzoru a případně označením či otiskem razítka, pokud je používáno / heslo pokud je dohodnuto. Při výběru hotovosti může být změněna požadovaná skladba vyplácené hotovosti. Výběr hotovosti může uskutečnit také zmocněná osoba na základě speciální plné moci udělené majitelem účtu, na níž je podpis úředně ověřen nebo byla udělena před pracovníkem Banky.

3.2. Termíny pro vklad a výběr hotovosti

Vklad a výběr hotovosti probíhá na pobočkách Banky, na kterých je provozována pokladní činnost, v průběhu otevírací doby pobočky, v případě denního a nočního trezoru i mimo otevírací dobu.

3.3. Lhůty pro realizaci hotovostních operací

Vklady a výběry hotovosti budou připsány na účet/odepsány z účtu neprodleně po okamžiku přijetí platebního příkazu. Vklady a výběry provedené mimo bankovní pracovní den budou připsány na účet/odepsány z účtu následující bankovní pracovní den.

Pokud je hotovost vkládána prostřednictvím denního a nočního trezoru dochází k přijetí peněžních prostředků až okamžikem výběru denního a nočního trezoru Bankou. V okamžiku připsání prostředků na účet nastává i den valuty. Lhůta výběru nočního a denního trezoru je dohodnuta ve zvláštní smlouvě uzavřené mezi Bankou a Klientem.

část IV. Obecná ustanovení

4.1. Reklamáce

Klient bez zbytečného odkladu zkontroluje na výpisu z účtu (informaci o provedené transakci), zda jsou uvedené platební transakce autorizované a správně zaúčtované. Pokud zjistí nesrovnalosti v zaúčtování platební transakci, transakci prokazatelným způsobem reklamuje u Banky zjištěnou chybu a to neprodleně po jejím zjištění nejpozději však do 13 (třinácti) měsíců po odepsání peněžních prostředků z Účtu. Postup při podání reklamáce je upraven Reklamačním řádem Volksbank CZ a.s., který je k dispozici v provozních prostorách všech obchodních míst Banky a rovněž na internetových stránkách Banky www.volksbank.cz v části O bance/Obchodní podmínky.

4.2. Údaj o úplatě

Poskytování platebních služeb je zpoplatněno v případech a za podmínek stanovených v Sazebníku.

4.3. Informace o odpovědnosti Banky za nesprávně provedenou platební transakci

1. Banka odpovídá plátcí za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže plátcí a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele příjemce. Jestliže neodpovídá za nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel plátce plátcí, odpovídá za ni poskytovatel příjemce příjemci.
2. Jestliže poskytovatel plátce odpovídá plátcí za nesprávně provedenou platební transakci a plátce mu oznámí, že netrvá na provedení platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně
 - a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo, nebo
 - b) dá částku nesprávně provedené platební transakce k dispozici plátcí, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.
3. Postup uvedený v odstavci 2 se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána před tím, než plátce svému poskytovateli oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že poskytovatel plátce toto připsání doloží plátcí a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce.
4. Jestliže poskytovatel plátce odpovídá plátcí za nesprávně provedenou platební transakci a plátce mu neoznámí, že netrvá na provedení platební transakce, poskytovatel plátce neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele příjemce.
5. Jestliže poskytovatel příjemce odpovídá příjemci za nesprávně provedenou platební transakci, poskytovatel příjemce neprodleně a) uvede platební účet příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby

k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo, nebo b) dá částku nesprávně provedené platební transakce k dispozici příjemci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

6. V případě platební transakce z podnětu příjemce se odstavce 1 až 5 nepoužijí, jestliže poskytovatel příjemce nesplnil povinnost řádně a včas předat platební příkaz poskytovateli plátce. Poskytovatel příjemce příjemci na jeho žádost doloží, zda tuto povinnost splnil.

4.4. Informace o podmínkách opravného zúčtování

1. Jestliže banka na území České republiky nezúčtovala částku v české měně nebo nepoužila bankovní spojení v souladu s příkazem klienta nebo provedla vícenásobné zúčtování jedné platby a způsobila tím chybu v zúčtování, je povinna ji opravit opravným zúčtováním. Tato banka je povinna bez odkladu převést na účet oprávněného příjemce peněžní prostředky ve správné výši a úrok vyplývající ze smlouvy za období, kdy s nimi nemohl nakládat. Úrok se nepřevádí, nepřesahuje-li částku 10 Kč, ledaže by jeho vrácení oprávněný příjemce výslovně požadoval. Opravné zúčtování odepsáním částky z účtu neoprávněného příjemce lze provést do 3 měsíců ode dne vzniku chyby v zúčtování. Vede-li účet neoprávněného příjemce chybně zúčtované platby jiná banka, je banka, která chybu způsobila, oprávněna dát této bance podnět k odepsání částky z jeho účtu.
2. Banka, která vede účet neoprávněného příjemce chybně zúčtované platby, je při dodržení zásad stanovených v odstavci 1 oprávněna odepsat z jeho účtu částku ve výši opravného zúčtování a přepočítat úroky z peněžních prostředků tak, aby byl na účtu zachycen stav, jako by chybně zúčtovanou platbu neobdržel; pokud byla chyba v zúčtování způsobena jinou bankou, je povinna odepsat peněžní prostředky z jeho účtu na podnět této banky a vydat je této bance.

4.5. Jiné

1. V průběhu trvání Smlouvy o platebních službách bude probíhat komunikace mezi Klientem a Bankou v českém jazyce, nebude-li dohodnuto jinak.
2. Smlouva o platebních službách je uzavřena na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.
3. Banka je povinna během trvání Smlouvy o platebních službách poskytnout Klientovi na jeho žádost obsah takové smlouvy a současně i další informace uvedené v ustanovení §§ 81 až 85 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.