

Obchodní podmínky pro elektronický styk s bankou – Homebanking



Účinné od 05. 02. 2010

I. Úvodní ustanovení

- (1) Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o elektronické komunikaci mezi bankou a klientem – Homebanking (dále jen „Smlouva“). Smlouva se řídí českým právním řádem.
- (2) Klientem se rozumí osoba, která s bankou uzavřela Smlouvu, tedy majitel účtu.
- (3) Uživatelem se rozumí osoba zmocněná ve Smlouvě klientem k elektronickému přístupu k účtům klienta v rámci Homebankingu.
- (4) Aktivním uživatelem se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu účtu klienta a provádění aktivních operací uvedených níže v článku II. odst. 2 Podmínek.
- (5) Pasivním uživatelem se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu účtu klienta, tj. práce s přehledy uskutečněných platebních transakcí, získávání informací o stavu na účtu.
- (6) Základní povinností klienta je dodržovat Smlouvu a tyto Podmínky a zajistit, že uživatelé budou plnit své povinnosti stanovené ve Smlouvě a těchto Podmínkách.
- (7) Oprávnění uživatele k přístupu k účtům klienta zaniká okamžikem, kdy je bance doručena písemně odvolání plné moci pro uživatele ze strany klienta nebo písemná výpověď plné moci ze strany uživatele.

II. Popis

- (1) Homebanking je elektronická bankovní služba, která klientovi a uživatelům Homebankingu umožňuje elektronický přístup k účtu/účtům (dále jen účet) klienta vedenému v bance.
- (2) Klient a jeho jménem aktivní uživatelé Homebankingu jsou oprávněni v rámci elektronické komunikace s bankou prostřednictvím systému Homebanking provádět následující operace:
 - a) vytvořit a zaslat bance hromadné tuzemské platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
 - b) vytvořit a zaslat bance urgentní hromadné tuzemské platební příkazy
 - c) vytvořit a zaslat bance hromadné tuzemské příkazy k inkasu (i s budoucím datem splatnosti)
 - d) vytvořit a zaslat bance hromadné zahraniční platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
 - e) vytvořit a zaslat bance hromadné vnitrobankovní cizoměnové platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti)
 - f) vytvořit a zaslat bance žádost o založení jednorázového termínovaného vkladu,
 - g) vytvořit a zaslat bance žádosti o založení opakovaného termínovaného vkladu,

- h) vytvořit a zaslat bance žádost o změnu nebo ukončení opakovaného termínovaného vkladu,
 - i) vytvořit a zaslat žádost o založení/ změnu/ zrušení trvalého příkazu v CZK,
 - j) vytvořit a zaslat povolení k inkasu v CZK/jeho zrušení,
 - k) vytvořit a zaslat žádost na založení/ změnu/zrušení bezhotovostní platby SIPO,
 - l) vytvořit a zaslat žádost o změnu nastavení platební karty (tj. nastavení jejího limitu, opakované zaslání PIN,), žádost o opakované obnovení platební karty
 - m) vytvořit a zaslat žádost o změnu osobních údajů,
 - n) pracovat s přehledy uskutečněných platebních transakcí, získávat informace o stavu na účtu,
 - o) získávat kurzovní lístky a referenční tabulky,
 - p) komunikovat s bankou prostřednictvím elektronických poštovních zpráv v programu (dále jen „poštovní zprávy“).
 - q) přebírat elektronické dokumenty, zejména informace o bankou neprovedených platebních příkazech a to za podmínky, že se takto klient dohodl s bankou ve smlouvě o příslušném běžném účtu.
- (3) Uživatel je oprávněn předávat bance prostřednictvím Homebankingu platební příkazy k odchozím platebním transakcím bez omezení, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.
 - (4) Uživatel autorizuje operace prováděné v aplikaci Homebanking připojením registrovaného podpisového certifikátu a zadáním příslušného hesla k němu. Uživatel vygeneruje podpisový certifikát v aplikaci Homebanking na základě bezpečnostních údajů poskytnutých mu bankou dle odstavce 1 článku IV. Podmínek a zaregistruje ho na serveru banky.

III. Technické podmínky pro poskytování služby na straně klienta

- (1) Minimální hardwarové vybavení klienta, bez nichž nelze službu poskytovat:
 - a) IBM PC kompatibilní
 - b) procesor 133 MHz a vyšší
 - c) 32 MB operační paměť (RAM)
 - d) 150 MB místa na pevném disku
 - e) připojení k internetu, příp. připojení linky pro modemovou komunikaci a modem
- (2) Softwarové vybavení klienta, bez nichž nelze službu poskytovat:
 - a) 32 bitový operační systém platformy Microsoft Windows 98 SE, ME, NT 4.0 – min. SP 6/2000/XP/Vista

IV. Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti

- (1) Banka se zavazuje předat po podpisu Smlouvy klientovi instalační balíček, který tvoří: (i) homebankingový software na CD (dále jen „programové vybavení“) a (ii) bezpečnostní obálky s přístupovými údaji (hesly).

- (2) Klient je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost bezpečnostních obálek. Klient je zodpovědný za předání bezpečnostních obálek příslušným uživatelům. V případě fyzického poškození obálek je klient případně jeho jménem uživatelé Homebankingu povinni tuto skutečnost okamžitě oznámit pracovníkovi zastupujícímu banku.
- (3) Všechny přístupové údaje uživatelů Homebankingu uvedené v bezpečnostních obálkách jsou přísně tajné. Klient a uživatelé jsou povinni zajistit jejich neprozrazení jakékoliv třetí neoprávněné osobě.
- (4) Banka nesdělí přístupové údaje uživatelů jiné osobě než příslušnému uživateli Homebankingu.
- (5) Klient je oprávněn Homebanking instalovat sám, pokud banku nepožádá o provedení této služby. V takovém případě provádí instalaci Homebankingu a zaškolení klienta a uživatelů za banku Specialista Elektronického bankovníctví (zaměstnanec banky) nebo externí společnost. Klient ve Smlouvě určí odpovědnou osobu, která je povinna být přítomna u instalace a je povinna poskytnout zaměstnanci banky nebo externí společnosti provádějící instalaci a zaškolení potřebnou součinnost, zejména poskytnout k nahlédnutí Smlouvu pro účely správného nastavení a aktivaci služby Homebanking.
- (6) Klient a uživatelé Homebankingu jsou zejména povinni používat programové vybavení výlučně pro elektronickou komunikaci s bankou a v souladu s pokyny stanovenými v Uživatelské příručce.
- (7) Klient a uživatelé Homebankingu nesmí programové vybavení kopírovat nebo předávat třetím osobám.
- (8) Při ztrátě/ odcizení hesel či jiných přístupových údajů, popř. jestliže nastala důvodná obava, že se třetí osoba dozvěděla přístupové údaje, které by jí umožnily zneužití účtu klienta, případně pokud nastaly jiné obavy ze zneužití účtu klienta, se smluvní strany o této skutečnosti neprodleně navzájem informují. Klient nebo jeho jménem uživatel Homebankingu je povinen neprodleně uvedenou skutečnost oznámit bance jedním z následujících způsobů:
 - a) na poradenské lince elektronického bankovníctví tel. 800 133 144, volba 6, Po – Čt 8 - 18 h, Pá 8 – 16 h, nebo
 - b) kdykoliv písemně na e-mailovou adresu homebanking@volksbank.cz, nebo
 - c) v provozní době Call centra na tel. 800 133 444, nebo
 - d) osobně na kterékoliv pobočce banky
 Neprodleně po provedeném hlášení dle předchozích ustanovení tohoto odstavce je klient povinen potvrdit oznámení předáním písemné Žádosti o zablokování el. přístupu.
- (9) Banka může provést blokaci rovněž z vlastního podnětu a to z důvodu bezpečnosti elektronického přístupu, zejména při podezření na jeho neautorizované nebo podvodné použití. Banka informuje klienta o blokaci a jejích důvodech před zablokováním elektronického přístupu, nebo není-li to možné, okamžitě poté (to však neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování nebo by bylo v rozporu s jinými právními předpisy). Oznámení bude provedeno telefonicky. Banka elektronický přístup odblokuje jakmile pominou důvody blokace, klient může požádat o odblokování a to písemně na kterékoliv pobočce banky.
- (10) Banka v den zablokování elektronického přístupu k účtům prověří za součinnosti klienta veškeré elektronické transakce, které nebyly dosud zpracovány.
- (11) Z důvodu bezpečnosti nebo nutnosti údržby systému je banka oprávněna v naléhavých případech přerušit i bez předchozího oznámení klientovi přístup k systému Homebanking nebo pozastavit poskytování některých nebo všech služeb systému Homebanking. Banka je povinna o této skutečnosti klienta neprodleně informovat. poštovní zprávou v programu.
- (12) Klient nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí a to do celkové částky 150 (sto padesát) EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracených či odcizených přístupových údajů v případě, že Klient nezajistil jejich ochranu sjednaným způsobem.
- (13) Klient nese ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí v celém rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou z povinností stanovených v § 101 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- (14) S výjimkou případů podvodného jednání Klienta nenese Klient ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí, jestliže ztráta vznikla poté, co Klient oznámil Bance ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití přístupových údajů nebo pokud Banka nezajistila, aby měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit jejich ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití.

V. Termíny a podmínky zpracování

- (1) Klient a aktivní uživatel Homebankingu může podat bance platební příkaz podle článku II. Podmínek nejdříve 90 dní před datem splatnosti. Trvalé příkazy je nutné zadat nejpozději 2 (dva) bankovní pracovní dny před první splatností.
- (2) Pokud nebylo klientem a uživatelem uvedeno pozdější datum splatnosti, zpracuje banka platební příkazy v den předání platebního příkazu a to za předpokladu, že bude předán bance ve sjednaných lhůtách tzv. cut off times, které jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách Volksbank CZ, a.s.. Platební příkazy přijaté bankou po uplynutí uvedených lhůt zpracuje banka následující bankovní pracovní den, pokud nebylo klientem a uživatelem uvedeno budoucí datum splatnosti.
- (3) Banka provádí přepisování a odepisování peněžních prostředků na účtech klienta v průběhu bankovního pracovního dne.

- (4) Banka klienta informuje o platebních transakcích uskutečněných prostřednictvím Homebankingu v přehledu uskutečněných platebních transakcí, který je klientovi a uživatelům k dispozici ke stažení prostřednictvím Homebankingu na komunikačním serveru banky vždy následující bankovní pracovní den po dni provedení platební transakce bankou.
- (5) Jakýkoli příkaz podaný elektronicky Homebankingem lze odvolat nejpozději do okamžiku jeho přijetí ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek Volksbank CZ, a.s. Po dohodě s bankou může klient odvolat platební příkaz (s výjimkou souhlasu s inkasem) i po jeho přijetí bankou avšak pouze za podmínky, že platba ještě nebyla odeslána z banky nebo pokud ještě nebyla provedena, jedná-li se o převod v rámci banky. Požádat o odvolání platebního příkazu je nutné poštovní zprávou v aplikaci Homebanking nebo písemnou žádostí podanou na pobočce banky. Podat žádost je oprávněn pouze aktivní uživatel Homebankingu.

VI. Zúčtování tuzemských a zahraničních platebních příkazů

Tuzemské platební příkazy

- (1) K zaslání tuzemské urgentní platby je klient a uživatel povinen použít elektronický formulář pro expresní hromadný domácí příkaz.

Zahraniční platební příkazy

- (1) U zahraničních plateb, které požaduje klient a uživatel zpracovat jako „urgentní (prioritní)“, je nutné v platebním příkazu zatrhnout nabídku Urgentní platba.
- (2) V případě požadavku na provedení platby šekem musí být v poli Informace pro banku uvedeno „PLATBA ŠEKEM“. Banka zúčtuje veškeré poplatky k tíži účtu klienta (konečný příjemce obdrží šekem celou částku).
- (3) Platební příkazy k převodům mezi účty vedenými ve Volksbank CZ, a. s. v různých měnách a k převodům mezi účty vedenými ve Volksbank CZ, a.s. ve stejné cizí měně a platební příkazy z účtů vedených v jiné měně než CZK do jiné tuzemské banky je nutné podávat na elektronickém formuláři pro hromadný vnitrobankovní cizoměnový platební příkaz.
- (4) Při nedodržení výše uvedených požadavků banka úhradu neprovede, klienta informuje poštovní zprávou pro Homebanking, případně telefonicky.
- (5) Konverzi měn provádí Banka dle směnného kurzu stanoveného a vyhlášeného Bankou v souladu s odstavcem 1 článku VI/ Směnné kurzy používané Bankou Všeobecných obchodních podmínek v okamžiku provedení příkazu. Banka je oprávněna změnit až do okamžiku zpracování platebního příkazu Kurzovní lístek, taková změna však musí být provedena neutrálním způsobem. Není-li dohodnuto jinak, banka zúčtuje zahraniční platební příkaz nebo vnitrobankovní cizoměnový platební příkaz kurzem „deviza nákup/ deviza prodej“ platným v okamžiku zpracování platebního příkazu. Směnné kurzy používané Bankou jsou Klientovi přístupné na všech pobočkách Banky a rovněž na internetových stránkách Banky www.volksbank.cz. Směnné kurzy přístupné z

aplikace Homebanking mají pouze informativní charakter.

VII. 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 programové vybavení, paušální poplatek za užívání služby Homebanking a dále poplatek za opakovaně zaslání bezpečnostních obálek. Poplatek za provedení tuzemské platby, poplatek za provedení zahraniční platby, vnitrobankovní platby, příplatek za urgentní platbu a poplatek za odvolání platebního příkazu je zúčtován z účtu, ze kterého byla platba provedena.
- (3) Sazebník banky je přístupný v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a rovněž na internetových stránkách Banky www.volksbank.cz v části Poplatky a sazby/ Sazebník poplatků..

VIII. Reklamacce

- (1) Klient (případně jeho jménem aktivní uživatel Homebankingu) je oprávněn uplatňovat nárok z vadného provedení instalace a/nebo zaškolení Homebankingu pracovníkem banky nebo pracovníkem externí společnosti k tomu určené (jedná se o běžnou práci s Homebankingem, který umožňuje operace uvedené v článku II. nejpozději do 30 (třiceti) dnů od data instalace a zaškolení).
- (2) Klient (případně jeho jménem aktivní uživatel Homebankingu) je povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat na výpisu z Účtu, zda jsou platební transakce na něm uvedené autorizované a správně zaúčtované. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zaúčtování platebních transakcí, je oprávněn prokazatelným způsobem reklamovat u Banky zjištěné chyby a to neprodleně po jejich zjištění nejpozději však do 13 (třinácti) měsíců po odepsání peněžních prostředků z Účtu. Banka nároky vznesené klientem a uživatelem Homebankingu ve stanovené lhůtě prověří. Další podmínky jsou uvedeny v Reklamačním řádu banky, který je k dispozici v provozních prostorách všech Obchodních míst banky a je zveřejněn rovněž na internetových stránkách banky www.volksbank.cz v části O bance/Obchodní podmínky.
- (3) Jestliže byla chybná transakce v souladu s těmito Podmínkami reklamována neúspěšně a klient je s takovým řešením nespokojen, má právo se obrátit na soud nebo na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavateli a držiteli při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Washingtonova 25, Praha 1, 110 00.

IX. Změny Smlouvy/ Podmínek/Uživatelské příručky

- (1) Banka je oprávněna navrhnout Klientovi změnu Smlouvy včetně Podmínek a Uživatelské příručky a to zejména v návaznosti na změnu právních předpisů, změnu aktuální situace na finančních trzích či na trhu bankovních služeb. Banka seznámí Klienta s návrhem změny v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a na svých internetových stránkách nejpozději 2 (dva) měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách Banka ve stejné lhůtě informuje oznámením ve výpise z Účtu.
- (2) Má se za to, že Klient navrhovanou změnu přijal, pokud
 - a) Banka navrhla změnu nejpozději 2 (dva) měsíce přede dnem její účinnosti,
 - b) Klient návrh písemně nejpozději v bankovní pracovní den předcházející navrhované účinnosti změn neodmítl,
 - c) Banka informovala Klienta v návrhu o důsledcích neodmítnutí a
 - d) Banka v návrhu informovala o možnosti výpovědi Smlouvy dle následujícího odstavce tohoto článku Podmínek.
- (3) V případě, že Klient odmítl návrh na změnu dle tohoto článku, má právo Smlouvu přede dnem, kdy má její změna nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět. Výpověď musí být učiněna písemně a doručena do Banky přede dnem, kdy mají změny nabýt účinnosti.
- (4) Pokud Klient ve smyslu odstavce 3 tohoto článku Podmínek odmítl navrženou změnu Smlouvy, je Banka oprávněna s okamžitou účinností od příslušné Smlouvy odstoupit.

X. Závěrečná ustanovení

- (1) V případě že by ustanovení těchto Podmínek bylo v rozporu s ustanovením Všeobecných obchodních podmínek Volksbank CZ, a.s., použije se přednostně ustanovení těchto Podmínek.
- (2) Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 05.02.2010 a nahrazují Obchodní podmínky pro elektronický styk s bankou – Homebanking ze dne 31. 10. 2009.