

# Obchodní podmínky pro elektronický styk s bankou – Internet banking



účinné od 05.02.2010

## I. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) jsou nedílnou součástí Smlouvy o elektronické komunikaci mezi bankou a klientem – Internet banking (dále jen „Smlouva“). Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména Obchodním zákoníkem v platném znění.

## II. Definice pojmů a popis produktu

- (1) Internet banking je elektronická bankovní služba, která klientovi a uživatelům Internet bankingu umožňuje elektronický přístup k účtům/účetům (dále jen „účet“) klienta vedenému v bance.
- (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 Internet bankingu.
- (4) Autentizace uživatele je ověření identity uživatele při přihlášení do Internet bankingu. Je zajištěna tzv. přístupovými údaji nebo kombinací přístupového údaje, PIN a token kódu.
- (5) Autorizace je potvrzení operací uvedených v odst. 10 tohoto článku Podmínek konkrétním oprávněným uživatelem Internet bankingu. Operace jsou potvrzovány pomocí podpisového certifikátu nebo pomocí tokenu, přičemž zvolený způsob autorizace aktivních operací je stanoven ve Smlouvě. Klient může banku požádat o změnu způsobu autorizace změnou Smlouvy. Oba způsoby autentizace jakož i autorizace aktivních operací jsou šifrovány serverovým certifikátem banky. Bližší podmínky obou způsobů autorizace jsou stanoveny níže v odstavci 12 a 13 tohoto článku Podmínek.
- (6) Aktivním uživatelem se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu účtu klienta a provádění aktivních operací uvedených níže v odst. 10 tohoto článku Podmínek.
- (7) Pasivním uživatelem se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu účtu klienta a provádění operací uvedených níže v odst. 11 tohoto článku Podmínek.
- (8) Základní povinností klienta je dodržovat Smlouvu a tyto Podmínky a zajistit, že uživatelé budou plnit své povinnosti stanovené ve Smlouvě a těchto Podmínkách a dbát pokynů na internetových stránkách banky [www.volksbank.cz](http://www.volksbank.cz) v aplikaci Internet banking a sekci Uživatelská příručka.
- (9) Oprávnění uživatele k přístupu k účtům klienta prostřednictvím Internet bankingu zaniká nejpozději následující bankovní pracovní den po doručení písemného odvolání plné moci pro uživatele ze strany klienta nebo písemné výpovědi plné moci ze strany uživatele bance.

- (10) Klient a jeho jménem aktivní uživatelé Internet bankingu jsou oprávněni v rámci elektronické komunikace s bankou prostřednictvím systému Internet banking provádět následující operace:
  - a) vytvořit a zaslat bance jednoduché a hromadné tuzemské platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
  - b) vytvořit a zaslat bance urgentní tuzemské platební příkazy s aktuálním datem splatnosti,
  - c) vytvořit a zaslat bance tuzemské inkasní příkazy,
  - d) vytvořit a zaslat bance zahraniční platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
  - e) vytvořit a zaslat bance vnitrobankovní cizoměnové platební příkazy (i s budoucím datem splatnosti),
  - f) vytvořit a zaslat bance žádosti o založení/ změnu/ zrušení trvalého příkazu v měně CZK,
  - g) vytvořit a zaslat bance žádosti na založení/ změnu/ zrušení bezhotovostní platby SIPO,
  - h) vytvořit a zaslat bance žádosti na založení/ změnu/ zrušení povoleného inkasa v měně CZK do výše limitu, který není časově omezen a který se vztahuje jednotlivě na každou jednotlivou žádost o provedení inkasa,
  - i) vytvořit a zaslat bance žádosti o založení jednorázového termínovaného vkladu,
  - j) vytvořit a zaslat bance žádosti o založení opakovaného termínovaného vkladu/ jeho změnu nebo ukončení,
  - k) vytvořit a zaslat bance žádosti o změnu nastavení platební karty (tj. nastavení jejího limitu, opakované zaslání PIN), žádost o opakované obnovení platební karty,
  - l) vytvořit a zaslat bance žádosti o změnu kontaktních údajů,
  - m) komunikovat s bankou prostřednictvím elektronických poštovních zpráv v aplikaci, tj. obecné žádosti (dále jen „poštovní zprávy“),
  - n) vytvářet šablony tuzemských, inkasních a zahraničních platebních příkazů,
  - o) nastavit v aplikaci notifikační zprávy, tzn. zasílání informací o účetním nebo disponibilním zůstatku v určitou hodinu ve formě SMS zprávy na zvolené telefonní číslo nebo ve formě emailové zprávy na zvolenou emailovou adresu,
  - p) pracovat s přehledy uskutečněných platebních transakcí, získávat informace o stavu na účtu,
  - q) získávat kurzovní lístky a úrokové sazby stanovené bankou,
  - r) pracovat s registrem partnerů pro tuzemské a zahraniční platební příkazy,

- s) přebírat elektronické dokumenty prostřednictvím Elektronického archivu, zejména elektronický výpis z účtu a informace o bankou neprovedených platebních příkazech a to za podmínky, že se takto klient dohodl s bankou ve smlouvě o příslušném běžném účtu.

(11) Klient a jeho jménem uživatelé, kteří pracují s Internet bankingem pasivně jsou oprávněni v rámci elektronické komunikace s bankou prostřednictvím systému Internet banking provádět následující operace:

- a) pracovat s přehledy uskutečněných platebních transakcí, získávat informace o stavu na účtu,
- b) získávat kurzovní lístky a úrokové sazby stanovené bankou,
- c) pracovat s registrem partnerů pro tuzemské a zahraniční platební příkazy,
- d) přebírat elektronické dokumenty prostřednictvím Elektronického archivu, zejména elektronický výpis z účtu a informace o bankou neprovedených platebních příkazech a to za podmínky, že se takto klient dohodl s bankou ve smlouvě o příslušném běžném účtu.

(12) **Autorizace prostřednictvím Podpisového certifikátu** - Zabezpečení pro práci v Internet bankingu je zajištěno přístupovými údaji, které uživatel obdrží od banky, a hesly, které si uživatel sám zvolí v aplikaci. Přístupové údaje jsou vydávány v bezpečnostních obálkách.

- a) Podpisový certifikát je digitální certifikát o délce 1024 bitů, který je chráněn heslem.
- b) Aktivní uživatel, který bude využívat podpisový certifikát, použije pro přístup do Internet bankingu přihlašovací jméno a vstupní heslo, které obdrží v bezpečnostních obálkách od banky.

Uživatel sám přihlašovací jméno v aplikaci Internet banking změnit nemůže. Oprávnění změnit přihlašovací jméno má pouze banka, a to na základě autorizované žádosti uživatele Internet bankingu, příp. papírové žádosti podepsané uživatelem.

Na základě přístupových údajů pro podpisový certifikát si uživatel vytvoří podpisový certifikát, který bude chráněn vlastním heslem. Pomocí podpisového certifikátu může uživatel provádět aktivní operace uvedené v odst. 10 tohoto článku Podmínek. Platnost podpisového certifikátu je 365 dní. 30 dní před vypršením podpisového certifikátu je uživatel v aplikaci Internet banking vyzván k jeho obnově. Heslo k vytvořenému podpisovému certifikátu ani vytvořený certifikát nelze změnit. V sekci Podpisové certifikáty si uživatel může na základě platného certifikátu vytvořit certifikát nový s jiným heslem.

Vstupní heslo do Internet bankingu, které je vygenerované bankou a které uživatel obdrží v bezpečnostní obálce, je platné 3

měsíce ode dne aktivace přístupu uživatele na bankovním serveru (dále jen „aktivace uživatele“). V případě prvního použití vstupního hesla po uplynutí uvedené lhůty se Internet banking z důvodů bezpečnosti automaticky zablokuje.

Vstupní heslo do aplikace Internet banking musí být změněno aktivním uživatelem po prvním přihlášení do lhůty 3 měsíců od data aktivace uživatele a poté nejméně jedenkrát za rok. Platnost hesla nastaveného uživatelem je 365 dní, poté běží 3 měsíční lhůta, ve které je nutné heslo změnit, jinak se Internet banking z důvodů bezpečnosti zablokuje.

Uživateli budou vyhotoveny na základě žádosti klienta nové přístupové údaje. Poplatek za vyhotovení nových přístupových údajů se řídí dle platného Sazebníku.

- c) Pasivní uživatel podpisový certifikát netvoří, Internet banking může používat pro pasivní operace uvedené v odst. 11 tohoto článku Podmínek. Pasivní uživatel použije pro přístup do Internet bankingu přihlašovací jméno a vstupní heslo, které obdrží v bezpečnostních obálkách od banky.

Uživatel sám přihlašovací jméno v aplikaci Internet banking změnit nemůže. Oprávnění změnit přihlašovací jméno má pouze banka, a to na základě papírové žádosti podepsané uživatelem.

Vstupní heslo do Internet bankingu, které je vygenerované bankou a které uživatel obdrží v bezpečnostní obálce, je platné 3 měsíce ode dne aktivace uživatele. V případě prvního použití vstupního hesla po uplynutí uvedené lhůty se Internet banking z důvodů bezpečnosti automaticky zablokuje.

Vstupní heslo do aplikace Internet banking musí být změněno pasivním uživatelem po prvním přihlášení do lhůty 3 měsíců od data aktivace uživatele a poté nejméně jedenkrát za rok. Platnost hesla nastaveného uživatelem je 365 dní, poté běží 3 měsíční lhůta, ve které je nutné heslo změnit, jinak se Internet banking z důvodů bezpečnosti zablokuje. Uživateli budou následně vyhotoveny na základě žádosti klienta nové přístupové údaje. Poplatek za vyhotovení nových přístupových údajů se řídí dle platného Sazebníku.

(13) **Autorizace prostřednictvím Tokenu** - Dalším typem zabezpečení je kombinace přístupového údaje předaného bankou uživateli v bezpečnostní obálce, a práce s tokenem dle Uživatelské příručky. Token obdrží uživatel osobně od banky a jeho vydání bude zpoplatněno dle platného Sazebníku.

- a) Token je generátor jednorázových autorizačních klíčů, tzv. token kódů.
- b) Token slouží pro autentizaci uživatele v aplikaci, pro autorizaci aktivních operací uvedených v odst. 10 tohoto článku Podmínek a pro monitorování pasivních operací uvedených v odst. 11 tohoto článku Podmínek.
- c) Pro autentizaci uživatele slouží zadání přihlašovacího jména, PIN (vyjma prvního přihlášení, které probíhá zadáním přihlašovacího

jména a token kódu) a token kódu. Uživatel sám přihlašovací jméno v aplikaci Internet banking změnit nemůže. Oprávnění změnit přihlašovací jméno má pouze banka, a to na základě předchozí autorizované žádosti uživatele Internet banking, příp. papírové žádosti podepsané uživatelem.

- d) Postup pro první a každé další přihlášení aktivního a pasivního uživatele pomocí tokenu je uveden v Uživatelské příručce na internetových stránkách banky [www.volksbank.cz](http://www.volksbank.cz).
  - e) Token je ve vlastnictví Volksbank CZ, a.s. Token je předáván každému uživateli osobně na pobočce Volksbank CZ, a.s. nebo ve Volksbank Shopu. Převzetím tokenu se uživatel nestává jeho vlastníkem.
  - f) Uživatel má nárok na výměnu tokenu po datu jeho expirace, příp. nejdříve 30 dnů před jeho expirací dle platného Sazebníku, a v případech, kdy zařízení nepracuje správně, bezplatně. Klientovi a uživateli je garantováno použití tokenu do konce jeho životnosti. Banka vyřizuje reklamaci klienta v souladu s Reklamačním řádem banky.
- (14) Další postupy, tj. obnova a vytvoření nového podpisového certifikátu, platnosti vstupních hesel a certifikátů, jejich vlastnosti a používání tokenu i podpisového certifikátu jsou uvedeny v Uživatelské příručce dle článku IV odst. 10 těchto Podmínek.

### III. Technické podmínky pro poskytování služby na straně klienta

- (1) Minimální požadavky na hardwarové vybavení klienta, bez nichž nelze službu poskytovat :
  - PC s procesorem Pentium, min. 133 MHz a vyšší
  - připojení k Internetu
- (2) Minimální požadavky na softwarové vybavení klienta, bez nichž nelze službu poskytovat :
  - 32 bitový operační systém platformy MS Windows (W98 SE, ME, NT4.0+SP6, W2000, XP, Vista)
  - Internet Explorer 6.0
  - podpora jazyka Java Sun 1.6 (pouze pro podpisový certifikát)

### IV. Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti

- (1) Banka se zavazuje předat klientovi a uživatelům příslušné přístupové informace, které mu umožní elektronickou komunikaci s bankou. Způsob převzetí přístupových informací je stanoven ve Smlouvě.
- (2) Instalaci systému Internet banking provádí klient a uživatel sám podle návodu nacházejícího se na internetových stránkách banky [www.volksbank.cz](http://www.volksbank.cz).
- (3) Technické vybavení, na kterém bude Internet banking instalován, musí odpovídat bankou stanoveným požadavkům.
- (4) Banka je povinna provést aktivaci elektronického přístupu k účtům do 3 (tří) bankovních pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy.

Ostatní lhůty zpracování změn jsou uvedeny ve Smlouvě.

- (5) V případě používání Internet bankingu k aktivním operacím pomocí podpisového certifikátu předá Banka uživateli osobně nebo poštou dvě bezpečnostní obálky s údaji nezbytnými pro přístup do systému Internet banking.
- (6) Banka předá uživateli, v případě používání Internet bankingu pomocí tokenu osobně token a osobně nebo poštou bezpečnostní obálku s údajem nezbytným pro přístup do systému Internet banking. Uživatel je povinen používat token pouze pro autentizaci v Internet bankingu a pro autorizaci aktivních operací dle článku II odst. 10 Podmínek. Token je napájen baterií, která je koncipována na celou dobu životnosti tokenu. Klient ani uživatel není oprávněn pokoušet se baterii měnit, nebo jiným způsobem opravovat. V případě potíží s tokenem se klient a uživatel obrátí na pracovníka banky nebo Volksbank SHOPu a požádá o výměnu tokenu. Za škodu, která neoprávněnou manipulací s tokenem vznikne bance na tomto zařízení odpovídá klient. Klient a uživatel je povinen vrátit token bance při ukončení Smlouvy.
- (7) Klient/uživatel je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost bezpečnostních obálek. V případě fyzického poškození je klient/uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit pracovníkovi zastupujícímu banku; pokud byly bezpečnostní obálky zaslány poštou, vyžádat si od pošty potvrzení o doručení poškozené zásilky a tento doklad předložit bance. Banka je povinna neprodleně po přijetí oznámení způsobem uvedeným v odst. 11 tohoto článku Podmínek zablokovat přístup do systému Internet banking a následně prošetřit, zda nedošlo k neoprávněnému použití prostředků, případně prozrazení údajů přístupných v aplikaci.
- (8) Všechny přístupové údaje uživatelů Internet bankingu uvedené v bezpečnostních obálkách jsou přísně tajné. Uživatelé jsou povinni zajistit jejich neprozrazení jakékoliv třetí osobě. Uživatel Internet bankingu nesmí vyrazit jakékoli třetí osobě vlastní PIN nastavený v aplikaci Internet banking ani umožnit přístup k tomuto PIN jakékoli třetí osobě, dále nesmí předávat token, vyzrazovat token kód a umožnit přístup k token kódu jakékoliv třetí osobě.
- (9) Banka nesdělí přístupové údaje uživatelů jiné osobě než příslušnému uživateli Internet bankingu.
- (10) Klient a uživatelé jsou povinni vyvinout zvláštní péči při používání systému Internet banking. Klient a uživatelé jsou zejména povinni používat Internet banking výlučně pro elektronickou komunikaci s bankou a v souladu s pokyny stanovenými v Uživatelské příručce a dodržovat pravidla popsána v sekci Bezpečnostní desatero tamtéž.
- (11) Při ztrátě/ odcizení PIN, hesel, tokenu 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 navzájem neprodleně informují. Klient nebo jeho jménem uživatel Internet bankingu je povinen neprodleně uvedenou skutečnost oznámit bance jedním z následujících způsobů:

- a) telefonicky na poradenské lince elektronického bankovníctví tel. 800 133 444, volba 6, Po – Čt 8:00 – 18:00 h, Pá 8:00 – 16:00 h, nebo
- b) kdykoliv písemně na e-mailovou adresu [internetbanking@volksbank.cz](mailto:internetbanking@volksbank.cz), nebo
- c) v provozní době Call centra na tel. 800 133 444, nebo
- d) osobně na kterémkoli Obchodním místě banky.

Neprodleně po provedeném hlášení dle předchozích ustanovení tohoto odstavce je klient povinen potvrdit oznámení předáním písemné Žádosti o zablokování el. přístupu.

- (12) Banka může provést blokaci elektronického přístupu rovněž z vlastního podnětu a to z důvodu bezpečnosti elektronického přístupu, zejména při podezření na jeho neautorizované nebo podvodní použití. Banka informuje klienta o blokaci a jejích důvodech (to však neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování nebo by bylo v rozporu s jinými právními předpisy) před zablokováním elektronického přístupu, nebo není-li to možné, okamžitě poté. Oznámení bude provedeno telefonicky. Banka elektronický přístup odblokuje jakmile pominou důvody blokace, klient může požádat o odblokování a to písemně na kterémkoli pobočce banky
- (13) Banka v den zablokování elektronického přístupu k účtům prověří veškeré elektronické transakce, které nebyly dosud zpracovány, a neoprávněné dosud nezpracované transakce neprovede. Banka s klientem ověří, zda byl platební příkaz skutečně autorizován. V případě, že se bance nepodaří tuto skutečnost s klientem ověřit, banka tyto transakce neprovede až do okamžiku, kdy jí klient ověření transakcí umožní.
- (14) Z důvodu bezpečnosti nebo nutnosti údržby systému je banka oprávněna v naléhavých případech přerušit i bez předchozího oznámení klientovi přístup k systému Internet banking nebo pozastavit poskytování některých nebo všech služeb systému Internet banking. Banka je povinna o této skutečnosti klienta neprodleně informovat.
- (15) 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.
- (16) 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.
- (17) 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 Internet bankingu mohou 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) Žádosti podle článku II. odst. 10 písmene f) až l) Podmínek přijaté bankou po 17:00 h bankovního pracovního dne budou bankou zpracovány až následující bankovní pracovní den.
- (4) Banka nenesse odpovědnost za správnost údajů platebních a dalších příkazů a žádostí podle článku II. Podmínek.
- (5) Banka provádí připsování a odepisování peněžních prostředků na účtech klienta v průběhu bankovního pracovního dne.
- (6) Banka klienta informuje o platebních transakcích uskutečněných prostřednictvím Internet bankingu v přehledu uskutečněných platebních transakcí, který je klientovi a uživatelům k dispozici prostřednictvím Internet bankingu (tj. na komunikačním serveru banky) vždy následující bankovní pracovní den po dni provedení platební transakce bankou.
- (7) Jakýkoli příkaz podaný elektronicky Internet bankingem lze odvolat 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 Internet banking a může tak učinit pouze aktivní uživatel Internet bankingu.

## VI. Zúčtování tuzemských a zahraničních platebních příkazů

### Tuzemské platební příkazy

- (1) U tuzemských plateb, které klient a uživatel požaduje zpracovat jako „urgentní“, je nutné v platebním příkazu zahrnout nabídku *Prioritní platba*.

### Zahraniční platební příkazy

- (1) U zahraničních plateb, které klient a uživatel požadují zpracovat jako „urgentní“, je nutné v platebním příkazu zvolit v nabídce *Priorita platby „Urgentní“*.
- (2) V případě požadavku na provedení platby šekem musí být v poli *Informace pro banku* uvedeno „PREVOD SEKEM“. Banka zúčtuje veškeré poplatky

k tíži účtu příkazce (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 je nutné podávat na elektronickém formuláři pro Vnitrobankovní cizoměnové platební příkazy.
- (4) 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, rovněž na internetových stránkách Banky [www.volksbank.cz](http://www.volksbank.cz) a z aplikace Internet banking.

## VII. Limity

- (1) Aktivní uživatel, který používá k autorizaci podpisový certifikát je oprávněn předávat bance prostřednictvím Internet bankingu platební příkazy k odchozím platebním transakcím pouze do výše denního limitu sjednaného ve Smlouvě. V případě aktivních uživatelů s podpisovým certifikátem vytvořeným před účinností těchto Podmínek, kteří nemají limit sjednaný ve Smlouvě, je výše uvedené ustanovení o limitu účinné až od 1. 4. 2010, kdy od uvedeného data budou tito uživatelé oprávněni předávat bance denně platební příkazy k odchozím platebním transakcím pouze do výše 20.000,- CZK za den.
- (2) Aktivní uživatel, který používá k autorizaci token je oprávněn předávat bance prostřednictvím Internet bankingu platební příkazy k odchozím platebním transakcím bez omezení, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak.
- (3) Limit pro odchozí platební transakce se vztahuje kumulativně na všechny účty, které jsou uživateli v Internet bankingu zpřístupněny, a na odchozí transakce vytvořené v období, na které je limit stanoven. Limit se nevztahuje na odchozí transakce pořízené prostřednictvím Internet bankingu mezi účty vedenými ve Volksbank CZ, a.s. v rámci jednoho uživatelského přístupu k těmto účtům a na založení trvalých příkazů. Limit je stanoven pro všechny účty kumulativně. Uživatelský přístup je definován přihlašovacím jménem do Internet bankingu.
- (4) Limit se ve Smlouvě uvádí v tuzemské měně (CZK), má-li klient v Internet bankingu přístupné účty různých měn, transakce z těchto účtů jsou pro účely výpočtu limitu přepočítávány aktuálním kurzem dle Kurzovního lístku Banky.

## VIII. Ceny za služby

- (1) Za poskytnuté služby budou klientovi účtovány poplatky dle platného Sazebníku 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 vydání tokenu, paušální poplatek za užívání služby Internet banking a dále za znovuvydání přístupových údajů. Poplatek za provedení tuzemské platby, poplatek za provedení zahraniční platby, vnitrobankovní platby, příplatek za urgentní platbu, poplatek za odvolání platebního příkazu a ostatní příplatky vztahující se k platbě jsou prioritně zúčtovány 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](http://www.volksbank.cz) v části Poplatky a sazby/ Sazebník poplatků.. a klient uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se s jeho obsahem seznámil.

## IX. Reklama

- (1) Klient (případně jeho jménem aktivní uživatel Internet bankingu) je povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat na výpisu z Účtu, zda jsou platební transakce na něm uvedené autorizované a správně zúčtované. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zúčtování 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 Internet bankingu 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](http://www.volksbank.cz) v části O bance/Obchodní podmínky.
- (2) Jestliže byla chybná transakce v souladu s těmito Podmínkami reklamována neúspěšně a klient je s takovým řešením nespokojen, má právo se obrátit 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 arbitrovi. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na adresu Washingtonova 25, Praha 1, 110 00.

## X. 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 výpisu 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.

#### **XI. 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 – Internet banking ze dne 31. 10. 2009.