

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ



1. Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46, (dále jen „ČSOB“) vydává Obchodní podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „Podmínky“) v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „ZOPS“) a v rozsahu neupraveném ZOPS dále zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“). Právní vztahy mezi ČSOB a Klienty při poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen „Služby ELB“) se řídí právem České republiky (dále jen „ČR“) a vzájemná komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.
2. Klient – majitel účtu / oprávněná osoba je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami a je povinen je dodržovat.

Definice a pojmy

3. Službami ELB se ve smyslu Podmínek rozumí:
 - a) ČSOB Linka 24,
 - b) ČSOB InternetBanking 24, který se skládá z internetové aplikace a aplikace ČSOB SmartBanking.Služby ELB umožňují Klientům nepřetržitě, tj. 24 hodin denně a 7 dní v týdnu, komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB a Osob propojených s ČSOB. Použití Služeb ELB je rovnocenné běžně používanému písemnému styku.
4. Osobami propojenými s ČSOB se rozumí:
 - osoby, které ČSOB ovládá,
 - osoby ovládající ČSOB a dále
 - osoby ovládané některou z osob, které ovládají ČSOB,přičemž pojmy ovládat, osoba ovládající, osoba ovládaná mají význam vymezený v § 74 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích.
5. Klientem se ve smyslu Podmínek rozumí:
 - a) majitel účtu – fyzická nebo právnická osoba, která má účet vedený v ČSOB,
 - b) oprávněná osoba – fyzická osoba – majitel účtu nebo fyzická osoba, kterou majitel účtu zmocnil k nakládání s peněžními prostředky na svých účtech, resp. k nakládání se zaknihovanými cennými papíry na svých účtech, prostřednictvím Služeb ELB; oprávněná osoba má zároveň přístup ke všem informacím o účtu/účtech, které přísluší Služba ELB poskytuje.
6. Identifikační číslo je osmimístné číslo jednoznačně identifikující daného Klienta – oprávněnou osobu. Pokud ČSOB již dříve Klientovi – oprávněné osobě přidělila Identifikační číslo, další číslo již této osobě nepřiděluje.
7. Dohodou se rozumí Dohoda o aktivaci služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, kterou uzavírá ČSOB s Klientem – oprávněnou osobou, která se řídí právním řádem ČR a jejíž součástí jsou tyto Podmínky a Obchodní podmínky pro účty a platební styk (dále jen „Podmínky pro účty a platební styk“). Podmínky pro účty a platební styk jsou k dispozici na www.csob.cz.
8. Smlouvou se rozumí smlouva, kterou uzavírá ČSOB s Klientem – majitelem účtu, obsahující ujednání o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, která se řídí právním řádem ČR a jejíž součástí jsou tyto Podmínky a Podmínky pro účty a platební styk.
9. Aplikace ČSOB Smart klíč (dále jen „aplikace Smart klíč“) – je bezpečnostní aplikace, kterou si může Klient – oprávněná osoba nainstalovat na své mobilní zařízení (chytrý telefon, tablet) prostřednictvím jednotlivých marketů (např. Google Play, App Store, Windows Store). Po instalaci aplikace Smart klíč se na mobilním zařízení Klienta – oprávněné osoby generují kódy sloužící k autentizaci Klienta – oprávněné osoby a autorizaci Dispozic zadávaných prostřednictvím internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24. Aplikaci Smart klíč lze využívat on-line prostřednictvím datového připojení Klienta – oprávněné osoby nebo off-line.
10. Služby ELB obsahují tyto bezpečnostní prvky:
 - a) Heslo pro Klientského poradce v rámci služby ČSOB Linka 24 – šesti- až desetimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého je Klient – oprávněná osoba autentizován. Heslo může Klient – oprávněná osoba – kdykoli změnit.
 - b) PIN – systémem automaticky vygenerované pětimístné číslo, pomocí kterého je Klient – oprávněná osoba autentizován, příp. jím autorizuje Dispozice. PIN může Klient – oprávněná osoba kdykoli změnit.
 - c) PIN (pro aplikaci Smart klíč) – pětimístný číselný nebo obrázkový kód umožňující Klientovi – oprávněné osobě používat aplikaci Smart klíč. PIN (pro aplikaci Smart klíč) si může Klient – oprávněná osoba zvolit/změnit přímo v této aplikaci.
 - d) PIN (pro čipovou kartu) – čtyř- až osmimístné číslo umožňující Klientovi – oprávněné osobě použít čipovou kartu. PIN (pro čipovou kartu) je generován zvlášť pro každou čipovou kartu a Klient – oprávněná osoba jej může měnit.
 - e) PUK (pro čipovou kartu) – číselná kombinace přidělená Klientovi – oprávněné osobě pro odblokování PIN (pro čipovou kartu).
 - f) SMS klíč (Autorizační kód) – devítimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého Klient – oprávněná osoba autorizuje Dispozice, příp. se jím přihlašuje do internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24. SMS klíč slouží rovněž k aktivaci Smart klíče a k aktivaci aplikace ČSOB SmartBanking (pro aktivaci aplikace ČSOB SmartBanking může mít aktivací SMS klíč různou délku). Autorizační kód je generován zvlášť pro každou Dispozici/přihlášení a je zasílán Klientovi – oprávněné osobě zvoleným způsobem na předem definované číslo mobilního telefonu.
 - g) Smart klíč (Autorizační kód) – šestimístný numerický údaj, pomocí kterého Klient – oprávněná osoba autorizuje Dispozice, případně se jím přihlašuje do internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24. Autorizační kód je generován zvlášť pro každou Dispozici/přihlášení a je zobrazován Klientovi – oprávněné osobě v jeho aplikaci Smart klíč.
11. Prostředkem pro komunikaci ke Službám ELB se ve smyslu těchto Podmínek rozumí:
 - a) Čipová karta – plastová karta s elektronickým čipem, který slouží k bezpečnému uchování a vygenerování privátního klíče a certifikátu k elektronickému podpisu. Součástí čipové karty je PINová obálka s PIN (pro čipovou kartu) a informace o použití čipové karty.
 - b) Čtečka čipových karet – zařízení, které slouží ke komunikaci PC s čipovou kartou. Další informace o použití čtečky čipových karet jsou uvedeny v uživatelské příručce služby ČSOB InternetBanking 24 umístěné na internetové adrese www.csob.cz.
 - c) Telefon s tónovou volbou.

- d) Mobilní / přenosné zařízení – mobilní telefon nebo jiné přenosné zařízení s přístupem k internetu, např. chytrý telefon, tablet, přenosný počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v uživatelské příručce k příslušné službě.
 - e) PC – osobní počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v uživatelské příručce ke službě ČSOB InternetBanking 24, příp. v informačních materiálech ke Službám ELB.
12. Dispozicí se rozumí pokyn Klienta – oprávněné osoby předaný ČSOB prostřednictvím Služeb ELB k provedení platební transakce (platební příkaz) nebo k využití produktů a služeb poskytovaných ČSOB a/nebo Osobami propojenými s ČSOB podle aktuální nabídky. Produkty a služby poskytované ČSOB a/nebo Osobami propojenými s ČSOB se řídí příslušnými obchodními podmínkami a smluvními ujednáními mezi Klientem a ČSOB a/nebo Osobami propojenými s ČSOB, nestanoví-li tyto Podmínky jinak.
13. Platební transakcí se rozumí převod peněžních prostředků:
- a) Tuzemského platebního styku z účtu v CZK a v měně CZK na území ČR, tj. příkaz k úhradě, prioritní platba, trvalý příkaz k úhradě, svolení k inkasu, příkaz k inkasu, převod v CZK i v cizí měně (mezi účty jednoho Klienta – majitele účtu vedené v ČSOB v CZK i v cizí měně) či splátka kreditní karty.
 - b) Nedokumentárního platebního styku v cizí měně i v CZK do zahraničí a v cizí měně do tuzemska (i v rámci ČSOB), tj. příkaz k úhradě do zahraničí a v cizí měně do tuzemska.
14. Datovou schránkou se rozumí elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a k dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra (§ 2 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů).
15. Komfortní datovou schránkou se ve smyslu těchto podmínek rozumí Datová schránka přístupná z prostředí služby ČSOB InternetBanking 24, resp. její internetové aplikace.
16. Biometrický podpis – je vlastnoruční podpis učiněný na elektronickém tabletu nebo signpadu. Zachycuje dynamiku podpisu a jeho charakteristické rysy, které do něj promítně podepisující osoba. Klient – oprávněná osoba může při osobním jednání s ČSOB ve vybraných pobočkách ČSOB biometrickým podpisem potvrdit platnost svého písemného jednání činěného elektronickými prostředky. Aby bylo možné biometrický podpis využívat, musí Klient – oprávněná osoba poskytnout ČSOB souhlas se zpracováním svých biometrických údajů. Bližší informace jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů na www.csob.cz a v pobočkách ČSOB.

Charakteristika Služeb ELB

17. Služby ELB jsou poskytovány na základě Smlouvy a Dohody uzavřené mezi ČSOB a Klientem – majitelem účtu / oprávněnou osobou. Poskytnutí Služeb ELB je podmíněno vedením účtu Klientovi – majiteli účtu.
18. Klient – oprávněná osoba může ve vybraných pobočkách ČSOB podepsat smluvní či jinou dokumentaci v elektronické podobě na elektronickém tabletu nebo signpadu svým biometrickým podpisem. ČSOB tuto dokumentaci podepisuje naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, biometrickým či jiným podpisem. Smluvní dokumentace nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi smluvními stranami, dokumentace, kterou podepisuje jen některá ze smluvních stran, nabývá účinnosti okamžikem podpisu příslušnou smluvní stranou. ČSOB následně opatřuje dokumentaci elektronickou značkou a kvalifikovaným časovým razítkem a zašle ji Klientovi – oprávněné osobě do služby ČSOB InternetBanking 24, záložka Dokumenty. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy/Dohody je Klientovi – oprávněné osobě ke dni ukončení smluvního vztahu odstraněna smluvní či jiná dokumentace ze záložky Dokumenty. Klient – oprávněná osoba je povinen si před dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště.
19. O poskytnutí Služeb ELB může požádat Klient tuzemec či cizozemec:
- fyzická osoba,
 - fyzická osoba – podnikatel,
 - právnická osoba.
- Uzavřením Smlouvy získává Klient – majitel účtu, resp. jím zmocněné oprávněné osoby, možnost využívat Služby ELB pro komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB a Osob propojených s ČSOB. Zmocnění udělené Klientem – majitelem účtu k nakládání s peněžními prostředky na účtu jeho smrti nezaniká, pokud z jeho obsahu nevyplývá, že má trvat pouze za života Klienta – majitele účtu. ČSOB zřizuje Služby ELB Klientovi – oprávněné osobě na základě uzavřené Dohody.
20. ČSOB automaticky zpřístupní Klientovi – majiteli účtu (plně svéprávné osobě) jeho účty (popř. vybrané produkty a služby ČSOB a Osob propojených s ČSOB), u kterých to bude umožňovat, Službami ELB, a to po uzavření Smlouvy a Dohody. U Smluv uzavřených před datem 30. 4. 2012 zpřístupní ČSOB účty Klienta – majitele účtu podle předchozí věty při nejbližší aktualizaci Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Limit na transakci v tomto případě nelze stanovit. Toto ustanovení se nevztahuje na Klienty – majitele účtu – fyzické osoby podnikatele.
21. V rámci Služeb ELB je možné využívat službu:
- ČSOB Linka 24 – tzn. služby Klientského poradce (komunikace se speciálně vyškolenými pracovníky po telefonu), službu ČSOB Info 24 (automatické zaslání informací, které si může Klient – oprávněná osoba zvolit).
 - ČSOB InternetBanking 24 s elektronickým podpisem / SMS klíčem / Smart klíčem / pasivní – zabezpečená komunikace s ČSOB pomocí sítě internet. V případě služby ČSOB InternetBanking 24 – pasivní nebo s elektronickým podpisem lze využívat internetovou aplikaci. V případě služby ČSOB InternetBanking 24 s SMS klíčem lze kromě internetové aplikace využívat rovněž aplikaci ČSOB SmartBanking. V případě, že Klient – oprávněná osoba využíval SMS klíč a aktivoval si Smart klíč, může nadále využívat rovněž aplikaci ČSOB SmartBanking. Klient – oprávněná osoba s nově zřízenou službou ČSOB InternetBanking 24 se Smart klíčem může také využívat aplikaci ČSOB SmartBanking.
22. V zájmu zajištění plynulého užívání Služeb ELB požaduje ČSOB od Klienta – oprávněné osoby následující (HW a SW) vybavení. U služby:
- a) ČSOB Linka 24 – telefon s tónovou volbou, příp. mobilní telefon, pro zaslání/přijímání SMS zpráv,
 - b) ČSOB InternetBanking 24 – HW a SW vybavení je popsáno v uživatelské příručce ke službě ČSOB InternetBanking 24 a příručce pro ČSOB SmartBanking.
- Podrobnější popis užívání Služeb ELB je popsán v příručkách a návodech ke Službám ELB. Platné příručky a návody jsou k dispozici na www.csob.cz a na vyžádání ve všech pobočkách ČSOB. V případě internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 je příručka a návod součástí aplikace.
23. Klient – oprávněná osoba může požádat při zřízení Služeb ELB o nastavení denního/týdenního limitu pro služby:
- a) ČSOB Linka 24 – Klientský poradce, maximálně 300 000 Kč pro denní limit / 500 000 Kč pro týdenní limit,
 - b) ČSOB InternetBanking 24 s autorizací SMS klíčem / Smart klíčem a aplikace ČSOB SmartBanking, maximálně 1 500 000 Kč pro denní limit / 3 000 000 Kč pro týdenní limit. Z bezpečnostních důvodů nastavuje ČSOB automaticky

výchozí limit na hodnotu 50 000 Kč pro denní limit / 80 000 Kč pro týdenní limit, nestanoví-li Klient – oprávněná osoba jinak.

Denní/týdenní limit je součtem všech transakcí předaných ČSOB prostřednictvím ČSOB Linky 24 a ČSOB InternetBanking 24 v průběhu jednoho dne/týdne. Transakce předané ČSOB prostřednictvím Klientského poradce služby ČSOB Linka 24 se vzájemně nesčítají s transakcemi předanými ČSOB službou ČSOB InternetBanking 24 s autorizací SMS klíčem / Smart klíčem a aplikací ČSOB SmartBanking. Transakce předané ČSOB prostřednictvím služby ČSOB InternetBanking 24 s elektronickým podpisem nejsou do denního/týdenního limitu započítávány.

24. Klient – oprávněná osoba může požádat o nastavení limitu na jednotlivou transakci předanou ČSOB prostřednictvím služby ČSOB InternetBanking 24 s autorizací elektronickým podpisem, která umožňuje nastavení neomezeného limitu na jednotlivou transakci. Z bezpečnostních důvodů nastavuje ČSOB automaticky tento limit na hodnotu 1 000 000 Kč, nestanoví-li Klient – oprávněná osoba jinak.
25. Klient – majitel účtu může nastavit limit pro jednotlivého Klienta – oprávněnou osobu, resp. pro jednotlivou transakci na účtu předanou ČSOB Klientem – oprávněnou osobou bez ohledu na výši limitů stanovených Klientem – oprávněnou osobou.
26. Hodnoty jednotlivých limitů stanovené Klientem:
 - oprávněnou osobou jsou sjednány v Dohodě,
 - majitelem účtu jsou sjednány ve Smlouvě nebo ve Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech / se zaknihovanými cennými papíry na majetkových účtech.

Změna limitů je možná prostřednictvím pobočky ČSOB nebo prostřednictvím ČSOB Linky 24. U změn prostřednictvím ČSOB Linky 24 platí, že ČSOB a Klient – oprávněná osoba souhlasí s tím, že dojde v tomto rozsahu ke změně Dohody. Maximální navýšení limitů pro službu ČSOB InternetBanking 24 prostřednictvím ČSOB Linky 24 stanovuje ČSOB.

27. Limity se podle bodů:
 - a) 23 až 25 nevztahují na příkaz k inkasu,
 - b) 23 a 24 nevztahují na převod mezi účty jednoho Klienta – majitele účtu.
28. V případě využití internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 se Klient – oprávněná osoba hlásí na oficiální stránky ČSOB www.csob.cz nebo přímo na adresu internetové aplikace <https://ib24.csob.cz>.
29. V případě využívání služby ČSOB InternetBanking 24 – Komfortní vyúčtování neodpovídá ČSOB za obsah elektronických dokladů (daňových dokladů nebo jiných písemností vztahujících se k platbě) vystavených a doručených poskytovatelem služeb do služby ČSOB InternetBanking 24. Reklamace související s poskytováním služeb/produktů, výši účtované částky atp. uplatňuje Klient – oprávněná osoba přímo u příslušného poskytovatele služeb. Seznam poskytovatelů služeb, s nimiž ČSOB uzavřela smlouvu o komfortním vyúčtování, je k dispozici přímo na stránkách služby ČSOB InternetBanking 24 nebo na oficiálních stránkách ČSOB www.csob.cz.
30. V plném rozsahu jsou Služby ELB poskytovány v českém jazyce. Klient má možnost zvolit anglický jazyk u služby ČSOB InternetBanking 24.
31. Klient – oprávněná osoba, který má zřízenou Datovou schránku a obdržel přístupové údaje k Datové schránce, má možnost využívat v internetové aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24 Komfortní datovou schránku, a to po její aktivaci. Aktivaci Komfortní datové schránky provede Klient – oprávněná osoba tak, že v internetové aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24 spojí Komfortní datovou schránku s Datovou schránkou zadáním svých přístupových údajů k Datové schránce. Po spojení Komfortní datové schránky s Datovou schránkou má Klient – oprávněná osoba přístup k datovým zprávám ve své Komfortní datové schránce přímo z internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24. Do jedné Komfortní datové schránky může mít, po příslušné aktivaci, přístup i více oprávněných osob.
32. Datové zprávy, které si Klient – oprávněná osoba převede z napojené Datové schránky, se uloží do Komfortní datové schránky a jsou Klientovi – oprávněné osobě zpřístupněny po celou dobu využívání internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24, resp. do doby zrušení Komfortní datové schránky.
33. Klient – oprávněná osoba má možnost prostřednictvím internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 odpojit Komfortní datovou schránku od Datové schránky. ČSOB je oprávněna odpojit Komfortní datovou schránku Klienta – oprávněné osoby od jeho Datové schránky, jestliže Klient – oprávněná osoba nevyužívá Komfortní datovou schránku po dobu delší než jeden rok. V tomto případě jsou v Komfortní datové schránce Klientovi – oprávněné osobě přístupné všechny datové zprávy do této schránky převedené. Klient – oprávněná osoba však nemá možnost převádět do Komfortní datové schránky nové datové zprávy z Datové schránky. Klient – oprávněná osoba má možnost Komfortní datovou schránku opět aktivovat.
34. V případě ukončení využívání internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 dojde ke stejnému datu ke zrušení Komfortní datové schránky (odpojení Datové schránky) a k nevratnému odstranění všech datových zpráv uložených v Komfortní datové schránce. Pokud mají být datové zprávy z Komfortní datové schránky uchovány i po ukončení služby ČSOB InternetBanking 24, musí si je Klient – oprávněná osoba před datem zrušení této služby sám uložit mimo internetovou aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24.
35. Po dobu využívání Komfortní datové schránky ČSOB doporučuje nepoužívat webové rozhraní informačního systému Datových schránek pro manipulaci s datovými zprávami v napojené Datové schránce. V případě používání tohoto rozhraní nemusí být evidence datových zpráv v Komfortní datové schránce kompletní.

Identifikace Klienta

36. ČSOB je povinna při poskytování všech bankovních služeb identifikovat Klienta nebo osobu zastupující Klienta a v případě Klienta – právnické osoby identifikovat ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby, příp. právnické osoby, je-li členem statutárního orgánu Klienta. Identifikaci v souladu s právními předpisy a jimi stanoveném rozsahu ČSOB provádí zejména u obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že Klient (nebo osoby zastupující Klienta) odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity Klienta je ČSOB povinna odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je ČSOB kdykoli v průběhu trvání smluvního vztahu s Klientem oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Klienta, osob zastupujících Klienta a v případě právnické osoby i ovládající osoby a skutečného majitele této právnické osoby, předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na účet Klienta, dokladů o bonitě a závazcích Klienta či jeho důvěryhodnosti, a Klient je povinen toto zabezpečit. ČSOB je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených Klientem. ČSOB je oprávněna neprovést obchod Klienta, se kterým je spojen riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že obchod Klienta je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést obchod Klienta, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

Identifikace a autentizace Klienta – oprávněné osoby

37. Klient – oprávněná osoba využívá Služby ELB uvedené v Dohodě.
38. Klient – oprávněná osoba je identifikován u služby:
- ČSOB Linka 24 – Klientský poradce – identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím vybraných znaků z PIN, které Klient – oprávněná osoba obdrží při podpisu Dohody v obálce a vybraných znaků z hesla pro Klientského poradce, které si Klient – oprávněná osoba zvolí sám při podpisu Dohody. V případě, že Klient – oprávněná osoba není schopen uvést heslo pro Klientského poradce, může ČSOB Klientovi – oprávněné osobě umožnit využít alternativní způsob autentizace.
 - ČSOB InternetBanking 24 – internetové aplikace – identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím PIN (v případě autorizace Dispozic SMS klíčem) nebo prostřednictvím PIN a SMS klíče / Smart klíče anebo prostřednictvím certifikátu vydaného I. CA, který je uložen na čipové kartě. Přístup k certifikátu je umožněn vložení PIN (k čipové kartě), který je automaticky generován a Klient – oprávněná osoba ho obdrží spolu s čipovou kartou. PIN (k čipové kartě) může Klient – oprávněná osoba kdykoli změnit. U aplikace ČSOB SmartBanking je Klient – oprávněná osoba identifikován identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím PIN a SMS klíče v případě aktivace této aplikace. Při dalším přihlašování je identifikován identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím PIN. Autorizaci transakcí předávaných ČSOB prostřednictvím internetové aplikace provádí Klient – oprávněná osoba jednorázovým Autorizačním kódem, tzv. SMS klíčem, systémem vygenerovaným na základě požadavku Klienta – oprávněné osoby (zpráva s Autorizačním kódem je odeslána na telefonní číslo, které si Klient – oprávněná osoba určí sám při podpisu Dohody) nebo Smart klíčem vygenerovaným v aktivované aplikaci Smart klíč nebo elektronickým podpisem vygenerovaným na čipové kartě. V případě aplikace ČSOB SmartBanking provádí autorizaci transakcí prostřednictvím PIN. První platební transakce po aktivaci aplikace ČSOB SmartBanking je autorizována prostřednictvím PIN a SMS klíče (nevztahuje se na převody mezi účty jednoho klienta a inkasa). ČSOB je oprávněna vyžadovat autorizaci všech transakcí kombinací PIN a SMS klíče.
- ČSOB je oprávněna způsob autentizace Klienta – oprávněné osoby u jednotlivých Služeb ELB změnit. ČSOB informuje Klienta – oprávněnou osobu o novém způsobu autentizace prostřednictvím té Služby ELB, které se změna způsobu autentizace týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce předem dnem, kdy má změna nabýt účinnosti.
39. Klient – oprávněná osoba má při autentizaci možnost několika pokusů v závislosti na vybrané službě. K zablokování přístupu Klienta – oprávněné osoby ke Službám ELB dojde:
- ČSOB Linka 24 – Klientský poradce – po třetím chybně zadaném PIN nebo hesle,
 - ČSOB InternetBanking 24 – internetová aplikace i aplikace ČSOB SmartBanking – po třetím chybně zadaném PIN.
40. K zablokování:
- SMS klíče, tzn. k zablokování možnosti autorizovat transakce, příp. autentizovat přístup do internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 nebo možnosti aktivace aplikace ČSOB SmartBanking / Smart klíč na mobilním / přenosném zařízení,
 - Smart klíče, tzn. k zablokování možnosti autorizovat transakce, příp. autentizovat přístup do internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24
- dojde po pátém chybném zadání Klientem – oprávněnou osobou. Službu ČSOB Linka 24 a aplikaci ČSOB SmartBanking je možné nadále využívat.
- Odblokování přístupu, SMS klíče nebo Smart klíče je možné osobně v pobočce ČSOB nebo telefonicky prostřednictvím Helpdesku Elektronického bankovníctví ČR.
41. K zablokování čipové karty dojde po třetím chybném zadání PIN k čipové kartě (ostatní Služby ELB je možné nadále využívat včetně služby ČSOB InternetBanking 24 – pasivní, s SMS klíčem i aplikaci ČSOB SmartBanking). Pro odblokování čipové karty použije Klient – oprávněná osoba PUK k čipové kartě, po jehož úspěšném zadání je následně vyzván k zadání nového PIN k čipové kartě. Po pátém chybně zadaném PUK je karta zablokována a nelze ji již odblokovat.

Práva, povinnosti a odpovědnost Klienta

42. Klient je povinen se seznámit s informačními zprávami zobrazovanými ve službě ČSOB InternetBanking, které se týkají změn Podmínek a Sazebníku.
43. Je-li Klient nezletilý, odpovídá za ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků a bezpečné užívání, nastavení a změny Služeb ELB rodič, který za nezletilého Klienta uzavřel Dohodu. Za nakládání s peněžními prostředky na účtu nezletilého odpovídá rodič/rodiče, který/kteří za nezletilého Klienta – majitele účtu, uzavřel/uzavřeli Smlouvu a ten, který za nezletilého Klienta uzavřel Dohodu, příp. ten, který je oprávněnou osobou. Rodiče jsou oprávněni nakládat s peněžními prostředky na účtu nezletilého Klienta – majitele účtu pouze v jeho prospěch a pouze v běžných záležitostech. K nakládání s peněžními prostředky v jiných než běžných záležitostech potřebuje rodič/rodiče souhlas soudu. Rodič/rodiče odpovídá/odpovídají v plném rozsahu za soulad výkonu práv a povinností ve věcech péče o jmění nezletilého s právními předpisy a rozhodnutím soudů. Dnem zletilosti (příp. dnem nabytí plné svéprávnosti, pokud nastane dříve) je Klient oprávněn činit veškerá právní jednání samostatně. Účinky právních jednání učiněných rodičem/rodiči do data zletilosti Klienta zůstávají zachovány s výjimkou zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtu nezletilého uděleného rodičem/rodiči Klientovi – oprávněné osobě/osobám. Zmocnění udělené rodičem/rodiči Klientovi – oprávněné osobě/osobám k nakládání s peněžními prostředky na účtu nezletilého zaniká ke dni dosažení zletilosti Klienta. V případě, že v průběhu insolvenčního řízení je na majetek rodiče vyhlášen úpadek, ČSOB je oprávněna zablokovat peněžní prostředky na účtu nezletilého Klienta – majitele účtu a zablokovat všechny přístupy k účtu nezletilého Klienta – majitele účtu prostřednictvím Služeb ELB.
44. Je-li Klient zastoupen soudem jmenovaným opatrovníkem, je opatrovník oprávněn nakládat s peněžními prostředky na účtu pouze v zájmu Klienta, v souladu s příslušnými právními předpisy a s rozhodnutím soudu, a je odpovědný za to, že Klient nakládá s peněžními prostředky na účtu pouze v rozsahu vyplývajícím z příslušných právních předpisů a uvedeném v rozhodnutí soudu. V případě uzavření Dohody za Klienta odpovídá zároveň za ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků a bezpečné užívání Služeb ELB.
45. Klient je povinen zajistit, aby zařízení využívané pro obsluhu účtu/ů a poskytovaných služeb elektronického bankovníctví (dále jen „zařízení“) bylo vybaveno:
- aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťují odstranění bezpečnostních slabín systému odhalených až při jeho využívání),
 - aktualizovaným internetovým prohlížečem z doporučeného SW vybavení vystaveného na www.csob.cz,
 - funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavením pravidelné antivirové kontroly zařízení.

46. Klient je povinen:
- instalovat (na tablety a chytré telefony) pouze programy z důvěryhodných nebo doporučených zdrojů výrobcem zařízení (App Store, Google Play, Windows Store) a věnovat zároveň pozornost oprávněním požadovaným instalovanou aplikací (např. nepovolovat přístup aplikace k SMS zprávám apod.),
 - nepoužívat k obsluze bankovního účtu mobilní zařízení, u nichž byly provedeny změny nastavení, tzv. „jailbreak“ a „root“ (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti daného zařízení např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru),
 - mít zařízení pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do tohoto zařízení (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla),
 - používat výlučně zařízení důvěryhodné a řádně zabezpečené (např. nepoužívat veřejně přístupný počítač s internetovým připojením, který přiměřenou úroveň bezpečnosti nezaručuje).
47. Klient je povinen seznámit se se zabezpečením Služeb elektronického bankovníctví, zejména:
- se způsoby přihlášení a autorizace operací,
 - s možnostmi nastavení bezpečných personalizovaných prvků, u nichž to ČSOB umožňuje, a to zejména s doporučením nepoužívat jednoduchá hesla ani hesla, která lze odvodit z informací o jeho osobě,
 - s možnostmi nastavení bezpečnostních limitů pro omezení výše aktivní transakce a objemu transakcí na službu, viz bod 23 a 24 těchto Podmínek,
 - se způsobem komunikace s ČSOB (např. nereagovat na e-mailové zprávy s podezřelým názvem a obsahem, zejména v případě, kdy je požadováno sdělení osobních údajů, hesel, kódů PIN, čísla platebních karet atd.),
 - s bezpečným chováním na internetu (např. nespouštět přílohy podezřelých e-mailových zpráv ani neklikat na odkazy, které obsahují; zprávy jakkoli podezřelé raději vůbec neotvírat a rovnou je smazat),
 - s postupem v případě ztráty odcizení nebo prozrazení personalizovaných bezpečnostních prvků, digitálního zařízení nebo ztráty, odcizení mobilního zařízení, tj. ihned informovat ČSOB o vzniklé situaci a požádat ji o zablokování přístupu do Služeb elektronického bankovníctví podle bodu 50 b) a v případě mobilního zařízení požádat operátora o zablokování SIM karty,
 - se Zásadami bezpečného užívání elektronického bankovníctví zveřejněnými na internetové adrese www.csob.cz.
48. Klient nese plnou odpovědnost za škody vzniklé v přímé souvislosti s porušením jeho povinností uvedených v článku Práva, povinnosti a odpovědnost Klienta bodu 45 až 47 těchto Podmínek.
49. Klient – oprávněná osoba je povinen užívat Služby ELB plně v souladu se Smlouvou a/nebo Dohodou, Podmínkami a dalšími příručkami ke Službám ELB a dodržovat postupy v nich uvedené, zejména je povinen dbát na to, aby se žádná jiná osoba neseznámila s využívanými personalizovanými bezpečnostními prvky, nesmí tyto personalizované bezpečnostní prvky jiné osobě sdělit, příp. je jakkoli zaznamenávat ve snadno rozeznatelné podobě ani uchovávat či nosit společně s prostředkem pro komunikaci ke Službám ELB (např. zapsání PIN na čipovou kartu), tedy je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků a prostředků pro komunikaci ke Službám ELB. Neplnění těchto povinností znamená porušení Smlouvy a/nebo Dohody podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 Občanského zákoníku.
50. V případě, že Klient – oprávněná osoba:
- Zapomene své personalizované bezpečnostní prvky, je povinen si nastavit nové personalizované bezpečnostní prvky (je-li to možné) nebo se dostavit do pobočky ČSOB, kde lze nastavit nové personalizované bezpečnostní prvky.
 - Zjistí ztrátu, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků či prostředků pro komunikaci ke Službám ELB (např. ztráta / odcizení SIM karty, resp. mobilního telefonu, čipové karty nebo mobilního zařízení / PC s aktivovanou aplikací ČSOB SmartBanking, ČSOB Smart klíč atd.), příp. zjistí, že jeho personalizované bezpečnostní prvky zná neoprávněná osoba, je povinen si nastavit nové personalizované bezpečnostní prvky (je-li to možné) anebo stejně jako v ostatních případech (ztráty, odcizení, zneužití nebo nemožnosti provedení změny bezpečnostních prvků prostřednictvím Služeb ELB) ohlásit tuto skutečnost neprodleně ČSOB osobně v pobočce ČSOB anebo telefonicky Klientskému poradci, a to na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24 uvedeném v informačních materiálech ke Službám ELB, příp. telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku Elektronického bankovníctví ČR. Nesplnění této povinnosti znamená závažné porušení Smlouvy a/nebo Dohody. Klientský poradce po dohodě s Klientem okamžitě zablokuje jeho přístup ke Službám ELB a dohodne s ním další postup. U certifikátu může jeho zneplatnění provést přímo Klient – oprávněná osoba sám prostřednictvím internetových stránek www.ica.cz, resp. po zadání čísla certifikátu a hesla pro zneplatnění, které uvedl v žádosti o certifikát. ČSOB podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání Služeb ELB, a to i v případě, že se Klient – oprávněná osoba dopustil nedbalosti či podvodného jednání. Klient – oprávněná osoba musí ČSOB poskytnout maximální součinnost při opatřeních k nápravě, která ČSOB navrhne. Nebude-li Klient – oprávněná osoba akceptovat navržená opatření, nenese ČSOB odpovědnost za případnou škodu, která tímto Klientovi vznikne.
 - Zjistí neautorizovanou platební transakci, tj. platební transakci, k níž nedal příkaz, chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž se Služby ELB poskytují, je povinen informovat ČSOB osobně v pobočce ČSOB anebo telefonicky Klientského poradce, a to na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, které je uvedeno v informačních materiálech ke Službám ELB.
51. Klient – oprávněná osoba není povinen telefonická hlášení písemně potvrzovat ČSOB.
52. Klient nese v plné výši odpovědnost za škodu utrpěnou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků, příp. prostředků pro komunikaci ke Službám ELB (např. ztráta / odcizení SIM karty, resp. mobilního telefonu, čipové karty, mobilního zařízení s aktivovanou aplikací ČSOB SmartBanking, s aplikací Smart klíč atd.) až do okamžiku oznámení ČSOB.
53. Okamžikem oznámení ČSOB Klientem – oprávněnou osobou (nebo jím určenou osobou) v souladu s povinností uvedenou v bodu 50 b) nenese Klient odpovědnost za škodu vzniklou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití jeho personalizovaných bezpečnostních prvků, příp. prostředků pro komunikaci ke Službám ELB, s výjimkou případů, kdy Klient – oprávněná osoba jednal podvodně.
54. Klient – oprávněná osoba nenese odpovědnost za škodu podle bodů 52 a 53, jestliže prostředky pro komunikaci ke Službám ELB bylo užito bez použití personalizovaných bezpečnostních prvků pro autentizaci, příp. identifikaci k tomuto prostředku. V takovém případě užití prostředku pro komunikaci samo o sobě nepostačuje ke vzniku odpovědnosti Klienta – oprávněné osoby.
55. Klient – oprávněná osoba je povinen užívat Služby ELB, příp. prostředky pro komunikaci ke Službám ELB, v souladu s Podmínkami, zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti prostředků pro komunikaci ke Službám ELB včetně personalizovaných bezpečnostních prvků.

56. Správnost jednotlivých údajů Dispozice předané ČSOB prostřednictvím Klientského poradce služby ČSOB Linka 24 stvrzuje Klient – oprávněná osoba svým souhlasem v závěru telefonického hovoru. Souhlas Klienta – oprávněné osoby je považován za jednoznačné a nepochybnitelné stvrzení správnosti zadaných údajů Klientem – oprávněnou osobou. Pro úspěšné zadání Dispozice předávané ČSOB prostřednictvím Klientského poradce služby ČSOB Linka 24 je Klient – oprávněná osoba povinen vyčkat na potvrzení (kontrolu) této Dispozice Klientským poradcem. V případě, že tak neučiní, nebude Dispozice provedena.
57. Klient není oprávněn odvolat:
- převod (mezi účty jednoho Klienta – majitele účtu),
 - platební transakci v den splatnosti.
- Platební transakci s budoucím datem splatnosti zaslou prostřednictvím Služeb ELB lze: a) odvolat formou žádosti o zrušení platební transakce předané pobožce ČSOB, b) odvolat nebo změnit prostřednictvím vybraných Služeb ELB, a to nejpozději den před datem splatnosti ve lhůtě uvedené v Podmínkách pro účty a platební styk, které jsou uveřejněny v provozních prostorách všech poboček ČSOB a na www.csob.cz.
58. Nebude-li na účtu Klient – majitel účtu v případě využívání služeb mobilních operátorů T-Mobile (Dobíjení TWIST) / O2 (O2 Dobíjení) / Vodafone (Dobítí Vodafone karty, platba faktury) nebo v případě využívání služeb ke kontu PaySec (Dobíjení konta PaySec, dobíjení konta pro obchodníky, přímá platba ve prospěch konta pro obchodníky) v době mezi zadáním požadavku a skutečným odečtením částky z účtu dostatečné množství peněžních prostředků, může být ze strany ČSOB částka za využití těchto služeb zaúčtována s tím, že se jedná o smluvně nesjednané přečerpání peněžních prostředků na účtu s důsledky z toho vyplývajícími. Podrobnější informace o službách mobilních operátorů jsou uvedeny na oficiálních internetových stránkách jednotlivých společností.
59. Sdělení Klienta – majitele účtu o tom, které trvalé příkazy a svolení k inkasu zadané prostřednictvím Služeb ELB nemá ČSOB provádět po jeho úmrtí, přijímá ČSOB pouze v písemné formě prostřednictvím všech poboček ČSOB.
60. Klient – oprávněná osoba je oprávněn prostřednictvím Služeb ELB využívat produkty a služby poskytované ČSOB a/nebo Osobami propojenými s ČSOB, a to podle aktuální nabídky.
61. Vybrané Služby ELB lze aktivovat a deaktivovat prostřednictvím:
- a) Klientského poradce služby ČSOB Linka 24,
 - b) internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 nebo
 - c) přímo v samotné aplikaci (např. ČSOB SmartBanking). Deaktivaci aplikace ČSOB SmartBanking lze navíc provádět na základě požadavku Klienta – oprávněné osoby předaného ČSOB prostřednictvím Helpdesku Elektronického bankovníctví. V takovém případě bude aplikace deaktivována na všech mobilních zařízeních / PC, na nichž Klient – oprávněná osoba aplikaci ČSOB SmartBanking aktivoval.
62. Aktivace Smart klíče je vždy možná v pobožce ČSOB – v tomto případě uzavřou smluvní strany novou dohodu, která nahradí Dohodu stávající a ve které bude aktivace Smart klíče obsažena.
- Pokud Klient – oprávněná osoba má více Identifikačních čísel, může provést aktivaci Smart klíče pouze v pobožce ČSOB. Za předpokladů uvedených dále v tomto odstavci může Klient – oprávněná osoba v případě, že o to bude mít zájem, aktivovat Smart klíč rovněž prostřednictvím služby ČSOB InternetBanking 24 nebo bankomatu ČSOB/ERA, přičemž ČSOB a Klient – oprávněná osoba souhlasí s tím, že v tomto rozsahu dojde ke změně Dohody. Klient – oprávněná osoba aktivací Smart klíče vyjadřuje svůj souhlas s tím, že bude platit Dohoda ve znění uzavřeném před aktivací Smart klíče s následujícími změnami:
- za předpokladu, že Klient – oprávněná osoba má sjednan SMS klíč, dojde ke změně způsobu autentizace a autorizace z SMS klíče na Smart klíč dle nastavení, které měl Klient – oprávněná osoba pro SMS klíč,
 - v případě, že se Klient – oprávněná osoba přihlásí do služby ČSOB InternetBanking 24 prostřednictvím Identifikačního čísla a PIN, okamžikem aktivace Smart klíče se Klientovi – oprávněné osobě změní způsob jeho přihlašování na Identifikační číslo, PIN a Smart klíč,
 - v případě, že Klient – oprávněná osoba SMS klíč sjednan nemá, ale pro autentizaci využívá čipovou kartu a pro autorizaci Dispozic na ní vygenerovaný elektronický podpis a do služby ČSOB InternetBanking 24 se přihlásí prostřednictvím čipové karty a PIN k čipové kartě, okamžikem aktivace Smart klíče se rozšíří Klientovi – oprávněné osobě možnost autorizace Dispozic dle nastavení platného pro Smart klíč s nastavením limitů ve výši 1 500 000 Kč pro denní limit / 3 000 000 Kč pro týdenní limit.
- V ostatních případech je aktivace Smart klíče možná pouze v pobožce ČSOB.
- Deaktivaci Smart klíče nebo změnu způsobu autentizace či autorizace Dispozic na SMS klíč v případě, že Klient – oprávněná osoba využívá Smart klíč, je možné provést prostřednictvím pobočky ČSOB nebo prostřednictvím ČSOB Linky 24. U změn provedených prostřednictvím ČSOB Linky 24 platí, že ČSOB a Klient – oprávněná osoba souhlasí s tím, že dojde v tomto rozsahu ke změně Dohody.
63. Adresování výstupních informací bude prováděno podle požadavků Klienta – oprávněné osoby na spojení uvedená v Dohodě, která může Klient – oprávněná osoba prostřednictvím vybraných Služeb ELB jednostranně měnit.

Práva, povinnosti a odpovědnost ČSOB

64. ČSOB je oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu na všech písemných právních jednáních Klienta, které Klient nepodepisuje před zaměstnancem ČSOB.
65. Jestliže při uzavírání Smlouvy zastupují nezletilého Klienta oba rodiče společně, mohou Smlouvu měnit nebo vypovědět pouze oba rodiče společně. Jestliže při uzavírání Smlouvy zastupuje nezletilého Klienta pouze jeden rodič, může Smlouvu měnit nebo vypovědět pouze ten rodič, který podepsal Smlouvu. Dohodu lze s ohledem na charakter a možnosti Služeb ELB uzavírat s nezletilým Klientem pouze v zastoupení jednoho rodiče.
66. ČSOB předává vybrané prostředky pro komunikaci ke Službám ELB, tj. čipovou kartu nebo čtečku čipových karet a příslušné další personalizované bezpečnostní prvky, pouze Klientovi – oprávněné osobě. Tyto vybrané prostředky pro komunikaci ke službám ELB a personalizované bezpečnostní prvky není možné předat jiné osobě než Klientovi – oprávněné osobě, a to ani na základě plné moci. ČSOB poskytuje Klientům potřebné informace, aby mohli kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku (prostředku pro komunikaci ke Službám ELB a personalizovaných bezpečnostních prvků). ČSOB poskytne Klientovi na jeho žádost doklad, kterým může prokázat po dobu 18 měsíců od oznámení, že učinil oznámení dle bodu 50 b) Podmínek.
67. ČSOB je oprávněna v souvislosti s inovací a modernizací jednotlivých Služeb ELB ukončit poskytování a podporu služby/aplikace/metody v příslušné verzi a případně službu/aplikaci/metodu nahradit novější verzí, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím té Služby ELB, které se ukončení týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce předem dnem, kdy má k ukončení poskytování/podpory dojít.

68. ČSOB odpovídá za:
- neprovedení platební transakce nebo chybné provedení platební transakce, na jejíž provedení má Klient právo,
 - neautorizované platební transakce, tj. platební transakce, k jejichž provedení nedal Klient – oprávněná osoba příkaz; to neplatí v případě, že Klient jedná v rozporu se Smlouvou a/nebo Dohodou a/nebo s ustanovením Podmínek – zejména bodů 49 až 63,
 - chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž jsou Služby ELB zřízeny, které způsobila ČSOB.
69. V případech uvedených v bodu 68 písmeno a) až c) poskytne ČSOB Klientovi:
- částku neprovedené nebo chybné platební transakce včetně případného úroku,
 - zbývající částku potřebnou k navrácení do původního stavu.
- Opravné účtování je upraveno v Podmínkách pro účty a platební styk.
70. Ustanovení bodu 69 písmeno a) a b) se nepoužije, jestliže ČSOB prokáže, že Klient porušil svoje povinnosti stanovené ve Smlouvě a/nebo Dohodě a/nebo v Podmínkách.
71. ČSOB je oprávněna za využívání Služeb ELB účtovat poplatky podle platného sazebníku poplatků ČSOB (dále jen „Sazebník“) k tíži účtu Klienta – majitele účtu (poplatkového účtu uvedeného ve Smlouvě nebo ve zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech) s výjimkou poplatků za zasílání „Doplňkových informací“ podávaných v rámci služby ČSOB Info 24 a poplatků za obnovu certifikátů (k elektronickému podpisu) ke službě ČSOB InternetBanking 24, které budou účtovány k tíži účtu určeného Klientem – oprávněnou osobou. Všechny typy cen, které budou Klientovi – majiteli účtu účtovány v souvislosti s užíváním Služeb ELB i služby ČSOB Info 24, jsou uvedeny v Sazebníku. Platný Sazebník je k dispozici v provozních prostorách poboček ČSOB a na internetové adrese www.csob.cz.
72. ČSOB neodpovídá za neprovedení platební transakce, za nemožnost využití, resp. nedostupnost/nefunkčnost Služeb ELB, které bylo způsobeno přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu ČSOB nebo jejich partnerů v důsledku působení vyšší moci, mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, přírodních katastrof, HW závad, počítačových virů nebo v důsledku jiných událostí způsobených např. třetí stranou (programem jiného výrobce apod.).
73. Za škodu Klientovi vzniklou v souvislosti s nemožností využití Služeb ELB podle bodu 72 ČSOB neodpovídá.
74. V případě porušení smluvní povinnosti ČSOB odpovídá pouze vůči Klientovi (nikoli vůči osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti sloužit).
75. Na uzavření Smlouvy či Dohody není právní nárok.
76. ČSOB informuje klienty o aktuálních výskytech napadení elektronických systémů a jejich projevů na své bezpečnostní stránce <https://bezpecnost.csob.cz>, pokud má tyto informace k dispozici.
77. ČSOB je oprávněna okamžitě zablokovat Služby ELB / platební prostředek používaný ve Službě ELB zejména v případě, že je detekován škodlivý software na zařízení Klienta nebo pokud je jednání Klienta v rozporu se Smlouvou a/nebo Dohodou a/nebo těmito Podmínkami, případně při podezření na neautorizované nebo podvodné použití Služeb ELB / platebního prostředku používaného ve Službě ELB.
78. ČSOB bude informovat Klienta – oprávněnou osobu před zablokováním Služeb ELB / platebního prostředku používaného ve Službě ELB, nebo není-li to možné, okamžitě poté, o zablokování Služeb ELB / platebního prostředku používaného ve Službě ELB a jeho důvodech, a to některým ze způsobů uvedených v bodu 102 nebo jiným způsobem dohodnutým s Klientem – oprávněnou osobou. To neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování Služeb ELB / platebního prostředku používaného ve Službě ELB nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy. Jakmile pominou důvody zablokování těchto Služeb ELB / platebního prostředku používaného ve Službě ELB, provede ČSOB jejich/jeho odblokování.

Bezpečnost

79. Informace o:
- ztrátě, odcizení nebo podezření na zneužití bezpečnostních prvků anebo prostředků pro komunikaci,
 - zjištění neautorizované platební transakce,
 - chybě nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž jsou Služby ELB zřízeny,
- přijímá ČSOB prostřednictvím všech poboček ČSOB, telefonicky prostřednictvím Klientského poradce na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, které je uvedeno v informačních materiálech ke Službám ELB, příp. telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku Elektronického bankovníctví ČR.
80. ČSOB podniká veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání Služeb ELB po ohlášení skutečností podle bodu 50 písm. b) a bodu 79 písm. a) i v případě, že se Klient – oprávněná osoba dopustil nedbalosti či podvodného jednání.
81. Služby ELB jsou poskytovány prostřednictvím veřejných komunikačních a datových linek. Za jejich zabezpečení ČSOB neodpovídá, a proto nemůže ovlivnit skutečnost, pokud Klientovi vznikne škoda v důsledku zneužití přenášených zpráv.
82. SMS zprávy a zprávy zasílané elektronickou poštou nejsou elektronicky podepisovány a šifrovány.
83. Z veškerých telefonických hovorů uskutečňovaných v rámci užívání služby ČSOB Linka 24 je pořizován zvukový záznam.
84. Vzhledem ke zvláštnostem Služeb ELB je možné dokumentovat jednotlivé požadavky a platební transakce na účtech uskutečňované prostřednictvím Klientského poradce, příp. prostřednictvím požadavků podávaných přes internet, a to formou zvukového záznamu, kopií odeslaných zpráv SMS nebo kopií požadavků předávaných přes internet. Zvukové záznamy, SMS zprávy i záznamy o požadavcích podávaných přes internet jsou bezpečným způsobem archivovány v elektronické podobě v ČSOB ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, po dostatečnou dobu tak, aby umožnily zpětné vyhledání platebních transakcí a opravu chyb. Za bezpečný způsob archivace odpovídá ČSOB.
85. ČSOB je oprávněna s ohledem na zajištění co nejvyšší úrovně bezpečnosti poskytovaných Služeb ELB upravit jejich nastavení uvedené ve Smlouvě/Dohodě nebo v Podmínkách, a to v případě, že v důsledku příčin existujících mimo kontrolu ČSOB hrozí snížení úrovně zabezpečení jejich ochrany, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím té Služby ELB, které se úprava týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce přede dnem, než má ke změně/úpravě v nastavení Služeb ELB dojít.

Lhůty

86. Dispozice Klientů – oprávněných osob prostřednictvím Služeb ELB přijímá ČSOB denně 24 hodin a 7 dnů v týdnu.
87. Dispozice Klientů budou provedeny standardně podle Podmínek pro účty a platební styk, resp. dle příslušných smluvních ujednání mezi Klientem a ČSOB a/nebo Osobami propojenými s ČSOB.
88. Platební transakce na účtech prostřednictvím Služeb ELB provádí ČSOB podle pokynu Klienta – oprávněné osoby. Platební transakce na účtech musí být v souladu s:
- Podmínkami,
 - Podmínkami pro účty a platební styk,
 - právními předpisy,

- resp. v souladu s podmínkami vybraných produktů a služeb ČSOB a/nebo Osob propojených s ČSOB.
Převody (mezi účty jednoho Klienta – majitele účtu) provádí ČSOB pouze v den jejich splatnosti stanovený Klientem – oprávněnou osobou, pokud je na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků. Není-li v den splatnosti na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků, převod se neprovede.
89. Lhůty a doba předání příkazu k převodu stanovené ČSOB jsou uvedeny v Podmínkách pro účty a platební styk, které jsou uveřejněny v prostorách všech poboček ČSOB a na internetové adrese www.csob.cz.

Výpisy a reklamace

90. O provedení platebních transakcí na účtu a o provedení Dispozic vztahujících se k účtu zaknihovaných cenných papírů je Klient – majitel účtu informován prostřednictvím výpisu z účtu v elektronické podobě, příp. v listinné podobě. O zpřístupňování výpisů z účtu v elektronické podobě může požádat pouze Klient – majitel účtu, a to písemně nebo elektronicky prostřednictvím Služeb ELB (pokud to Služby ELB a účet/produkt, k němuž je výpis z účtu vyhotovován, umožňují).
91. ČSOB zpřístupňuje výpisy z účtu Klienta – majitele účtu elektronicky prostřednictvím internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24. ČSOB zpřístupňuje výpisy z účtu standardně s měsíční frekvencí, ve formátu PDF v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak. Pouze Klient – majitel účtu může požádat o změnu frekvence výpisu z účtu nebo o změnu elektronické podoby výpisu z účtu na listinnou, a naopak.
92. Je-li mezi Klientem – majitelem účtu a ČSOB sjednáno zpřístupňování výpisů z účtu elektronicky, je zároveň elektronický výpis účtu automaticky zpřístupněn všem Klientům – oprávněným osobám zmocněným Klientem – majitelem účtu k nakládání s peněžními prostředky na účtu Klienta – majitele účtu. Zpřístupnění elektronického výpisu z účtu Klientovi – majiteli účtu a/nebo Klientovi – oprávněné osobě zmocněné Klientem – majitelem účtu, je považováno za plnění povinnosti vyplývající pro ČSOB ze zákona č. 284/2009 Sb. zpřístupnit klientům výpis z účtu dohodnutým způsobem. Klient – oprávněná osoba je rovněž informován prostřednictvím historie účtu, a to za období, které je specifikováno v příručkách a návodech ke Službám ELB.
93. Je-li majitelem účtu právnická osoba, zpřístupňuje ČSOB výpisy z účtu Klientovi – majiteli účtu prostřednictvím jím zmocněných Klientů – oprávněných osob.
94. Výpisy z účtu v elektronické podobě jsou v internetové aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24 zpřístupňovány po omezenou dobu: měsíční výpis po dobu 18 měsíců, týdenní výpis po dobu 7 měsíců a denní výpis po dobu 6 měsíců. Platební transakce / Dispozice jsou účtovány jednotlivě s uvedením příslušných dat umožňujících identifikovat platební transakci / Dispozici, případně příjemce, s nímž platební transakce / Dispozice proběhla, výši částky účtované k tíži účtu v tuzemské nebo cizí měně. Také zůstatek na účtu je možné ověřit prostřednictvím Služeb ELB.
95. Klient je povinen na výpisu z účtu neprodleně zkontrolovat návaznost zúčtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení platebních transakcí a Dispozic. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zúčtování, popř. nezúčtování proveditelných platebních příkazů či Dispozic, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavky na jejich odstranění bez zbytečného odkladu poté, kdy se dozvěděl o vzniku závady, nejpozději ve lhůtě, vyplývající z příslušných právních předpisů.
96. Řešení problémů vzniklých v souvislosti s používáním Služeb ELB může Klient uplatnit písemně v pobočce ČSOB, telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku Elektronického bankovníctví ČR (telefonní číslo a e-mailová adresa jsou uvedeny na internetové adrese www.csob.cz).
97. Řešení problémů vzniklých z platebního styku prostřednictvím Služeb ELB může Klient uplatnit písemně v pobočce ČSOB, příp. telefonicky u Klientského poradce, a to na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, které je uvedeno v informačních materiálech, ve lhůtě stanovené Reklamačním řádem ČSOB.
98. V případě reklamace hlášené telefonicky je pořizován zvukový záznam, který slouží jako podklad pro případné řešení reklamací.
99. ČSOB přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti v souladu s Reklamačním řádem ČSOB, který je zpřístupněn v pobočkách ČSOB a na www.csob.cz.
100. Jestliže Klient v souladu s Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se domáhal u ČSOB jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud či finančního arbitra. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na formuláři dostupném na www.finarbitr.cz. Na uvedené adrese jsou taktéž dostupné veškeré související informace.

Komunikace

101. Není-li v těchto Podmínkách uvedeno jinak, bude veškerá komunikace mezi ČSOB a Klientem v souvislosti se Smlouvou/Dohodou v souladu s následujícími pravidly.
102. Komunikace mezi ČSOB a Klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, a to následujícími způsoby:
- osobně návštěvou pobočky ČSOB,
 - telefonicky / zasláním SMS na mobilní zařízení Klienta,
 - písemně,
 - elektronicky nebo
 - prostřednictvím Klientského centra.
103. Písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb zasílá ČSOB:
- fyzickým osobám:
 - na zasilací adresu sjednanou v Dohodě anebo popř. v jiném dokumentu; sjednanou adresou nemůže být adresa pobočky ČSOB a P. O. BOX,
 - na adresu trvalého pobytu, nebyla-li s Klientem uzavřena Dohoda; na adresu trvalého pobytu je ČSOB oprávněna zasílat písemnosti vždy, pokud to vzhledem k okolnostem považuje za nutné,
 - jestliže Klient sdělí ČSOB adresu bydliště, je ČSOB oprávněna zasílat písemnosti i na adresu bydliště.
 - fyzickým osobám – podnikatelům a právnickým osobám na adresu sídla uvedenou ve Smlouvě.
104. Písemnost týkající se ukončení smluvního vztahu, popř. porušení smluvní povinnosti určené nezletilému Klientovi, pokud nenabyl svéprávnosti, nebo Klientovi s omezenou svéprávností, zasílá ČSOB v jednom vyhotovení Klientovi a v jednom vyhotovení zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi na adresu trvalého pobytu.
105. Písemnost se považuje za doručenu 3. pracovní den po odeslání v rámci ČR a 15. pracovní den po odeslání do ciziny.
106. Bude-li písemnost poskytovatelem poštovních služeb vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena ČSOB. Účinky doručení nastávají i v případě, že převzetí písemnosti Klient odmítne.
107. V rámci elektronické komunikace prostřednictvím Služeb ELB akceptuje ČSOB pouze takové Dispozice Klienta – oprávněné osoby, které obsahují data úplná, odpovídající předepsaným formátům a autorizovaná v závislosti na vybrané elektronické službě. ČSOB neodpovídá za škody vzniklé neprovedením neúplných nebo neautorizovaných Dispozic. ČSOB je oprávněna neprovést nebo odmítnout provedení Dispozic i v dalších případech, které znemožňují Dispozici ve smyslu Podmínek

- a Podmínek pro účty a platební styk nebo dalších smluvních podmínek vztahujících se k poskytování služeb nebo produktů ČSOB a Osob propojených s ČSOB. ČSOB neprovede platební příkaz v případě nedostatku peněžních prostředků na účtech Klienta – majitele účtu, k jejichž tíži má být proveden, v případě zablokování účtů apod. O neprovedení platebního příkazu ČSOB informuje Klienta v souladu s Podmínkami pro účty a platební styk (např. písemnou formou, telefonicky, formou SMS zprávy, příp. na pobočce ČSOB nebo ji zpřístupní jiným způsobem dohodnutým s Klientem).
108. ČSOB neodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku chybně nebo duplicitně zadaných Dispozic předaných ČSOB prostřednictvím Služeb ELB.

Závěrečná ustanovení

109. ČSOB zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství v souladu s právními předpisy. ČSOB zachovává důvěrnost těchto informací i po ukončení smluvního vztahu s Klientem. ČSOB poskytuje informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, pouze oprávněným osobám a institucím v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání s Klientem.
110. Klient odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost všech svých údajů sdělených ČSOB a je povinen bez zbytečného odkladu oznámit ČSOB všechny změny těchto údajů a změnu údajů doložit platným průkazem totožnosti, popř. jiným dokumentem, ze kterého je změna zřejmá, s výjimkou změn zasílací adresy, případně adresy bydliště, kterou Klient pouze oznamuje.
111. V rámci smluvního vztahu s Klientem zpracovává ČSOB jeho osobní údaje v souladu zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Bližší informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů, který je k dispozici na stránkách www.csob.cz nebo v provozních prostorách poboček ČSOB.
112. ČSOB a Klient jsou oprávněni Smlouvu i Dohodu vypovědět bez uvedení důvodů. Vypovídá-li Smlouvu nebo Dohodu Klient, závazek zaniká a smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy nebo Dohody končí okamžikem doručení výpovědi ČSOB. Vypovídá-li Smlouvu nebo Dohodu ČSOB, je výpovědní lhůta dva měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Právo ČSOB postupovat dle bodu 77 tím není dotčeno. V případě, že dojde k zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího z poslední smlouvy o účtu, ke kterému jsou Klientovi – majiteli účtu poskytovány Služby ELB a Klient – majitel účtu již nemá žádný účet vedený v ČSOB, ke kterému jsou poskytovány Služby ELB, pak dnem zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze smlouvy o účtu zaniká závazek a končí smluvní vztah vyplývající ze Smlouvy.
113. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu ČSOB postoupit, převést, měnit, zastavit či jinak zatížit ani jakkoli jinak disponovat se Smlouvou či Dohodou, její částí či jednotlivými právy z ní vyplývajícími, či ujednat s třetí osobou převzetí dluhu vyplývajícího ze Smlouvy či Dohody.
114. Je-li jakékoli ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody odporovatelným nebo nevynutitelným nebo se takovým stane, nebude to mít vliv na platnost a vynutitelnost dalších ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody, lze-li toto ustanovení oddělit od těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody jako celku a lze-li předpokládat, že by k právnímu jednání došlo i bez neplatné části, rozpoznala-li by ČSOB neplatnost včas. ČSOB a Klient vyvinou veškeré úsilí nahradit takové ustanovení novým, které bude svým obsahem a účinkem co nejvíce podobné neplatnému, odporovatelnému nebo nevynutitelnému ustanovení.
115. Klient, je-li podnikatelem, a ČSOB se odchylují od příslušných ustanovení § 1799 a 1800 Občanského zákoníku o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem. Tímto je vyloučena případná neplatnost ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či Dohody pro rozpor s uvedenými ustanoveními o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem, zejména neplatnost:
- a) doložek, které odkazují na podmínky mimo vlastní text příslušné Smlouvy či Dohody, s jejichž významem nebyl Klient seznámen, a ani nebude prokázána znalost Klienta o jejich významu;
 - b) doložek, které lze přečíst jen se zvláštními obtížemi, nebo doložek, které jsou pro osobu průměrného rozumu nesrozumitelné, a to i když působí Klientovi újmu a Klientovi nebyl její význam dostatečně vysvětlen; a
 - c) doložek, které jsou pro Klienta zvláště nevýhodné, aniž je pro to rozumný důvod, zejména odchyluje-li se příslušná Smlouva či Dohoda závazně a bez zvláštního důvodu od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech.
116. ČSOB je oprávněna navrhnout změnu Podmínek/Sazebníku. ČSOB seznamuje Klienta s návrhem změny Podmínek/Sazebníku v provozních prostorách poboček ČSOB a na www.csob.cz nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. O změnách ve stejné lhůtě informuje ČSOB Klienta zpravidla oznámením ve výpisu z účtu a/nebo prostřednictvím zpráv z banky ve službě ČSOB InternetBanking 24. Pokud Klient návrh na změnu neodmítl, platí, že návrh na změnu přijal. Jestliže Klient návrh na změnu odmítne přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, má právo bezúplatně vypovědět s okamžitou účinností Smlouvu či Dohodu, která je návrhem na změnu dotčena.
117. Z povahy těchto Podmínek vyplývá rozumná potřeba pozdější změny těchto Podmínek. Podle bodu 116 může ČSOB ustanovení těchto Podmínek měnit v souvislosti s modernizací Služeb ELB, v souladu s obvyklou obchodní praxí bank a poboček zahraničních bank působících na českém trhu či s ohledem na změny legislativy ovlivňující podnikání banky a Osob propojených s bankou. Jakékoli změny se dle předchozí věty považují za přiměřené.
118. Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2016 a nahrazují Podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví ze dne 1. 7. 2015 a Podmínky pro poskytování služby ČSOB Linka 24 ze dne 1. 4. 2003.

Československá obchodní banka, a. s.