

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ A VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ – ČSOB MULTICASH 24



## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

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 a využívání služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24 (dále jen „Podmínky ČSOB MultiCash 24“) v souladu se zákonem o platebním styku (dále jen „ZOPS“).

Právní vztahy mezi ČSOB a Klienty se při poskytování a využívání služby ČSOB MultiCash 24 (dále jen „Služba“) řídí právem České republiky (dále jen „ČR“) a vzájemná komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

Klient (jak je definován níže) je povinen se podrobně seznámit s Podmínkami ČSOB MultiCash 24 a je povinen je dodržovat, dále je povinen seznámit se s příslušnými příručkami ke Službě a je povinen postupy v nich obsažené dodržovat.

## II. DEFINICE A POJMY

- Smlouvou** se rozumí ve smyslu Podmínek ČSOB MultiCash 24:
  - Smlouva o poskytování služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem účtu (jak je definován níže) podle právního řádu ČR a jejíž součástí jsou Podmínky ČSOB MultiCash 24 a Podmínky pro účty a platby; a
  - Smlouva o využívání služby ČSOB MultiCash 24, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem instalace (jak je definován níže) podle právního řádu ČR a jejíž součástí jsou Podmínky ČSOB MultiCash 24 a Podmínky pro účty a platby.
- Klientem** se ve smyslu Podmínek ČSOB MultiCash 24 rozumí:
  - Majitel účtu – právnická nebo fyzická osoba, která je majitelem účtu/ů vedeného/ných v ČSOB. Majitel účtu uzavírá s ČSOB Smlouvu o poskytování služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24 (dále jen „Smlouva o poskytování služby“), ve které zmocňuje Majitele instalace (jak je definován níže) k využívání Služby a nakládání s peněžními prostředky na svém/svých účtu/účtech vedeném/ých v ČSOB prostřednictvím Služby; a
  - Majitel instalace – právnická nebo fyzická osoba, která uzavírá s ČSOB Smlouvu o využívání služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24 (dále jen „Smlouva o využívání služby“), ve které zmocňuje Uživatele (jak je definováno níže) k využívání Služby a k nakládání s peněžními prostředky na účtu/ech prostřednictvím Služby. Majitel instalace může být majitelem účtu/ů (vedeného/ých v ČSOB) uvedeného/ých ve Smlouvě o využívání služby a/nebo osoba zmocněná Majitelem účtu k využívání Služby a nakládání s peněžními prostředky na účtu/účtech tohoto Majitele účtu prostřednictvím Služby uvedené ve Smlouvě o poskytování služby.  
V případě, že Majitel instalace není majitelem účtu/ů uvedeného/ých ve Smlouvě o využívání služby, podmínkou uzavření Smlouvy o využívání služby je zmocnění Majitele účtu Majiteli instalace k využívání Služby a nakládání s peněžními prostředky na účtech uvedené ve Smlouvě o poskytování služby; a
  - Uživatel – fyzická osoba zmocněná Majitelem instalace k využívání služby a nakládání s peněžními prostředky na účtu/ech Majitele účtu / Majitele instalace, který je majitelem účtu/ů, prostřednictvím Služby ve Smlouvě o využívání služby. Uživatel má přístup ke všem údajům o účtu/ech, uvedeném/ých ve Smlouvě o využívání služby, které Služba poskytuje.
- Identifikační číslo** je číslo jednoznačně identifikující daného Uživatele uvedené ve Smlouvě o využívání služby.
- Číslo Majitele instalace** je číslo jednoznačně identifikující daného Majitele instalace uvedené ve Smlouvě o využívání služby.
- Elektronickým podpisem** je elektronický podpis, kterým Klient opatřuje datové zprávy ve Službě a který splňuje následující požadavky:

- jedná se o elektronický podpis ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., ve znění novel, tzn. údaje v elektronické podobě, připojené k datové zprávě nebo s ní logicky spojené, umožňující ověření totožnosti podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě,
- je jednoznačně spojen s podepisující osobou,
- umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě,
- byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou,
- je k datové zprávě, ke které se vztahuje, připojen takovým způsobem, že je možno zjistit jakoukoliv následnou změnu dat.

Princip Elektronického podpisu ve Službě je založen na systému asymetrického šifrování.

**Asymetrické šifrování** je metoda ochrany dat, která je využívána k elektronickému podepisování zasílaných zpráv a také k jejich elektronickému podpisu. Podstatou je současně i vygenerování dvojice klíčů – Veřejného šifrovacího klíče a Soukromého šifrovacího klíče (jak je definováno níže), jejichž vlastností je to, že text zašifrovaný jedním z klíčů je možné dešifrovat pouze druhým klíčem z této dvojice. Generování dvojice klíčů provádí tentýž Majitel instalace, resp. Uživatel, který je příjemcem zpráv šifrovaných Veřejným šifrovacím klíčem a který si Soukromý šifrovací klíč ponechá.

6. **Veřejný šifrovací klíč** slouží k ověření odesílatele zprávy, tj. jeho elektronického podpisu (dešifrováním zprávy zašifrované Soukromým šifrovacím klíčem Majitele instalace, resp. Uživatele). Veřejný šifrovací klíč Majitele instalace, resp. Uživatele, se přenáší do systému ČSOB MultiCash 24 v ČSOB při komunikaci. Jeho správnost musí být ověřena předepsaným způsobem (předáním Žádosti o registraci veřejného klíče, dále jen „Registračního listu“).
7. **Soukromý šifrovací klíč** slouží k elektronickému podepisování zpráv zasílaných do ČSOB Majitelem instalace, resp. Uživatelem.
8. **Příkaz** – příkaz Majitele instalace, resp. Uživatele, k provedení bankovního obchodu formou zprávy „Platební příkaz“, „Příkaz k inkasu“ a „Žádost o převod“.
9. **Médium / elektronický nosič** – token, CD, čipová karta, flash disk atp.
10. **Sazebníkem** se rozumí aktuální znění sazebníku poplatků ČSOB, které je k dispozici v provozních prostorách poboček ČSOB a na internetové adrese [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
11. **Registrační list** neboli Žádost o registraci veřejného klíče je dokument, na kterém je uvedený Veřejný šifrovací klíč, který slouží k ověření totožnosti Majitele instalace, resp. Uživatele, respektive jeho elektronického podpisu. Správnost Veřejného šifrovacího klíče ověří ČSOB (resp. pobočka ČSOB) na základě jí předaného Registračního listu.
12. **Reset protokol** je dokument vygenerovaný Majitelem instalace, resp. Uživatelem, při zablokování přístupu do Služby. Odblokování Služby ze strany ČSOB je podmíněno doručením Reset protokolu pobočce ČSOB.
13. **Podmínkami pro účty a platby** se rozumí podle typu Klienta:
  - a) Předmluvní informace a Obchodní podmínky pro účty a platby pro právnické osoby a fyzické osoby – podnikatele,
  - b) Obchodní podmínky pro účty a platby pro korporace a instituce.

### III. CHARAKTERISTIKA SLUŽBY

1. Služba umožňuje Klientům nepřetržitě, tj. 24 hodin denně 7 dní v týdnu, komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB.
2. Služba je poskytována na základě písemně uzavřeného:
  - a) Smlouvy o poskytování služby; a/nebo
  - b) Smlouvy o využívání služby.
 O poskytnutí Služby může požádat majitel účtu/ů vedeného/ých u ČSOB.
3. Poskytnutí Služby je podmíněno vedením platebního – běžného účtu Majitele účtu / Majitele instalace, který je majitelem účtu, v ČSOB za účelem účtování poplatků souvisejících se Službou ze strany ČSOB.

4. Uzavřením Smlouvy o poskytování služby získává Majitel účtu možnost využívat Službu pro komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB prostřednictvím Majitele/ů instalace, resp. Uživatele/ů. Uzavřením Smlouvy o využívání služby získává Majitel instalace možnost využívat Službu pro komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB prostřednictvím Uživatele/ů. Produkty a služby poskytované ČSOB se řídí příslušnými obchodními podmínkami a smluvními ujednáními mezi Majitelem účtu / Majitelem instalace a ČSOB, nestanoví-li tyto Podmínky ČSOB MultiCash 24 jinak.
5. U Služby se používají tyto druhy limitů:
  - a) Hlavní limit – znamená denní limit pro nakládání s peněžními prostředky na všech účtech Majitele účtu / Majitele instalace, který je majitelem účtu, se kterými je oprávněn nakládat příslušný Majitel instalace, resp. Uživatel/é. Hlavní limit je uvedený ve Smlouvě o využívání služby, resp. Zmocnění, v CZK.
  - b) Limit na Uživatele – znamená denní limit pro nakládání s peněžními prostředky na všech účtech příslušného Majitele účtu / Majitele instalace, který je majitelem účtu, se kterými je oprávněn nakládat příslušný Uživatel, resp. dvojice Uživatelů. Limit na Uživatele je uvedený ve Smlouvě o využívání služby (příloze) a může být stanovený v jakémkoliv měně.
  - c) Limit na účet – znamená denní limit pro nakládání s peněžními prostředky na určitém účtu Majitele účtu / Majitele instalace, který je majitelem účtu, se kterými je oprávněn nakládat příslušný Uživatel či dvojice Uživatelů. Limit na účet je uvedený ve Smlouvě o využívání služby (příloze) a může být stanovený v jakémkoliv měně a vztahuje se k určitému účtu.
6. Služba je poskytována v jazyce českém, anglickém a německém.

#### IV. ELEKTRONICKÁ VÝMĚNA DAT A BANKOVNÍ SLUŽBY

1. Elektronická výměna dat prostřednictvím Služby umožňuje zachycení obsahu právního jednání a určení osoby, která právní jednání učinila.
2. ČSOB využívá formu elektronické výměny dat prostřednictvím Služby jako plnohodnotnou náhradu písemné formy právních úkonů realizovaných v listinné podobě ve vztahu ke svým Klientům.
3. Příkaz Majitele instalace, resp. Uživatele, zasláný elektronickou formou do ČSOB a podepsaný Elektronickým podpisem je považován za originál a nebude potvrzován duplicitní písemnou formou v listinné podobě.
4. Na základě elektronické výměny dat provádí ČSOB pro své Klienty tyto platební služby a typy komunikace:
  - bezhotovostní tuzemský platební styk (dále jen „TPS“) na základě příkazu k převodu,
  - bezhotovostní TPS na základě příkazu k inkasu,
  - bezhotovostní nedokumentární platební styk (dále jen „NPS“) na základě příkazu k převodu do zahraničí a v cizí měně do tuzemska,
  - bezhotovostní platební styk na základě příkazu k převodu v rámci členských států EU/EHP v měně EUR (dále jen „SEPA platba“),
  - provádění SEPA inkas v rámci členských států EU/EHP v měně EUR,
  - zasílání výpisů z účtu/ů,
  - zasílání zůstatku na účtu/účtech,
  - zasílání Avíza TPS a NPS,
  - zpráva MT101 – žádost o převod (vzdálený přístup k účtům),
  - zpráva MT940 – výpis z účtu u jiné banky (vzdálený přístup k účtům),
  - kurzovní lístek ČSOB a České národní banky (dále jen „ČNB“),
  - ostatní typy komunikace, které Služba umožňuje.
5. Platební služby na základě elektronické výměny dat prostřednictvím Služby poskytuje ČSOB majitelům platebních – běžných účtů v souladu se smluvně sjednanými písemnými Podmínkami pro účty a platby vztahujícími se k účtu.
6. V rámci elektronické komunikace prostřednictvím Služby akceptuje ČSOB pouze takové dispozice Majitele instalace, resp. Uživatele, které obsahují data úplná, odpovídající předepsaným formátům a autorizovaná Elektronickým podpisem Majitele instalace, resp. Uživatele. ČSOB neodpovídá za škodu vzniklou neprovedením neúplných nebo neautorizovaných dispozic.

## V. IDENTIFIKACE KLIENTA

1. ČSOB je povinna při poskytování všech bankovních služeb identifikovat Klienta nebo osobu zastupující Klienta a v případě 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 v jim 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 poskytnuta. 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 kdykoliv 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 požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména důkazu o původu peněžních prostředků poukázaných na účet Klienta, dokladů o bonitě a závazcích Klienta či o 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 spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či u kterého existuje podezření, že Klientův obchod je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést Klientův obchod, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

## VI. IDENTIFIKACE A AUTENTIZACE UŽIVATELE / AUTORIZACE PŘÍKAZŮ

1. Uživatel využívá Službu v rozsahu stanoveném Smlouvou o poskytování služby / Smlouvou o využívání služby a dokumentem – Zmocnění k nakládání s peněžními prostředky na účtech – ČSOB MultiCash 24 – Uživatelé.
2. Uživatel je identifikován ve Službě Číslem Majitele instalace a Identifikačním číslem. Uživatel je autentizován ve Službě prostřednictvím Veřejného šifrovacího klíče.
3. Uživatel má při autentizaci ve Službě prostřednictvím Veřejného šifrovacího klíče možnost tří pokusů zadání. Po třetím neúspěšném pokusu dojde k zablokování přístupu Uživatele ke Službě. Odblokování přístupu provádí Helpdesk EB nebo pobočka ČSOB na základě Uživatelem vygenerovaného Reset protokolu.
4. Uživatel autorizuje platební transakce prostřednictvím Soukromého šifrovacího klíče. Při autorizaci prostřednictvím Soukromého šifrovacího klíče má Uživatel možnost tří pokusů zadání. Po třetím neúspěšném pokusu dojde k zablokování Soukromého šifrovacího klíče. Odblokování provede ČSOB na základě vygenerovaného a Majitelem instalace podepsaného Registračního listu předaného pobočce ČSOB.

## VII. PRÁVA, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST KLIENTA

1. Klient je oprávněn prostřednictvím Služby využívat produkty a služby poskytované ČSOB, a to podle aktuální nabídky.
2. Klient je povinen využívat Službu, příp. prostředky pro komunikaci ke Službě, v souladu s Podmínkami ČSOB MultiCash 24, zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti Služby a prostředků pro komunikaci ke Službě, včetně personalizovaných bezpečnostních prvků (např. Soukromého šifrovacího klíče a technických nosičů, na kterých je klíč uložen).
3. Majitel instalace je povinen seznámit Uživatele s Podmínkami ČSOB MultiCash 24, zejména s povinnostmi uvedenými v tomto článku VII. Podmínek ČSOB MultiCash 24, a zajistit jejich dodržování Uživatelem.
4. Klient je povinen průběžně kontrolovat držení veškerých personalizovaných bezpečnostních prvků, dbát na to, aby žádná jiná osoba neměla možnost seznámit se s využívanými personalizovanými bezpečnostními prvky, a nesdělovat tyto personalizované bezpečnostní prvky jiné osobě. Klient nezaznamenává své personalizované bezpečnostní prvky ve snadno rozeznatelné podobě, zejména na samotný prostředek pro komunikaci ke Službě nebo jiný předmět, který uchovává či nosí společně s prostředkem pro komunikaci ke Službě; tedy je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků a prostředků pro

komunikaci ke Službě. Neplnění těchto povinností znamená porušení Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku.

5. Pokud Klient zjistí:
  - a) že jeho personalizované bezpečnostní prvky zná třetí (neoprávněná) osoba,
  - b) ztrátu nebo odcizení personalizovaných bezpečnostních prvků či prostředků pro komunikaci ke Službě,
  - c) provedení neautorizované platební transakce, tj. platební transakce, k jejímuž provedení nedal příkaz,je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat ČSOB (osobně prostřednictvím pobočky nebo telefonicky prostřednictvím Helpdesku EB). Nesplnění této povinnosti znamená porušení Smlouvy podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 1977 občanského zákoníku. ČSOB po dohodě s Klientem okamžitě zablokuje přístup ke Službě a dohodne s ním další postup v případě uvedeném v bodu 5 b) tohoto Článku VII. Podmínek ČSOB MultiCash 24. Aktuální informace o spojení na Helpdesk EB je vystavena na [www.csob.cz/mc24](http://www.csob.cz/mc24). V případě telefonického ohlášení je Klient povinen toto hlášení písemně potvrdit nejpozději první pracovní den po dni, kdy bylo telefonické hlášení provedeno. Do okamžiku ohlášení skutečností uvedených v tomto bodu nese odpovědnost za případné finanční ztráty Klient.
6. Klient je povinen poskytnout ČSOB maximální součinnost při opatřeních k nápravě, která ČSOB navrhne. V případě, že Klient nebude akceptovat navržená opatření, nenese ČSOB odpovědnost za případnou škodu, která tímto Klientovi vznikne.
7. Klient je povinen zajistit, aby zařízení využívané pro obsluhu účtu/ů a poskytované služby elektronického bankovníctví bylo vybaveno aktualizovaným a zabezpečeným operačním systémem uvedeným v Podmínkách pro instalaci programu ČSOB MultiCash 24 zveřejněných na stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Klient je povinen neshánět a neinstalovat programy, které lze volně získat na internetu, u nichž si nemůže být zcela jistý, že neobsahují viry nebo spyware, případně že nepocházejí ze zdroje, který je nedůvěryhodný.
8. Klient je povinen seznámit se se Zásadami bezpečného chování a s Upozorněním České národní banky na rizika spojená s využíváním elektronického bankovníctví zveřejněnými na stránce [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost) a dodržovat je.

## VIII. PRÁVA A POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST ČSOB

1. ČSOB poskytuje platební služby uvedené v bodu 4 článku IV. Podmínek ČSOB MultiCash 24 na základě elektronické výměny dat prostřednictvím Služby pouze po registraci Veřejného šifrovacího klíče Majitele instalace, resp. Uživatele, u ČSOB, a to po dobu jeho platnosti. Podmínkou registrace Veřejného šifrovacího klíče je předání Registračního listu s HASH hodnotou podepsaného Majitelem instalace ČSOB k jeho registraci. Žádné personalizované bezpečnostní prvky, Soukromé šifrovací klíče či kódy nesdílí ČSOB jiné osobě než Uživateli. ČSOB poskytuje Uživateli potřebné informace, aby mohl kdykoli oznámit ztrátu nebo odcizení Média / elektronického nosiče s Elektronickým podpisem, příp. dalších využívaných personalizovaných bezpečnostních prvků.
2. ČSOB neodpovídá za škody vzniklé v důsledku duplicitního zpracování dat Klienta v případě, kdy byla tato data odeslána dvakrát v rozdílně identifikovaných souborech výměny. ČSOB dále neodpovídá za nemožnost využití Služby, pokud byla způsobena přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu ČSOB nebo jejích partnerů v důsledku působení vyšší moci, mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, přírodních katastrof nebo v důsledku jiných událostí, za které ČSOB neodpovídá.
3. ČSOB odpovídá za nesprávné provedení platební transakce, ke které dal Klient řádný platební příkaz, a za ztracenou část peněžní hodnoty vzniklou při selhání Služby z důvodů na straně ČSOB. V uvedeném případě uvede účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo vrátí částku platební transakce včetně ušlého úroku z ní. Tímto není dotčen nárok Klienta na náhradu případně vzniklé škody.
4. ČSOB odpovídá za podmínky uvedené ve Smlouvě, Podmínkách ČSOB MultiCash24 a Podmínkách pro účty a platby za zpracování Příkazu od okamžiku, kdy na své straně přijme data (okamžik vytvoření záznamu na serveru MultiCash 24 ČSOB), jsou-li data úplná, správná a opatřená Elektronickým podpisem Majitele instalace, resp. Uživatele, který je k tomu oprávněn (na základě zmocnění Majitele účtu, resp. Majitele instalace).

5. Vzhledem k povaze Služby je ČSOB oprávněna dokumentovat jednotlivé finanční operace na účtech uskutečňované prostřednictvím Služby. Tyto záznamy jsou bezpečným způsobem archivovány v elektronické podobě v ČSOB. Za bezpečný způsob archivace odpovídá ČSOB.
6. ČSOB je oprávněna zablokovat platební prostředek / Službu ČSOB MultiCash 24 z důvodu bezpečnosti platebního prostředku / Služby ČSOB MultiCash 24, zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku / Služby ČSOB MultiCash 24. ČSOB před zablokováním platebního prostředku / Služby ČSOB MultiCash 24, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informuje Uživatele některým ze způsobů uvedeným v článku Vzájemná komunikace z Podmínek pro účty a platby o zablokování platebního prostředku / Služby ČSOB MultiCash 24 a jeho důvodech, ledaže by informování Uživatele mohlo zmařit účel zablokování platebního prostředku / Služby ČSOB MultiCash 24 nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy.

## IX. POPLATKY

1. ČSOB je oprávněna za poskytování a využívání Služby účtovat Majiteli účtu / Majiteli instalace, který je majitelem účtu, poplatky podle Sazebníku.
2. ČSOB účtuje poplatky k tíži platebního – běžného účtu Majitele účtu uvedeného ve Smlouvě o poskytování služby za veškeré operace související s obsluhou všech jeho účtů ve Službě. ČSOB účtuje poplatky Majiteli instalace, který je majitelem účtu, k tíži jeho platebního – běžného účtu uvedeného ve Smlouvě o využívání služby za veškeré operace související s obsluhou všech jeho účtů ve Službě.
3. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze smlouvy o účtu, který je uvedený ve Smlouvě o používání služby či Smlouvě o využívání služby jako účet, k jehož tíži ČSOB účtuje poplatky, a neurčí-li Majitel účtu / Majitel instalace, který je majitelem účtu, jiný platební – běžný účet, je ČSOB oprávněna stanovit jako účet, k jehož tíži účtuje poplatky, jiný účet Majitele účtu / Majitele instalace, který je majitelem účtu. Jestliže ČSOB Majiteli účtu / Majiteli instalace, který je majitelem účtu, žádný takový účet nevede, závazek ze Smlouvy o poskytování služby / Smlouvy o využívání služby zaniká a smluvní vztah vyplývající z této smlouvy končí uplynutím výpovědní doby smlouvy o účtu, který byl uvedený ve Smlouvě o poskytování služby / Smlouvě o využívání služby jako účet, k jehož tíži ČSOB účtuje poplatky.

## X. REKLAMACE A OZNAMOVÁNÍ CHYB

1. Jestliže dojde k chybě v softwaru Majitele instalace nebo jestliže Klient jiným způsobem identifikuje rozdíl mezi jím odeslanými nebo přijatými zprávami a standardním požadovaným stavem, oznámí neprodleně tyto chyby, zejména duplicitní odeslání zpráv, Helpdesku EB nebo klientskému pracovníkovi v pobočce ČSOB, v níž má veden účet. V případě chyby v softwaru nahlásí tyto chyby též přímo firmě Management Data Praha, spol. s r. o.
2. Klient je povinen na výpisu z účtu neprodleně zkontrolovat návaznost zúčtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení platebních transakcí. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zúčtování, popř. nezúčtování proveditelných na základě Příkazů, 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.
3. ČSOB přijímá a vyřizuje reklamacie a stížnosti Klientů v souladu s Reklamačním řádem ČSOB, který je zpřístupněn v pobočkách ČSOB a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
4. Jestliže Klient v souladu s těmito Podmínkami ČSOB MultiCash 24, Podmínkami pro účty a platby a Reklamačním řádem ČSOB reklamoval chybnou operaci nebo se u ČSOB domáhal nápravy neúspěšně, má právo obrátit se na příslušný soud nebo na finančního arbitra. Návrh na řízení před finančním arbitrem se podává na formuláři dostupném na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Na uvedené adrese jsou dostupné veškeré související informace.

### Prioritní platby

5. Prioritní platby, tzn. platební příkazy speciálně označené jako urgentní platby, doručené do ČSOB v pracovní dny, jsou provedeny v požadovaný den splatnosti (v případě nedostatku peněžních prostředků na účtu). Tento platební příkaz musí mít v poli „účel platby“ vyplněný text „URGP“ (URGP + mezera) umístěný na začátku pole. Za tuto platbu se účtuje poplatek podle Sazebníku. Lhůty pro zpracování jsou uvedeny v Podmínkách pro účty a platby.

### **Výpis z účtu**

6. ČSOB pořizuje a zasílá elektronickou formou výpis z účtu ke všem typům účtů, jestliže byly k těmto účtům smluvně sjednány služby elektronické výměny dat.
7. Zprávy „Výpis z účtu“ jsou pořizovány ke konci běžného dne ve frekvenci sjednané mezi Majitelem účtu / Majitelem instalace, který je majitelem účtu, a ČSOB.
8. V případě, že je sjednán způsob vyhotovování a zasílání výpisů z účtu elektronicky a dojde k ukončení smluvního vztahu o účtu, je poslední výpis z účtu zaslán Majiteli účtu / Majiteli instalace, který je majitelem účtu, písemně poštou.

### **Zůstatek na účtu**

9. ČSOB poskytuje informaci o aktuálním zůstatku na všech typech účtů bez ohledu na měnu, jestliže byly k těmto účtům smluvně sjednány služby elektronické výměny dat.

### **Avízo**

10. ČSOB poskytuje informaci o převodech Avízo TPS a NPS, jestliže byly k těmto účtům smluvně sjednány služby elektronické výměny dat. Avízo o provedeném převodu je generováno při pohybu na účtu.

### **MT101: Žádost o převod (vzdálený přístup k účtům)**

11. Na základě zprávy „MT101 – žádost o převod“ realizuje ČSOB vyslání platební instrukce MT101 prostřednictvím SWIFTu na banku určenou Klientem (banku příkazce). ČSOB nijak nezasahuje do instrukcí zaslanych Klientem. ČSOB provádí pouze kontrolu formální správnosti příkazu a kontrolu, zda je Klient oprávněn takový příkaz vysílat. Za správnost instrukcí ručí Klient.
12. Příkaz „Žádost o převod“ zaslany elektronickou cestou je platný:
13. je-li vystavený k tíži účtu, ke kterému byly smluvně sjednány služby elektronické výměny dat (plná moc),
14. je-li podepsaný stanoveným počtem platných Elektronických podpisů Majitele instalace, resp. Uživatele,
15. obsahuje obecné parametry a informace vyžadované bankou, u které je účet veden.
16. Přijetí „Žádost o převod“ ČSOB nepotvrzuje samostatnou zprávou.
17. Neprovedení příkazu: pokud příkaz není proveden a ČSOB o tom obdrží informaci, je Klient o této skutečnosti informován.
18. ČSOB neodpovídá za správnost zpracování platby bankou příkazce.

### **MT940: Výpis z účtu u jiné banky (vzdálený přístup k účtům)**

19. ČSOB přijme od jiné banky prostřednictvím SWIFTu zprávu MT940 (klientský výpis z účtu) a předá ho elektronicky Klientovi v nezměněném formátu a s nezměněnými údaji. Klient dostává pouze výpisy z těch účtů, které jsou uvedeny ve Smlouvě.
20. ČSOB zašle výpis z účtu u jiné banky až poté, co ho sama obdrží. ČSOB neručí za případná zpoždění či chybějící výpisy, je-li na vině jiná banka.
21. Frekvence zasílání výpisů je ošetřena smlouvou mezi majitelem účtu u jiné banky a bankou, která výpisy zasílá.
22. ČSOB nepořizuje souběžně s elektronickým výpisem z účtu u jiné banky jeho tištěnou verzi.
23. ČSOB provádí při obdržení MT94x kontrolu, je-li Klient oprávněn k tomu, aby mu výpis z příslušného účtu byl zasílán.

## **XI. PLATEBNÍ STYK**

1. Lhůty pro provádění platebního styku a pravidla platebního styku jsou upraveny v Podmínkách pro účty a platby, které jsou přístupné v prostorách všech poboček ČSOB a na internetové adrese [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
2. Platební transakce na účtech musí být v souladu s:
  - a) Podmínkami ČSOB MultiCash 24 a Smlouvy,
  - b) Podmínkami pro účty a platby, příslušnou smlouvou o účtu a právní předpisy.

3. Platební příkaz s budoucím datem splatnosti lze odvolat formou písemné žádosti o zrušení platebního příkazu v listinné podobě předané pobočce ČSOB, která Majiteli účtu / Majiteli instalace, který je majitelem účtu, vede účet, nejpozději den před budoucím datem splatnosti.
4. ČSOB neodpovídá za škody vzniklé neprovedením platebního příkazu, byl-li ČSOB vrácen z důvodu neúplnosti nebo chyb.

## **XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Maximální počet platebních příkazů TPS, který Klient může zaslat ČSOB v rámci jednoho souboru prostřednictvím ČSOB MultiCash 24, je 100 000 položek. Klient může do ČSOB denně odeslat neomezený počet souborů, najednou však max. 99.
2. Vzájemnou komunikaci mezi ČSOB a Klientem upravují Podmínky pro účty a platby.
3. 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 vhodným způsobem.
4. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu ČSOB postoupit, převést, měnit, zastavit či jinak zatížit Smlouvu, její části či jednotlivá práva z ní vyplývající ani s nimi jakkoli jinak disponovat či ujednat s třetí osobou převzetí dluhu vyplývajícího ze Smlouvy.
5. Je-li kterékoliv ustanovení Podmínek ČSOB MultiCash 24 či Smlouvy neplatným, odporovatelným nebo nevynutitelným nebo se takovým stane, nebude to mít vliv na platnost a vynutitelnost dalších ustanovení Podmínek ČSOB MultiCash 24, lze-li toto ustanovení oddělit od Podmínek ČSOB MultiCash 24 či Smlouvy 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, aby nahradili takové ustanovení novým, které bude svým obsahem a účinkem co nejvíce podobné neplatnému, odporovatelnému nebo nevynutitelnému ustanovení.
6. Klient, pokud je podnikatelem, a ČSOB se odchylují od příslušných právních předpisů o smlouvách uzavíraných adhezním způsobem. Tímto je vyloučena případná neplatnost ustanovení Podmínek ČSOB MultiCash 24 nebo Smluv 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 u nichž ani nebude prokázána znalost Klienta 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 jejich 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 závažně a bez zvláštního důvodu od obvyklých podmínek ujednávaných v obdobných případech.
7. ČSOB je oprávněna navrhnout změnu Podmínek ČSOB MultiCash 24. ČSOB seznamuje Klienta s návrhem změny Podmínek ČSOB MultiCash 24 v provozních prostorách poboček ČSOB a na [www.csob.cz](http://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. 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 vypovědět s okamžitou účinností Smlouvu, která je návrhem na změnu dotčena.
8. 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.
9. V rámci smluvního vztahu s Klientem ČSOB zpracovává jeho osobní údaje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Bližší informace naleznete v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo na našich obchodních místech.
10. Klient a ČSOB berou na vědomí a souhlasí, že:
  - a) z povahy Podmínek ČSOB MultiCash 24 vyplývá rozumná potřeba pozdější změny Podmínek ČSOB MultiCash 24,



- b) podle bodu 8, tohoto článku XIII. Podmínek ČSOB MultiCash 24 může ČSOB ustanovení Podmínek ČSOB MultiCash 24 měnit v souvislosti s modernizací Služby, s obvyklou obchodní praxí bank a poboček zahraničních bank působících na českém trhu či v souvislosti se změnami legislativy ovlivňujícími podnikání ČSOB a s ní propojených osob,
  - c) jakékoli změny uvedené v odst. b) výše se považují za přiměřené.
11. Nové znění Podmínek ČSOB MultiCash 24 je závazné pro uzavřený závazek ze Smlouvy mezi ČSOB a Klientem jako změna původně sjednaných podmínek, a to ode dne jejich účinnosti.
  12. Tyto Podmínky pro poskytování služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24 nabývají účinnosti dne 1. 7. 2018 a nahrazují Podmínky pro poskytování služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24 ze dne 1. 12. 2016.

Československá obchodní banka, a. s.

## PŘÍLOHA K PODMÍNKÁM ČSOB MULTICASH 24

**SEZNAM KÓDŮ CHYB**, které byly důvodem odmítnutí/vrácení příkazů k úhradě/inkasu v TPS a příkazu k úhradě/převodu v devizovém nedokumentárním platebním styku:

0	Přenos nebyl ještě proveden	18	Neplatné datum na počítači Uživatele
1	Přenos byl úspěšně dokončen	19	Přenos zrušen Uživatelem
2	Číslo Uživatele není registrováno na bankovní straně	20	Přenos zrušen stisknutím klávesy ESC
3	Chybné číslo transakce	21	Soubor byl manipulován (kontrolní součet)
4	Uživatel je zablokován	22	Není možný zápis lokálního souboru
5	Přenos byl odmítnut bankovní stranou	23	Chybně zadané komunikační heslo
6	Číslo Uživatele je v užívání bankovní stranou	25	Uživatel nebyl ještě inicializován
7	Nepovolený typ obálky	27	Čekání na výpočet klíče – kontaktujte Helpdesk ČSOB
8	Nebyla provedena iniciace	28	Stále chybí jeden nebo více podpisů
9	Interní chyba – viz protokol chyb	29	Chybný výpočet klíče – kontaktujte Helpdesk ČSOB
10	Soubor plateb již byl přenesen	30	Veřejný šifrovací klíč nebyl ještě uvolněn
11	Přenos byl přerušen bankovní stranou	31	Neplatný elektronický podpis
12	Nesouhlasí kontrolní součet	32	Neexistuje Veřejný šifrovací klíč
13	Žádná data nejsou k dispozici	33	Podpisový soubor byl porušen
14	Nemáte přístup na tento účet	34	Nedostatečný počet podpisů
15	Není přístup pro tento typ obálky	35	Nemáte podpisové právo pro tento účet
16	Chyba při logické kontrole zprávy	36	Rezervováno (pro interní nebo kontrolní účely)
17	Uživatel je zablokován po 3 neúspěšných pokusech	37	Překročen limit