

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



Účinné od 1. 11. 2022

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 „**Služba**“), (dále jen „**Podmínky ČSOB MultiCash 24**“) v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o platebním styku. Právní vztahy mezi ČSOB a Klienty při poskytování služeb elektronického bankovníctví dle těchto Podmínek ČSOB MultiCash 24 se řídí právem České republiky a vzájemná komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

## I. VYSVĚTLENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ

**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 Uživatel, který je příjemcem zpráv šifrovaných Veřejným šifrovacím klíčem a který si Soukromý šifrovací klíč ponechá.

**Číslo instalace** (dříve také APPID) je číslo jednoznačně identifikující konkrétní Službu (uvedené ve Smlouvě o využívání služby ČSOB MultiCash 24) a odpovídá konkrétnímu nastavení parametrů Služby a konkrétním Uživatelům a účtům.

**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 asymetrickém šifrování.

**Helpdeskem** se rozumí zákaznické kontaktní centrum Helpdesk služeb elektronického bankovníctví pro službu ČSOB MultiCash 24, jehož kontaktní údaje jsou uvedené na [www.csob.cz/mc24](http://www.csob.cz/mc24).

**Identifikační číslo** je číslo jednoznačně identifikující daného Uživatele uvedené ve Smlouvě o využívání služby.

**Klientem** se ve smyslu Podmínek ČSOB MultiCash 24 rozumí:

- a) **Majitel účtu** – právnická nebo fyzická osoba – podnikatel, která je majitelem účtů vedených 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 definováno níže) k využívání Služby a nakládání s peněžními prostředky na svých účtech vedených v ČSOB prostřednictvím Služby. Majitelem účtu se rozumí také osoba, která je Majitelem účtů vedených mimo ČSOB a uzavírá vícestrannou smlouvu s ČSOB, jinou bankou a Majitelem instalace.
- b) **Majitel instalace** – právnická nebo fyzická osoba – podnikatel, 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 účtech prostřednictvím Služby. Majitel instalace může být majitelem účtů (vedených v ČSOB nebo Účtů vedených mimo ČSOB) uvedených ve Smlouvě o využívání služby a/nebo osoba zmocněná Majitelem účtu k využívání Služby a nakládání s peněžními prostředky na účtech

tohoto Majitele účtu prostřednictvím Služby, uvedená ve Smlouvě o poskytování služby (zmocněná Majitelem účtů vedených v ČSOB) nebo uvedená ve vícestranné smlouvě mezi Majitelem účtů Majitelem instalace, jinou bankou a ČSOB (zmocněná Majitelem účtů vedených mimo ČSOB).

- c) **Uživatel** – fyzická osoba zmocněná Majitelem instalace k využívání služby a nakládání s peněžními prostředky na účtech Majitele účtu/ Majitele instalace, který je majitelem účtů, prostřednictvím Služby, uvedená ve Smlouvě o využívání služby. Uživatel má přístup ke všem údajům o účtech, uvedených ve Smlouvě o využívání služby, které Služba poskytuje.

**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.

**Příkaz** – příkaz Majitele instalace, resp. Uživatele, k provedení platební transakce ve formě platebního souboru.

**Registrační list** je dokument vytvořený při prvotním nastavení Uživatele ve Službě obsahující Veřejný šifrovací klíč Uživatele.

**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.

**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).

**Smlouvou** se rozumí ve smyslu Podmínek ČSOB MultiCash 24:

- a) Smlouva o poskytování služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem účtu vedeného v ČSOB (jak je definován v Podmínkách ČSOB MultiCash 24) podle právního řádu ČR a jejíž součástí jsou Podmínky ČSOB MultiCash 24 a Podmínky pro účty a platby; a  
b) Smlouva o využívání služby ČSOB MultiCash 24, kterou uzavírá ČSOB s Majitelem instalace (jak je definováno v Podmínkách ČSOB MultiCash 24) podle právního řádu ČR a jejíž součástí jsou Podmínky ČSOB MultiCash 24 a Podmínky pro účty a platby.

**Soukromý šifrovací klíč** slouží k elektronickému podepisování zpráv zasílaných do ČSOB Uživatelem.

**Účet vedený mimo ČSOB** je účet Majitele účtu vedený jinou bankou než ČSOB, na němž jsou peněžní prostředky, se kterými je oprávněn nakládat Majitel instalace, na základě smluvních vztahů uzavřených mezi ČSOB, jinou bankou, Majitelem účtu a Majitelem instalace.

**Veřejný šifrovací klíč** slouží k ověření odesílatele zprávy, tj. jeho elektronického podpisu (dešifrováním zprávy zašifrované Soukromým šifrovacím klíčem Uživatele). Veřejný šifrovací klíč Uživatele, se přenáší do systému ČSOB MultiCash 24 v ČSOB při prvotní komunikaci. Jeho správnost musí být ověřena předáním Registračního listu.

## II. CHARAKTERISTIKA SLUŽBY

- Služba umožňuje Klientům nepřetržitě, tj. 24 hodin denně 7 dní v týdnu, komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB.
- Služba je poskytována na základě uzavřené:
  - Smlouvy o poskytování služby (ohledně účtů vedených u ČSOB) případně vícestranné smlouvy mezi Majitelem účtů, Majitelem instalace, jinou bankou a ČSOB (ohledně Účtů vedených mimo ČSOB) a/nebo
  - Smlouvy o využívání služby.O poskytnutí Služby může požádat majitel účtů vedených u ČSOB.
- 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.
- Uzavřením Smlouvy o poskytování služby (v případě účtů vedených u ČSOB) případně vícestranné smlouvy mezi Majitelem účtů, Majitelem instalace, jinou bankou a ČSOB (v případě Účtů vedených mimo ČSOB) získává Majitel účtu možnost využívat Službu pro komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB prostřednictvím Majitelů instalace, resp. Uživatelů. Uzavřením Smlouvy o využívání služby získává Majitel instalace možnost využívat Službu pro komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB prostřednictvím Uživatelů. 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.
- Služba nabízí 3 typy limitů, ze kterých si Klient vybere jeden:

- a) Hlavní limit – znamená denní limit pro nakládání s peněžními prostředky na všech účtech Majitele účtu/ Majitele instalace, který je majitelem účtu, pod příslušným Číslem instalace, se kterými je oprávněn nakládat příslušný Majitel instalace, resp. Uživatel a je uvedený ve Smlouvě o využívání služby (příloze).
  - b) Limit na Uživatele – znamená denní limit pro nakládání s peněžními prostředky na všech účtech Majitele účtu/ Majitele instalace, který je majitelem účtu, pod příslušným Číslem instalace, se kterými je oprávněn nakládat příslušný Uživatel, resp. dvojice Uživatelů a je uvedený ve Smlouvě o využívání služby (příloze).
  - c) Limit na účet – znamená denní limit pro nakládání s peněžními prostředky na určitém účtu Majitele účtu/ Majitele instalace, který je majitelem účtu, pod příslušným Číslem instalace, se kterými je oprávněn nakládat příslušný Uživatel či dvojice Uživatelů a je uvedený ve Smlouvě o využívání služby (příloze), může být stanovený v jakémkoliv měně a vztahuje se k určitému účtu.
6. Služba je poskytována v jazyce českém, anglickém a německém.

### III. 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 prostřednictvím Služby ČSOB Klientovi poskytne následující typy komunikace:
  - tuzemský platební styk na základě příkazu k převodu (tuzemská platba)
  - tuzemský platební styk na základě příkazu k inkasu (tuzemské inkaso)
  - platební styk na základě příkazu k převodu do zahraničí a v cizí měně v ČR (zahraniční platba)
  - platební styk na základě příkazu k převodu v rámci EU/EHP v měně EUR (SEPA platba)
  - platební styk na základě příkazu k inkasu v rámci EU/EHP v měně EUR (SEPA inkaso)
  - získávání výpisů z účtů ve formátech podporovaných Službou
  - získávání avíz o pohybech na účtu ve formátech podporovaných službou
  - získávání informace o aktuálním zůstatku na účtu
  - iniciace plateb z účtů vedených mimo ČSOB (žádost o převod – zpráva MT101)
  - získávání výpisu z účtů vedených mimo ČSOB (zpráva MT940)
  - získávání kurzovního lístku ČSOB a České národní banky
  - ostatní typy komunikace, které Služba podporuje.
5. Veškeré služby na základě elektronické výměny dat prostřednictvím Služby poskytuje ČSOB majitelům 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.

### IV. 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, účelu převodu prostředků z účtu 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.

## V. 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 vlastních přihlašovacích údajů.
3. Uživatel má při autentizaci pro účely komunikace ve Službě prostřednictvím komunikačního hesla možnost tří pokusů zadání. Po třetím neúspěšném pokusu dojde k zablokování přístupu Uživatele k elektronické výměně dat prostřednictvím Služby. Odblokování přístupu provádí Helpdesk nebo pobočka ČSOB na základě Uživatелеm vygenerovaného Reset protokolu.
4. Uživatel autorizuje platební transakce prostřednictvím Soukromého šifrovacího klíče. V případě zablokování nebo ztráty přístupu k Šifrovacímu klíči je nutné kontaktovat ČSOB pro vygenerování nového klíče (postup je shodný se zřízením nového Uživatele).

## VI. 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 VI. Podmínek ČSOB MultiCash 24, a zajistit jejich dodržování Uživatелеm.
4. Klient je povinen dodržovat při generování personalizovaných bezpečnostních prvků pravidla pro vytváření bezpečných hesel, zejména požadavky na minimální délku hesla (8 znaků), kombinaci speciálních znaků, čísel a písmen a pravidelnou obměnu těchto hesel.
5. 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.
6. Pokud Klient zjistí:
  - a) že jeho personalizované bezpečnostní prvky zná třetí (neoprávněná) osoba,
  - b) ztrátu, zneužití, hrozící zneužití, podezření na zneužití nebo odcizení personalizovaných bezpečnostních prvků či prostředků po komunikaci ve 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. Neplnění výše uvedených povinností znamená porušení Smlouvy podstatným způsobem a ČSOB je oprávněna od Smlouvy odstoupit. ČSOB po dohodě s Klientem okamžitě zablokuje v souladu s právními předpisy přístup ke Službě a dohodne s ním další postup. Aktuální informace o spojení na Helpdesk je vystavena na [www.csob.cz/mc24](http://www.csob.cz/mc24). Do okamžiku ohlášení skutečností uvedených v tomto bodu nese odpovědnost za případné finanční ztráty Klient.
7. 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.
8. Klient je povinen zajistit, aby zařízení využívané pro obsluhu účtů a poskytované služby elektronického bankovníctví bylo vybaveno aktualizovaným a zabezpečeným operačním systémem dle podmínek pro instalaci programu. Klient je povinen omezit přístup k samotné instalaci a souborům aplikace pouze na oprávněné Uživatele. Klient je povinen nestahovat 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.

9. Klient je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami - ČSOB MultiCash 24 a Podmínkami pro účty a platby a dodržovat je a řídit se zásadami bezpečného užívání elektronického bankovníctví uveřejněnými v Průvodci bezpečností na [www.csob.cz/bezpecnost](http://www.csob.cz/bezpecnost).

## VII. PRÁVA, POVINNOSTI A ODPOVĚDNOST ČSOB

1. ČSOB poskytuje platební služby uvedené v bodu 4. článku III. Podmínek ČSOB MultiCash 24 na základě elektronické výměny dat prostřednictvím Služby pouze po registraci Veřejného šifrovacího klíče 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. Personalizované bezpečnostní prvky, Soukromé šifrovací klíče či kódy jsou dostupné pouze Uživateli. ČSOB poskytuje Uživateli potřebné informace, aby mohl kdykoli oznámit ztrátu nebo odcizení Elektronického podpisu, 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. ČSOB dále neodpovídá za nemožnost využití Služby, pokud byla způsobena 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 nebo v důsledku jiných událostí, za které ČSOB neodpovídá.
3. ČSOB odpovídá za podmínky uvedených 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 straně 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).
4. 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.
5. 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.
6. ČSOB je oprávněna odstoupit od smluvního vztahu v případě, kdy trvání závazků ze smlouvy nebo využívání produktu a služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky banky nebo skupiny KBC.

## VIII. 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.

## IX. 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.
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 zaúčtování, popř. nezúčtování proveditelných 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/reklamace](http://www.csob.cz/reklamace).
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.

## X. 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/op](http://www.csob.cz/op).
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 právními 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.

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Maximální počet platebních příkazů, 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 ujednaných v obdobných případech.
7. ČSOB je oprávněna navrhnout změnu Podmínek ČSOB MultiCash 24. V případě Klienta fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby informace o navrhovaných změnách ČSOB zpřístupní na [www.csob.cz/op](http://www.csob.cz/op) nejméně jeden měsíc před navrženým dnem účinnosti, o čemž Klienta informuje prostřednictvím zprávy zasláné do Služby, výpisu z účtu, dopisem, případně e-mailem či datovou zprávou.
- Pokud Klient písemně neodmítne návrh nejpozději v poslední pracovní den před navrhovaným dnem účinnosti, platí, že Klient navrhovanou změnu jako celek přijal. Pokud Klient písemně odmítne návrh na změnu, má právo s okamžitou účinností a bezúplatně vypovědět Smlouvu. Výpověď Klient musí doručit ČSOB nejpozději pracovní den přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti. O důsledcích spojených s návrhem změny Podmínek ČSOB MultiCash 24 a o právu návrh odmítnout a vypovědět Smlouvu bude ČSOB vždy v návrhu na změnu informovat.
- Stejnými výše uvedenými způsoby je ČSOB oprávněna měnit jednotlivé položky Sazebníku, jakož i rámcovou smlouvu nebo jednotlivé smlouvy tvořící rámcovou smlouvu dle č. 1 odst. 1. Podmínek pro účty a platby.
8. ČSOB je oprávněna v případě změny, která nemá pro Klienta negativní vliv na parametry a cenové podmínky produktu, služby nebo platebního prostředku, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu rámcové smlouvy, resp. jednotlivých smluv, Podmínek ČSOB MultiCash 24 nebo Sazebníku. Takovou změnu může být zejména:
- úprava provedená výhradně ve prospěch Klienta,
  - úprava způsobená doplněním nové služby, která nemá vliv na stávající poplatky,
  - změna názvu bankovního produktu, služby nebo platebního prostředku, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran,
  - úprava vyvolaná zvýšením bezpečnosti bankovních služeb nebo technologickým rozvojem,
  - úprava údajů informační povahy (sídlo ČSOB, osoby ve Skupině ČSOB).
- O uvedených změnách informuje ČSOB Klienta zpravidla s přiměřeným předstihem prostřednictvím Služby, zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo oznámením ve výpisu z účtu, příp. e-mailem na adresu stanovenou Klientem. Klient se s takovou změnou může seznámit rovněž v provozních prostorách poboček ČSOB.
9. 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.
10. 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 jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo na obchodních místech.
11. Klient a ČSOB berou na vědomí a souhlasí, že:
- z povahy Podmínek ČSOB MultiCash 24 vyplývá rozumná potřeba pozdější změny Podmínek ČSOB MultiCash 24,
  - podle bodu 8., tohoto článku XI. 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,
  - jakékoli změny uvedené v odst. b) výše se považují za přiměřené.
12. 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.
13. Tyto Podmínky pro poskytování služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24 nabývají účinnosti dne 1. 11. 2022 a nahrazují Podmínky pro poskytování služby ČSOB Elektronického bankovníctví – ČSOB MultiCash 24 ze dne 1. 11. 2020.

Československá obchodní banka, a. s.

## PŘÍLOHA K PODMÍNKÁM ČSOB MULTICASH 24

Služba MultiCash 24 obecně nabízí výměnu dat (komunikaci) mezi klientskou aplikací a ČSOB. Pro snazší orientaci jsou v tabulce níže shrnuty kódy odpovídající výsledku komunikace mezi klientskou aplikací a ČSOB – v případě nejasností a zejména v případě přerušení komunikace v jejím průběhu, kdy není zřejmé, zda byl dokončen přenos dat (kód 11) kontaktujte Helpdesk pro ověření a předejití možnému duplicitnímu zpracování.

### SPECIFIKA SLUŽBY MULTICASH 24 U JEDNOTLIVÝCH TYPŮ KOMUNIKACE (PŘÍKAZŮ)

#### Tuzemská platba

Služba umožňuje zadat prioritní (urgentní) platbu, tedy platbu prováděnou a připsanou v den splatnosti protistraně. Urgentní platba musí mít v poli „Účel platby“ vyplněno kódové slovo „URGP“, za kterým může následovat další text – zpráva pro příjemce, taková platba je zpracována jako prioritní v souladu s Podmínkami pro účty a platby.

#### Výpisy z účtu

ČSOB pořizuje a zasílá elektronickou formou výpis z účtu ke všem typům účtů, jestliže byly k těmto účtům smluvně sjednány služby elektronické výměny dat. Výpisy jsou pořizovány po konci běžného dne ve frekvenci sjednané mezi Majitelem účtu nebo Majitelem instalace, který je majitelem účtu, a ČSOB. 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.

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

Na základě zprávy „MT101 – žádost o převod“ realizuje ČSOB vyslání platební instrukce MT101 prostřednictvím sítě SWIFT na banku, u které je účet veden. ČSOB provádí pouze kontrolu formální správnosti příkazu a kontrolu, zda je Klient oprávněn takový příkaz vysílat. Za správnost instrukcí, zejména za uvedení atributů a informací požadovaných bankou vedoucí daný účet ručí Klient. ČSOB neodpovídá za správnost zpracování takové žádosti.

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

ČSOB přijme od jiné banky prostřednictvím SWIFTu zprávu MT940 (klientský výpis z účtu) a předá ho elektronicky Klientovi v rámci služby. ČSOB zašle výpis z účtu u jiné banky poté, co ho sama obdrží, ve frekvenci sjednané mezi Majitelem účtu a bankou, kde je účet veden.