

## OBCHODNÍ PODMÍNKY PPF BANKY A.S. PRO INTERNETBANKING

### OBSAH:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....	2
2. VÝKLAD POJMŮ .....	2
3. OBECNÁ USTANOVENÍ .....	3
4. TECHNICKÉ POŽADAVKY .....	3
5. ZAVEDENÍ SLUŽBY .....	3
6. ZABEZPEČENÍ .....	3
7. PLATEBNÍ A BANKOVNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ PROSTŘEDNICTVÍM IB A DALŠÍ FUNKČNOSTI IB .....	4
8. DISPONOVÁNÍ S PENĚŽNÍMI PROSTŘEDKY .....	4
9. ROZSAH OPRÁVNĚNÍ UŽIVATELE .....	4
10. PŘEDÁVÁNÍ DAT .....	5
11. VÝPISY A REKLAMACE .....	6
12. ZTRÁTA, ZNEUŽITÍ, PORUCHY A ZABLOKOVÁNÍ IB .....	6
13. ODPOVĚDNOST .....	6
14. ZÁNİK SMLUVNÍHO VZTAHU .....	7
15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	7

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Obchodní podmínky PPF banky a.s. pro Internetbanking (dále jen „Podmínky“) stanovují základní pravidla, která jsou uplatňována pro obchodní vztahy mezi Bankou a jejími Klienty při využívání Bankovní služby Internetbanking .
- 1.2 Pokud tyto Podmínky nestanoví jinak, mají pojmy nebo slovní spojení začínající velkým písmenem význam stanovený ve Všeobecných obchodních podmínkách PPF banky a.s. (dále jen „**VOP**“). Takto definované pojmy a slovní spojení se použijí obdobně pro jednotná i množná čísla.
- 1.3 Tyto Podmínky jsou vydány na základě a v souladu s ustanovením § 1751 Občanského zákoníku, Zákona o platebním styku, Zákona o bankách, případně dalších souvisejících právních předpisů, a v souladu s podmínkami Karetních asociací.
- 1.4 Tyto Podmínky jsou tzv. Konkrétními obchodními podmínkami (dále jen „**KOP**“) vydávanými v souladu a v návaznosti na VOP. Vztahy mezi Bankou a Klientem těmito Podmínkami neupravené se řídí VOP.

## 2. VÝKLAD POJMŮ

- 2.1 **Bezpečnostní prvky** – za tyto se v souladu s VOP zejména považují: OTP kód, OTP Token, Přístupové heslo do IB, SMS kód a Uživatelské jméno do IB.
- 2.2 **Dávka** – soubor (vygenerovaný např. účetním systémem Klienta) ve formátu akceptovaném Bankou, jehož obsahem je hromadný Platební příkaz.
- 2.3 **Dodavatel** – třetí strana, která je zpracovatelem nebo zabezpečuje služby tvořící součást IB, nebo která zajišťuje na základě smluvního vztahu pro Banku činnosti související s provozem IB.
- 2.4 **Hlavní klient** – klient Banky, jehož prostřednictvím využívá Klient, výlučně nebo z části, služeb IB. Klient uděluje Hlavnímu klientovi a jeho Uživatelům plnou moc za účelem a v rozsahu nezbytném pro využívání služeb IB Klientem prostřednictvím Hlavního klienta.
- 2.5 **IB (také Internetbanking)** – on-line systém ELB (pracuje za stálého spojení s Bankou), jehož prostřednictvím je umožněno Uživateli komunikovat s Bankou, předávat Bance Platební příkazy a žádosti a získávat další informace, včetně informací o stavu Účtů a příp. Platebních transakcích na nich uskutečněných.
- 2.6 **Limit** – celková maximální částka pro disponování s Peněžními prostředky na Účtech stanovená v Oprávnění Uživatele. Limit je vždy stanoven v CZK a může být nastaven pro Platební příkaz (dále rovněž jen jako „Transakční limit“), pro určité časové období (den, týden nebo měsíc – dále rovněž jen jako „Časový limit“), případně v kombinaci pro Platební příkaz a zároveň pro určité časové období. Limit se vztahuje souhrnně ke všem Účtům uvedeným v Oprávnění Uživatele, se kterými může Uživatel disponovat prostřednictvím IB.

- 2.7 **Oprávnění Uživatele** – Bankou určený formulář mající náležitosti plné moci, kterým Klient opravňuje Uživatele k přístupu do IB. Oprávnění Uživatele zároveň stanovuje způsob přihlašování Uživatele do IB, rozsah přístupových práv, zejména přístup k Účtům, Platebním a Bankovním službám, k zadání Platebního příkazu a případně k jeho autorizaci, nebo k zasílání žádostí Bance.

Ve vztahu ke službám IB, které Klient využívá prostřednictvím Hlavního klienta resp. jeho Uživatelů, se za Oprávnění Uživatele Klienta považuje Oprávnění Uživatele udělená Hlavní klientem.

- 2.8 **OTP kód** – autorizační numerický šestimístný jedinečný identifikátor, který si Uživatel generuje prostřednictvím OTP Tokenu, a to vždy zvlášť pro:

- každé přihlášení do IB a slouží k ověření Uživatele,
- každý Platební příkaz nebo žádost pro Banku a slouží k jejich autorizaci.

Nejedná se o šifrovaný podpis.

- 2.9 **OTP Token** – hardwarové zařízení určené pro generování OTP kódu.

- 2.10 **Přístupové heslo do IB** – je přiděleno Uživateli v případě zvolení autorizace prostřednictvím OTP kódu a SMS kódu. Uživatel jej zadává při přihlášení do IB a při registraci OTP Tokenu. Přístupové heslo do IB musí mít šest až deset míst, může obsahovat pouze alfanumerické znaky bez diakritických znamének, z toho minimálně jedno velké písmeno, minimálně jedno malé písmeno a minimálně jednu číslici a nesmí se opakovat.

- 2.11 **Seznam účtů** – obsahuje výčet Účtů, na které je možno nahlížet, případně s nimi disponovat prostřednictvím IB.

- 2.12 **Smlouva** – Smlouva o Elektronickém bankovníctví uzavřená mezi Bankou a Klientem.

- 2.13 **SMS kód** – autorizační numerický osmimístný jedinečný identifikátor, který je zasílán Uživateli na zvolené číslo mobilního telefonu. Je generován zvlášť pro:

- každé přihlášení do IB a slouží k ověření Uživatele,
- každý Platební příkaz nebo žádost pro Banku a slouží k jejich autorizaci.

Nejedná se o šifrovaný podpis.

- 2.14 **Technické požadavky** – soubor softwarových a hardwarových požadavků nutných pro zajištění fungování IB na straně Klienta. Aktuální znění Technických požadavků Banka zveřejňuje na Internetových stránkách. Technické požadavky nejsou Informací ve smyslu VOP.

- 2.15 **Uživatel** – Oprávněná osoba pověřená Klientem k využívání IB, rozsah pověření je uveden v Oprávnění konkrétního Uživatele. Ve vztahu ke službám IB, které Klient využívá prostřednictvím Hlavního klienta, se za Uživatele Klienta považuje každý Uživatel Hlavního klienta.

- 2.16 **Uživatelská příručka** – soubor pravidel Banky pro užívání IB. Banka je oprávněna Uživatelskou příručku

měnit. Aktuální znění Uživatelské příručky Banka zveřejňuje na Internetových stránkách. Uživatelská příručka není Informací ve smyslu VOP.

**2.17 Uživatelské jméno do IB** – přihlašovací jméno Uživatele do IB, které Klient a Banka dohodnou a které je uvedeno v Oprávnění Uživatele. Uživatelské jméno do IB musí mít osm až šestnáct míst, může obsahovat pouze alfanumerické znaky bez diakritických znamének, z toho minimálně jedno velké písmeno, minimálně jedno malé písmeno a minimálně jednu číslici.

**2.18 Vícenásobná autorizace** – nastavení, při kterém se vyžaduje zajištění zvoleného počtu autorizací (2 nebo více) Uživateli pro využívání IB, a to bez ohledu na výši stanoveného Limitu.

**2.19 Víceúrovňová autorizace** – nastavení, při kterém se vyžaduje zajištění zvoleného počtu autorizací (1 nebo více) Uživateli v závislosti na výši stanoveného Limitu pro využívání IB.

**2.20 Zákaznický servis (Customer Service)** – telefonní linka nebo e-mailová schránka sloužící k hlášení poruch a nesrovnalostí IB a uživatelské podpoře Klientů a Uživateli. Provozní doba Zákaznického servisu je uvedena na Internetových stránkách Banky.

### 3. OBECNÁ USTANOVENÍ

3.1 Banka poskytne službu IB na základě Smlouvy, popř. žádosti Klienta a její akceptaci Bankou.

3.2 Klient je povinen určit Platební účet, na jehož vrub budou účtovány Poplatky za zřízení a vedení IB a za další služby související s poskytováním IB. Pokud Klient Platební účet neurčí, určí ho Banka.

3.3 Ostatní Poplatky spojené s Platebními transakcemi a Platebními a Bankovními službami jsou účtovány z těchto Účtů, prostřednictvím kterých byla Platební transakce provedena, resp. Platební nebo Bankovní služba poskytnuta.

3.4 Klientovi je IB přístupný z Internetových stránek. Klient může užívat IB pouze ke smlouvenému účelu. Klient využívá IB prostřednictvím Uživateli.

3.5 Klient bere na vědomí, že Uživateli mají v rozsahu svých příslušných oprávnění přístup k informacím o zůstatku a pohybech na Účtech, které v IB obsluhují.

### 4. TECHNICKÉ POŽADAVKY

4.1 Minimální technické požadavky nutné pro fungování IB jsou uvedeny v Technických požadavcích.

4.2 Banka je oprávněna zdokonalovat IB formou jeho přechodu na vyšší verzi; o záměru provést výše uvedenou změnu je povinna Klienta informovat v dostatečném předstihu před přechodem na vyšší verzi.

4.3 Klient je povinen zajistit funkční a výkonnostně odpovídající HW, případně kompatibilitu jiného instalovaného SW s IB, a to po celou dobu platnosti Smlouvy s tím, že v případě zkvalitňování a/nebo v

případě přechodu na vyšší verzi IB je Klient povinen zajistit odpovídající technické vybavení pro tuto změnu.

4.4 Uzavřením Smlouvy, případně podáním žádosti o poskytnutí služby IB garantuje Klient svou technickou připravenost k využívání IB v rozsahu Technických požadavků.

### 5. ZAVEDENÍ SLUŽBY

5.1 Službu IB Banka Klientovi poskytne pouze tehdy, pokud má Klient u Banky veden alespoň jeden Platební účet.

5.2 IB je Bankou zpřístupněn k užívání Klientovi na základě uzavřené Smlouvy, případně akceptací žádosti o poskytnutí služby Bankou, pověření Oprávněných osob, stanovení Účtů, které budou k IB připojeny, a sjednání konkrétních podmínek služby.

5.3 K IB Hlavního klienta musí být po celou dobu stanoven alespoň jeden Uživatel.

5.4 Pokud Klient zruší Platební účet určený pro účtování Poplatků za zřízení a vedení IB a za další služby související s poskytováním IB, je povinen pro tento účel určit nový Platební účet, jinak se postupuje obdobně podle článku 3.2, věta druhá těchto Podmínek.

### 6. ZABEZPEČENÍ

6.1 IB je zabezpečen proti zneužití prostřednictvím Bezpečnostních prvků.

6.2 K zajištění bezpečného přístupu k IB je Banka oprávněna využívat Bezpečnostní prvky (např. OTP kód, SMS kód apod.) a dále shromažďovat a vyhodnocovat informace související s přístupem Uživateli k IB. Úkony autorizované Uživatelem jsou pro Klienta závazné.

6.3 Každý Uživatel se může přihlašovat do IB a provádět autorizaci pouze jedním způsobem, a to buď prostřednictvím OTP kódu, nebo SMS kódu. Tento způsob může být změněn na základě žádosti Klienta. Banka je oprávněna omezit (i dočasně) rozsah nabízených způsobů autorizace a/nebo prostředků využívaných pro jejich získání.

6.4 Data jsou při přenosu mezi Klientem a Bankou automaticky šifrována.

6.5 Při poskytnutí služby bude předáno dohodnutým způsobem dle zvoleného způsobu přihlašování do IB a provádění autorizace:

- prostřednictvím OTP kódu:
  - Přístupové heslo do IB bude předáno výhradně Uživateli v bezpečnostní obálce nebo prostřednictvím SMS zprávy;
  - OTP Token bude předán osobně Klientovi nebo jím pověřené osobě;
  - je nepřípustné, aby jeden OTP Token využívalo více Uživateli.
- prostřednictvím SMS kódu – Přístupové heslo do IB bude předáno výhradně Uživateli v bezpečnostní

obálce nebo prostřednictvím SMS zprávy zasláné na číslo mobilního operátora určené pro zaslání SMS kódu.

6.6 V případě nefunkčnosti OTP Tokenu se Klient nebo Uživatel mohou obrátit na Banku. Banka zajistí opravu OTP Tokenu nebo jeho výměnu za nový. Banka poskytuje na OTP Token následující záruční lhůty:

- pro Klienta – spotřebitele činí záruční lhůta dva roky,
- pro ostatní Klienty činí záruční doba 6 měsíců.

Po uplynutí záruční lhůty bezplatná výměna OTP Tokenu není možná, v případě neodstranitelné závady na OTP Tokenu Banka prodá Klientovi nový OTP Token.

6.7 Platnost Přístupového hesla do IB není časově omezena, Banka však doporučuje Uživateli jeho změnu minimálně jednou za rok. Přístup do IB bude Uživateli odepřen po stanoveném počtu chybných zadání Přístupového hesla do IB, OTP kódu (v případě přihlašování a autorizace prostřednictvím OTP kódu) nebo SMS kódu (v případě přihlašování a autorizace prostřednictvím SMS kódu).

6.8 O obnovení přístupu může požádat jak Klient, tak Uživatel, a to buď osobně v Obchodním místě Banky, nebo telefonicky v Zákaznickém servisu pro IB.

6.9 Klient a Uživatel využívající IB jsou zejména povinni:

- chránit všechny Bezpečnostní prvky před zneužitím nebo před jejich ztrátou, vyzrazením nebo odcizením,
- změnit ihned po prvním přihlášení Přístupové heslo do IB poskytnuté Bankou v případě zvolení autorizace prostřednictvím OTP kódu a SMS kódu.

6.10 Klient je dále povinen chránit před zneužitím vlastní systém výpočetní techniky a jeho prvky.

6.11 Klient odpovídá za řádné zabezpečení IB před neoprávněným zásahem. Klient provede taková opatření, aby nemohlo dojít ke zneužití IB třetí stranou.

## 7. PLATEBNÍ A BANKOVNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ PROSTŘEDNICTVÍM IB A DALŠÍ FUNKČNOSTI IB

7.1 Prostřednictvím IB může Uživatel využívat zejména tyto Platební a Bankovní služby:

- zadávat vybrané Platební příkazy,
- nahlížet na zůstatky Účtů a příp. historii transakcí na nich provedených,
- získávat výpisy z Účtů,
- získávat informace o platebních kartách (dále jen „Karty“) vydaných k Platebním účtům, ke kterým má Klient přístup prostřednictvím IB,
- zjišťovat další údaje a informace dostupné prostřednictvím IB a zasílat autorizované žádosti a zprávy Bance.

Uživatel si v IB může rovněž nastavit zaslání oznámení o Platebních transakcích, změnách zůstatků na Účtech

apod. (toto oznámení není Informací ve smyslu VOP), případně může využívat další dostupné funkčnosti IB.

7.2 Podmínky pro jednotlivé Platební a Bankovní služby poskytované prostřednictvím IB jsou uvedeny ve VOP nebo v příslušných KOP, detaily jejich využívání prostřednictvím IB a další dostupné funkčnosti IB jsou popsány v Uživatelské příručce.

7.3 Banka je oprávněna kdykoliv upravit rozsah Platebních a Bankovních služeb poskytovaných prostřednictvím IB a rozsah funkčnosti IB. O této skutečnosti Banka Klienta informuje.

7.4 Požaduje-li Klient provést Platební příkaz v CZK ve prospěch účtu u jiného tuzemského Poskytovatele expresně, je povinen tuto skutečnost označit v IB při zadání Platebního příkazu.

7.5 Datum splatnosti u Platebních příkazů zadaných do IB manuálně je povinný údaj.

Jednotlivé položky v jednom hromadném Platebním příkazu importovaném do IB v Dávce mohou mít různá Data splatnosti a mohou být provedeny z různých Účtů připojených do IB. Pokud jsou v takovém hromadném Platebním příkazu položky s Datem splatnosti v minulosti nebo bez Data splatnosti, bude jim automaticky doplněno první možné Datum splatnosti v souladu s VOP.

7.6 Platební příkazy musí být autorizovány nejpozději v Datu splatnosti ve lhůtě pro předání Platebního příkazu stanovené ve VOP. Pokud budou Platební příkazy autorizovány až po této lhůtě, IB buď autorizaci neumožní, nebo po provedení autorizace budou takové Platební příkazy odmítnuty z dalšího zpracování.

7.7 V případě problémů s funkčností IB, s autorizací Platebních příkazů a žádostí pro Banku nebo jiných problémů souvisejících s IB se Klient nebo Uživatel mohou obrátit na Zákaznický servis pro IB.

## 8. DISPONOVÁNÍ S PENĚŽNÍMI PROSTŘEDKY

8.1 Klient je odpovědný za to, že prostřednictvím IB budou disponovat s Peněžními prostředky na Účtech pouze Uživatelé.

8.2 Klient je povinen oznámit Bance všechny změny týkající se Uživatelů a požádat o provedení změny služby IB. Klient je odpovědný za všechny škody vzniklé nedodržením této povinnosti.

## 9. ROZSAH OPRAVNĚNÍ UŽIVATELE

9.1 Klient může v rámci Oprávnění Uživatele stanovit Oprávnění k autorizaci nebo Oprávnění k prohlížení.

9.2 Pokud Klient Uživateli udělí Oprávnění k prohlížení, Uživatel může pouze nahlížet na informace dostupné prostřednictvím IB (údaje o Účtech, o provedených Platebních transakcích, zadaných Platebních příkazech apod.), Platební příkazy může pouze zadat. Platební příkazy musí autorizovat Uživatel s Oprávněním k autorizaci.

9.3 Uživateli může být uděleno Oprávnění k autorizaci v následujícím rozsahu:

- **SAMOSTATNĚ BEZ LIMITU** – Uživatel autorizuje Platební příkazy samostatně bez omezení.
- **SAMOSTATNĚ DO ČÁSTKY STANOVENÉHO LIMITU** – Uživatel autorizuje Platební příkazy do částky stanoveného Limitu samostatně. Platební příkazy, které budou nad částku stanoveného Limitu, Uživatel může pouze zadat do IB. Autorizaci musí provést Uživatel, kterému byl udělen vyšší Limit.
- **SAMOSTATNĚ DO ČÁSTKY STANOVENÉHO LIMITU, NAD STANOVENÝ LIMIT SPOLU S DALŠÍM UŽIVATELEM** – Uživatel autorizuje Platební příkazy do částky stanoveného Limitu samostatně. Platební příkazy nad částku stanoveného Limitu musí autorizovat společně s dalším Uživatelem.
- **SPOLU S DALŠÍM UŽIVATELEM DO ČÁSTKY STANOVENÉHO LIMITU** – Uživatel autorizuje Platební příkazy pouze do částky stanoveného Limitu, a to vždy společně s jiným Uživatelem.
- **SPOLU S DALŠÍM UŽIVATELEM BEZ LIMITU** – Uživatel autorizuje Platební příkazy vždy společně s jiným Uživatelem.

Po předchozí dohodě s Bankou je možné nastavit jiný rozsah Oprávnění k autorizaci.

9.4 Klient může v Oprávnění k autorizaci stanovit následující Limity pro disponování s Peněžními prostředky na Účtech:

- samostatně Transakční limit,
- samostatně Časový limit,
- Transakční limit současně s Časovým limitem.

9.5 Transakční limit stanovuje maximální možnou částku jednoho Platebního příkazu, do jehož výše lze Platební příkaz autorizovat. Autorizovat lze neomezené množství Platebních příkazů, jejichž částka nepřesahuje Transakční limit.

9.6 Časový limit stanovuje maximální možnou celkovou částku Platebních příkazů, které lze autorizovat v určeném časovém období. Autorizovat lze neomezené množství Platebních příkazů, pokud celková částka všech takto autorizovaných Platebních příkazů nepřesahuje Časový limit. Časový limit lze nastavit na období jednoho Pracovního dne, jednoho kalendářního týdne a jednoho kalendářního měsíce. Časový limit se snižuje v okamžiku autorizace Platebního příkazu a obnovuje se:

- a. v případě stanovení Časového limitu pro Pracovní den ve 00:00:01 hodin každý Pracovní den. Platební příkazy autorizované mimo Pracovní dny se odečítají z Časového Limitu následujícího Pracovního dne;
- b. v případě stanovení Časového limitu pro kalendářní týden každé pondělí v 00:00:01 hodin;

c. v případě stanovení Časového limitu pro kalendářní měsíc každý první den v kalendářním měsíci v 00:00:01 hodin.

Výjimkou je rušení Platebních příkazů, kdy se částka rušeného Platebního příkazu vůči Časovému limitu nekontroluje.

9.7 Pokud je stanoven Transakční i Časový limit, musí být oba tyto Limity dodrženy zároveň. To znamená, že lze autorizovat Platební příkaz, jehož částka nepřesahuje nastavený Transakční limit, a zároveň nepřesahuje Časový limit, tj. pokud Platební příkaz splňuje Transakční limit, ale v součtu všech dosud autorizovaných Platebních příkazů přesahuje Časový limit, nelze takový Platební příkaz autorizovat.

9.8 U Vnitrobankovního cizoměnového příkazu a u Zahraničního příkazu (jednorázového i hromadného) se do Limitu započítává příslušná protihodnota cizí měny v CZK, přepočtené aktuálním Kurzem dle pravidel stanovených ve VOP v okamžiku jejich autorizace.

9.9 Platební příkazy s budoucím Datem splatnosti se odečítají z příslušných Limitů v okamžiku jejich autorizace.

9.10 Klient si může sjednat Vícenásobnou/Víceúrovňovou autorizaci. Podmínkou sjednání Víceúrovňové autorizace je, že Klient má současně sjednanu i Vícenásobnou autorizaci.

9.11 Pokud je sjednána Vícenásobná/Víceúrovňová autorizace, je pro úkony v rámci IB nezbytné zajištění autorizace různými Uživateli podle pravidel sjednaných v Oprávnění Uživatele.

9.12 Autorizaci žádostí, zpráv a ostatní komunikace zasílané Bance provádí Uživatel vždy samostatně.

9.13 Klient může Uživateli udělit přístup k informacím o Kartách vydaných k Platebním účtům, které jsou připojeny do IB Klienta, a to v následujícím rozsahu:

- Uživateli budou dostupné informace pouze o těch Kartách, jejichž je Uživatel Držitelem,
- Uživateli budou dostupné informace o všech Kartách vydaných ke všem Platebním účtům, ke kterým má Uživatel přístup prostřednictvím IB.

9.14 Klient může v Oprávnění Uživatele pověřit Uživatele, aby prostřednictvím IB jménem Klienta zadával a samostatně autorizoval žádosti týkající se sjednání Platebních a Bankovních služeb nebo změn již poskytnutých Platebních a Bankovních služeb, a to v rozsahu nabídky těchto žádostí v IB.

## 10. PŘEDÁVÁNÍ DAT

10.1 Uživatelé mohou využívat IB dvacet čtyři hodin denně sedm dní v týdnu.

10.2 V odůvodněných případech je Banka oprávněna přerušit poskytování služeb IB, včetně přijímání Platebních příkazů. O plánovaném přerušení dostupnosti služeb IB Banka informuje Klienta prostřednictvím IB. V případě technické poruchy na straně Banky nebo jakékoliv třetí

osoby, je Banka oprávněna přerušit poskytování IB i bez předchozího upozornění.

10.3 Pro přístup do IB je Uživatel povinen zadat vždy Uživatelské jméno do IB a dále:

- v případě přihlášení s využitím OTP kódu: zadat Přístupové heslo do IB a OTP kód,
- v případě přihlášení s využitím SMS kódu: zadat Přístupové heslo do IB a SMS kód.

10.4 Jediný způsob souhlasu Uživatele s provedením Platebního příkazu nebo žádosti pro Banku je jejich autorizace prostřednictvím OTP kódu nebo SMS kódu.

10.5 Banka odpovídá pouze za Bankou přijatá a potvrzená data. Banka neodpovídá za případné škody vzniklé chybným nebo duplicitním zadáním dat (Platebních příkazů nebo žádostí) prostřednictvím IB.

10.6 Banka si vyhrazuje právo změnit způsob předávání dat, pokud to vyžaduje zabezpečení provozu IB nebo jiné závažné důvody.

## 11. VÝPISY A REKLAMACE

11.1 O Platebních transakcích provedených prostřednictvím IB je Klient informován ve výpisu z Účtu.

11.2 Prostřednictvím IB je Klient a/nebo Uživatel rovněž informován o všech aktuálně provedených Platebních transakcích a o stavu Peněžních prostředků na Účtu.

11.3 Historie Platebních transakcí je v IB dostupná 13 měsíců.

11.4 Reklamační v souvislosti s IB může Klient uplatnit prostřednictvím IB, Zákaznického servisu pro IB nebo v Obchodním místě Banky.

11.5 Klient souhlasí s tím, že veškeré telefonické hovory uskutečňované jím nebo Uživatelem prostřednictvím Zákaznického servisu pro IB jsou nahrávány a že takto pořízený zvukový záznam je Banka oprávněna využít jako podklad pro případné řešení reklamací.

11.6 Za Klienta může reklamaci uplatnit jakýkoliv Uživatel.

11.7 Reklamační jsou řešeny v souladu s těmito Podmínkami, VOP a Reklamačním řádem Banky.

## 12. ZTRÁTA, ZNEUŽITÍ, PORUCHY A ZABLOKOVÁNÍ IB

12.1 Klient a Uživatelé jsou povinni ihned informovat Banku, dojde-li k podezření na:

- vyrazení Bezpečnostních prvků,
- možnost zneužití IB třetí osobou,
- programovou chybu, a/nebo chybu nebo zneužití týkající se zasílání nebo přijímání dat.

12.2 Klient a Uživatelé jsou dále povinni neprodleně po zjištění:

- ohlásit ztrátu nebo odcizení IB nebo prostředků, které umožňují jeho užívání (zejména Bezpečnostních prvků),

- ohlásit neautorizovanou Platební transakci, k jejímuž provedení nedali příkaz,
- případně požádat o zablokování IB z bezpečnostních důvodů.

Příslušné hlášení je možné učinit písemně, osobně prostřednictvím Obchodního místa Banky nebo prostřednictvím Zákaznického servisu pro IB. Pokud je hlášení prováděno prostřednictvím Zákaznického servisu pro IB, musí oznamující osoba uvést zpětné spojení, na kterém bude Bankou provedeno ověření zaslanych údajů. V případě nemožnosti ověření zaslanych údajů nemusí být požadovaný úkon Bankou proveden.

12.3 Banka je po výše uvedeném oznámení oprávněna znemožnit využívání IB. Klient se zavazuje účinně spolupracovat s Bankou při realizaci nápravných opatření navržených Bankou.

12.4 Klient je oprávněn požádat Banku o písemné potvrzení, že ztráta/odcizení/zneužití Bezpečnostních prvků byly Bance nahlášeny, může tak však učinit maximálně do 18 měsíců po nahlášení podle článků 12.1 a 12.2.

12.5 Banka je oprávněna zablokovat využívání IB pouze z důvodu:

- bezpečnosti IB, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití IB,
- významného zvýšení rizika, že Klient nebude schopen splácet úvěr, který lze čerpat prostřednictvím IB,
- v případech předvídaných platnými právními předpisy.

Jakmile pominou důvody zablokování IB, Banka IB odblokuje.

12.6 Před zablokováním IB nebo není-li to možné, tak okamžitě poté, bude Banka informovat Klienta o tomto omezení a jeho důvodu. Tato povinnost neplatí v případě, že by poskytnutí této informace mohlo zmařit účel omezení IB nebo by to bylo v rozporu s právními předpisy.

12.7 Pokud Klient zjistí, že došlo k zablokování přístupu do IB, je povinen bez zbytečného odkladu učinit veškeré kroky nezbytné pro odblokování nebo znovuzískání tohoto přístupu, aby měl přístup k Informacím, které mu Banka Poskytuje a/nebo Zpřístupňuje v souladu se Zákonem o platebním styku.

## 13. ODPOVĚDNOST

13.1 Odpovědnosti Klienta a Banky se řídí VOP, těmito Podmínkami a Smlouvou.

13.2 Banka není dále odpovědná:

- za případy, kdy nelze využít IB z důvodů mimo kontrolu Banky nebo jejich partnerů (přerušení dodávky elektrické energie, přerušení spojení s Bankou prostřednictvím veřejné sítě Internet, stávka apod.) včetně škod způsobených takovými případy,
- za škodu, která Klientovi vznikla v důsledku porušení jeho povinností stanovených v těchto Podmínkách,

- za škody vzniklé v důsledku chybné autorizace, neprovedení Platebního příkazu z důvodů na straně Klienta nebo z důvodů na straně Příjemce platby.

13.3 Sítě elektronických komunikací (veřejné telefonní linky, linky mobilních sítí, e-mail a fax) sloužící pro komunikaci mezi Bankou a Klientem dle těchto Podmínek nejsou pod přímou kontrolou Banky a Banka tak neodpovídá za škodu způsobenou Klientovi jejich případným zneužitím. Ochranu těchto sítí a důvěrnost jimi zasláných zpráv jsou povinni zajišťovat příslušní poskytovatelé služeb elektronických komunikací, zejména ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

13.4 Banka odpovídá za funkčnost IB za předpokladu dodržování Smlouvy, Bezpečnostních zásad, Uživatelské příručky a případně dalších pokynů Banky.

13.5 Pokud je nefunkčnost IB z důvodů na straně Banky zjištěna mimo Provozní dobu Banky, začne Banka pracovat na jejím odstranění následující Pracovní den okamžitě po začátku Provozní doby Banky.

13.6 Veškeré informace o systému IB a Platebních a Bankovních službách poskytovaných prostřednictvím IB a jejich využití mají důvěrný charakter a Klient tyto informace nesmí použít v rozporu s účelem, ke kterému mu byly poskytnuty.

13.7 Klient dále nese odpovědnost za nesprávně zadaná data a technické poruchy na straně Klienta.

13.8 Klient odpovídá Bance za škodu, která jí vznikne porušením jeho povinností podle Smlouvy, těchto Podmínek, VOP, případně nesprávným použitím IB.

#### **14. ZÁNIK SMLUVNÍHO VZTAHU**

14.1 Smlouva zaniká v případech uvedených ve VOP a dále rovněž dnem uzavření posledního Platebního účtu Klienta, který byl připojen k IB.

14.2 Dojde-li k ukončení Smlouvy, bude přístup k Účtům Klienta prostřednictvím IB zrušen jeden měsíc po ukončení Smlouvy všem jeho Uživatelům.

14.3 Přístup Klienta ke službám IB, které Klient využívá prostřednictvím Hlavního klienta, bude ukončen kde dni ukončení poskytování služeb IB Hlavnímu klientovi.

#### **15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

15.1 Tyto Podmínky nabývají platnosti dnem 13. 11. 2017, účinnosti dnem 13. 1. 2018 a k tomuto dni ruší stávající „Obchodní podmínky PPF banky a.s. pro Internetbanking“ účinné od 1. 1. 2017.