



SBERBANK

Obchodní podmínky pro internetové bankovníctví

Účinné od 17. 4. 2020

Část I. Úvodní ustanovení

- (1) Tyto Obchodní podmínky pro internetové bankovníctví (dále jen „**Podmínky**“) stanoví závazná pravidla pro elektronický styk s bankou – Sberbank Online Banking, Sberbank Online, Smart Banking a Sberbank Online Mobile mezi Sberbank CZ, a.s., IČO: 25083325, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 4353 (dále jen „**Banka**“), klientem Banky (dále jen „**Klient**“) a uživatelem internetového bankovníctví (dále jen „**Uživatel**“).

Část II. Definice pojmů a popis produktu

- (1) **Internetové bankovníctví** je elektronická bankovní služba, která Klientovi a Uživatelům umožňuje elektronický přístup a obsluhu účtu/účtů (dále jen „**Účet**“) Klienta vedenému v Bance a zobrazuje i další produkty, které si Klient s Bankou sjednal.
- (2) **Sberbank Online Banking, Sberbank Online, Sberbank Online Mobile a Smart Banking** jsou aplikace, prostřednictvím kterých Banka poskytuje Klientům Internetové bankovníctví.
- (3) **Klientem** se rozumí osoba, která s Bankou uzavřela Smlouvu, tedy majitel Účtu.
- (4) **Uživatelem** se rozumí osoba zmocněná ve Smlouvě Klientem k elektronickému přístupu k Účtům Klienta v rámci Internetového bankovníctví.
- (5) **Administrátorem** se rozumí osoba zmocněná ve Smlouvě Klientem ke správě podpisových pravidel v rámci Internetového bankovníctví.
- (6) **Autentizace uživatele** je ověření identity uživatele při přihlášení do Internetového bankovníctví. Je zajištěna tzv. bezpečnostními prvky dle přístupového manuálu ke konkrétní aplikaci dle bodu (2) této části Podmínek.
- (7) **Autorizace** je potvrzení operací. Autorizace aktivních i pasivních operací jsou uvedeny v uživatelských manuálech ke konkrétním aplikacím uvedených v bodu (2) této části Podmínek.
- (8) **Aktivním uživatelem** se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu Účtu Klienta a provádění aktivních operací.
- (9) **Pasivním uživatelem** se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu Účtu Klienta a provádění operací uvedených níže v odstavci (13) této části Podmínek.
- (10) Základní povinností Klienta je dodržovat Smlouvu a tyto Podmínky a zajistit, že Uživatelé budou plnit své povinnosti stanovené ve Smlouvě a Podmínkách. Klient bere na vědomí, že pokyny a doporučení Banky ohledně používání systému Internetového bankovníctví lze nalézt na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz v aplikaci Sberbank Online Banking a Sberbank Online a sekci Uživatelská příručka.
- (11) Oprávnění Uživatele k přístupu k Účtům Klienta prostřednictvím Internetového bankovníctví zaniká nejpozději následující Bankovní pracovní den po doručení písemného odvolání plné moci pro uživatele ze strany Klienta nebo písemné výpovědi plné moci ze strany uživatele Bance.
- (12) **Aplikace:**
- a) Sberbank Online Mobile je aplikace, kterou si Klient instaluje na své mobilní zařízení s operačním systémem Android nebo iOS nejčastěji mobilní telefon či tablet)

dále jen „**Mobilní zařízení**“) a slouží pro elektronickou komunikaci s Bankou;

- b) Sberbank Online je webová aplikace, která je přístupná na www.sberbank.cz a slouží pro elektronickou komunikaci s Bankou;
- c) Mobilní token je aplikace, kterou si Klient instaluje na své Mobilní zařízení a slouží pro Autentizaci a Autorizaci (dále jen „**mToken**“).
- d) Smart Banking je bankovní aplikace, která umožňuje Klientovi / aktivnímu uživateli prostřednictvím Mobilního zařízení takového Klienta/uživatele disponovat s prostředky na Účtech vedených u Banky a provádět další úkony/operace. Smart Banking slouží pro elektronickou komunikaci s Bankou.

Detailní informace o jednotlivých aplikacích jsou dostupné v uživatelských manuálech.

(13) **Bezpečnostní prvky Internetového bankovníctví:**

- a) **Přihlašovací jméno**
Unikátní údaj, který Banka Klientovi vygeneruje, Klient si jej zvolí na Obchodním místě Banky nebo elektronicky. Klient si může Přihlašovací jméno měnit.
- b) **SMS kód**
Unikátní jednorázový kód, který slouží k Autentizaci a Autorizaci operací. Je zasílán na unikátní Bezpečnostní telefonní číslo.
- c) **Bezpečnostní telefonní číslo**
Telefonní číslo, které je uvedeno ve Smlouvě a Klient jej má registrované v Bance. Bezpečnostní telefonní číslo může Klient měnit na Obchodním místě Banky, nebo prostřednictvím Sberbank Online, pokud má Klient aktivovanou aplikaci mToken. Pokud je Bezpečnostní telefonní číslo pro tento účel v Bance již registrováno u jiného klienta Banky, je na Obchodním místě Banky možné toto Bezpečnostní telefonní číslo přiřadit Klientovi a jinému klientovi jej odebrat, po ověření Bezpečnostního telefonního čísla pracovníkem Banky.
- d) **mToken**
Mobilní aplikace, která slouží k Autentizaci a Autorizaci operací. Její aktivaci a deaktivaci lze provést prostřednictvím Sberbank Online. Pro využívání aplikace mToken je nutné Mobilní zařízení a aplikace mToken, která je dostupná na oficiálních obchodech App Store a Google Play. Využívání aplikace mToken je vázáno na jedno konkrétní Mobilní zařízení. Registraci Klient provádí v Sberbank Online, použije QR kód z Sberbank Online a SMS kód. mToken PIN si zvolí při registraci.
- e) **Heslo**
Klient si jej zvolí při registraci do Sberbank Online. Heslo musí splňovat minimální bezpečnostní pravidla stanovená Bankou.
- f) **Sberbank Online Mobile PIN**
Klient si jej zvolí při registraci do Sberbank Online Mobile. Sberbank Online Mobile PIN musí splňovat minimální bezpečnostní pravidla stanovená Bankou.
- g) **mToken PIN**
Klient si jej zvolí při registraci do aplikace mToken. mToken PIN musí splňovat minimální bezpečnostní pravidla stanovená Bankou.

h) Biometrický prvek

Slouží k Autentizaci a Autorizaci operací. Biometrický prvek je například otisk prstu nebo rozpoznání obličeje a lze jej využít pouze za předpokladu, že jej Mobilní zařízení podporuje.

i) Autorizace prostřednictvím Podpisového certifikátu

Zabezpečení pro práci ve Sberbank Online Banking jsou zajištěny přístupovými údaji, které Uživatel obdrží od Banky, a hesly, které si Uživatel sám zvolí v aplikaci. Přístupové údaje jsou vydávány v bezpečnostních obálkách.

j) Autorizace prostřednictvím Tokenu

Dalším typem zabezpečení je kombinace přístupového údaje („Přihlašovací jména“) a práce s tokenem dle Manuálu. Přihlašovací jméno je Uživateli přiděleno formou bezpečnostní obálky nebo si jej uživatel zvolí při sjednání Internetového bankovníctví na Obchodním místě. Uživateli může být také zasláno jednorázové přihlašovací jméno prostřednictvím SMS. Uživatel si následně při prvním přihlášení zvolí nové přihlašovací jméno. Token obdrží Uživatel osobně od Banky a jeho vydání bude zpoplatněno dle platného Sazebníku poplatků.

Část III. Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti

Článek III.1. Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti

- (1) Banka se zavazuje předat Klientovi a Uživatelům příslušné přístupové informace, které mu umožní využívat Internetové bankovníctví.
- (2) Aplikace zpřístupňující internetové bankovníctví Klient používá dle manuálu k příslušné aplikaci.
- (3) Technické vybavení, na kterém bude Sberbank Online Banking, Sberbank Online a Sberbank Online Mobile instalován, musí odpovídat Bankou stanoveným technickým požadavkům specifikovaným v uživatelské příručce.
- (4) Banka je povinna provést aktivaci elektronického přístupu k Účtům do 3 (tří) Bankovních pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy. Ostatní lhůty zpracování změn jsou uvedeny ve Smlouvě.
- (5) Banka předá Uživateli, v případě používání Sberbank Online Banking pomocí tokenu osobně token a osobně nebo poštou bezpečnostní obálku s údajem nezbytným pro přístup do systému Sberbank Online Banking. Uživatel je povinen používat token pouze pro autentizaci ve Sberbank Online Banking a pro autorizaci aktivních operací dle části druhé odstavce (12) Podmínek. Token je napájen baterií, která je koncipována na celou dobu životnosti tokenu. Klient ani Uživatel není oprávněn pokoušet se baterii měnit, nebo jiným způsobem opravovat. V případě potíží s tokenem se Klient a Uživatel obrátí na pracovníka Banky a požádá o výměnu tokenu. Za škodu, která neoprávněnou manipulací s tokenem vznikne Bance na tomto zařízení, odpovídá Klient. Klient a Uživatel je povinen vrátit token Bance při ukončení Smlouvy.
- (6) Klient/Uživatel je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost bezpečnostních obálek. V případě fyzického poškození je Klient/Uživatel povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit pracovníkovi zastupujícímu Banku; pokud byly bezpečnostní obálky zaslány poštou, vyžádat si od pošty

potvrzení o doručení poškozené zásilky a tento doklad předložit Bance. Banka je povinna neprodleně po přijetí oznámení způsobem uvedeným v odstavci (10) této části Podmínek zablokovat přístup do systému Internetového bankovníctví a následně prošetřit, zda nedošlo k neoprávněnému použití prostředků, případně prozrazení údajů přístupných v aplikaci.

- (7) Všechny přístupové údaje Uživatelů Internetového bankovníctví uvedené v bezpečnostních obálkách jsou přísně tajné. Uživatelé jsou povinni zajistit jejich neprozrazení jakékoliv třetí osobě. Uživatel Internetového bankovníctví nesmí vyrazit jakékoli třetí osobě vlastní PIN a hesla nastavená v Internetovém bankovníctví ani umožnit přístup k těmto PIN a dalším heslům jakékoli třetí osobě, dále nesmí předávat token, vyzrazovat token kód a umožnit přístup k token kódu jakékoli třetí osobě.
- (8) Banka nesdělí přístupové údaje uživatelů jiné osobě než příslušnému Uživateli Internetového bankovníctví.
- (9) Klient a Uživatelé jsou povinni při používání Internetového bankovníctví dodržovat veškeré sjednané bezpečnostní postupy a opatření. Uživatelská příručka obsahuje sekci Bezpečnostní desatero, ve kterém Banka stanoví základní bezpečnostní zásady využívání Internetového bankovníctví. Klient potvrzuje, že se s uvedenými zásadami seznámil.
- (10) Při ztrátě/odcizení PIN, hesel, tokenu či jiných přístupových údajů, popř. jestliže nastala důvodná obava, že se třetí osoba dozvěděla přístupové údaje, které by jí umožnily zneužití Účtu Klienta, případně pokud nastaly jiné obavy ze zneužití Účtu Klienta, se smluvní strany o této skutečnosti navzájem neprodleně informují. Klient nebo jeho jménem Internetového bankovníctví je povinen neprodleně uvedenou skutečnost oznámit Bance jedním z následujících způsobů:
 - a) telefonicky na poradenské Infolince elektronického bankovníctví 800 133 444, volba 3, Po–Čt 8:00–18:00, Pá 8:00–16:00,
 - b) kdykoliv elektronicky na e-mailovou adresu online-banking@sberbankcz.cz, nebo
 - c) v provozní době Call centra na Infolince 800 133 444 (ze zahraničí +420 543 525 901), nebo
 - d) osobně na kterémkoli Obchodním místě Banky.Neprodleně po provedeném hlášení dle předchozích ustanovení tohoto odstavce je Klient povinen potvrdit oznámení předáním písemné Žádosti o zablokování el. přístupu.
- (11) Banka může provést blokaci elektronického přístupu rovněž z vlastního podnětu, a to z důvodu bezpečnosti elektronického přístupu, zejména při podezření na jeho neoprávněné nebo podvodné použití. Banka informuje Klienta o blokaci a jejích důvodech (to však neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování nebo by bylo v rozporu s jinými právními předpisy) před zablokováním elektronického přístupu, nebo není-li to možné, okamžitě poté. Oznámení bude provedeno telefonicky. Banka elektronický přístup odblokuje, jakmile pomínou důvody blokace, Klient může požádat o odblokování, a to písemně na kterémkoli Obchodním místě Banky.
- (12) Banka v den zablokování elektronického přístupu k Účtům prověří veškeré odchozí úhrady, příchozí úhrady, inkasa a trvalé příkazy, které nebyly dosud zpracovány, a neoprávněné dosud nezpracované odchozí úhrady, příchozí úhrady, inkasa a trvalé příkazy neprovede. Banka s Klientem ověří,

zda byla odchozí úhrada, inkaso a trvalé příkazy skutečně autorizovány. V případě, že se Bance nepodaří tuto skutečnost s Klientem ověřit, Banka tyto odchozí úhrady, inkasa a trvalé příkazy neprovede až do okamžiku, kdy jí Klient ověření odchozích úhrad, inkas a trvalých příkazů umožní.

- (13) Z důvodu bezpečnosti nebo nutnosti údržby systému je Banka oprávněna v naléhavých případech přerušit i bez předchozího oznámení Klientovi přístup k Internetovému bankovníctví nebo pozastavit poskytování některých nebo všech služeb v Internetovém bankovníctví. Banka je povinna o této skutečnosti Klienta neprodleně informovat.
- (14) Klient nese ztrátu z neautorizovaných odchozích úhrad, trvalých příkazů a inkas, a to do celkové částky 50 (padesát) EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracených či odcizených přístupových údajů.
- (15) Klient nese ztrátu z neautorizovaných odchozích úhrad, trvalých příkazů a inkas v celém rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou z povinností stanovených v § 165 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- (16) S výjimkou případů podvodného jednání Klienta nenese Klient ztrátu z neautorizovaných odchozích úhrad, trvalých příkazů a inkas, jestliže:
 - a) ztrátu, odcizení nebo zneužití přístupových údajů nemohl zjistit před provedením neautorizované odchozí úhrady, trvalého příkazu nebo inkasa, nebo
 - b) pokud ztráta, odcizení nebo zneužití přístupových údajů byla způsobena jednáním Banky, nebo
 - c) pokud ztráta vznikla poté, co Klient oznámil Bance ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití přístupových údajů, nebo
 - d) pokud Banka nezajistila, aby měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit jejich ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití, nebo
 - e) pokud Banka porušila povinnost požadovat silné ověření v případech, kdy ho vyžaduje právní předpis.

Část IV. Termíny a podmínky zpracování

- (1) Jakýkoli platební příkaz podaný elektronicky Internetovým bankovníctvím lze odvolat do okamžiku jeho přijetí ve smyslu Obchodních podmínek platebního styku. Po dohodě s Bankou může Klient odvolat platební příkaz (s výjimkou souhlasu s inkasem) i po jeho přijetí Bankou avšak pouze za podmínky, že příslušná odchozí úhrada, inkaso nebo trvalý příkaz ještě nebyly odeslány z Banky nebo pokud ještě nebyly provedeny, jedná-li se o převod v rámci Banky. Požádat o odvolání platebního příkazu je nutné prostřednictvím žádosti v Internetovém bankovníctví a může tak učinit pouze Aktivní uživatel Internetového bankovníctví.

Část V. Zúčtování tuzemských a zahraničních platebních příkazů

Tuzemské platební příkazy

- (1) U tuzemských odchozích úhrad nebo trvalých příkazů, které Klient a Uživatel požaduje zpracovat jako „**urgentní**“, je nutné v platebním příkazu zatrhnout nabídku Prioritní platba.

Zahraniční platební příkazy

- (1) U zahraničních plateb, které Klient a Uživatel požadují zpracovat jako „**urgentní**“, je nutné v platebním příkazu zvolit v nabídce Priorita platby „Urgentní“.
- (2) Platební příkazy k převodům mezi Účty vedenými v Bance v různých měnách a k převodům mezi Účty vedenými v Bance ve stejné cizí měně je nutné podávat na elektronickém formuláři pro Vnitrobankovní cizoměnové platební příkazy.
- (3) Konverzi měn provádí Banka dle směnného kurzu stanoveného a vyhlášeného Bankou v souladu s Obchodními podmínkami platebního styku v okamžiku provedení příkazu. Banka je oprávněna změnit až do okamžiku zpracování platebního příkazu Kurzovní lístek, taková změna však musí být provedena neutrálním způsobem. Není-li dohodnuto jinak, Banka zúčtuje zahraniční platební příkaz nebo vnitrobankovní cizoměnový platební příkaz kurzem „deviza nákup / deviza prodej“ platným v okamžiku zpracování platebního příkazu. Směnné kurzy používané Bankou jsou Klientovi přístupné na všech Obchodních místech Banky, rovněž na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz a z aplikace Sberbank Online Banking a Sberbank Online.

Část VI. Limity

A) Limity pro Internetové bankovníctví:

- (1) Limity pro Internetové bankovníctví si Klient stanoví v konkrétní aplikaci nebo na Obchodním místě Banky. Zvýšení limitů je možné pouze na Obchodním místě Banky. Maximální výši limitů stanovuje Banka.
- (2) Produktový limit pro konkrétní účet stanovuje Klient v dané aplikaci jako denní nebo měsíční. Vztahuje se pro Klienta i Disponenty dohromady.
- (3) Uživatelský limit pro jednotlivé Disponenty stanovuje Klient v dané aplikaci jako denní. Vztahuje se na všechny Odchozí úhrady, Trvalé příkazy, Inkasa konkrétních Disponentů.
- (4) Limity se uvádí v tuzemské měně (CZK), má-li Klient přístupné účty jiných měn, Trvalé příkazy, Inkasa, Odchozí úhrady z těchto účtů jsou pro účely výpočtu limitu přepočítávány aktuálním kurzem Deviza – střed dle Kurzovního lístku Banky. Limity se vztahují na Odchozí úhrady, Trvalé příkazy a Inkasa zadané během dne nebo měsíce, v závislosti na nastavení konkrétního limitu, bez ohledu na jejich splatnost.
- (5) Limity se nevztahují na Trvalé příkazy, Inkasa a Odchozí úhrady mezi vlastními účty.
- (6) Obnova limitů je vždy od začátku nového dne nebo měsíce, v závislosti na nastavení konkrétního druhu limitu.
- (7) Podepisovací pravidla nastavuje v Internetovém bankovníctví Klient nebo Administrátor. Určují pravidla pro Autorizaci operací, stanovují limity a množství osob, které musí operaci autorizovat, než jsou finálně přijata ke zpracování Bankou.

B) Speciální limity pro Sberbank Online Banking:

- (1) Aktivní uživatel, který používá k autorizaci podpisový certifikát je oprávněn předávat Bance prostřednictvím Internetového bankovníctví platební příkazy k odchozím platebním transakcím do výše denního limitu sjednaného v Internetovém bankovníctví, na Obchodním místě Banky nebo ve Smlouvě. V případě aktivních uživatelů s podpisovým certifikátem vytvořeným před účinností těchto Pod-

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

mínek, kteří nemají limit sjednaný ve Smlouvě, je výše uvedené ustanovení o limitu účinné od 1. 4. 2010, kdy od uvedeného data jsou tito Uživatelé oprávněni předávat Bance denně platební příkazy k odchozím platebním transakcím pouze do výše 20 000 (dvacet tisíc) CZK za den.

- (2) Aktivní uživatel, který používá k autorizaci token je oprávněn předávat Bance prostřednictvím Sberbank Online Banking odchozí úhrady bez omezení, není-li v Internetovém bankovníctví nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak.
- (3) Limit pro odchozí úhrady se vztahuje kumulativně na všechny Účty, které jsou Uživateli ve Sberbank Online Banking zpřístupněny, a na odchozí úhrady vytvořené v období, na které je limit stanoven. Limit se nevztahuje na odchozí úhrady pořízené prostřednictvím Sberbank Online Banking mezi Účty vedenými v Bance v rámci jednoho uživatelského přístupu k těmto Účtům a na založení trvalých příkazů. Uživatelský přístup je definován přihlašovací jménem do Sberbank Online Banking.

C) Speciální limity pro Smart Banking:

- (1) V případě užívání Smart Banking stanovuje Banka pro Uživatele tyto limity:
 - a) transakční limit, příp. časový limit, které jsou pro Uživatele sjednány v rámci Sberbank Online Banking,
 - b) limit Standardní autorizace stanovený Bankou,
 - c) limit pro Dodatečnou autorizaci stanovený Bankou,
 - d) globální limit stanovený Bankou.

Globálním limitem se rozumí omezení pro součet odchozích úhrad předaných Bance v průběhu jednoho kalendářního dne prostřednictvím Smart Banking. Zahrnuje všechny odchozí úhrady z mobilního zařízení (bez ohledu na datum splatnosti). Je-li ve Smlouvě sjednán časový limit, sčítají se tyto odchozí úhrady s odchozími úhradami odeslanými do banky prostřednictvím Sberbank Online Banking v daném časovém období. Odchozí úhrady odeslané prostřednictvím Smart Banking tak snižují (tj. vyčerpávají) časový limit ve Sberbank Online Banking.

- (2) Uživatel je oprávněn provádět odchozí úhrady prostřednictvím aplikace Smart Banking vždy do výše transakčního a časového limitu, pokud byly sjednány ve smlouvě o Sberbank Online Banking, nejvýše však do výše globálního limitu, jehož výši určuje Banka a který činí 20 000,00 (dvacet tisíc) CZK za kalendářní den. Tyto limity se vztahují kumulativně na všechny odchozí úhrady ze všech Účtů, které jsou Uživateli ve Smart Banking na základě Dohody o zřízení Smart Banking zpřístupněny. Do sjednaných limitů se nezapočítávají založené trvalé příkazy a termínované vklady zadané ve Sberbank Online Banking, dále se nezapočítávají odchozí úhrady pořízené prostřednictvím Smart Banking mezi Účty vedenými ve Sberbank CZ, a.s.

Část VII. Ceny za služby

- (1) **Za poskytnuté služby budou Klientovi účtovány poplatky dle platného Sazebníku poplatků z účtu určeného Klientem, nebylo-li dohodnuto jinak. Banka je však oprávněna zúčtovat poplatek i z kteréhokoliv jiného účtu Klienta.**
- (2) Těmito poplatky se rozumí zejména: jednorázový poplatek za vydání tokenu, paušální poplatek za užívání Internetového bankovníctví a dále za znovu vydání přístupových údajů. Poplatek za provedení inkasa, trvalého příkazu, odchozí úhrady a příchozí úhrady, tzn. tuzemské platby,

poplatek za provedení zahraniční platby, vnitrobankovní platby, příplatek za urgentní platbu, poplatek za odvolání odchozí úhrady a ostatní příplatky vztahující se k platbě jsou prioritně zúčtovány z Účtu, ze kterého byla platba provedena.

- (3) Sazebník poplatků je přístupný v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a rovněž na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz. Klient uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se s jeho obsahem seznámil.

Část VIII. Reklamacce

- (1) Klient (případně jeho jménem Aktivní uživatel Internetového bankovníctví) je povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat na výpisu z Účtu, zda jsou inkasa, trvalé příkazy, příchozí úhrady a odchozí úhrady na něm uvedené autorizované a správně zaúčtované. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zaúčtování inkas, trvalých příkazů, příchozích úhrad nebo odchozích úhrad, je oprávněn prokazatelným způsobem reklamovat u Banky zjištěné chyby, a to neprodleně po jejich zjištění nejpozději však do 13 (třinácti) měsíců po odepsání peněžních prostředků z Účtu. Banka práva vznesená Klientem a Uživatелеm Internetového bankovníctví ve stanovené lhůtě prověří. Další podmínky jsou uvedeny v Reklamačním řádu Banky, který je k dispozici v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a je zveřejněn rovněž na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz.
- (2) Jestliže byla chybně inkasa, trvalý příkaz, příchozí úhrada nebo odchozí úhrada v souladu s těmito Podmínkami reklamována neúspěšně a Klient je s takovým řešením nespokojen, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem a držitelem při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se sídlem na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

Část IX. Změny Smlouvy/Podmínek

- (1) Banka je oprávněna změnit tyto Podmínky v souladu s částí třetí, články II/ Uzavírání a změny Smluv a III/ Změny Podmínek Všeobecných obchodních podmínek.

Část X. Přechodná ustanovení

- (1) Vydání přístupových údajů pro vytvoření podpisového certifikátu od 1. 8. 2015 již Banka nenabízí.

Část XI. Závěrečná ustanovení

- (1) V případě že by ustanovení Podmínek bylo v rozporu s ustanovením Všeobecných obchodních podmínek, Obchodních podmínek platebního styku nebo Obchodních podmínek pro běžné a spořicí účty, použije se přednostně ustanovení těchto Podmínek.
- (2) Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- (3) Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 17. 4. 2020 a nahrazují Obchodní podmínky pro Sberbank Online Banking ze dne 15. 11. 2018.

Část XII. Důležitá ujednání

- (1) Se Smlouvou, Podmínkami, uživatelskými příručkami, Zásadami bezpečnosti a infolisty se Klient řádně seznámil, přijímá je a zejména výslovně přijímá ujednání Podmínek označená tučně.
- (2) Součástí těchto Podmínek jsou uživatelské příručky k Sberbank Online Banking, Sberbank Online, Sberbank Online Mobile, mTokenu, dále pak Zásady bezpečnosti a infolisty k Sberbank Online Banking a Smart Banking. Veškeré dokumenty jsou na internetových stránkách Banky www.sberbank.cz v sekci Internetové bankovníctví.