



# °Obchodné podmienky Tatra banky, a. s. k službám a platobným prostriedkom Multicash a TatraPay

## Preambula

Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. k službám a platobným prostriedkom Multicash a TatraPay (ďalej aj „OP“) upravujú právne vzťahy medzi bankou a jej klientami pri poskytovaní platobných služieb prostredníctvom systému elektronického bankovníctva Multicash a prostredníctvom služby TatraPay. Banka je poskytovateľom platobných služieb v zmysle Zákona o platobných službách.

Systém elektronického bankovníctva Multicash je klientom poskytnutý na základe osobitného zmluvného vzťahu a umožňuje klientom banky realizovať za podmienok definovaných v príslušných zmluvách a týchto OP nasledovné platobné služby:

- bezhotovostné platobné operácie - prevody finančných prostriedkov z účtu alebo na účet prostredníctvom jednorazového platobného príkazu (vrátane dávkového), a to formou príkazu na úhradu alebo príkazu na SEPA inkaso.

Službu TatraPay je klient oprávnený využívať na základe osobitnej zmluvy o prevádzkovaní služby TatraPay. Prostredníctvom služby TatraPay banka zabezpečuje pre klienta realizáciu platobných príkazov tretích strán - zákazníkov klienta.

Na základe vyššie uvedených zmlúv alebo v súvislosti s nimi sú klientom banky poskytované aj ďalšie služby definované v predmetných zmluvách a týchto OP.

## Pojmy a definície

Ak z kontextu týchto OP nevyplýva inak, budú mať nižšie uvedené pojmy pre účely týchto OP nasledovný význam:

**banka** - Tatra banka, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava, IČO: 00 686 930, zapísaná v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 71/B, DIČ: 2020408522

**klient** - fyzická osoba- podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá je majiteľom Bežného účtu v banke a ktorá uzatvorila s bankou osobitnú zmluvu o používaní systému elektronického bankovníctva Multicash alebo zmluvu o prevádzkovaní služby TatraPay

**spotrebiteľ** - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a/alebo plnení príslušnej zmluvy nekoná v rámci svojho zamestnania, povolania alebo podnikania, či ako štatutárny orgán právnickej osoby, jej prokurista alebo zástupca (vrátane zástupcu fyzickej osoby podnikateľa). Banka vyhlasuje, že za spotrebiteľa nepovažuje žiadnu právnickú osobu alebo fyzickú osobu- podnikateľa a to ani v prípade, ak takáto osoba zamestnáva menej ako

desať osôb alebo jej ročný obrat alebo celková ročná bilančná hodnota nepresahuje 2 000 000 EUR

**VOP** - Všeobecné obchodné podmienky Tatra banky, a.s.

**Zákon o bankách** - Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 483/2001 Z.z. o bankách v znení neskorších zmien a doplnení

**Zákon o platobných službách** - Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. 492/2009 o platobných službách v znení neskorších zmien a doplnení

## Multicash

1. Klient je oprávnený na základe osobitných zmlúv doručovať banke platobné príkazy a príkazy na SEPA inkaso formou elektronickej výmeny súborov (ďalej len „EVS“).
2. V prípade platobného styku formou EVS klient doručí banke elektronickej súbor s príkazmi na úhradu a/alebo príkazmi na SEPA inkaso, ak nie je medzi bankou a klientom výslovne písomne dohodnuté inak, podpísaný elektronickejšími podpismi osôb určených klientom. Práva a povinnosti banky a klienta týkajúce sa vyhotovovania a realizácie príkazov na SEPA inkaso sú upravené v osobitnej zmluve medzi bankou a klientom. Uzatvorenie takejto osobitnej zmluvy je podmienkou spracúvania a realizácie príkazov na SEPA inkaso doručených prostredníctvom platobného prostriedku Multicash zo strany banky.
3. Klient a banka sa osobitnou zmluvou môžu dohodnúť aj na zasielaní iných súborov s ďalšími právne relevantnými písomnosťami formou EVS.
4. Vstup, prenos, spracovanie príkazov na úhradu, príkazov na SEPA inkaso a ďalšie doplnkové funkcie (napr. podľa ods. 3) zabezpečuje programové vybavenie dodané bankou, ktoré je majetkom banky. Toto programové vybavenie poskytuje banka klientovi do bezplatného užívania na celú dobu trvania Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash. Klient je povinný rešpektovať autorské právo na uvedené programové vybavenie. Technické vybavenie si klient zabezpečuje sám, a to v súlade so špecifikáciou dohodnutou v zmluve.
5. Prípadné neodborné zásahy do programového vybavenia dodaného bankou, ktoré môžu spôsobiť nefunkčnosť klientskej aplikácie, znáša klient a banka môže požadovať náhradu nákladov vynaložených na uvedenie klientskej strany do prevádzky-schopného stavu.

6. Banka je oprávnená vykonať inštaláciu systému elektronického bankovníctva Multicash, jeho zmenu a servis a údržbu aj prostredníctvom bankou určenej autorizovanej tretej osoby. Klient bude o identite takejto tretej osoby vždy vopred informovaný primeraným spôsobom. V prípade, ak klient požiada banku o vykonanie servisného zásahu alebo údržby systému elektronického bankovníctva Multicash, banka je oprávnená požiadať klienta o sprístupnenie systému elektronického bankovníctva Multicash a informačného systému klienta na diaľku a vykonať takýto servisný zásah a/alebo údržbu prostredníctvom vzdialeného prístupu.
7. Za správnosť údajov v súbore, za správne použitie elektronických podpisov, za autorizáciu súboru, za bezpečné uloženie ochranných prvkov (napr. PIN - personal identification number), za ochranu údajov, ktoré klienta oprávňujú na odoslanie súboru transakcií na vykonanie, je zodpovedný klient.
8. Konkrétne ochranné prvky pri odoslaní a autorizácii sú určené v príslušnej zmluve. Pri Zmluve o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash je ním najmä elektronický podpis vydaný bankou na základe predmetnej Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash určený výlučne pre uzavretý systém banka-klient a výlučne pre potreby systému Multicash. Takýto elektronický podpis je vydávaný bez časového obmedzenia na celú dobu trvania danej Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash. Elektronické podpisy oprávnených osôb sú generované pri inštalácii systému elektronického bankovníctva MultiCash u klienta. V prípade pridávania nových oprávnených osôb do, už v minulosti nainštalovaného, existujúceho systému elektronického bankovníctva Multicash, tento podpis generuje sám klient spolu s príslušnou oprávnenou osobou, alebo na požiadanie klienta osoba oprávnená bankou. Ku každému elektronickému podpisu si pri generovaní dotknutá oprávnená osoba samostatne zvolí heslo pre podpis, ktoré je povinná ochraňovať v súlade s odsekom 9 tejto časti OP, a vytlačí „Žiadosť o registráciu verejného kľúča“. Táto žiadosť obsahuje HASH, ktorý slúži na overenie a aktiváciu podpisového kľúča k danému elektronickému podpisu v banke. Žiadosť vždy musí podpísať oprávnená osoba, ktorej bol vygenerovaný elektronický podpis a štatutárny alebo iný oprávnený zástupca klienta v súlade s podpisovým vzorom klienta v banke. Po vygenerovaní kľúča a podpísaní žiadosti v zmysle predchádzajúcej vety musí byť žiadosť, ak banka pre konkrétny prípad nestanoví inak, doručená do banky osobne formou originálu. Spôsob použitia elektronického podpisu pre systém Multicash je uvedený v Zmluve o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash.
9. Klient a klientom zmluvne stanovené oprávnené osoby sú povinní používať platobný prostriedok Multicash a ochranné prvky v súlade s podmienkami stanovenými v príslušných zmluvách a týchto OP. Po pridelení ochranných prvkov a sprístupnení platobných prostriedkov vykonávať všetky primerané úkony na zabezpečenie ochrany ochranných prvkov. Za primerané úkony sa pritom považuje najmä:
  - a) nenechávať ochranné prvky bez dozoru a zabrániť akémukoľvek zverejneniu alebo sprístupneniu ochranných prvkov
  - b) PIN kód k čipovej platobnej karte neuschovávať spolu s danou kartou, nezapisovať si PIN kód na kartu či iné médium a neoznamovať ho tretej osobe, dokonca ani polícii alebo pracovníkom banky
  - c) nepoužívať heslo pre prístup k platobnému prostriedku v rámci iných systémov (napr. sociálnych sietí a pod.)
  - d) nezapisovať ani inak nezaznamenávať heslo pre prístup k platobnému prostriedku a neoznamovať ho tretej osobe, dokonca ani polícii alebo pracovníkom banky
  - e) používať riadne licencovaný antivírusový a anti-spyware program s najnovšími aktualizáciami
  - f) pri vzdialenej autorizácii platobných operácií nevyužívať verejné, resp. neznáme počítače
  - g) po ukončení práce s platobným prostriedkom sa riadne odhlásiť
  - h) s ochrannými prvkami a platobnými prostriedkami zaobchádzať rovnako opatrne ako s peňažnou hotovosťou, nenechávať ich kdekoľvek voľne položené alebo prístupné v čase svojej neprítomnostiNevykonanie alebo opomenutie vyššie uvedených úkonov sa považuje za hrubú nedbanlivosť zo strany klienta a/alebo oprávnenej osoby klienta.
10. Ak sa klient alebo jeho oprávnená osoba domnieva, že platobný prostriedok klienta alebo ochranný prostriedok oprávnenej osoby môžu byť zneužití, sú povinní bezodkladne kontaktovať banku prostredníctvom ktorejkoľvek pobočky banky alebo telefonicky prostredníctvom služby DIALOG Live (24 hodinová nepretržitá služba) na zverejnené telefónne číslo platné v momente volania (v čase zverejnenia týchto OP z mobilného telefónu na skrátenom čísle \*1100 alebo \* TABA, pre volania z pevnej linky na čísle 0800 00 1100, zo zahraničia na číslo: +421 2/5919 1000) a požiadať o zablokovanie prístupu. Rovnako je klient a/alebo oprávnená osoba povinná postupovať v prípade straty alebo odcudzenia ochranného prostriedku.
11. V prípade, ak klient zistí neautorizovanú alebo chybnú vykonanú platobnú operáciu, má nárok na nápravu zo strany banky, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybné

- vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z dotknutého účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na dotknutý účet, informuje banku o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu. Vzhľadom na skutočnosť, že uvedené platobné operácie môžu vzniknúť v príčinnej súvislosti so spáchaním trestného činu (napr. podvod; poškodenie a zneužitie záznamu na nosiči informácií či krádež) alebo môžu mať za následok vznik bezdôvodného obohatenia, klient a oprávnená osoba sú povinní v prípade informovania banky o zistení neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie poskytnúť banke maximálnu možnú súčinnosť pri zisťovaní príčin a následkov takýchto platobných operácií.
12. Ak banka odmietne vykonať platobný príkaz zadaný prostredníctvom platobného prostriedku Multicash informuje klienta o odmietnutí platobného príkazu prostredníctvom predmetného platobného prostriedku. Ustanovenia VOP o odmietnutí vykonania platobného príkazu nie sú ustanoveniami tohto bodu dotknuté.
  13. Klient je oprávnený odvolať platobný príkaz zadaný prostredníctvom platobného prostriedku Multicash na základe dohody s bankou až do okamihu určenia bankou a spôsobom určeným dohodou banky a klienta.
  14. Platobný prostriedok Multicash nerealizuje platobné operácie v sobotu, nedeľu a počas štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja.
  15. Na základe § 98 ods. 1 Zákona o platobných službách sa ustanovenia § 6, § 8 ods.3, § 10, §12 až 14, § 22 a ustanovenia §33 až 44 okrem § 44 ods. 2.a 3. Zákona o platobných službách v celom rozsahu neuplatňujú ak klient nie je spotrebiteľom v zmysle Zákona o platobných službách alebo týchto OP. Zodpovednostné vzťahy založené alebo súvisiace so Zmluvami o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash uzatvorenými medzi bankou a klientom, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle OP alebo Zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 492/2009 o platobných službách sa spravujú týmito OP, pričom platí najmä, že platobné príkazy doručené banke, ktoré obsahujú stanovené ochranné prvky oprávnenej osoby, budú považované za úkony oprávnenej osoby určenej klientom, preto plnú zodpovednosť voči banke nesie klient.
  16. Pri vydávaní niektorých druhov ochranných prvkov v zmysle odseku 8 alebo príslušnej zmluvy má banka právo požadovať od klienta zábezpeku na ich vrátenie vo funkčnom stave vo výške stanovenej aktuálne platným Sadzobníkom poplatkov Tatra banky, a.s. alebo príslušnou zmluvou, na základe ktorej mu boli poskytnuté.
  17. V prípade, ak bola takáto zábezpeka poskytnutá, je banka povinná ju vrátiť bezodkladne po vrátení príslušného ochranného prvku vo funkčnom stave. Klient je povinný vrátiť príslušné ochranné prvky bezodkladne, najneskôr však do 30 dní od zániku príslušnej zmluvy alebo odo dňa bankou určeného ukončenia používania daného ochranného prvku v závislosti od toho, čo nastane skôr. Ak klient dotknutý ochranný prvok nedoručí banke v stanovenej lehote vo funkčnom stave, banka má právo použiť zábezpeku poskytnutú klientom v celom rozsahu na náhradu škody spôsobenej banke nevrátením ochranného prvku vo funkčnom stave. O takomto použití zábezpeky nebude oprávnená osoba informovaná.
  18. V prípade, ak klient resp. ním určené oprávnené osoby využívali ako ochranný prvok prostriedky, ktoré nie je možné používať ako ochranné prvky vo verziách systémov elektronického bankovníctva Telebanking/ Multicash podporovaných bankou ku dňu 25. 4. 2013, klient bol povinný vrátiť dotknuté ochranné prvky najneskôr do 30. 11. 2013. Ak klient predmetné ochranné prvky nedoručil banke v stanovenej lehote vo funkčnom stave banka použila zábezpeku poskytnutú klientom v čase získania takýchto ochranných prvkov v celom rozsahu na náhradu škody spôsobenej banke nevrátením daných ochranných prvkov vo funkčnom stave. O takomto použití zábezpeky nebude klient ďalej informovaný.
  19. V súvislosti so zavedením platobných schém SEPA banka od 01.02.2014 neposkytuje službu inkaso v tej podobe ako ju poskytovala pred uvedeným termínom. Táto služba je nahradená platobnou službou SEPA inkaso, pričom klient je oprávnený doručovať banke príkazy na SEPA inkaso cez systém elektronického bankovníctva Multicash a požadovať ich realizáciu iba v prípade, ak s bankou okrem Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash uzatvoril aj osobitnú zmluvu o poskytovaní platobnej služby SEPA inkaso v zmysle ods. 2 tejto časti OP - napr. Zmluvu o poskytovaní platobnej služby SEPA inkaso (platobná schéma SEPA CORE DIRECT DEBIT), či inú obdobnú zmluvu upravujúcu odlišnú SEPA platobnú schému. V súvislosti s vyššie uvedeným sa v Zmluve o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash, pojem „príkaz na inkaso“ a pojem „spracovanie príkazu na inkaso (výzvy na inkaso)“ nahrádza pojmom „príkaz na SEPA inkaso“ resp. „spracovanie príkazu na SEPA inkaso“ a to všetko za predpokladu, že klient a banka uzatvorili osobitnú zmluvu o poskytovaní platobnej služby SEPA inkaso. Ustanovenia takejto Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash sa vo vzťahu k príkazom na SEPA inkaso budú aplikovať iba v rozsahu, ktorý nie

je v rozpore s osobitnou zmluvou o poskytovaní platobnej služby SEPA inkaso. Ustanovenia takejto osobitnej zmluvy o poskytovaní platobnej služby SEPA inkaso majú v týchto prípadoch prednosť pred ustanoveniami Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, klient s účinnosťou od 01.02.2014 nie je oprávnený doručovať príkaz na inkaso či SEPA inkaso prostredníctvom systému elektronického bankovníctva Multicash a banka takýto platobný príkaz nespracuje, ak klient nemá uzatvorenú osobitnú zmluvu o poskytovaní platobnej služby SEPA inkaso. Súčasne sa zo Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash uzatvorenej medzi bankou a klientom vypúšťa Príloha č.5 bez náhrady. Ustanovenia OP uvedené v tomto odseku majú prednosť pred ustanoveniami takejto Zmluvy o používaní (poskytnutí) Systému elektronického bankovníctva MultiCash.

Klient je oprávnený prostredníctvom systému elektronického bankovníctva Multicash doručovať banke príkazy na SEPA inkaso v mene a prospech účtu tretej osoby iba v prípade, ak takáto tretia osoba má s bankou uzatvorenú osobitnú zmluvu o poskytovaní platobnej služby SEPA inkaso. Pre vylúčenie pochybností v takom prípade platí, že klient je oprávnený zasielať príkazy na SEPA inkaso v mene tretej osoby aj bez uzatvorenia osobitnej zmluvy na poskytovanie platobnej služby SEPA inkaso vo svojom mene.

## TatraPay

1. Banka sa zaväzuje na základe osobitnej zmluvy zabezpečovať realizáciu platobných príkazov pre zmluvného partnera - obchodníka prostredníctvom TatraPay systému 24 hodín denne s výnimkou technickej údržby.
2. Banka vykoná 1 pokus synchronnou komunikáciou o poskytnutie informácie o realizácii platby obchodníkovi. Banka zároveň zašle túto informáciu inou nezávislou cestou a to prostredníctvom komunikačného kanála, ktorý je definovaný v príslušnej zmluve o prevádzkovaní služby TatraPay a Technickej príručke.
3. Banka sa zaväzuje viesť databázu platcov obchodníkovi a to minimálne po dobu 70 dní od vykonania transakcie.
4. Banka nesmie meniť ani nijako upravovať alebo zasahovať do obsahu údajov prijatých od obchodníka bez predchádzajúceho písomného súhlasu obchodníka.
5. Banka platbu nezrealizuje v prípade, že údaje doručené od obchodníka nebudú prijaté v dohodnutej štruktúre a prostredníctvom dohodnutého elektronického kanála uvedeného v Technickej príručke k službe TatraPay. Takúto platbu banka považuje za chybnú.
6. Banka o nerealizovaní chybnej platby obchodníka neinformuje.
7. Banka nezodpovedá za doručenie informácie o realizácii platby obchodníkovi podľa odseku 2.
8. Obchodník sa zaväzuje dodávať banke údaje k platbe v stanovenej štruktúre a prostredníctvom dohodnutého komunikačného kanála uvedeného v Technickej príručke k službe TatraPay.
9. Obchodník sa zaväzuje pri komunikácii s bankou vždy skontrolovať bezpečnostný podpis banky v súlade s Technickou príručkou.
10. Obchodník je povinný pred vydaním tovaru a/alebo poskytnutím služby vždy skontrolovať skutočnú realizáciu platby a to prostredníctvom **Internet** banking-u banky, služby DIALOG Live, prípadne prostredníctvom inej služby banky, ktorá mu umožňuje získavať aktuálne informácie o stave a pohyboch na Bežnom účte, v prospech ktorého sa má pripísať platba realizovaná prostredníctvom služby TatraPay (ďalej ako účet). Uvedené neplatí v prípadoch, ak je komunikácia banky s obchodníkom a bezpečnosť prenášaných údajov zabezpečená prostredníctvom HMAC a ECDSA podpisov. Obchodník je však v takých prípadoch pred vydaním tovaru alebo pred poskytnutím služby, za ktorých poskytovanie prijíma úhradu prostredníctvom služby TatraPay, povinný vykonať v zmysle Technickej príručky kontrolu HMAC a ECDSA podpisov v správe, ktorá mu je v súvislosti s vykonaním predmetnej úhrady doručená z banky. Obchodník preberá plnú zodpovednosť za prípadnú škodu, ktorá vznikne odovzdaním tovaru resp. poskytnutím služby bez vykonania príslušného druhu kontroly: skutočnej realizácie platby alebo HMAC a ECDSA podpisov podľa Technickej príručky.
11. Obchodník za účelom kontroly realizácie platieb za tovar a služby zriadi pre ním oprávnené osoby prístup na svoj účet cez Internet banking, službu DIALOG Live, prípadne cez inú službu banky, ktorá obchodníkovi umožňuje získavať aktuálne informácie o účte.
12. Bezpečnosť prenášaných údajov je zabezpečená bezpečnostným kľúčom, ktorý zabezpečuje autentifikáciu odosielateľa správy a kontrolu integrity dát a v prípade synchronnej komunikácie aj SSL protokolom zabezpečujúcim utajenie komunikácie.
13. Banka si vyhradzuje právo na odstavenie systému TatraPay v prípade údržby, update software, alebo profilaktiky. Ak bude potrebný plánovaný zásah zo strany banky, bude realizovaný v čase určenom a vhodným spôsobom oznámenom bankou.
14. Prezentácia virtuálneho obchodu a druhy poskytovaného tovaru nesmú obsahovať propagáciu násillia, rasizmu, nesmú odporovať dobrým mravom a platným právnym poriadkom.



15. V prípade, ak obchodník v lehote 12 kalendárnych mesiacov od zrušenia posledného účtu, ku ktorému mal zriadenú službu TatraPay, platne a účinne nedoplní do zmluvy o prevádzkovaní služby TatraPay nový účet, ku ktorému má byť služba TatraPay prevádzkovaná, platí, že uplynutím posledného dňa 12 mesačnej lehoty zaniká platnosť zmluvy o prevádzkovaní služby TatraPay a obchodník nie je ďalej oprávnený túto službu využívať. Ustanovenia OP uvedené v tomto odseku majú prednosť pred ustanoveniami takejto zmluvy o prevádzkovaní služby TatraPay.

## Spoločné ustanovenia

1. Banka nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu, ktorá vznikne klientovi tým, že nemôže v určitom okamihu využívať platobné služby poskytované prostredníctvom platobných prostriedkov a služieb Multicash alebo TatraPay v zmysle týchto OP.
2. Banka nenesie zodpovednosť za škody spôsobené alebo súvisiace s chybami pri prenose, technickými poruchami, prerušením linky, interferenciami so zariadeniami spoločnosti poskytujúcej telekomunikačné služby alebo prevádzkovateľov súkromných sietí, a tiež aj ďalšími technickými problémami akéhokoľvek druhu, okrem prípadov spôsobených bankou zámerne alebo vzniknutých jej hrubou nedbanlivosťou. Zodpovednosť za správnosť prenášaných údajov, zlyhanie hardvérového alebo softvérového vybavenia klienta a/alebo obchodníka nesie klient.
3. Banka nezodpovedá za škodu a iné dôsledky spôsobené:
  - a) vstupom inej osoby do prebiehajúceho spojenia banky a klienta uskutočňovaného prostredníctvom technických zariadení a sietí,
  - b) sprístupnením a zneužitím údajov týkajúcich sa klienta a tvoriacich bankové tajomstvo, vrátane osobných údajov klienta, ktoré banka alebo klient na základe alebo v súvislosti s poskytovaním služby zasiela prostredníctvom elektronických komunikačných médií.
4. Za škodu, ktorá vznikne chybami, nedorozumeniami a omylmi pri doručovaní údajov prostredníctvom elektronických komunikačných médií medzi bankou a klientom alebo inými pracoviskami banky, zodpovedá banka len vtedy, ak ju zaviniła. To platí aj v prípade viacnásobného vystavenia príkazu prostredníctvom elektronických komunikačných médií.
5. Banka účtuje klientovi všetky poplatky spojené s poskytovaním služieb vymedzených týmito OP v zmysle aktuálneho Sadzobníka poplatkov Tatra banky, a.s. a príslušnej zmluvy. Banka je oprávnená meniť rozsah poskytovaných produktov a služieb ako aj výšku poplatkov a cien za produkty a služby v Sadzobníku poplatkov Tatra banky, a.s.. Zmena

Sadzobníka poplatkov banka spolu s určením jej účinnosti zverejňuje vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke alebo iným vhodným spôsobom dohodnutým s klientom. Zverejnenie banka zabezpečí najneskôr dva mesiace pred účinnosťou zmeny. Sadzobník poplatkov Tatra banky, a.s. je k dispozícii v každej pobočke banky a na internetovej stránke banky, a to buď ako samostatná listina alebo ako súčasť Cenníka služieb.

6. Banka si vyhradzuje právo na prerušenie poskytovania služieb vrátane platobných služieb v prípade údržby informačných systémov banky, update software alebo profilaktiky. V prípadoch, ak bude takéto prerušenie možné plánovať, bude takýto plánovaný zásah vhodným spôsobom oznámený bankou.

## Záverečné ustanovenia

1. Vzájomné práva a povinnosti banky a klienta neupravené zmluvou alebo týmito OP sa riadia VOP. Tieto obchodné podmienky majú prednosť pred príslušnou zmluvou, ak je to v nich alebo v príslušnej zmluve výslovne uvedené.
2. Spôsob riešenia prípadných sporov, ktoré by mohli vzniknúť na základe alebo v súvislosti s poskytovaním služieb definovaných týmito OP je stanovený v príslušnej zmluve uzatvorenej medzi bankou a klientom a VOP.
3. Ak sa banka a klient nedohodli inak, riadia sa právne vzťahy medzi nimi právom Slovenskej republiky (s výnimkou kolíznych noriem medzinárodného práva súkromného ako časti právneho poriadku Slovenskej republiky) a vzájomné spory, ktoré by vznikli z týchto vzťahov alebo v súvislosti s nimi, s výnimkou sporov s určenou právomocou rozhodcovského súdu, sú príslušné prejednávať a rozhodovať vecne a miestne príslušné všeobecné sudy Slovenskej republiky.
4. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne alebo telefonicky prostredníctvom služby DIALOG Live, a to počas celej prevádzkovej doby v ktorejkoľvek pobočke banky. Banka je povinná takto uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených Reklamačným poriadkom. O vybavení reklamácie informuje banka klienta písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré banka doručuje bez zbytočného odkladu na poslednú známu adresu klienta. Postup a lehoty vybavovania reklamácií sú záväzne upravené vo VOP a Reklamačnom poriadku banky. Ak nie je v zmluve s klientom dojednané inak, banka uzatvára príslušnú zmluvu s klientom v slovenskom jazyku a počas zmluvného vzťahu s klientom uskutočňuje komunikáciu v slovenskom jazyku. Bankou určené informácie a služby sú poskytované okrem slovenského jazyka aj v jazyku anglickom a nemeckom.

5. Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky alebo na základe rozhodnutia vedenia banky zmeniť alebo úplne nahradiť tieto OP (ďalej „zmena“). Zmenu banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na svojej internetovej stránke spolu s určením jej platnosti a účinnosti, pričom zverejnenie banka zabezpečí najneskôr dva mesiace pred účinnosťou zmeny. Ak klient nesúhlasí so zmenou OP, je povinný písomne oznámiť banke, že zmeny OP neprijíma, a to najneskôr do dňa účinnosti zmeny. Ak sa banka a klient nedohodnú inak, majú právo ukončiť vzájomné záväzkové vzťahy a vyrovať si svoje vzájomné pohľadávky. Ak klient vo vyššie uvedenej lehote písomne neoznámí banke svoj nesúhlas so zmenou OP, platí, že so zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy banky a klienta sa odo dňa účinnosti zmeny riadia zmenenými OP.
6. OP zverejňuje banka na svojej internetovej stránke a vo svojich obchodných priestoroch. OP platia aj po skončení právneho vzťahu klienta a banky, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov. Klient je oprávnený kedykoľvek počas zmluvného vzťahu s bankou požiadať o poskytnutie týchto OP v listinnej alebo elektronickej forme.
7. Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť zverejnením v obchodných priestoroch banky a účinnosť dňom 01.09.2015. Tieto OP dňom svojej účinnosti v celom rozsahu nahrádzajú ustanovenia Obchodných podmienok k elektronickému bankovníctvu, ktoré nadobudli platnosť a účinnosť dňom 01.02.2014 upravujúce služby a platobné prostriedky Multicash a TatraPay.