



Obchodné podmienky Tatra banky, a. s., k službe One banking

Preambula

Obchodné podmienky Tatra banky, a. s., k službe One banking (ďalej aj „OP“) upravujú právne vzťahy medzi bankou a jej klientmi pri poskytovaní služby One banking v prostredí internetbankingu. Banka je poskytovateľom platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách. Služba One banking je klientom poskytovaná na základe zmluvného vzťahu s bankou a umožňuje klientom banky realizovať za podmienok definovaných v predmetnej zmluve týchto OP a OPEB nasledujúce platobné služby:

- Platobná služba informovania o Platobnom účte v zmysle § 2 ods. 1 písm. h) zákona o platobných službách,
- Platobná iniciačná služba v zmysle § 2 ods. 1 písm. g) zákona o platobných službách.

I. Pojmy a definície

1. V prípade, že nie je v zmluve o poskytovaní služby One banking, v týchto OP, prípadne v inej osobitnej zmluve uvedené inak, nasledujúce pojmy a skratky budú mať takýto 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, IČ DPH SK7020000944, bankové povolenie udelené rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. UBD-1788/1996 v spojitosti s rozhodnutiami č. UBD-22-1/2000, UBD-861-2/2000, UBD-762/2002, UBD-404/2005, OPK-1156/3-2008 a OPK-11394/2-2008, elektronická adresa: www.tatrabanka.sk a tatrabanka@tatrabanka.sk. Banka je poskytovateľom platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách a nad jej činnosťou vykonáva dohľad Národná banka Slovenska;

EKM – elektronické komunikačné médiá (napr. internet, telekomunikačné siete);

IAAP – identifikačné, autentifikačné a autorizačné prostriedky pridelené klientovi ako oprávnenej osobe na základe alebo v súvislosti so zmluvou o IAAP;

Internetbanking – samostatný platobný prostriedok, bezpečné prostredie nachádzajúce sa v sieti internet, v ktorom je možné vykonávať obchody s bankou, a zároveň spoločné/druhovú označenie všetkých služieb banky poskytovaných prostredníctvom webových stránok banky;

Iný poskytovateľ platobných služieb – iná banka alebo poskytovateľ platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, ktorý zriaďuje a vedie Platobný účet. Na účely týchto OP sa za Iného poskytovateľa platobných služieb považuje aj Tatra banka, a. s., odštepny závod Raiffeisen banka, Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava, IČO: 00 686 930, DIČ: 2020408522, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 71/B, SWIFT: TATR SK BX, www.raiffeisen.sk;

Klient – fyzická osoba, ktorá uzatvorila s bankou zmluvu o IAAP a zmluvu o poskytovaní služby One banking. Pokiaľ nie je výslovne uvedené inak alebo z kontextu OP nevyplýva niečo iné, rozumie sa klientom aj osoba, ktorá s bankou rokuje o uzatvorení zmluvy o poskytovaní služby One banking;

OPEB – Obchodné podmienky Tatra banky, a. s., k elektronickému bankovníctvu. Na účely týchto OP sa za OPEB budú považovať aj osobitné obchodné podmienky vydané bankou v súvislosti s OPEB;

Platobná iniciačná služba – Platobná iniciačná služba v zmysle § 2 ods. 1 písm. g) zákona o platobných službách (ďalej aj „PIS“);

Platobná služba informovania o Platobnom účte alebo Služba informovania o Platobnom účte – Platobná služba informovania o Platobnom účte v zmysle § 2 ods. 1 písm. h) zákona o platobných službách (ďalej aj „AIS“);

Platobný účet – Platobný účet v zmysle príslušných ustanovení zákona o platobných službách vedený iným poskytovateľom platobných služieb, vo vzťahu ku ktorému je na základe podmienok, pravidiel a rozhodnutia iného poskytovateľa platobných služieb klient oprávnený využívať platobné služby vrátane nasledujúcich: Platobná služba informovania o Platobnom účte a Platobná iniciačná služba;

SEPA (Single Euro Payments Area) – je oblasť, v ktorej môžu fyzické a právnické osoby realizovať a prijímať platby v mene EUR v rámci krajín zapojených do SEPA (zoznam krajín aktuálne zapojených do SEPA je zverejnený na www.ecb.europa.eu) za rovnakých základných podmienok na ich vykonávanie;

Spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a/alebo plnení zmluvy o poskytovaní služby One banking a vo vzťahu ku konkrétnemu Platobnému účtu 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 Z. z. o platobných službách v znení neskorších zmien a doplnení;

Zmluva o IAAP – zmluva o pridelení a zásadách používania identifikačných, autentifikačných a autorizovaných prostriedkov uzatvorená medzi bankou a klientom;

Zmluva o poskytovaní služby One banking – zmluva o poskytovaní služby One banking uzatvorená medzi bankou a klientom v prostredí internetbankingu.

2. Banka poskytuje klientom službu One banking prostredníctvom internetbankingu spôsobom stanoveným zmluvou o poskytovaní služby One banking, týmito OP, OPEB a VOP.
3. Služba One banking pozostáva z dvoch samostatných a oddelených služieb platobného styku, a to z Platobnej služby informovania o Platobnom účte a z Platobnej iniciačnej služby. Banka je pritom oprávnená tieto dve platobné služby poskytovať v rôznom rozsahu, a to tak z vecného, ako aj z časového hľadiska. Poskytovanie Platobnej iniciačnej služby k Platobnému účtu je však podmienené poskytovaním Platobnej služby informovania o Platobnom účte k dotknutému Platobnému účtu.
4. Banka pri poskytovaní služby One banking preto vystupuje ako poskytovateľ Platobnej služby informovania o Platobnom účte a zároveň ako poskytovateľ Platobnej iniciačnej služby.

II. Špecifikácia služby One banking a podmienok jej poskytovania

1. Služba One banking je poskytovaná prostredníctvom internetbankingu všetkým klientom, ktorí uzatvorili s bankou v prostredí internetbankingu zmluvu o poskytovaní služby One banking. Vo vzťahu ku konkrétnym Platobným účtom je služba One banking poskytovaná na základe súhlasu s poskytovaním/využívaním Platobnej služby informovania o Platobnom účte, resp. Platobnej iniciačnej služby k predmetnému Platobnému účtu.
2. Zoznam Iných poskytovateľov platobných služieb, vo vzťahu ku ktorým je možné službu One banking využívať, je zverejňovaný na www.tatrabanka.sk. Takto zverejnený zoznam je pre banku a klienta záväzný.
3. Rozsah služby One banking, ktorý môže klient využívať, je zverejnený na www.tatrabanka.sk. Takto zverejnený rozsah služby One banking je pre banku a klienta záväzný. Rozsah služby One banking môže byť pritom rôzny vo vzťahu k Platobným účtom, ktoré sú vedené rôznymi Inými poskytovateľmi platobných služieb.
4. Banka bude poskytovať službu One banking vo vzťahu ku všetkým Platobným účtom, ktoré určí klient pri zachovaní pravidiel uvedených v bodoch 2 a 3 tohto článku.
5. Banka nie je oprávnená posudzovať, či je klient oprávnený získať informácie týkajúce sa Platobného účtu a/alebo uskutočňovať platobné operácie na ťarchu daného Platobného účtu. Tieto práva a oprávnenia vyplývajú výlučne zo zmluvného záväzku upravujúceho založenie a vedenie Platobného účtu medzi klientom a Iným poskytovateľom platobnej služby. Banka bude preto pri poskytovaní služby One banking vychádzať z predpokladu, že klient je oprávnený získať všetky informácie, ktoré v rámci poskytovania Platobnej služby informovania o Platobnom účte budú banke doručené od Iného poskytovateľa platobných služieb, ako aj z predpokladu, že klient je oprávnený iniciovať platobnú službu na predmetnom Platobnom účte. Banka zároveň nebude posudzovať, či klient pri využívaní jednotlivých platobných služieb obsiahnutých v službe One banking koná vo vlastnom mene alebo v rámci svojho zamestnania, povolenia alebo podnikania, či ako štatutárny orgán právnickej osoby, jej prokurista alebo zástupca (vrátane zástupcu fyzickej osoby podnikateľa).

A) Informovanie o Platobnom účte

1. Platobná služba informovania o Platobnom účte poskytovaná v rámci služby One banking umožňuje klientovi získať v prostredí internetbankingu informácie o Platobnom účte vedenom Iným poskytovateľom platobných služieb. Podmienkou, ktorá umožňuje banke poskytovanie takejto platobnej služby, je udeľenie a náležité obnovovanie súhlasu s poskytovaním/využívaním platobnej služby informovania o Platobnom účte (vrátane autorizácie/autentifikácie u Iného poskytovateľa platobných služieb) udeleného klientom banke (ďalej aj „súhlas klienta“). Na základe takéhoto platného súhlasu klienta bude banka vo vzťahu ku všetkým Platobným účtom, ktoré sú klientovi sprístupnené u klientom určeného Iného poskytovateľa platobných služieb, oprávnená získať a Iný poskytovateľ platobných služieb oprávnený poskytovať banke údaje potrebné na riadne poskytovanie služby One banking bankou.
2. Rozsah a miera aktuálnosti informácií poskytovaných bankou klientovi sú podmienené rozsahom informácií, ktoré banke poskytne Iný poskytovateľ platobných služieb na základe súhlasu klienta. Banka nezodpovedá za rozsah, správnosť a aktuálnosť informácií v prípade, že nedostatok rozsahu, neaktuálnosť či nesprávnosť boli spôsobené Iným poskytovateľom platobných služieb či samotným klientom. Rozsahom poskytovaných informácií sa rozumie aj rozsah údajov vymedzený časovým úsekom, za ktorý sa tieto informácie poskytujú spätne za obdobie pred udelením súhlasu klienta.
3. Vecný rozsah poskytovaných informácií je: názov Platobného účtu, číslo Platobného účtu, zostatky na Platobnom účte, pohyby na Platobnom účte a jeho označenie stanovené Iným poskytovateľom platobných služieb.

4. Vzhľadom na skutočnosť, že medzi bankou a Iným poskytovateľom nedochádza k nepretržitej online výmene informácií o Platobnom účte klienta, informácie o Platobnom účte poskytované bankou v rámci služby One banking nemusia zodpovedať aktuálnemu stavu Platobného účtu. Banka však vždy uvedie, kedy došlo k poslednej aktualizácii príslušných údajov, na základe informácií získaných od Iného poskytovateľa platobných služieb. Banka vykoná pokus o aktualizáciu poskytovaných údajov niekoľkokrát denne a vždy pri prihlásení sa klienta do internetbankingu a zobrazení záložky One banking. Podmienkou každej aktualizácie údajov je vždy existencia súhlasu klienta. Obdobie platnosti udeleného súhlasu je maximálne 90 dní od jeho posledného udelenia, resp. obnovenia. Iný poskytovateľ platobnej služby môže požiadať klienta o jeho opätovné udelenie, resp. obnovenie pre banku aj kedykoľvek pred uplynutím tejto maximálnej lehoty.
5. Iný poskytovateľ platobných služieb bude banke pre klienta poskytovať informácie o všetkých Platobných účtoch, vo vzťahu ku ktorým bol udelený súhlas klienta. Odobratie Platobného účtu klientom zo zoznamu Platobných účtov v službe One banking nebude predstavovať ukončenie poskytovania informácií Iným poskytovateľom platobných služieb. Poskytovanie informácií o Platobnom účte Iným poskytovateľom platobných služieb bude ukončené až výlučne zánikom súhlasu s poskytovaním/využívaním Platobnej služby informovania o Platobnom účte k predmetnému Platobnému účtu. Banka bude aj po zániku tohto súhlasu naďalej zobrazovať klientovi už predtým získané údaje o Platobnom účte v rámci služby One banking, a to až do odobratia takéhoto účtu klientom zo zoznamu Platobných účtov v službe One banking. Uvedené platí aj v prípade zániku zmluvy, na základe ktorej bol vedený Platobný účet, či v prípade zániku príslušných oprávnení klienta k Platobnému účtu v zmysle takej zmluvy.
6. V prípade, že sú klientovi zobrazované v banke informácie o Platobných účtoch, vo vzťahu ku ktorým si klient myslí, že súhlas neudelil alebo nemal mať oprávnenie takýto súhlas udeliť, je povinný o tomto informovať bezodkladne banku, ktorá v súčinnosti s Iným poskytovateľom platobnej služby vyvinie primerané úsilie s cieľom zabezpečiť nápravu, alebo klient môže o vysvetlenie a prípadnú nápravu požiadať priamo Iného poskytovateľa platobných služieb.
7. Banka ukončí zobrazovanie údajov o Platobnom účte vždy zánikom zmluvy o poskytovaní služby One banking. Zánikom zmluvy o poskytovaní služby One banking zanikajú aj všetky klientom udelené súhlasy s poskytovaním/využívaním Platobnej služby informovania o Platobnom účte.

B) Platobná iniciačná služba k Platobným účtom

1. Platobnú iniciačnú službu v rámci služby One banking je klient oprávnený využívať vo vzťahu ku všetkým Platobným účtom vedeným v mene EUR, ku ktorým využíva službu informovania o Platobnom účte a takýto Platobný účet je zaradený do zoznamu Platobných účtov vedených Inými poskytovateľmi platobných služieb.
2. Prostredníctvom služby One banking je možné iniciovať výlučne bezhotovostné platobné operácie – úhrady finančných prostriedkov prostredníctvom jednorazového platobného príkazu splatného v deň zadania. Platobný príkaz je možné zadať len v mene EUR a na účty poskytovateľov platobných služieb v SEPA.
3. Spôsob autorizácie platobných príkazov závisí od podmienok a technických postupov definovaných Iným poskytovateľom platobných služieb. Autorizácia sa môže uskutočniť tak na stránkach a v elektronickom prostredí Iného poskytovateľa platobných služieb, ako aj v prostredí internetbankingu, a to podľa určenia Iného poskytovateľa platobných služieb. Na autorizáciu platobného príkazu sa však vždy použijú identifikačné, autentifikačné a autorizačné prostriedky pridelené klientovi Iným poskytovateľom platobných služieb a budú sa aplikovať nim definované limity platieb – maximálne výdavkové limity.
4. Banka sa zaväzuje zadaný platobný príkaz, ktorý klient autorizoval, predložiť Inému poskytovateľovi platobných služieb. Skutočnosť, že banka umožnila klientovi platobný príkaz zadať, nemusí viesť k jeho spracovaniu Iným poskytovateľom platobných služieb. Od predloženia daného platobného príkazu sa spracovanie platobného príkazu riadi podmienkami Iného poskytovateľa platobných služieb. Banka nezodpovedá za výsledok spracovania platobného príkazu ani za dátum zrealizovania platby na jeho základe.

Banka však zodpovedá za to, že:

- a) platobný príkaz bol prijatý Iným poskytovateľom platobných služieb (bol predložený Inému poskytovateľovi platobných služieb),
 - b) Platobná iniciačná služba bola autentifikovaná, riadne zaznamenaná a neovplyvnila ju technická porucha a ani iné nedostatky spojené s nevykonaním, chybným vykonaním alebo oneskoreným vykonaním platobnej operácie v rámci pôsobnosti banky.
5. Platobný príkaz zadaný z Platobného účtu vedeného Iným poskytovateľom platobných služieb nie je možné po zadaní prostredníctvom služby One banking prostredníctvom banky odvolať. Možnosť odvolania takéhoto platobného príkazu u Iného poskytovateľa platobných služieb sa riadi podmienkami Iného poskytovateľa platobných služieb.
 6. V prípade, že banka získa od Iného poskytovateľa platobných služieb informáciu o zrealizovaní/nezrealizovaní platobného príkazu iniciovaného prostredníctvom služby One banking, banka túto informáciu poskytne klientovi prostredníctvom služby One banking.
 7. Platobné operácie uskutočňované prostredníctvom služby One banking nie sú započítavané do limitov platieb/maximálnych výdavkových limitov platobných prostriedkov, ktorých poskytovanie a používanie špecifikujú OPEB.

C) Spoločné ustanovenia

1. Zmluva o službe One banking zaniká aj zánikom zmluvy o IAAP.
2. Banka si vyhradzuje právo odložiť začiatok poskytovania Platobnej iniciačnej služby poskytovanej v rámci služby One banking na obdobie určené bankou. Banka je povinná oznámiť odloženie poskytovania tejto služby a v primeranej lehote vopred aj začiatok jej poskytovania.
3. Podrobná špecifikácia služby One banking je uvedená v prostredí internetbankingu. Všetky informácie a podmienky zverejňované budú klientovi poskytnuté aj na telefónnych číslach služby DIALOG Live.
4. 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 zmluvou o poskytovaní služby One banking uzatvorenej medzi bankou a klientom, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle OP alebo zákona o platobných službách, sa spravujú týmito OP s výnimkou ustanovení uvedených v ods. 5 tejto časti týchto OP, pričom platí najmä, že platobné príkazy doručené banke, ktoré obsahujú stanovené IAAP klienta, budú považované za úkony klienta, preto plnú zodpovednosť voči banke nesie klient.
5. Klient, ktorý je spotrebiteľom v zmysle týchto OP alebo zákona o platobných službách, znáša stratu do 50 EUR, ktorá súvisí so všetkými neautorizovanými platobnými operáciami a ktorá je spôsobená použitím strateného alebo odcudzeného platobného prostriedku, alebo zneužitím platobného prostriedku neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti klienta pri ochrane IAAP. Klient napriek tomu, že je spotrebiteľom v zmysle týchto OP alebo zákona o platobných službách, však znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami, ak boli zapríčinené podvodným konaním klienta, úmyselným nesplnením jednej alebo viacerých povinností v zmysle ods. 1 a 2 oddielu V časti Prvej OPEB a ods. 7 tejto časti OP, alebo nesplnením jednej, alebo viacerých povinností v zmysle ods. 1 a 2 oddielu V časti Prvej OPEB a ods. 7 tejto časti OP v dôsledku ich hrubej nedbanlivosti. Klient, ktorý je spotrebiteľom, neznesie nijaké finančné straty vyplývajúce z použitia strateného, odcudzeného alebo zneužitého platobného prostriedku:
 - a) po momente doručenia oznámenia podľa ods. 6 tejto časti OP, okrem prípadov, keď klient konal podvodným spôsobom;
 - b) ak stratu, odcudzenie alebo zneužitie klienta nemohol zistiť pred vykonaním platobnej operácie, okrem prípadov, keď klient konal podvodným spôsobom;

- c) ak finančná strata bola spôsobená konaním alebo opomenutím zamestnanca banky alebo osobou poverenou externým vykonávaním činností pre banku;
 - d) ak k takej platobnej operácii došlo po vstupe § 3c zákona o platobných službách do účinnosti (t. j. po uplynutí 18 mesiacov odo dňa účinnosti delegovaného nariadenia Európskej komisie o vydaní regulačného technického predpisu vydaného na základe osobitného predpisu, ktorý upravuje silnú autentifikáciu klienta) a Iný poskytovateľ platobnej služby napriek tomu nevyžadoval silnú autentifikáciu klienta alebo používal výnimku zo silnej autentifikácie, okrem prípadov, keď klient konal podvodným spôsobom.
6. Ak sa klient domnieva, že služba One banking alebo ktorákoľvek jej súčasť, alebo IAAP klienta môžu byť zneužitú, je povinný 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: *1100 alebo *TABA, pre volania z pevnej linky volajte na číslo: 0800 001 100, zo zahraničia používajte číslo: +421/2/59 19 10 00) a požiadať o zablokovanie prístupu. Rovnako je klient povinný postupovať v prípade straty alebo odcudzenia IAAP či zariadenia, prostredníctvom ktorého je služba One banking využívaná.
 7. Klient je povinný dodržiavať pri využívaní služby One banking bezpečnostné opatrenia a odporúčania stanovené OPEB a na ich základe. Ustanovenia ods. 1 a 2 oddielu V časti Prvej OPEB sa budú na zmluvný vzťah založený zmluvou o poskytovaní služby One banking aplikovať v najväčšom možnom rozsahu.
 8. V prípade, že klient zistí neautorizovanú alebo chybnú vykonanú platobnú operáciu, má nárok na nápravu zo strany banky, ak bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybnú vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z dotknutého alebo pripísania finančných prostriedkov na dotknutý účet informuje banku o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybnú 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 škody či bezdôvodného obohatenia, klient je povinný v prípade informovania banky o zistení neautorizovanej alebo chybnú vykonanej platobnej operácie poskytnúť banke maximálnu možnú súčinnosť pri zisťovaní príčin a následkov takýchto platobných operácií.
 9. Banka nenesie žiadnu zodpovednosť za škodu, ktorá vznikne klientovi tým, že nemôže v určitom okamihu využívať služby banky vrátane platobných služieb v zmysle týchto OP.
 10. 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 ďalšími technickými problémami akéhokoľvek druhu, okrem prípadov spôsobených bankou zámerne alebo vzniknutých jej hrubou nebalosťou. Zodpovednosť za správnosť prenášaných údajov, zlyhanie hardvérového alebo softvérového vybavenia na strane klienta nesie klient.
 11. Banka nezodpovedá za škodu a iné dôsledky spôsobené:
 - a) vstupom inej osoby do prebiehajúceho spojenia banky a klienta či banky a Iného poskytovateľa platobných služieb 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 One banking zasielajú prostredníctvom elektronických komunikačných médií;
 - c) nesprávnym použitím identifikačných, autentifikačných a autorizačných prostriedkov či iných ochranných prvkov klienta.
 12. 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 zavinila. To platí aj v prípade viacnásobného vystavenia príkazu prostredníctvom elektronických komunikačných médií.

13. Ustanovenia ods. 5 nie sú ustanoveniami ods. 9, 10, 11 a 12 tejto časti OP dotknuté.
14. Komunikácia klienta s bankou prebieha prostredníctvom PC alebo mobilného zariadenia s prístupom na internet, prostredníctvom GSM telefónu alebo iného telefónu. Na korektné používanie internetbankingu je potrebné mať nainštalovaný podporovaný prehliadač, ktorý by mal spĺňať nasledujúce podmienky:
 - a) podpora protokolu TLS,
 - b) podpora JavaScript.

Banka neodporúča používať testovacie, tzv. beta verzie prehliadačov ani operačných systémov. Klient je povinný využívať aktuálne a riadne licencované verzie operačného systému a internetového prehliadača. Internetbanking je prístupný len cez TLS protokol. Bližšie informácie o technických požiadavkách na komunikačné prostriedky a minimálne softvérové požiadavky na jeho bezproblémové používanie sú uvedené na stránke www.tatrabanka.sk.

15. Banka účtuje klientovi všetky poplatky spojené s poskytovaním služieb vymedzených týmito OP v zmysle aktuálneho sadzobníka poplatkov a príslušnej zmluvy. Vždy, keď sa v týchto OP uvádza pojem sadzobník poplatkov, má sa na mysli Sadzobník poplatkov Tatra banky, a. s. Sadzobník poplatkov Tatra banky, a. s., je vždy súčasťou príslušnej zmluvy. Banka je oprávnená meniť rozsah poskytovaných produktov a služieb, ako aj výšku poplatkov a cien za produkty a služby v sadzobníku poplatkov. Zmenu 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 je k dispozícii v každej pobočke banky a na internetovej stránke banky, a to buď ako samostatná listina, alebo ako súčasť cenníka služieb.
16. Banka si vyhradzuje právo na prerušenie poskytovania služieb vrátane platobných služieb v prípade údržby informačných systémov banky, update software alebo profilaktiky. Ak bude takéto prerušenie možné plánovať, bude takýto plánovaný zásah vhodným spôsobom oznámený bankou.

III. Záverečné ustanovenia

1. Vzájomné práva a povinnosti banky a klienta neupravené zmluvou alebo týmito OP riadia OPEB a VOP. Tieto obchodné podmienky majú prednosť pred zmluvou o poskytovaní služby One banking, ak je to v nich alebo v danej zmluve výslovne uvedené. 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. Ak sa banka a klient nedohodli inak, riadia sa právne vzťahy medzi nimi právom Slovenskej republiky (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 súdy Slovenskej republiky.
2. Klient má možnosť alternatívneho riešenia sporov súvisiacich s bankovými obchodmi vrátane sporov z platobných služieb, sporov súvisiacich s presunom Platobného účtu a sporov súvisiacich so zmluvami o spotrebiteľských úveroch prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory súvisiace s takýmito obchodmi, a to podľa vlastnej voľby vrátane voľby výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na internetovej stránke www.mhsr.sk. Osobitne banka dáva do pozornosti, že poskytovatelia platobných služieb prostredníctvom svojho záujmového združenia Slovenskej bankovej asociácie zriadili subjekt alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom v Bratislave, prostredníctvom ktorého môžu klienti spotrebiteľa riešiť spory z bankových obchodov, ktoré súvisia so spotrebiteľskými zmluvami. Viac informácií o riešení sporov týmto subjektom nájdete na stránke <http://institutars.sk/>.

Ak dôjde k uzatvoreniu spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy, bude možné riešiť prípadné spory – okrem reklamačného konania a súdneho konania – aj prostredníctvom spotrebiteľského rozhodcovského konania. Ak dôjde medzi bankou a klientom k uzavretiu dohody o riešení sporu mediáciou, bude možné riešiť spor mimosúdne tiež mediáciou v súlade s platnými právnymi predpismi.

3. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne alebo telefonicky prostredníctvom služby DIALOG Live, a to počas celého prevádzkového času 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 v reklamačnom poriadku banky. V prípade, že v reklamačnom konaní nebude klientovi priznané jeho právo, alebo aj bez uplatnenia práva klienta v reklamačnom konaní je možné podať podnet adresovaný Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie (Blumental Office I, Mýtna 48, 811 07 Bratislava-Staré mesto) a/alebo Národnej banke Slovenska (Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava). Klient má možnosť alternatívneho riešenia sporov podľa ods. 2 tejto časti OP.
4. Ak nie je v zmluve s klientom dohodnuté 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 anglickom jazyku.
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 spolu len „Zmena OP“). Zmenu OP banka oznámi zverejnením na www.tatrabanka.sk, oznámením odoslaným na e-mailovú adresu klienta alebo obdobným spôsobom. Zmenu OP banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch, na svojej internetovej stránke a doručí ju do schránky dokumentov klienta nachádzajúcej sa v bezpečnom prostredí internetbankingu. Banka zároveň určí platnosť a účinnosť Zmeny OP, pričom úkony uvedené v predchádzajúcej vete banka vykoná najneskôr dva mesiace pred účinnosťou Zmeny OP. Ak klient nebude súhlasiť so Zmenou OP, je oprávnený písomne oznámiť banke, že Zmenu OP neprijíma, pričom takéto oznámenie je povinný doručiť banke najneskôr do dňa nadobudnutia účinnosti Zmeny OP. Klient je oprávnený bezodplatne s okamžitou účinnosťou ukončiť dotknutý záväzkový vzťah. Ak klient vo vyššie uvedenej lehote písomne neoznámi 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. Ak klient doručí banke informáciu, že Zmenu OP neprijíma, a nevyužije svoje právo na ukončenie zmluvného vzťahu, je banka oprávnená, ak sa banka a klient nedohodnú inak, pozastaviť poskytovanie dotknutej služby. Miestom doručovania Zmien OP je schránka dokumentov klienta nachádzajúca sa v bezpečnom prostredí internetbankingu.
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 vyrovnania 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 a účinnosť dňom 20. 9. 2019 a pre klienta sa stávajú záväznými dňom uzatvorenia zmluvy o poskytovaní služby One banking.