

**Obchodní podmínky pro používání služeb přímého bankovníctví
prostřednictvím Systému *LBBW Direct*
LBBW Bank CZ a.s.**

Článek 1: Předmět úpravy a rozsah použití	3
Článek 2: Definice pojmů.....	3
Článek 3: Zpřístupnění Systému <i>LBBW Direct</i>	4
Článek 4: Předpoklady pro používání Systému <i>LBBW Direct</i>	4
Článek 5: Služby poskytované prostřednictvím Systému <i>LBBW Direct</i>	5
Článek 6: Režim přijímání Příkazů	5
Článek 7: Neobvyklé události, poruchy Systému <i>LBBW Direct</i> , servisní služby.....	5
Článek 8: Odpovědnost Klienta	6
Článek 9: Reklamace.....	6
Článek 10: Ukončení obchodního vztahu.....	6
Článek 11: Závěrečná ustanovení.....	7

Článek 1: Předmět úpravy a rozsah použití

1. LBBW Bank CZ a.s. vydává k úpravě vzájemných práv a povinností při užívání systému přímého bankovníctví *LBBW Direct* ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek Banky („VOP“) a Podmínek pro provádění obchodního styku („Platební podmínky“) tyto Speciální obchodní podmínky („Speciální podmínky“).
2. Speciální podmínky jsou doplněním Platebních podmínek a VOP a součástí individuálních smluv mezi Klientem a Bankou o poskytnutí přístupu k přímému bankovníctví.
3. Ustanovení individuální smlouvy mají přednost před Speciálními podmínkami, resp. Platebních podmínek a VOP, jsou-li odlišná nebo protichůdná k podmínkám, obsaženým ve Speciálních podmínkách nebo ve VOP. Jakákoli záležitost, která není upravena individuální smlouvou mezi Bankou a Klientem nebo ve Speciálních podmínkách se řídí Platebními podmínkami a VOP.

Článek 2: Definice pojmů

Pojmy používané v těchto Speciálních podmínkách a uváděné s velkými počátečními písmeny mají význam definovaný níže:

1. **Autentikátor** - technické zařízení, které po vložení čipové karty a po zvolení jedné ze dvou funkcí (OTP; SIGN) zobrazí autorizační kód pro přístup do systému přímého bankovníctví *LBBW Direct* vygenerovaný pomocí čipu dané karty;
2. **Autorizační karta** – jedná se o kartu v podobě standardní platební karty vydanou Bankou pro Klienta nebo Oprávněného uživatele sloužící k přihlášení (případně k dalším operacím podle typu přístupového oprávnění) do systému přímého bankovníctví. Autorizační karta může být vydána s potlačenou platební funkcí, slouží pak pouze k identifikaci pro internetové bankovníctví nebo ve formě běžné platební karty umožňující kromě obvyklé funkce zároveň přístup do *LBBW Direct*;
3. **Autorizační kód (OTP)** – Řetězec znaků generovaný pro Klienta jako důvěrný identifikátor pro ověření totožnosti Klienta;
4. **Banka** - LBBW Bank CZ a.s.;
5. **Bankovní data** - Data v elektronické podobě určená pro přenos, jejichž výměna je předmětem poskytovaných služeb;
6. **Internetové stránky Banky** – jsou k dispozici na adrese (URL) <http://www.LBBW.cz>
7. **Internetové stránky Aplikace:** <https://www.lbbwdirect.cz/direct/logon.htm>

Upozornění: zkontrolujte, zda přistupujete ze stránky začínající <https://>, (ne pouze [http](http://)), jedná se o jeden z bezpečnostních prvků aplikace

8. **Klient** - Majitel účtu u LBBW Bank CZ a.s.;
9. **Oprávněný uživatel** - fyzická osoba, které byla na základě žádosti Klienta udělena Přístupová oprávnění k účtu/účtům Klienta prostřednictvím systému přímého bankovníctví *LBBW Direct*;
10. **PIN** – Osobní identifikační kód Klienta, sloužící k ověření totožnosti osoby zadávající tento kód;
11. **Podpisový kód (SIGN)** – Řetězec znaků generovaný pro Klienta jako součást zabezpečení transakce a sloužící zároveň k identifikaci Klienta;
12. **Příkaz** – příkaz nebo žádost zadaná Klientem Bance prostřednictvím *LBBW Direct*;
13. **Přímé bankovníctví** – služba internetového bankovníctví prostřednictvím systému *LBBW Direct*;
14. **Přístupová oprávnění** – soubor autorizačních oprávnění, vymezující účty, s nimiž bude disponováno prostřednictvím *LBBW Direct*, a osoby oprávněné k dispozici s těmito účty, včetně určení rozsahu a způsobu těchto dispozičních oprávnění;
15. **Smlouva** – Smlouva o používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím Systému *LBBW Direct* uzavřená mezi Bankou a Klientem;
16. **Speciální podmínky** – zvláštní obchodní podmínky, pro používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím Systému *LBBW Direct*, vydané jako doplněk VOP;
17. **Systém *LBBW Direct*** (také jen „*LBBW Direct*“ nebo „*SmartOffice*“) – elektronický bankovní systém

typu internet banking, jehož prostřednictvím může Klient využívat bankovní služby, tj. zejména přenášet klientské Příkazy (např. tuzemské příkazy k úhradě, zahraniční příkazy k úhradě, žádosti o založení termínovaných vkladů) a získávat bankovní informace (např. výpisy z účtů, zůstatky, nezaúčtované obraty);

18. **Uživatelské jméno pro LBBW Direct** - Uživatelské jméno, pod kterým se Klient hlásí do systému přímého bankovníctví *LBBW Direct*. Uživatelské jméno je přiděleno Klientovi Bankou;
19. **VOP** – Všeobecné obchodní podmínky Banky;

Článek 3: Zpřístupnění Systému *LBBW Direct*

1. Služby přímého bankovníctví poskytuje Banka pouze Klientovi, který má vedený účet umožňující využití přístupu prostřednictvím přímého bankovníctví.
2. Po uzavření Smlouvy a řádném vyplnění žádosti o zřízení přístupu do systému *LBBW Direct* a doručení této žádosti Bance přidělí Banka Klientovi uživatelské jméno a Klient obdrží Autentikátor pro generování přístupového kódu pro přístup do Systém *LBBW Direct*. Autentikátor je Klientovi zasílán prostřednictvím poštovní přepravy na jeho korespondenční adresu.
3. K Autentikátoru obdrží Klient ID kartu. ID karta, která neobsahuje platební funkci (nejedná se o platební kartu) bude Klientovi zaslána poštovní přepravou spolu s Autentikátorem. ID karta s platební funkcí (platební kartu) nemůže být předána k poštovní přepravě. ID karta s platební funkcí není zasílána a může být pouze vyzvednuta osobně Klientem nebo Oprávněným uživatelem na jeho pobočce u Banky.
4. Klient/Oprávněný uživatel dále obdrží PIN zásilkou adresovanou do vlastních rukou.
5. Do systému přímého bankovníctví se Klient přihlašuje způsobem popsáným v návodu k použití Autentikátoru, který obdrží spolu s Autentikátorem.
6. Na používání ID karty s platební funkcí (platební karty) se vztahují podmínky Banky platné pro používání platebních karet.
7. Smlouva mezi Klientem a Bankou se uzavírá osobně v pobočce Banky před úředníkem Banky s výjimkou smluv uzavíraných na dálku ve smyslu ustanovení § 54a občanského zákoníku V případě, že má Banka k dispozici platný podpisový vzor Klienta k účtu, ke kterému se zřizují Přístupová oprávnění, může Banka uzavřít s Klientem Smlouvu i tehdy, pokud Klient nepodepsal Smlouvu před úředníkem Banky, a to za předpokladu, že podpis Klienta na Smlouvě nezakládá pochybnosti o tom, kým byla Smlouva podepsána
8. Nedílnou součástí Smlouvy je Žádost o zřízení nebo změnu přístupu k službám *LBBW Direct*. Řádně vyplněnou a podepsanou Žádost je Klient povinen předat Bance spolu s podepsanou Smlouvou. Na základě Žádosti zřizuje Banka Klientovi jednotlivá Přístupová práva k určeným účtům a v určeném rozsahu, včetně Přístupových práv pro Oprávněné osoby. Žádost je rovněž podkladem pro provedení změn v Přístupových oprávněních nebo zřízení nového Přístupového oprávnění.

Článek 4: Předpoklady pro používání Systému *LBBW Direct*

1. Technické požadavky pro *LBBW Direct*:

Hardwarové požadavky:

- Připojení na Internet (modem, ISDN, pevná linka, ...).

Softwarové požadavky

- Internetový prohlížeč (Internet Explorer verze 7.0 a vyšší) s podporou JAVA script, Cookies

2. Podpisem Smlouvy Klient Bance zaručuje svou technickou připravenost k používání přístupu do systému přímého bankovníctví *LBBW Direct*. Klient bere na vědomí, že pokud nemá k dispozici potřebný software a/nebo hardware, není Banka schopna garantovat bezchybné fungování přístupu k přímému bankovníctví.
3. Banka si vyhrazuje právo změny technických požadavků pro *LBBW Direct* tak, aby při případném zkvalitňování či rozšiřování služeb *LBBW Direct* mohl Klient využívat *LBBW Direct* stále v plném rozsahu.

Článek 5: Služby poskytované prostřednictvím Systému LBBW Direct

1. Výpis zůstatků na účtech Klienta - Banka připraví k přenosu Klientovi datový soubor obsahující zůstatek na běžném účtu (i pro cizí měny, jsou-li) Klienta na počátku každého účetního dne.
2. Výpis pohybů na účtu Klienta - Banka připraví k přenosu Klientovi datový soubor obsahující účetní pohyby na běžném účtu Klienta za předchozí účetní den.
3. Výpis přijatých tuzemských plateb - Banka připraví k přenosu Klientovi datový soubor obsahující informace o příchozích tuzemských platbách přijatých předchozí účetní den.
4. Výpis přijatých zahraničních plateb - Banka připraví k přenosu Klientovi datový soubor obsahující informace o příchozích zahraničních platbách přijatých předchozí účetní den.
5. Tuzemské platební příkazy - Banka přijímá tuzemské platební příkazy.
6. Zahraniční platební příkazy - Banka přijímá platební příkazy do zahraničí a nebo v jiných měnách než české koruny.

Článek 6: Režim přijímání Příkazů

1. Klient je oprávněn pracovat se Systémem *LBBW Direct* 24 (dvacetčtyři) hodin denně. Banka je oprávněna omezit či přerušit provoz Systému *LBBW Direct* na dobu nezbytně nutnou pro jeho údržbu.
2. Banka zpracovává zasláné Příkazy pouze do času uzávěrek. Časy uzávěrek jsou vyhlášovány Bankou a jsou k dispozici Klientovi v provozovně banky, na lince technické podpory a případně i na internetových stránkách Banky.
3. Pokud Banka obdrží Příkazy v den požadované splatnosti po času uzávěrky stanoveném pro daný typ transakce, je Banka oprávněna transakce zpracovat v nejbližším Bankovním pracovním dni.
4. Banka poskytuje Klientovi informace umožňující identifikovat operaci, výši částky v měně, ve které je účtováno, případně také v měně Příkazu a použitý směnný kurz.
5. Banka odpovídá pouze za přijatá a potvrzená data, neodpovídá za přímé a nepřímé škody vzniklé chybným nebo duplicitním zasláním dat do Banky, za škody způsobené poruchou používané telekomunikační sítě, sítě internet, technickou poruchou na straně Klienta a za škody způsobené tzv. vyšší mocí (viz § 374 Obchodního zákoníku). Dále Banka neodpovídá za opoždění plateb dle zadaných zahraničních platebních příkazů, pokud je zpoždění zapříčiněno tím, že si Banka vyžádala předložení dokladů prokazujících oprávněnost vzniku závazku, kterého se úhrada do zahraničí týká (zejména doklady nebo jejich kopie prokazující účel úhrady dle kódu platebního titulu uvedeného v platebním příkazu, např. faktury, a doklad potvrzující splnění informačních povinností dle devizových předpisů). Pokud Klient Bance nepředloží doklady potřebné k provedení platby, není Banka povinna platbu provést.
6. Pro operace prováděné prostřednictvím přímého bankovníctví může Banka stanovit maximální denní limit pro převody peněžních prostředků. Tento limit může být stanoven po dohodě s Klientem nebo jednostranně Bankou, přičemž Banka je oprávněna limit jednostranně změnit s ohledem na zákonná omezení nebo bezpečnostní politiku Banky. Případná změna výše limitu bude Klientovi s dostatečným časovým předstihem vhodným způsobem oznámena. Limit je specifikován v Žádosti o zřízení nebo změnu přístupu ke službám *LBBW Direct*.
7. Provádění platebních Příkazů Klienta se v dalším řídí Zákonem o platebním styku a příslušnými ustanoveními Platebních podmínek a VOP.

Článek 7: Neobvyklé události, poruchy Systému LBBW Direct, servisní služby

1. V případě poruchy *LBBW Direct* je Klient povinen bez zbytečného odkladu oznámit Bance telefonicky na Zákaznické centrum nebo e-mailem tuto poruchu s jejím popisem.
2. V případě, že Klient zadá šestkrát po sobě chybný PIN, nebo šestkrát po sobě chybně přepíše vygenerovaný kód do aplikace Systému *LBBW Direct*, dojde k automatickému zablokování Klientova přístupu do Systému *LBBW Direct*. (Pokud Klient používá jako Autorizační kartu svou platební kartu, k automatickému zablokování Klientova přístupu do Systému *LBBW Direct* dojde po třech chybných přepisech vygenerovaného kódu do Systému *LBBW Direct*). V případě zablokování přístupu Klient

telefonicky oznámí na Lince technické podpory chybné zadání a příslušný pracovník mu podá instrukce (podle typu karty) jak postupovat.

3. Banka je oprávněna zablokovat přístup Klienta do Systému *LBBW Direct*, pokud má podezření, že je ohrožena Klientova bezpečnost. O zablokování přístupu a jeho důvodech bude v takovém případě Banka informovat Klienta bez zbytečného prodlení. Poskytování služby přístupu k přímému bankovníctví *LBBW Direct* bude Klientovi obnoveno až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití, případně po přijetí nezbytných opatření.

Článek 8: **Odpovědnost Klienta**

1. Klient je povinen uchovat v tajnosti svůj PIN, chránit jej před zneužitím, zejména jej nesdělovat žádné třetí osobě, a zajistit, aby stejnou měrou chránil svůj PIN i Oprávněný uživatel, kterému na základě žádosti Klienta byla Bankou zřízena Přístupová oprávnění.
2. Klient bere na vědomí, že přidělený PIN slouží k ověření jeho totožnosti systémem. Transakce autorizované autorizačním kódem generovaný Autentikátorem po zadání PIN se považují za transakce uskutečněné Klientem nebo Oprávněnou osobou. Klient je plně odpovědný za veškeré transakce, které byly uskutečněny k tíži jeho účtu prostřednictvím dálkového přístupu a řádně ověřeny zadáním autorizačního kódu generovaného Autentikátorem.
3. Klient je povinen neprozrazovat žádné skutečnosti týkající se technického a organizačního zajištění bezpečnosti a prevence zneužití přístupu přímých bankovních služeb.
4. Klient je povinen okamžitě informovat Banku, dojde-li k vyrazení jeho PIN, PIN některé Oprávněné osoby nebo pokud má podezření, že došlo ke zneužití jeho přístupu.
5. Banka zablokuje přístup na Klientovy účty prostřednictvím Systému *LBBW Direct*, pokud dojde k jeho zneužití nebo pokud Klient oznámí vyrazení PIN nebo podezření, že by mohlo dojít ke zneužití. O zablokování přístupu bude Banka Klienta informovat bez zbytečného prodlení. Poskytování služby přístupu k přímému bankovníctví *LBBW Direct* bude Klientovi obnoveno až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití.
6. Klient je povinen bezodkladně kontrolovat Bankou provedené operace, zda odpovídají zadaným Příkazům. Zjištěné rozdíly je povinen okamžitě, nejdéle do 5 (pěti) Bankovních pracovních dnů od jejich zjištění, oznámit Bance písemnou formou. Pokud tak neučiní, spoluodpovídá za případně jemu vzniklou škodu.
7. Banka neodpovídá za škodu, vzniklou porušením těchto Speciálních podmínek, Smlouvy nebo nedodržením instrukcí předaných Bankou Klientovi.

Článek 9: **Reklamac**

Reklamací chybně provedeného Příkazu provádí Klient podle pravidel uvedených v Reklamačním řádu Banky. Banka vyřizuje reklamac a stížnosti ve lhůtách stanovených ve zmíněných reklamačních pravidlech.

Článek 10: **Ukončení obchodního vztahu**

1. Obchodní vztah mezi Bankou a Klientem může být ukončen jednostranně Bankou nebo Klientem podle jejich uvážení, není-li vzájemně dohodnuto jinak.
2. Smlouva zaniká zrušením účtu Klienta, ke kterému byla zřízena Přístupová práva. Pokud byla Přístupová práva zřízena k více účtům, zaniká Smlouva zrušením posledního z těchto účtů.
3. Banka může smluvní vztah ukončit výpovědí ve lhůtách a za podmínek uvedených ve VOP.
4. Banka může vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, pokud Klient poruší nebo opakovaně porušuje podmínky Smlouvy, Speciálních podmínek, nebo Platebních podmínek nebo VOP, bezpečnostní zásady stanovené ve Smlouvě, Speciálních podmínkách nebo instrukcích Banky pro Klienta, nebo i za dalších okolností, uvedených ve VOP. Banka dále může vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, pokud Klient nezačne používat přímé bankovníctví do šesti měsíců od přidělení uživatelského jména.

Článek 11: Závěrečná ustanovení

1. Těmito Speciálními podmínkami se řídí právní vztahy, které vznikly ode dne jejich účinnosti.
2. Banka je oprávněna tyto Speciální podmínky měnit. Při změně Speciálních podmínek se postupuje obdobně jako při změně VOP.
3. Banka je oprávněna jednostranně změnit telefonní číslo Zákaznického centra a dobu kdy je Zákaznické centrum k dispozici Klientům. O takové změně bude Klienta informovat vhodným způsobem (např. prostřednictvím *LBBW Direct*, internetových stránek Banky, informací na výpisu z účtu apod.).

Tyto Speciální podmínky nabývají účinnosti dne 1.11.2009