

**Obchodní podmínky pro používání služeb přímého bankovníctví
prostřednictvím systému *LBBW Direct***

Platnost od 1. 9. 2011
(platné pro právní vztahy uzavřené od 1. 9. 2011)

LBBW Bank CZ a.s.

Obsah:

Článek 1	Předmět úpravy a rozsah použití	3
Článek 2	Definice	3
Článek 3	Předpoklady pro používání systému <i>LBBW Direct</i>	4
Článek 4	Služby poskytované prostřednictvím systému <i>LBBW Direct</i>	4
Článek 5	Přístup do systému <i>LBBW Direct</i>	5
Článek 6	Přijímání Příkazů v rámci Platebních služeb	6
Článek 7	Neobvyklé události, poruchy systému <i>LBBW Direct</i> , servisní služby	7
Článek 8	Odpovědnost Klienta	7
Článek 9	Reklamace	8
Článek 10	Ukončení obchodního vztahu	8
Článek 11	Závěrečná ustanovení	8

Článek 1 Předmět úpravy a rozsah použití

- 1.1 LBBW Bank CZ a.s. vydává ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek Banky („VOP“) a Podmínek pro provádění platebního styku („Podmínky platebního styku“) k úpravě vzájemných práv a povinností při užívání systému přímého bankovníctví *LBBW Direct* tyto Speciální obchodní podmínky („Speciální podmínky“).
- 1.2 Speciální podmínky jsou doplněním Podmínek platebního styku a VOP a součástí individuálních smluv mezi Klientem a Bankou o poskytnutí přístupu k přímému bankovníctví.
- 1.3 V případě rozporu mezi ustanoveními individuální smlouvy a ustanoveními těchto Speciálních podmínek, Podmínek platebního styku nebo VOP mají ustanovení individuální smlouvy přednost. Záležitosti, které nejsou upraveny individuální smlouvou se řídí těmito Speciálními podmínkami, nebo Podmínkami platebního styku, nebo VOP podle uvedeného pořadí.

Článek 2 Definice

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

Autentikátor - technické zařízení pro eCode přístup, které po vložení Autorizační karty a po zvolení jedné ze dvou funkcí (OTP; SIGN) generuje a zobrazuje pomocí čipu dané karty Autorizační kód pro přístup do systému *LBBW Direct* nebo Podpisový kód pro zadání Příkazu;

Autorizační karta – jedná se o čipovou kartu v podobě standardní platební karty vydanou Bankou pro Klienta nebo Oprávněného uživatele a sloužící během doby její platnosti k přihlášení do systému Přímého bankovníctví a dalším operacím v rámci eCode přístupu. Autorizační karta může být vydána buď jako karta s potlačenou platební funkcí sloužící pouze pro účely Přímého bankovníctví nebo jako běžná platební karta umožňující navíc přístup do systému *LBBW Direct*;

Autorizační kód (OTP) – Řetězec znaků generovaný pro Klienta Autentikátorem jako důvěrný identifikátor pro ověření totožnosti Klienta;

Banka - LBBW Bank CZ a.s.;

Bankovní data - Data v elektronické podobě určená pro přenos, jejichž výměna je předmětem poskytovaných služeb;

Bezpečnostní kód – při SMS přístupu kód, zasláný Bankou Klientovi SMS zprávou vždy pro potvrzení změny Přístupového hesla při prvním přihlášení do systému *LBBW Direct* nebo při každé další změně Hesla nebo pro podpis zprávy zasílané Klientem Bance prostřednictvím Přímého bankovníctví službou Pošta;

eCode přístup – přístup do systému *LBBW Direct* s možností využívat Informační i Platební služby

Heslo – řetězec písmen a/nebo znaků umožňující SMS přístup do systému *LBBW Direct*

Informační služby – služby poskytované Bankou prostřednictvím Přímého bankovníctví uvedené v článku 4.1 těchto Speciálních podmínek;

Internetové stránky Banky – jsou k dispozici na adrese (URL) <http://www.LBBW.cz>

Internetové stránky LBBW Direct - <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.

Jednorázové Heslo – Heslo přidělené Klientovi Bankou pro první přihlášení do systému *LBBW Direct*. Při prvním přihlášení je Klient povinen Heslo změnit, neboť Jednorázové Heslo po prvním přihlášení ztrácí platnost;

Klient - Majitel účtu u LBBW Bank CZ a.s., který s Bankou uzavírá příslušnou Smlouvu a určuje Oprávněného uživatele systému *LBBW Direct*.

Oprávněný uživatel - fyzická osoba, které byla na základě žádosti Klienta a v jím určeném rozsahu udělena Přístupová oprávnění k účtu/účtům Klienta prostřednictvím systému *LBBW Direct*;

PIN – Osobní identifikační kód Klienta, sloužící k ověření totožnosti osoby zadávající tento kód;

Platební služby – služby poskytované Bankou prostřednictvím Přímého bankovníctví uvedené v článku 4.2 těchto Speciálních podmínek;

Podpisový kód (SIGN) – Řetězec znaků generovaný pro Klienta Autentikátorem jako součást zabezpečení

transakce a sloužící zároveň k identifikaci Klienta při zadání Příkazu v rámci Platebních služeb;

Příkaz – příkaz nebo žádost zadaná Klientem Bance prostřednictvím systému *LBBW Direct* v rámci Platebních služeb;

Přímé bankovníctví – služba internetového bankovníctví prostřednictvím systému *LBBW Direct*;

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;

Smlouva – Smlouva o používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím systému *LBBW Direct* uzavřená mezi Bankou a Klientem, případně jiná smlouva v rozsahu platného ujednání o přístupu Klienta do systému Přímého bankovníctví na základě takové smlouvy;

SMS přístup – přístup do systému *LBBW Direct* s možností využívat pouze Informační služby

Speciální podmínky – obchodní podmínky Banky pro používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím systému *LBBW Direct*, vydané jako doplněk k VOP a Podmínkám platebního styku;

LBBW Direct – elektronický bankovní systém typu internet banking, jehož prostřednictvím může Klient využívat bankovní služby v rámci SMS přístupu nebo eCode přístupu do systému;

Uživatelské jméno - Uživatelské jméno, pod kterým se Klient hlásí do systému *LBBW Direct*. Uživatelské jméno je přiděleno Klientovi Bankou;

VOP – Všeobecné obchodní podmínky Banky;

Článek 3

Předpoklady pro používání systému *LBBW Direct*

3.1 Technické požadavky pro *LBBW Direct*:

(a) Hardwarové požadavky:

- Připojení na Internet

(b) Softwarové požadavky:

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

3.2 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.

3.3 Banka si vyhrazuje právo změny technických požadavků pro *LBBW Direct* tak, aby při případném zkvalitňování či rozšiřování služeb Přímého bankovníctví mohl Klient využívat *LBBW Direct* stále v plném rozsahu.

Článek 4

Služby poskytované prostřednictvím systému *LBBW Direct*

4.1 Informační služby:

- (a) Výpis aktuálních zůstatků na účtech Klienta
- (b) Výpis pohybů na účtu Klienta obsahující účetní pohyby na běžném účtu Klienta za předchozí účetní den.
- (c) Výpis přijatých tuzemských plateb obsahující informace o příchozích tuzemských platbách přijatých předchozí účetní den.
- (d) Výpis přijatých zahraničních plateb obsahující informace o příchozích zahraničních platbách přijatých předchozí účetní den.
- (e) Pošta – služba umožňující oboustranné zasílání informačních zpráv
- (f) Komerční sdělení – služba, jejímž prostřednictvím Banka informuje Klienty - uživatele Přímého bankovníctví o aktuálních nabídkách a změnách týkajících se bankovních služeb a produktů

4.2 Platební služby

- (a) Tuzemské platební příkazy - Banka přijímá tuzemské platební příkazy zadané Klientem do systému LBBW Direct
- (b) Zahraniční platební příkazy - Banka přijímá platební příkazy do zahraničí nebo v jiných měnách než české koruny a nebo interní příkazy, kde účet příjemce je v jiné měně než české koruny.

Článek 5

Přístup do systému *LBBW Direct*

- 5.1 Služby Přímého bankovníctví poskytuje Banka pouze Klientovi, který má veden účet umožňující využití přístupu prostřednictvím Přímého bankovníctví a uzavřel s Bankou příslušnou Smlouvu a jím zmocněným Oprávněným uživatělem, přičemž Oprávněným uživatělem Banka umožňuje přístup do Přímého bankovníctví pouze v rozsahu Přístupových oprávnění určených Klientem.
- 5.2 Smlouva mezi Klientem a Bankou se uzavírá osobně na pobočce 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.
- 5.3 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 uživatele. Žádost je rovněž podkladem pro provedení změn v existujících Přístupových oprávněních nebo zřízení nového Přístupového oprávnění.
- 5.4 Přístupová oprávnění udělená Oprávněnému uživateli lze kdykoli zrušit, a to písemným pokynem Klienta Bance, který lze zaslat také faxem na k tomu určené faxové číslo. V případě, že tento pokyn bude Bance doručen v jejích úředních hodinách, bude přístup Oprávněnému uživateli zablokován bez zbytečného odkladu, v případě doručení mimo úřední hodiny bude přístup zablokován v následující pracovní den po jeho doručení.
- 5.5 Klient a Oprávněný uživatel jsou oprávněni pracovat se systémem *LBBW Direct* dvacet čtyři (24) hodin denně. Banka je oprávněna omezit či přerušit provoz Přímého bankovníctví na dobu nezbytně nutnou pro jeho údržbu.
- 5.6 Pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, Banka zřizuje Klientovi a Oprávněnému uživateli pouze SMS přístup umožňující využívání pouze Informačních služeb.

SMS přístup:

- 5.7 Při SMS přístupu se Klient přihlašuje do systému *LBBW Direct* na Internetové stránce *LBBW Direct* svým Uživatelským jménem a Heslem.
- 5.8 Pro zřízení SMS přístupu zasílá Banka Klientovi a případnému Oprávněnému uživateli zapečetěnou obálku s Uživatelským jménem a Jednorázovým Heslem. Jednorázové Heslo slouží jako Heslo pouze pro první přihlášení do *LBBW Direct*, po kterém je Klient nebo Oprávněný uživatel systémem vyzván ke změně Hesla. První a jakoukoliv další změnu Hesla musí Klient nebo Oprávněný uživatel potvrdit zadáním Bezpečnostního kódu, který mu bude po zadání této změny zaslán SMS zprávou na jím předem určené číslo mobilního telefonu. Heslo zvolené Klientem nebo Oprávněným uživatelem zůstane v platnosti až do jeho další změny, která probíhá již pouze z iniciativy Klienta nebo Oprávněného uživatele. Banka doporučuje provádět změnu Hesla alespoň jednou měsíčně.
- 5.9 Při zasílání zpráv Bance prostřednictvím služby Pošta Klient nebo Oprávněný uživatel obdrží Bezpečnostní kód zasláný prostřednictvím SMS zprávy a zadáním tohoto Bezpečnostního kódu Klient nebo Oprávněný uživatel zprávu podepíše.

eCode přístup:

- 5.10 V případě, že Klient hodlá v rámci Přímého bankovníctví využívat kromě Informačních služeb i Platební služby a požádá Banku o zřízení eCode přístupu, Banka po uzavření příslušné Smlouvy a převzetí řádně vyplněné a podepsané žádosti o zřízení přístupu do systému *LBBW Direct* přidělí Klientovi nebo případně též Oprávněnému uživateli zmocněnému Klientem k eCode přístupu Uživatelské jméno a předá Klientovi a Oprávněnému uživateli na příslušné pobočce Banky Autentikátor, nebo na základě písemné žádosti zašle Autentikátor Klientovi a Oprávněnému uživateli poštou na jejich korespondenční adresy.
- 5.11 K Autentikátoru obdrží Klient a Oprávněný uživatel Autorizační kartu. Autorizační karta bez platební funkce bude Klientovi a Oprávněnému uživateli předána na příslušné pobočce Banky nebo zaslána poštou společně s Autentikátorem. Autorizační karta s funkcí běžné platební karty může být Klientovi a Oprávněnému uživateli předána pouze osobně na příslušné pobočce Banky. Oprávněnému uživateli je platební karta vydána vždy jako Dodatková platební karta ve smyslu podmínek Banky pro používání platebních karet.
- 5.12 Pokud Klient nebo Oprávněný uživatel používá platební kartu vydanou Bankou před zřízením přístupu k systému *LBBW Direct*, může požádat, aby jeho platební karta sloužila rovněž jako Autorizační karta.
- 5.13 Klient a Oprávněný uživatel dále k Autorizační kartě obdrží PIN zaslaný poštovní zásilkou do vlastních rukou adresáta.
- 5.14 Do systému *LBBW Direct* se Klient nebo Oprávněný uživatel přihlašuje na vstupní internetové stránce *LBBW Direct* zadáním Uživatelského jména a Autorizačního kódu, který je generován Autentikátorem po zasunutí Autorizační karty a zadání PIN.
- 5.15 Klient je povinen chránit Autentikátor před ztrátou a poškozením. Klient může písemně požádat o vydání náhradního nebo dodatečného Autentikátoru. Každé vydání Autentikátoru je zpoplatněno podle platného Sazebníku Banky.
- 5.16 Na používání Autorizační karty s funkcí běžné platební karty se vztahují podmínky Banky platné pro používání platebních karet.

Článek 6

Přijímání Příkazů v rámci Platebních služeb

- 6.1 Banka zpracovává zaslání Příkazy pouze do času uzávěrek. Časy uzávěrek jsou vyhlášeny Bankou a jsou k dispozici Klientovi v provozovně Banky, na Lince technické podpory a případně též na internetových stránkách Banky.
- 6.2 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.
- 6.3 V rámci Informačních služeb Banka poskytuje Klientovi informace umožňující identifikovat transakci, výši částky v měně, ve které je účtováno, případně také v měně Příkazu a použitý směnný kurz.
- 6.4 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 v souladu s případnými požadavky platných právních předpisů vyžádala předložení určitých dokladů (např. doklady prokazující účel platby nebo potvrzující splnění informačních povinností dle devizových předpisů). Pokud Klient doklady potřebné k provedení platby Bance nepředloží, nebude Banka povinna takovou platbu provést.
- 6.5 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.

- 6.6 Provádění platebních Příkazů Klienta se v dalším řídí Zákonem o platebním styku a příslušnými ustanoveními Podmínek platebního styku a VOP.

Článek 7

Neobvyklé události, poruchy systému LBBW Direct, servisní služby

- 7.1 Klient i Oprávněný uživatel jsou povinni bez zbytečného odkladu oznámit Bance jakoukoliv poruchu systému *LBBW Direct* spolu s jejím popisem, a to buď telefonicky na Zákaznické centrum nebo e-mailem.
- 7.2 V případě, že Klient nebo Oprávněný uživatel zadá na vstupní stránce systému *LBBW Direct* v případě SMS přístupu třikrát po sobě chybné Uživatelské jméno nebo Přístupové heslo, nebo v případě eCode přístupu třikrát po sobě chybné Uživatelské jméno, chybný PIN nebo chybný Autorizační kód, dojde k automatickému zablokování Klientova přístupu do systému *LBBW Direct*. V případě opakovaného neúspěšného přihlášení musí Klient nebo Oprávněný uživatel tuto skutečnost telefonicky oznámit na Linku technické podpory, kde mu příslušný pracovník dá instrukce jak postupovat.
- 7.3 Banka je oprávněna zablokovat přístup Klienta a Oprávněného uživatele do systému *LBBW Direct* pokud má podezření, že je ohrožena bezpečnost Klientova účtu nebo účtů. 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 a Oprávněnému uživateli obnoveno až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití, případně po přijetí nezbytných opatření.

Článek 8

Odpovědnost Klienta

- 8.1 Klient je povinen chránit svá přístupová data, tj. Uživatelské jméno a Heslo pro SMS přístup, resp. svou Autorizační kartu a PIN pro eCode přístup, před jejich zneužitím, uchovávat je v tajnosti a nesdělovat je žádné třetí osobě. Současně je povinen zajistit, aby stejnou měrou chránil svá přístupová data i Oprávněný uživatel.
- 8.2 Klient bere na vědomí, že v případě eCode přístupu slouží přidělený PIN k ověření jeho totožnosti, resp. totožnosti Oprávněného uživatele pro přístup do systému *LBBW Direct* a transakce prováděné v rámci Platebních služeb a autorizované Autorizačním kódem generovaným Autentikátorem po zadání PIN Klienta nebo Oprávněného uživatele se považují za transakce uskutečněné Klientem. 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.
- 8.3 Klient je povinen neprozrazovat žádné skutečnosti týkající se technického a organizačního zajištění bezpečnosti a prevence zneužití Přímého bankovníctví a okamžitě informovat Banku, dojde-li k vyzrazení jeho přístupových dat nebo přístupových dat Oprávněného uživatele, zejména Hesla nebo PIN, nebo pokud má podezření, že došlo ke zneužití jeho přístupu do systému *LBBW Direct*. Současně je povinen zajistit dodržování výše uvedeného Oprávněným uživatelem.
- 8.4 Banka zablokuje přístup na Klientovy účty prostřednictvím systému *LBBW Direct*, pokud dojde k jeho zneužití nebo pokud Klient oznámí vyzrazení přístupových dat nebo podezření, že by mohlo dojít ke zneužití přístupu. O zablokování přístupu bude Banka Klienta informovat bez zbytečného prodlení. Přístup do systému *LBBW Direct* bude Klientovi obnoven až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití.
- 8.5 Klient je povinen bezodkladně kontrolovat Bankou provedené operace, zda odpovídají jím zadaným Příkazům nebo Příkazům zadaným Oprávněným uživatelem. 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.

- 8.6 Banka neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku porušení podmínek příslušné Smlouvy, Speciálních podmínek, Podmínek platebního styku nebo VOP nebo nedodržením instrukcí předaných Bankou Klientovi.

Článek 9 Reklamacce

Na uplatňování a řešení reklamací a stížností týkajících se provozu systému *LBBW Direct* nebo chybně provedených Příkazů a jejich řešení se vztahují pravidla a lhůty uvedené v Reklamačním řádu Banky, který je zveřejněn na Internetových stránkách Banky.

Článek 10 Ukončení obchodního vztahu

- 10.1 Obchodní vztah mezi Bankou a Klientem může být ukončen jednostranně Bankou nebo Klientem podle jejich uvážení, není-li vzájemně dohodnuto jinak.
- 10.2 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.
- 10.3 Klient i Banka jsou oprávněni smlouvu vypovědět ve lhůtách a za podmínek vztahujících se na výpověď smlouvy o běžném účtu podle platných VOP.
- 10.4 Banka je oprávněna vypovědět Smlouvu i s okamžitou účinností, pokud Klient poruší nebo opakovaně porušuje podmínky příslušné Smlouvy nebo Speciálních podmínek, Podmínek platebního styku nebo VOP, nebo bezpečnostní instrukce Banky pro Klienta týkající se užívání systému *LBBW Direct* pro Klienta, nebo i v dalších případech uvedených ve VOP. Banka je rovněž oprávněna vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, pokud Klient nezačne používat Přímé bankovníctví do šesti měsíců od přidělení Uživatelského jména.

Článek 11 Závěrečná ustanovení

- 11.1 Těmito Speciálními podmínkami se řídí právní vztahy, které vznikly ode dne jejich účinnosti, pokud mezi Bankou a Klientem není písemně dohodnuto jinak.
- 11.2 Banka si vyhrazuje právo Speciální podmínky měnit, zejména v případě technologických změn týkajících se přístupu do systému *LBBW Direct* a jeho fungování a nezbytného zajištění kontinuity poskytování služeb Přímého bankovníctví ve vztahu ke Klientům nebo v případě změny v rozsahu služeb poskytovaných v rámci Přímého bankovníctví. Banka si dále vyhrazuje právo jednostranně změnit telefonní číslo Zákaznického centra a dobu kdy je Zákaznické centrum k dispozici Klientům.
- 11.3 O veškerých změnách týkajících se Speciálních podmínek nebo fungování Zákaznického centra bude Banka Klienta informovat vhodným způsobem (např. zprávou zaslanou službou Pošta v rámci systému *LBBW Direct*, prostřednictvím Internetových stránek Banky, informací na výpisu z účtu apod.).

Tyto Speciální podmínky nabývají účinnosti dnem 1.9.2011.