

**Obchodní podmínky pro používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím
systému *MultiCash*
LBBW Bank CZ a.s.**

Článek 1: Předmět úpravy a rozsah použití.....	3
Článek 2: Popis.....	3
Článek 3: Definice pojmů.....	3
Článek 4: Zpřístupnění Systému MultiCash	4
Článek 5: Technické požadavky pro provoz systému MultiCash	4
Článek 6: Služby poskytované prostřednictvím Systému MultiCash.....	4
Článek 7: Režim přijímání platebních příkazů.....	5
Článek 8: Neobvyklé události, poruchy Systému MultiCash	5
Článek 9: Práva a povinnosti.....	5
Článek 10: Reklamace.....	6
Článek 11: Ukončení obchodního vztahu.....	6
Článek 11: Závěrečná ustanovení.....	6

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 *MultiCash* ve smyslu svých Všeobecných obchodních podmínek („VOP“) a Podmínek pro provádění platebního styku („Platební podmínky“) tyto Obchodní podmínky pro používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím systému *MultiCash* („Speciální podmínky“).

2. Speciální podmínky jsou doplněním VOP a Platebních podmínek a jsou součástí individuálních smluv mezi Klientem a Bankou o poskytnutí přístupu k přímému bankovníctví, kdykoliv se na ně taková individuální smlouva odkazuje.

3. V případě rozporu mezi ustanoveními individuální smlouvy a ustanoveními těchto Speciálních podmínek, Platebních podmínek nebo VOP mají ustanovení individuální smlouvy přednost. Záležitosti, které nejsou upraveny individuální smlouvou, se řídí těmito Speciálními podmínkami, nebo Platebními podmínkami, nebo VOP podle uvedeného pořadí.

Článek 2: Popis

Klient je oprávněn prostřednictvím systému *MultiCash* podávat pokyny, na jejichž základě budou provedeny tuzemské platební příkazy a zahraniční platební příkazy, akceptovány žádosti o inkaso a získávat informace o stavu na účtu a kurzovní lístky.

Článek 3: Definice pojmů

Pojmy používané v těchto Speciálních podmínkách a uváděné s velkými počátečními písmeny mají význam definovaný níže, resp. ve VOP:

1. **Autorizační médium** – nosič dat, který je nezbytný pro autorizaci Klienta v systému *MultiCash* a jenž obsahuje Elektronický podpis;
2. **Banka** - LBBW Bank CZ a.s., se sídlem Vítězná 126/1, 150 00 Praha 5, IČ: 14893649, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 476;
3. **Bankovní data** - Data v elektronické podobě určená pro přenos, jejichž výměna je předmětem poskytovaných služeb;
4. **Elektronický podpis** - Kód sloužící k jednoznačnému osvědčení totožnosti Klienta či Uživatele v rámci přístupu na účet;
5. **Klient** - Majitel účtu u Banky, který s Bankou uzavírá příslušnou Smlouvu a určuje Oprávněné uživatele systému *MultiCash*;
6. **Pokyn** – zadání Klienta k provedení určité operace na jeho účtu prostřednictvím systému *MultiCash*;
7. **Smlouva** – Smlouva o používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím Systému *MultiCash* uzavřená mezi Bankou a Klientem;
8. **Software** - Programové vybavení poskytnuté Bankou a sloužící k výměně bankovních dat mezi Bankou a Klientem v rámci poskytování služeb;
9. **Speciální podmínky** – tyto obchodní podmínky pro používání služeb přímého bankovníctví prostřednictvím Systému *MultiCash*, vydané jako doplněk k VOP a Platebním podmínkám;
10. **Systém MultiCash** - elektronická bankovní služba, která Klientovi umožňuje dálkový přístup k jeho účtu/účtům vedenému v bance;
11. **Úroveň Uživatelských oprávnění** – rozsah dispozičních práv, které je jednotlivý Uživatel oprávněn vykonávat k danému účtu při zadání Pokynů Bance;
12. **Uživatel** - fyzická osoba, které byla na základě žádosti Klienta udělena Přístupová oprávnění k účtu/účtům Klienta prostřednictvím systému přímého bankovníctví *MultiCash*;
13. **Uživatelská oprávnění** - soubor autorizačních oprávnění vymezující účty, s nimiž bude disponováno prostřednictvím systému *MultiCash*, včetně určení Úrovně uživatelských oprávnění;
14. **Uživatelská stanice** – samostatná instalace systému *MultiCash*, nacházející se na hardwaru Klienta umístěném na jednom daném místě;

15. **Vzdálený podpis** – Autorizace Pokynu, která je realizována pomocí odlišné Uživatelské stanice, než ze které byl Pokyn zadán. Tato odlišná Uživatelská stanice může být nahrazena přístupem Klienta do systému přímého bankovníctví *LBBW Direct*.
16. **Linka podpory MultiCash** – zákaznické servisní a kontaktní centrum Banky, poskytující přístup k vybraným službám Banky prostřednictvím prostředků vzdálené komunikace, dostupné na kontaktních údajích zveřejněných na Internetové stránce Banky

Článek 4: Zpřístupnění Systému MultiCash

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/í o zřízení přístupu do systému *MultiCash* a doručení této žádosti/í Bance budou podle požadavků Klienta v žádosti/ech vytvořena jednotlivá Uživatelská oprávnění do systému *MultiCash*. Klient určuje v Žádosti Úroveň Uživatelských oprávnění pro jednotlivé Uživatele. Nejnižší Úroveň uživatelských oprávnění je tzv. základní Úroveň Uživatelských oprávnění zahrnuje pasivní přístup k účtu (náhled), pořizování výpisu z účtu a zpracování dat, ke kterému není potřeba autorizace. Vyšší úrovně uživatelských oprávnění obsahují Základní Úroveň uživatelských oprávnění a dále podpisová (autorizační) oprávnění ve zvoleném rozsahu. Úroveň Uživatelského oprávnění může rovněž stanovit, zda je Uživatel oprávněn zadávat Pokyny samostatně nebo jen s dalším Uživatelem (Uživateli).
3. Po uzavření Smlouvy bude po domluvě s Klientem v dohodnutém termínu nainstalována/aktivována na Uživatelskou stanici (Uživatelské stanice) aplikace systému *MultiCash*. Klient bere na vědomí, že pokud odvolá instalaci aplikace nebo změní termín instalace aplikace 24 hodin a méně před dojednaným termínem, může mu Banka účtovat dodatečné náklady, které v důsledku takto odvolaného/změněného termínu instalace aplikace Bance vznikly.
4. Smlouva mezi Klientem a Bankou se uzavírá osobně před zaměstnancem Banky. V případě, že má Banka k dispozici platný podpisový vzor Klienta k účtu, ke kterému se zřizují Uživatelská oprávnění, může Banka za předpokladu, že podpis Klienta na Smlouvě nezakládá pochybnosti o tom, kým byla Smlouva podepsána, uzavřít Smlouvu i tehdy, pokud nebyla podepsána před zaměstnancem Banky.
5. Nedílnou součástí Smlouvy je Žádost o zřízení nebo změnu přístupu k systému *MultiCash*, případně rovněž žádost o Vzdálený podpis do systému *MultiCash* (pokud Klient tuto službu požaduje). Řádně vyplněnou a podepsanou Žádost je Klient povinen předat Bance spolu s podepsanou Smlouvou. Na základě Žádosti zřizuje Banka Klientovi jednotlivá Uživatelská oprávnění k určeným účtům, včetně Uživatelských oprávnění pro jednotlivé Uživatele. Žádost je rovněž podkladem pro provedení změn v Uživatelských oprávněních nebo zřízení nového/dalšího Uživatelského oprávnění.
6. Klient bere na vědomí, že jednotlivá Uživatelská oprávnění jsou nepřenosná. V případě, že dojde ke změně Uživatele, Klient je povinen požádat o zřízení Uživatelských oprávnění pro nového/dalšího Uživatele. Klient bere na vědomí, že umožnění používání Uživatelského oprávnění neoprávněné osobě je závažným porušením podmínek Smlouvy.

Článek 5: Technické požadavky pro provoz systému MultiCash

1. Technické požadavky pro systém *MultiCash* jsou uvedeny v dokumentu „doporučená konfigurace pro instalaci systému *MultiCash*“, která je uvedena na Internetových stránkách Banky.

Článek 6: Služby poskytované prostřednictvím Systému MultiCash

1. Výpis pohybů a zůstatků na účtu Klienta: Datový soubor obsahující pohyby a zůstatky na účtu Klienta je Bankou připraven k přenosu na počátku každého Bankovního pracovního dne.
2. Kurzovní lístek: devizové kursy jsou Bankou aktualizovány dvakrát denně podle závěru pozice na devizovém trhu. Klient bere na vědomí, že Kurzovní lístek zveřejňovaný prostřednictvím systému *MultiCash* má jen informativní charakter.
3. Platební příkazy: Přijaté tuzemské platební příkazy jsou přijímány průběžně a zpracovávají se do časů uzávěrek pro zpracování platebních příkazů. Časy uzávěrek jsou vyhlašovány Bankou a jsou k dispozici Klientovi v provozovně banky, na lince podpory MultiCash a případně i na Internetových stránkách Banky.

Článek 7: Režim přijímání platebních příkazů

1. Klient a Uživatel jsou oprávněni pracovat se Systémem *MultiCash* 24 (dvacetčtyři) hodin denně. Banka je oprávněna omezit či přerušit provoz Systému *MultiCash* na dobu nezbytně nutnou pro jeho údržbu.
2. Banka poskytuje Klientovi informace umožňující identifikovat platební operaci, informaci o výši převáděné částky v měně, ve které je účtováno, případně také v měně platebního příkazu, a použitý směnný kurz.
3. 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 nebo Uživatele a za škody způsobené tzv. vyšší mocí (viz § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku). Dále Banka neodpovídá za zpoždění 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 (např. doklad potvrzující splnění informačních povinností dle devizových předpisů). Pokud Klient Bance nepředloží doklady potřebné k provedení platby, není Banka povinna platbu provést.
4. Provádění platebních příkazů Klienta či Uživatele se v dalším řídí Zákonem o platebním styku a příslušnými ustanoveními VOP a Platebními podmínkami.
5. Příkazy k úhradě, které Banka obdrží po vyhlášených časech uzávěrek pro zpracování platebních příkazů, budou Bankou zpracovány následujícího pracovního dne poté, co byl platební příkaz doručen.

Článek 8: Neobvyklé události, poruchy Systému MultiCash

1. V případě poruchy Systému *MultiCash* Klient nebo Uživatel informuje bez zbytečného odkladu Banku telefonicky na Linku podpory *MultiCash* nebo e-mailem s popisem poruchy.
2. V případě, že Klient nebo Uživatel zadá třikrát po sobě chybné komunikační heslo nebo uživatelské jméno do Systému *MultiCash*, dojde k zablokování jeho přístupu do Systému *MultiCash*.
3. V případě zablokovaného přístupu (pro zadání chybného komunikačního hesla nebo uživatelského jména nebo z jiného důvodu) Klient telefonicky oznámí zablokování přístupu z důvodu chybného zadání na Linku podpory *MultiCash* a příslušný pracovník mu podá instrukce, jak postupovat.

Článek 9: Práva a povinnosti

1. Klient je povinen uchovat v tajnosti svá hesla, chránit je před zneužitím, zejména jej nesdělovat žádné třetí osobě.
2. Transakce autorizované Elektronickým podpisem se považují za transakce uskutečněné Klientem nebo Uživatelem. Klient je plně odpovědný za veškeré transakce, které byly uskutečněny k tíži jeho účtu prostřednictvím dálkového přístupu a řádně ověřeny Elektronickým podpisem.
3. Klient je povinen neprozrazovat žádné skutečnosti týkající se technického a organizačního zajištění bezpečnosti a prevence zneužití přístupu k přímým bankovním službám.
4. Klient nebo Uživatel je povinen okamžitě informovat Banku, dojde-li ke ztrátě Autorizačního média, nebo pokud je zde riziko zkopírování jeho Elektronického podpisu nebo pokud má podezření, že došlo ke zneužití jeho Uživatelského oprávnění.
5. Banka zablokuje přístup na Klientovy účty prostřednictvím Systému *MultiCash*, pokud dojde k jeho zneužití nebo pokud Klient či Uživatel oznámí Bance podezření, že by mohlo dojít k jeho zneužití. O zablokování přístupu bude Banka Klienta informovat bez zbytečného prodlení. Poskytování služby přístupu k přímému bankovnímu *MultiCash* bude Klientovi a Uživateli obnoveno až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití. Omezení/zablokování přístupu lze omezit i jen na jednotlivé uživatelské profily.
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 v důsledku porušení těchto Speciálních podmínek, Smlouvy, Platebních podmínek nebo VOP Klientem či Uživatelem nebo nedodržením instrukcí předaných Bankou Klientovi nebo Uživateli.

8. Klient je povinen zajistit, aby Uživatel dodržoval veškeré podmínky příslušné Smlouvy, těchto Speciálních podmínek, Platebních podmínek a VOP.

Článek 10: Reklamacce

1. Reklamacce chybně provedeného Příkazu provádí Klient podle pravidel uvedených v Reklamačním řádu Banky, který je zveřejněn na Internetových stránkách Banky. Banka vyřizuje reklamacce a stížnosti ve lhůtách stanovených ve zmíněném Reklamačním řádu Banky.

Článek 11: Ukončení obchodního vztahu

1. Tato smlouva mezi Bankou a Klientem může být jednostranně vypovězena jak Bankou, tak Klientem podle jejich uvážení a bez uvedení důvodu.
2. Účinnost výpovědi a výpovědní lhůty této Smlouvy Bankou nebo Klientem se řídí VOP.
3. Účinnost této Smlouvy automaticky zaniká zrušením účtu Klienta, ke kterému byla zřízena Uživatelská oprávnění. Pokud byla Uživatelská oprávnění zřízena k více účtům, zaniká Smlouva zrušením posledního z těchto účtů.
4. Banka může vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností, pokud Klient závažně nebo opakovaně poruší podmínky Smlouvy, Speciálních podmínek, Platebních podmínek nebo VOP, nebo bezpečnostní instrukce Banky pro Klienta týkající se užívání Systému MultiCash pro Klienta, nebo i v dalších případech uvedených ve VOP.
5. Banka může zrušit Uživatelské oprávnění Klienta nebo Uživatele, pokud není evidován žádný přístup za použití daného Uživatelského oprávnění po dobu delší šesti měsíců.

Článek 11: Závěrečná ustanovení

1. Banka je oprávněna tyto Speciální podmínky v souladu s článkem 44 VOP jednostranně měnit. Při změně Speciálních podmínek se postupuje obdobně jako při změně VOP. Úpravy těchto Speciálních podmínek v případě technologických změn týkajících se přístupu do Systému MultiCash a jeho fungování a nezbytného zajištění kontinuity poskytování služeb Systému MultiCash ve vztahu ke Klientům nebo v případě změny v rozsahu služeb poskytovaných v rámci Systému MultiCash jsou považovány za změny mechanického a administrativního rázu ve smyslu článku 44.5 VOP a nevyžadují pro účinnost změny předchozí oznámení Klientovi.
2. Banka je oprávněna jednostranně změnit telefonní číslo Linky podpory MultiCash a dobu, kdy je Linka podpory Multicash k dispozici Klientům. O takové změně bude Klienta informovat vhodným způsobem (např. prostřednictvím Internetových stránek Banky, informací na výpisu z účtu apod.).

Tyto Speciální podmínky jsou platné a účinné dnem 1. 1. 2014