

# podmínky

## Všeobecné obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro účty a vklady fyzických osob nepodnikatelů – s přímým bankovníctvím

### I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

#### Článek 1: Předmět úpravy

1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro účty a vklady fyzických osob nepodnikatelů - s přímým bankovníctvím (dále jen „**VOP**“) se uplatní pro veškeré vztahy mezi Wüstenrot hypoteční bankou a.s. (dále jen „**banka**“) a klientem vznikající na základě smlouvy o účtu anebo smlouvy o vkladu, k nimž banka poskytuje služby přímého bankovníctví a které klient uzavřel jako fyzická osoba mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání (dále společně jen „**smlouva**“ nebo jednotlivě „**smlouva o účtu**“ a „**smlouva o vkladu**“). Služba přímého bankovníctví umožňuje komunikaci mezi bankou a klientem prostřednictvím internetu nebo po telefonu za sjednaných podmínek popsanych níže (dále také jen „**Internet banka**“ nebo „**IB**“ a „**Telefonické bankovníctví**“). Vedle těchto VOP se mohou vztahy z těchto smluv řídit jinými obchodními podmínkami banky upravujícími konkrétní bankovní produkty – jednotlivé typy účtů/vkladů (dále jen „**produktové podmínky**“). Pokud produktové podmínky obsahují úpravu odlišnou od těchto VOP, má přednost úprava v produktových podmínkách. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním produktových podmínek i VOP.
2. Klient je povinen hradit za služby poskytované bankou poplatky podle příslušné smlouvy a Sazebníku poplatků/úhrad za poskytované služby k účtům s přímým bankovníctvím (dále jen „**sazebník**“). Ceny se účtují vždy podle sazebníku ve znění platném v době poskytnutí příslušné služby či provedení úkonu. Sazebník je k dispozici v provozních prostorách banky (jak je tento pojem specifikován níže) a na webových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)). S aktuálním sazebníkem je klient seznámen při uzavření smlouvy.

#### Článek 2: Změny VOP, produktových podmínek, sazebníku

Banka je oprávněna v případě požadavků vyplývajících ze změny právních předpisů, v případě vzniku rozumné potřeby změny (zejména při změně přístupu příslušného dohledového orgánu, v návaznosti na vývoj právního prostředí, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb, v souvislosti s technologickým rozvojem, z důvodů změny tržních podmínek apod.) provést přiměřenou změnu VOP, produktových podmínek anebo sazebníku. Změnu banka klientovi oznámí elektronicky prostřednictvím Internet banky, na kontaktní e-mailovou adresu klienta nebo písemně poštou na jeho korespondenční adresu. Změnu VOP nebo produktových podmínek oznámí banka klientovi nejpozději 2 měsíce před nabytím její účinnosti. Změnu sazebníku oznámí banka klientovi nejpozději 30 kalendářních dnů před nabytím její účinnosti. Pokud banka oznámí klientovi změnu VOP/produktových podmínek/sazebníku prostřednictvím Internet banky, současně o této změně banka informuje klienta prostřednictvím e-mailu na kontaktní e-mailovou adresu nebo prostřednictvím SMS na telefonní číslo určené pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů). Pokud klient se změnou VOP/produktových podmínek/sazebníku nesouhlasí, může před datem účinnosti změny písemně nebo elektronicky prostřednictvím Internet banky vypovědět smlouvu, již se takové změny týkají. Účinky vypovědi smlouvy nastávají v takovém případě okamžitě ke dni doručení vypovědi bance, vypověď musí být doručena do sídla banky nejpozději v poslední den před účinností změny. Pokud v této lhůtě klient smlouvu tímto způsobem nevypraví, stává se nové znění VOP závazné pro obě strany.

### II. OBECNÁ ČÁST

#### Článek 1: Uzavírání smluv

1. Smlouvu lze uzavřít v listinné formě prostřednictvím obchodního zástupce banky (dále také jen „**poradce**“) nebo prostřednictvím operátora zákaznické linky banky. Smlouvu lze uzavřít rovněž elektronicky prostřednictvím webového formuláře určeného pro on-line sjednání, nebo má-li již s bankou uzavřenou smlouvu se službou přímého bankovníctví, prostřednictvím služby přímého bankovníctví.
2. Činí-li banka klientovi návrh na uzavření smlouvy (nabídka) a není-li v nabídce uvedeno něco jiného, je takovou nabídkou vázána po dobu 30 dnů ode dne jejího vyhotovení. Smlouva je uzavřena dnem, kdy klientem podepsané vyhotovení smlouvy je doručeno zpět bance. Dojde-li podepsané vyhotovení smlouvy bance po uvedení lhůtě platnosti nabídky, je smlouva uzavřena, jen když banka klientovi sdělí, že k uzavření smlouvy došlo, popř. banka podle ní začne plnit. Jedná-li se o smlouvu sjednávanou elektronicky prostřednictvím webového formuláře určeného pro on-line sjednání, je smlouva uzavřena okamžikem elektronického podpisu klienta autorizačním SMS klíčem. Při sjednání prostřednictvím IB je smlouva uzavřena dnem, kdy banka odešle klientovi podepsanou smlouvu v elektronické podobě (ve formátu PDF a s připojenými podpisy i za banku) zpět do IB klienta. O uzavření smlouvy vždy banka klienta informuje písemně, e-mailem nebo prostřednictvím IB podle způsobu uzavření smlouvy.
3. Banka vylučuje přijetí její nabídky smlouvy ze strany klienta s dodatkem nebo odchylkou. Přijetí nabídky klientem se považuje zároveň za výslovnou žádost klienta, aby banka započala s plněním podle smlouvy i před uplynutím lhůty klienta pro odstoupení dle části II čl. 8 odst. 3 těchto VOP.
4. Smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce a komunikačním jazykem je český jazyk.
5. Smlouva o účtu se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva o vkladu na dobu určitou. Smlouva o vkladu nemůže být uzavřena bez předchozího nebo současného uzavření smlouvy o účtu.

#### Článek 2: Identifikace klienta

1. Klient je před uzavřením smlouvy s bankou, ale i později, kdykoliv o to banka požádá, povinen sdělit bance veškeré údaje nezbytné pro provedení řádné identifikace a kontroly klienta, popř. poskytnout další informace a doklady, a to podle požadavků banky stanovených především v souladu s právními předpisy upravujícími opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále také jen „**AML zákon**“). Banka může především požadovat předložení platného průkazu totožnosti klienta, druhého doplňujícího dokladu totožnosti, ale též doložení původu a zdroje peněžních prostředků nebo doložení účelu a povahy zamýšlené nebo prováděné transakce. Pro účely komunikace

prostřednictvím služby přímého bankovníctví je nezbytné sdělit bance číslo mobilního telefonu pro autorizační SMS zprávy (autorizační klíče). V případě uzavření smlouvy prostřednictvím poradce, operátora zákaznické linky a webového formuláře pro on-line sjednání je povinným údajem i uvedení e-mailové adresy. Pokud banka tyto informace nebo doklady neobdrží, může odmítnout uzavřít smlouvu, od již uzavřené smlouvy odstoupit nebo odložit či zcela odmítnout provedení jakékoliv bankovní služby.

- Uzavírá-li klient smlouvu za pomoci prostředků komunikace na dálku, tj. aniž by byla provedena identifikace klienta pracovníkem banky nebo jejím oprávněným poradcem za fyzické přítomnosti klienta, je nezbytné, aby klient k provedení identifikace ve smyslu AML zákona předložil bance také doklady k tzv. registračnímu účtu, což je účet vedený na jméno klienta u jiné banky v ČR uvedený klientem v žádosti o smlouvu, z které musí být na nový účet zřizovaný smlouvou provedena první platba (dále jen „**registrační účet**“). V těchto případech je zároveň nezbytné, aby všechny bankou požadované doklady k provedení řádné identifikace ve smyslu AML zákona byly bance doručeny spolu s akceptovanou nabídkou nebo bez zbytečného odkladu poté. Tímto způsobem uzavíraná smlouva nenabude účinnosti dříve, než klient tuto povinnost splní. Účet nově zřízený u banky na základě takové smlouvy nelze používat k dalším platebním transakcím, dokud na něj nebude připsána platba z registračního účtu; pokud je zřizováno současně několik nových účtů, ve vztahu k nimž označí klient shodný registrační účet, postačí, je-li platba z registračního účtu zaslána na kterýkoliv z nich.
- Má-li banka při uzavírání smlouvy nebo kdykoliv později pochybnosti o správnosti údajů v předložených dokladech, může si vyžádat od klienta předložení dalších dokladů, popř. potvrzení nebo ověření těchto údajů, a klient je povinen takové žádosti banky vyhovět.

### Článek 3: Omezení zastoupení

Při jednání s bankou jedná klient osobně, případně za něj jedná jeho zákonný zástupce, byl-li ustanoven po uzavření smlouvy. Nakládat se vkladem, účtem nebo se zůstatkem na účtu prostřednictvím služby přímého bankovníctví je oprávněn pouze klient osobně. Zastoupení klienta osobou, které klient udělí plnou moc, není přípustné, a banka je oprávněna odmítnout s takto zmocněnou osobou jednat, a to zejména z důvodu nezbytné ochrany bezpečnostních prvků přímého bankovníctví, které jsou jedinečné, nepřenositelné a musí být bankou i klientem chráněné proti zneužití.

### Článek 4: Způsoby komunikace a doručování

- Klient komunikuje s bankou zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví po její aktivaci. Klient s bankou komunikuje dále písemně, a to i e-mailem, pokud klient bance e-mailovou adresu v souvislosti se smlouvou sdělil, a telefonem.
- Banka komunikuje s klientem zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví, je-li již aktivní, prostřednictvím SMS odesílaných na telefonní číslo určené pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů), písemně, a to i e-mailem, pokud klient bance e-mailovou adresu v souvislosti se smlouvou sdělil, a telefonem.
- Nemá-li vzájemná komunikace povahu sdělení konkrétnímu klientovi, zpřístupní banka informaci oznámením na webových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)).
- Není-li stanoveno jinak, veškerá sdělení, oznámení, žádosti nebo jakákoliv jiná podání, jež jsou adresovány bance, se činí písemnou formou, zpravidla na předepsaném formuláři, který je dostupný v IB, na webových stránkách banky nebo u oprávněného poradce či pověřeného zaměstnance banky v regionálním centru. Změna adresy klienta může být provedena i prostřednictvím e-mailu, pokud klient v souvislosti se smlouvou bance e-mailovou adresu sdělil. Banka je oprávněna vyžádat si konkrétní způsob komunikace. Banka je oprávněna požadovat, aby jakékoliv sdělení nebo pokyn, které nebyly ze strany klienta učiněny písemně, klient ve stanovené lhůtě písemně potvrdil. Banka má právo vyžádat si k ověření totožnosti klienta a k ověření údajů v podání uvedených další informace nebo doklady, které jsou nezbytné pro plnění povinností bankou podle právních předpisů. Pokud tak klient neučiní, může banka odmítnout k takovému sdělení přihlížet, případně provést takový pokyn. Požadavek písemné formy bude považován za splněný, pokud bude příslušný úkon realizován prostřednictvím IB.
- S ohledem na povahu poskytovaných bankovních služeb a obvyklý způsob komunikace mezi bankou a klientem banka předpokládá, že klient má zajištěn bezpečný přístup k síti Internet a s jejím využitím ve vzájemné komunikaci souhlasí. Současně klient souhlasí a bere na vědomí, že poskytnutím e-mailové adresy dává klient bance souhlas s tím, aby mu prostřednictvím elektronické pošty poskytovala i sdělení, jejichž povaha to připouští, nebo zákon požaduje a umožňuje tuto formu komunikace.
- Klient je povinen seznámit se bez zbytečného prodlení s obsahem každé zprávy, kterou mu banka zašle, a to včetně zpráv doručených mu v rámci služby přímého bankovníctví, prostřednictvím telefonu, e-mailem nebo zpráv v listinné podobě. Zjistí-li klient jakoukoliv nesrovnalost v takové komunikaci nebo zjistí-li, že neobdržel pravidelnou komunikaci ve sjednané době (např. výpis z účtu), oznámí to bez zbytečného prodlení bance.
- Obecné informace, které musí být trvale dostupné klientům, jsou uvedeny na webových stránkách a vyvěšeny v prostorách sídla banky a jejich detašovaných pracovištích, tj. regionálních centrech (dále jen společně „**provozní prostory banky**“).
- Doručením bance se rozumí výhradně doručení do sídla banky (není-li výslovně uvedeno jinak). Písemnost (tj. oznámení, žádost nebo jakékoliv jiné podání adresované bance) musí být úplná a splňovat formální a obsahové náležitosti stanovené právními předpisy a smlouvou (zejména z ní musí být jednoznačně zřejmé, kdo písemnost podává, včetně případného ověření totožnosti takové osoby, komu je adresována, k jaké smlouvě se vztahuje a čeho se týká). Pokud je písemnost neúplná nebo vykazuje vady, vyvze banka osobu, která písemnost podala, aby bez zbytečného odkladu doplnila chybějící údaje nebo odstranila její vady. V těchto případech se dnem doručení rozumí až den doručení veškerých chybějících údajů a odstranění všech vad písemnosti.
- Písemnost, kterou banka doručuje klientovi prostřednictvím provozovatele poštovní služby, se zasílá na jeho korespondenční adresu, popř. na jeho adresu trvalého pobytu (nelíší-li se od korespondenční), a to uvedenou ve smlouvě, nebo poslední klientem bance oznámenou. Smluvní strany se dohodly, že poštovní zásilky banky se považují za doručené sedmým kalendářním dnem ode dne jejich odeslání, popř. patnáctým pracovním dnem, jedná-li se o poštovní zásilku odeslanou na adresu v jiném státě, a to vždy, nebude-li prokázáno jiné datum doručení.
- Pro osobní doručování platí, že účinky doručení nastávají okamžikem převzetí zásilky druhou smluvní stranou. Smluvní strana je povinna toto převzetí a datum převzetí písemně potvrdit na kopii doručované písemnosti nebo na jejím druhopise.
- Odmítne-li smluvní strana převzetí písemnosti (doručované osobně nebo poštou) nebo neposkytne-li součinnost k tomu nezbytnou, písemnost se považuje za doručenou dnem, kdy došlo z těchto důvodů ke znemožnění doručení písemnosti.
- Smluvní strany se dohodly, že e-mailem zasláná písemnost (sdělení) banky se považuje za doručenou první kalendářní den následující po dni jejího odeslání, nebude-li prokázáno jiné datum doručení. Při komunikaci prostřednictvím IB se písemnost zasláná bankou považuje za doručenou okamžikem, kdy se jako nová zpráva zobrazí v uživatelském profilu, resp. elektronické schránce klienta v IB (tzn. v den jejího odeslání).

### Článek 5: Bezpečnost komunikace

- Klient odpovídá za ochranu svých osobních bezpečnostních prvků přímého bankovníctví proti zneužití třetí osobou a zavazuje se používat je v souladu se smlouvou a těmito VOP. Co se rozumí těmito osobními bezpečnostními prvky přímého bankovníctví, je uvedeno v části VI těchto VOP. Tyto bezpečnostní prvky je povinen chránit a za tímto účelem přijmout veškerá bezpečnostní opatření. To znamená, že není oprávněn je předávat třetí osobě, a zavazuje se, že bezpečnostní prvky přímého bankovníctví bude používat vždy jen osobně.
- Klient souhlasí s tím, aby každá komunikace probíhající mezi ním a bankou byla zaznamenávána a uchovávána s využitím technických prostředků umožňujících její zachycení, uchování a reprodukci. Klient dále souhlasí s tím, aby si banka pro svou potřebu zhotovila a archivovala kopie veškerých dokladů, dokumentů a jiných materiálů, které jí klient předložil.
- Banka je oprávněna požadovat, aby podpis klienta, který nebyl učiněn před pracovníkem banky, byl úředně ověřen. Banka je oprávněna dle vlastního uvážení požadovat, aby (i) kopie jakéhokoliv originálního dokumentu předloženého klientem bance byla úředně ověřena, (ii) aby zahraniční dokumenty byly úředně ověřeny, resp. superlegalizovány či opatřeny doložkou „Apostille“ ve smyslu Haagské úmluvy o zrušení požadavku ověřování cizích veřejných dokumentů z 5. října 1961 a (iii) aby dokumenty v jiném než českém nebo slovenském jazyce byly

předloženy současně s jejich českým úředním překladem s tím, že v takovém případě banka používá výhradně příslušný český úřední překlad, přičemž není povinna zkoumat, zda odpovídá původní jazykové verzi.

4. Klient a banka budou v případě pochybností vycházet z toho, že záznamy a dokumenty uchovávané bankou, které mají původ v běžném provozu při poskytování bankovních služeb a produktů, jsou rozhodující pro určení obsahu vzájemných práv a povinností a mají rozhodující důkazní sílu; to neplatí, byla-li bance jednoznačně prokázána jejich nesprávnost.
5. Získá-li banka podezření, že došlo k ohrožení bezpečnosti vzájemné komunikace, zneužití nebo ohrožení bezpečnostních prvků přímého bankovníctví, jejich užití neoprávněnou osobou, nebo takové nebezpečí hrozí nebo existuje-li důvodné podezření na podvodné jednání, může omezit nebo zcela zablokovat jakýkoliv prostředek nezbytný ke komunikaci prostřednictvím služby přímého bankovníctví, u něhož takové podezření vzniklo. O této skutečnosti klienta jedním z dohodnutých způsobů komunikace ihned informuje.

## Článek 6: Součinnost ze strany klienta

1. Klient bez prodlení informuje banku o změně svého jména nebo příjmení, o změně svého trvalého pobytu, bydliště, korespondenční adresy, telefonu, e-mailu nebo o změně jiných osobních údajů. Při ohlášení změny použije klient formulář dostupný za tímto účelem prostřednictvím služby přímého bankovníctví a/nebo na webových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)). Při ohlášení změny (např. průkazu totožnosti, jména, trvalého pobytu apod.) zašle klient bance kopii dokladu totožnosti, který musí předkládat vždy při uzavření smlouvy. Pro změnu mobilního telefonního čísla klienta určeného pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů), které je jedním z bezpečnostních prvků přímého bankovníctví, je banka oprávněna stanovit postup odlišný.
2. Klient je dále povinen písemně informovat banku o jakékoliv další skutečnosti, která je významná pro jeho současnou nebo budoucí schopnost řádně plnit své povinnosti nebo která může mít jiný vliv na rizika spojená s poskytováním bankovních služeb a produktů klientovi, především hrozbu, že se ocitne v úpadku, a dále o jakékoli mimořádné události jako je ztráta, krádež nebo zneužití formulářů, nosičů dat či komunikačních prostředků nebo jejich neoprávněné použití. Tato povinnost se vztahuje i na údaje, které jsou patrné z veřejných zdrojů.
3. Klient je povinen ohlásit bez zbytečného odkladu jakoukoliv ztrátu nebo ohrožení bezpečnostních prvků přímého bankovníctví a požádat tak o jejich zablokování.
4. Banka neodpovídá za škodu, která vznikne nesplněním povinností klienta uvedených v tomto článku.
5. Klient je povinen nahradit škodu, která vznikne tím, že banka vycházela při jednání s klientem z neúplných nebo jinak nesprávných informací či údajů uvedených v podkladech předkládaných klientem. Banka není povinna přezkoumávat správnost poskytnutých dokladů, ledaže by existovaly odůvodněné pochybnosti.

## Článek 7: Výpisy z účtu

1. V případě smlouvy o účtu informuje banka klienta o stavu peněžních prostředků na účtu a o provedení plateb výpisem z účtu. Banka poskytuje klientovi informaci umožňující identifikovat platební transakci, částku platební transakce, den, ke kterému je transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z peněžních prostředků na účtu (dále jen „den valuty“), a poplatky za transakce. Banka vyhotovuje výpisy z účtu v měsíčním intervalu, a to ke dni, který se číselně shoduje se dnem aktivace účtu.
2. V případě smlouvy o vkladu informuje banka klienta o termínovaném vkladu výpisem z vkladového účtu, je-li tak sjednáno ve smlouvě o vkladu nebo v produktových podmínkách, a to v intervalech tam sjednaných.
3. Výpisy jsou vždy vyhotovovány v elektronické podobě a zasílány bankou klientovi prostřednictvím IB. Na žádost klienta mohou být vyhotovovány i v listinné podobě a zasílány poštou. Výpisy mohou být zpoplatněny dle aktuálního sazebníku. Výpisy doručené do IB nejsou v IB archivovány trvale - banka je oprávněna je po uplynutí lhůty 2 let od jejich vystavení z IB odstranit. Klient je proto povinen nejpozději před uplynutím uvedené lhůty zajistit, že bude mít i nadále trvale přístup k těmto výpisům (například jejich vytištěním nebo přesunutím na jiný trvalý nosič dat).
4. Klient je povinen výpis z účtu pravidelně kontrolovat a námitky uplatnit do 30 kalendářních dnů po doručení výpisu. Právo klienta uplatnit následně požadavek na odstranění závady v účtování tím není dotčeno.

## Článek 8: Ukončení závazků ze smluv

1. Smluvní vztah mezi klientem a bankou může být kdykoliv ukončen na základě vzájemné dohody.
2. Banka je oprávněna od smlouvy odstoupit v kterémkoliv z následujících případů:
  - a) klient poruší své povinnosti z kterékoliv smlouvy s bankou;
  - b) vyjde-li najevo, že prohlášení klienta učiněné vůči bance bylo v době, kdy bylo činěno, nepravdivé, nesprávné či v podstatném ohledu neúplné;
  - c) klient nesplnil některou informační povinnost, kterou má vůči bance na základě jakékoliv smlouvy nebo jiných ujednání či na základě obecných právních předpisů nebo neprokázal zdroj peněžních prostředků nebo účel platební transakce;
  - d) byla v důsledku podvodného nebo neetického jednání klienta podstatně narušena vzájemná důvěra mezi klientem a bankou;
  - e) banka se věrohodným způsobem doví, že ochrana bezpečnostních prvků klientem je nedostatečná nebo dokonce došlo k předání těchto prvků třetí osobě, došlo k podvodnému jednání nebo je zde podezření na podvodné jednání apod.;
  - f) klient je v úpadku nebo hrozícím úpadku nebo byly učiněny kroky k zahájení insolvenčního řízení nebo nastala událost, která by měla účinek obdobný účinku kterékoliv události uvedené v tomto článku podle zahraničního právního řádu, je-li tento právní řád pro posouzení dané události rozhodný;
  - g) jedná se o smlouvu uzavřenou elektronicky prostřednictvím webového formuláře určeného pro on-line sjednání a banka uplatní své právo na odstoupení do 60 dnů od uzavření smlouvy.
3. Klient má právo odstoupit od smlouvy i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, nebo v případě, že klientovi při uzavření smlouvy nebyly ze strany banky sděleny zákonem vyžadované informace ke smlouvě, pak ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy banka klientovi tyto informace poskytne dodatečně. Pokud se některá z informací, které banka klientovi poskytne před uzavřením smlouvy uzavírané za pomoci prostředků komunikace na dálku, ukáže být nepravdivou, má klient právo od takové smlouvy odstoupit do 3 měsíců ode dne, kdy se klient o této skutečnosti dozvěděl nebo kdy se o tom dozvědět měl a mohl.
4. Smlouvu o vkladu jako smlouvu sjednanou na dobu určitou je klient oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu před sjednaným dnem splatnosti, a to bez výpovědní doby s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi (žádsti o ukončení) bance, nicméně v takovém případě předčasného ukončení je zároveň klient povinen uhradit bance poplatek za předčasné ukončení dle sazebníku. Povinnost uhradit poplatek dle sazebníku nevznikne, dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy o vkladu v důsledku toho, že klient využil své právo vypovědět smlouvu podle části I článku 2 těchto VOP nebo v případě, že využil své právo na odstoupení dle odst. 3 tohoto článku. Smlouva o vkladu automaticky zaniká také dnem zániku smlouvy o účtu, k níž byla smlouva o vkladu sjednána. Při zániku smlouvy o vkladu jsou peněžní prostředky na vkladovém účtu převedeny na smlouvu o účtu, ke které byla smlouva o vkladu sjednána.
5. Smlouvu o účtu jako smlouvu sjednanou na dobu neurčitou je klient oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu, přičemž s výjimkou případu podle části I čl. 2 těchto VOP výpovědní doba počíná běžet ode dne doručení výpovědi bance a končí posledním dnem kalendářního měsíce, v němž byla doručena. Banka je také oprávněna vypovědět smlouvu o účtu bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba počíná běžet ode dne doručení výpovědi klientovi a končí posledním dnem druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena. Banka je oprávněna vypovědět smlouvu o účtu i s delší výpovědní dobou.
6. Smlouva o účtu zaniká též, jestliže na účet nebudou převedeny peněžní prostředky ve lhůtě pro složení základního vkladu. Smlouva o účtu dále zaniká pracovním dnem následujícím po dni:
  - a) v němž se banka věrohodným způsobem dozví o úmrtí majitele účtu, pokud k tomuto dni vykazoval účet debetní či nulový zůstatek, nebo
  - b) ke kterému na účtu, u něhož bylo bance věrohodným způsobem oznámeno úmrtí majitele účtu, vznikl debetní nebo nulový zůstatek.

V ostatních případech smlouva o účtu nezaniká a banka pokračuje v provádění platebních transakcí. Jestliže se banka věrohodně dozví, že klient zemřel, zastaví následujícím dnem všechny platební transakce, a to i ty, které byly zadány před úmrtím klienta.

7. Banka po uhrazení a vyrovnání veškerých pohledávek banky za klientem naloží se zbylými peněžními prostředky zůstatku na účtu podle pokynu klienta podaného prostřednictvím služby přímého bankovníctví nebo písemně s ověřeným podpisem. Neurčí-li klient do doby nabytí účinnosti výpovědi nebo do doby jiného okamžiku zániku smlouvy o účtu, jak má být s takovými peněžními prostředky naloženo, může je banka převést na jiný účet, který pro klienta vede, nebo není-li takový účet, evidovat je ve své vnitřní evidenci bez dalšího úročení. Banka má nárok na úhradu nákladů s tím spojených.
8. Smlouva zaniká také uplynutím lhůty 60 dnů ode dne jejího uzavření, pokud nenabyla účinnosti z důvodu porušení povinnosti klienta doručit bance doklady k identifikaci klienta ve smyslu AML zákona (viz část II článku 2 těchto VOP).
9. Není-li výpověď smlouvy ze strany klienta nebo odstoupení od smlouvy ze strany klienta zasláno bance prostřednictvím IB, musí být výpověď/odstoupení písemné a klientův podpis musí být úředně ověřen.

### III. PLATEBNÍ ÚČTY A ÚČTY

#### Článek 1: Druhy účtů

Banka vede běžné a spořicí účty (dále též jen „účet“). Běžný účet (dále jen „BÚ“) je platebním účtem, který je určen k přijímání a k provádění plateb. Spořicí účet (dále jen „SÚ“) je zvláštní typ účtu, který slouží k vyššímu zhodnocování peněžních prostředků na účtu; klient může s prostředky nakládat, účelem však není běžný platební styk. Na obou účtech je možné provádět platební transakce v omezeném rozsahu.

#### Článek 2: Základní vklad a minimální zůstatek

Zřízení a vedení účtu může banka podmínit požadavkem na vložení základního vkladu a udržování určitého minimálního zůstatku. Není-li uvedeno či výslovně sjednáno jinak, odpovídá výše základního vkladu částce minimálního zůstatku. Klient je povinen vložit na účet prostředky v minimální výši základního vkladu, a to nejpozději ve lhůtě, která je uvedena v produktových podmínkách. Výše minimálního zůstatku, příp. základního vkladu na účtu je stanovena v platném Přehledu úrokových sazeb.

#### Článek 3: Nakládání s prostředky na účtu a poskytované platební služby

1. Banka poskytuje na základě smluv o účtu, které vede, zejména tyto platební služby a služby v rámci tuzemského platebního styku:

- a) vklad v hotovosti na účet v pokladně v sídle banky;
- b) bezhotovostní vklad na účet;
- c) bezhotovostní výplata (převod) prostředků z účtu na účet.

S prostředky na účtu lze disponovat pouze jednorázovými platebními příkazy zadávanými prostřednictvím služby přímého bankovníctví, a to do výše disponibilního zůstatku účtu. Počet účtů, kam lze převádět prostředky ze SÚ, je omezen. Bezhotovostní platby a hotovostní vklady ve prospěch účtu lze provádět až poté, co klient obdrží potvrzení o uzavření smlouvy o účtu.

2. Banka neposkytuje zejména tyto platební služby a další služby: výběr hotovosti z účtu, službu nepřímého dání platebního příkazu, službu informování o platebním účtu. Není-li ve smlouvě výslovně sjednáno jinak, banka také neumožňuje nakládání s prostředky na účtu prostřednictvím trvalých příkazů ani inkaso. Banka dále nevydává platební karty, šeky, na účet nelze převádět důchod vyplácený Českou správou sociálního zabezpečení, popř. ostatními poskytovateli důchodů.
3. Nastavení transakčních limitů pro převod peněžních prostředků nelze sjednat.
4. Banka je oprávněna inkasovat z účtu veškeré poplatky za služby podle sazebníku a další platby, o kterých tak bylo sjednáno, a dále své splatné pohledávky za klientem, které započítala proti zůstatku na účtu. Banka je dále oprávněna nakládat s prostředky na účtu v souvislosti s oprávným zučtováním.

#### Článek 4: Úročení a Přehled úrokových sazeb

1. Peněžní prostředky na účtu jsou úročeny za období ode dne jejich připsání na účet do dne předcházejícího jejich odepsání z účtu, a to, není-li sjednáno zvláště něco jiného, pro dané období příslušnou aktuální úrokovou sazbou stanovenou v platném Přehledu úrokových sazeb. Není-li dohodnuto jinak, připisuje banka veškeré úroky, které je klient oprávněn obdržet v souvislosti s účtem, na účet měsíčně vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce. Vznikne-li na účtu nepovolený debetní zůstatek, je klient povinen uhradit bance tento zůstatek ihned. Aktuální Přehled úrokových sazeb je k dispozici v provozních prostorách banky a na webových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)). S aktuálním Přehledem úrokových sazeb je klient seznámen při uzavření každé smlouvy. Banka je oprávněna jednostranně určovat a měnit výši úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu klienta, tj. měnit Přehled úrokových sazeb. Úroková sazba je odvozena od referenční úrokové sazby, tj. úrokové sazby vyhlášené Českou národní bankou, a dále je ovlivněna cenou peněžních prostředků na peněžním a finančním trhu, náklady banky na své financování a obchodní politikou banky. Změnu úrokové sazby, tj. změnu Přehledu úrokových sazeb oznamuje banka klientovi minimálně 14 kalendářních dní před nabytím účinnosti změny, a to oznámením prostřednictvím Internet banky. Jakákoliv změna úrokových sazeb, která je pro klienta příznivější, může být bankou uplatněna i bez zaslání předchozího oznámení v uvedené lhůtě před účinností změny.
2. Pokud není výslovně uvedeno jinak, je úroková sazba uváděna jako roční (p. a.). Pro účely výpočtu úrokového výnosu se vychází ze skutečného počtu dnů úrokového období a délky roku 365 (příp. 366) dnů (Standard ACT/365).

### IV. TERMÍNOVANÉ VKLADY

#### Článek 1: Zřízení a podmínky termínovaného vkladu a poskytované platební služby

1. Banka zřizuje klientům, pro něž současně vede BÚ, termínované vklady na základě zvláštní smlouvy o vkladu. Vklady eviduje na zvláštních vkladových účtech, které nejsou platebními účty. Možnost klienta jako majitele vkladového účtu disponovat s peněžními prostředky na těchto vkladových účtech je výrazně omezena předem dohodnutými podmínkami. Některé operace na těchto účtech však mohou mít povahu jednorázových platebních transakcí:
  - a) bezhotovostní vklad peněžních prostředků na vkladový účet s termínovaným vkladem,
  - b) bezhotovostní výplata (tj. převod) prostředků z vkladového účtu s termínovaným vkladem na BÚ.Vklady a výběry z a na vkladový účet jsou uskutečňovány pouze bezhotovostně prostřednictvím BÚ. Banka plní povinnosti poskytovatele vymezených platebních služeb stanovené zákonem o platebním styku s přihlédnutím k povaze produktu.
2. Klient je povinen mít u banky vedený BÚ v měně termínovaného vkladu, a to po celou dobu, po kterou termínovaný vklad trvá. V případě, že dojde k ukončení smlouvy o účtu k takovém BÚ, dojde nejpozději ve stejný den k ukončení veškerých uzavřených, avšak dosud nevypořádaných smluv o vkladech zřízených k příslušnému BÚ; ustanovení o předčasném ukončení termínovaného vkladu ze strany klienta platí v těchto případech obdobně.

## Článek 2: Druhy termínovaných vkladů

Termínovaný vklad může být zřízen jako (i) jednorázový, kdy po skončení úrokového období ke dni splatnosti banka vyplátí klientovi jistinu a úrok nebo (ii) revolvingový, kdy po skončení úrokového období je vklad spolu s úrokem prodloužen se stejnou délkou vkladového období jako původní termínovaný vklad (i opakovaně), s novou úrokovou sazbou platnou ke dni obnovy pro příslušné vkladové období. Smlouva o vkladu stanoví, o jakou formu termínovaného vkladu se jedná.

## Článek 3: Úročení a den splatnosti vkladu

1. Není-li dohodnuto jinak, je termínovaný vklad úročen úrokovou sazbou sjednanou ve smlouvě o vkladu ode dne připsání peněžních prostředků na vkladový účet do dne předcházejícího dni jeho splatnosti (dále jen „**úrokové období**“). Banka připsuje úroky z termínovaného vkladu ke dni jeho splatnosti.
2. Den splatnosti je dnem, kdy je klient oprávněn s celým vkladem nakládat a který je určen dnem připsání peněžních prostředků na termínovaný vklad a příslušným úrokovým obdobím. Den splatnosti u vkladů na dobu určenou v měsících nebo letech připadá po uplynutí sjednaného období na den kalendářního měsíce, který se číslem shoduje se dnem připsání peněžních prostředků na vkladový účet. Není-li v daném kalendářním měsíci takový den, připadne den splatnosti na poslední den takového měsíce.

## V. PLATEBNÍ PŘÍKAZY A PLATEBNÍ STYK

### Článek 1 Základní pravidla platebního styku

1. Na účtech vedených bankou na základě smlouvy o účtu nebo smlouvy o vkladu je možné provádět platební transakce v omezeném rozsahu specifikovaném výše. Každá platební transakce musí být autorizována dohodnutým způsobem. Příslušné jednorázové Platební příkazy může klient zadávat přímo prostřednictvím služby přímého bankovníctví (se splatností max. 30 dnů od data zadání platebního příkazu). Platební příkazy prostřednictvím Telefonického bankovníctví přijímá banka pouze v provozní době, která je uvedena na webových stránkách banky. Je-li platební příkaz zadáván prostřednictvím IB, je klient povinen řádně vyplnit všechny povinné náležitosti platebního příkazu, při podávání platebního příkazu prostřednictvím Telefonického bankovníctví je klient dotazován na všechny povinné náležitosti zaměstnancem banky. V případě zadávání platebního příkazu prostřednictvím IB musí být platební příkaz autorizován příslušnými bezpečnostními prvky přímého bankovníctví popsanými níže. Je-li platební příkaz zadáván prostřednictvím Telefonického bankovníctví, je autorizace zároveň provedena prostřednictvím zpětného telefonického kontaktování klienta zaměstnancem banky. Nedojde-li ke zpětnému kontaktování klienta do konce provozní doby banky, nebude platební příkaz přijat. Povinné náležitosti platebního příkazu jsou: číslo účtu plátce, číslo účtu příjemce, částka a měna platební transakce. Nepovinné náležitosti jsou symboly, zpráva pro příjemce, datum splatnosti. Na žádost banky musí klient doplnit informaci o příjemci platby. O přijetí platebního příkazu, odmítnutí platebního příkazu a jeho důvodech a provedení platebního příkazu je klient informován ve lhůtách a způsobem níže uvedeným.
2. Banka neprovede platební příkaz, jestliže v den splatnosti platebního příkazu není na účtu dostatečný disponibilní zůstatek k jeho úhradě nebo ze zákonných důvodů (např. exekuce, insolvence). V případě zadání více platebních příkazů se stejnou splatností jsou platební příkazy prováděny bankou v pořadí, ve kterém byly klientem zadány. Není-li na účtu dostatečný disponibilní zůstatek k provedení všech platebních příkazů, provedou se platební příkazy dle pořadí zadání, přičemž banka neprovede částečné platební příkazy. Banka přijímá hotovostní vklady na účty v pokladně v provozních prostorách sídla banky. Při vkladu v hotovosti připiše banka částku na účet neprodleně po přijetí hotovosti. V témže okamžiku nastává den valuty. Klient obdrží po vkladu v hotovosti pokladní doklad. Klient je povinen zkontrolovat údaje na pokladním dokladu, správnost údajů potvrdit svým podpisem a případné nesrovnalosti hned reklamovat. Hotovostní operace se řídí pokladním řádem, který je umístěn v provozních prostorách banky.

### Článek 2 Platební příkazy

1. S výjimkou uvedenou níže provádí banka zúčtování na účtech na základě jednorázového platebního příkazu klienta. Pro platební příkazy platí následující pravidla:
  - a) Okamžikem přijetí platebního příkazu (není-li bankou odmítnut) je okamžik, kdy banka obdrží platební příkaz od klienta (plátce) – platební příkaz dojde bance. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, nebo na dobu, která je blízká konci provozní doby, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky plátce. Je-li mezi bankou a klientem, který dal podnět k platební transakci, dohoda, že provedení platební transakce může začít v určitý okamžik, kdy budou splněny určité podmínky, nebo ke konci určitého období, považuje se za okamžik přijetí okamžik, kdy budou splněny určité podmínky (např. platební příkaz podaný před datem splatnosti termínovaného vkladu, apod.). O přijetí platebního příkazu je klient informován ihned prostřednictvím přímého bankovníctví podle způsobu jeho zadání (informace se podává o čísle účtu plátce, příjemce, výši částky, měně, případné úplatě, datu splatnosti, uvedených symbolů, zprávy pro příjemce). Informaci ve stejném rozsahu obdrží klient následující den po provedení transakce.
  - b) Banka může odmítnout platební příkaz, jestliže není povinna platební transakci provést, nebyly splněny smluvní podmínky pro jeho přijetí nebo stanoví-li tak právní předpis (např. platební příkaz nebude řádně vyplněn, příkaz není opatřen dohodnutými ochrannými prostředky, byla nařízena exekuce, je zde podezření na podezřelý obchod apod.). O odmítnutí platebního příkazu banka klienta informuje ihned prostřednictvím přímého bankovníctví, nejpozději však následující pracovní den po jeho obdržení, není-li taková informace zákonem zakázána. Informace může být poskytnuta i e-mailem, poštou a dalšími dohodnutými prostředky, budou-li sjednány. Není-li důvod odmítnutí platebního příkazu v informaci uveden, je klient oprávněn se o těchto důvodech informovat na zákaznické lince banky uvedené v závěrečných ustanoveních těchto VOP. Banka může rovněž odmítnout nepřímo daný platební příkaz ze zákonných důvodů. V takovém případě informuje klienta, že příkaz hodlá odmítnout i o důvodech odmítnutí předem, a není-li to možné, informuje ho bez zbytečného odkladu po odmítnutí. To neplatí, pokud by byla ohrožena bezpečnost v oblasti platebního styku.
  - c) Klient jako plátce může souhlas s platební transakcí odvolat, pokud ještě nedošlo k provedení platebního příkazu dle dispozice klienta. V případě odložené splatnosti platebního příkazu nesmí klient odvolat platební příkaz po 21. hodině dne předcházejícího okamžiku přijetí platebního příkazu, tj. dne předcházejícího dni splatnosti platebního příkazu.
  - d) Banka, ať už na pozici poskytovatele služeb klientovi, který je plátcem (dále jen „**poskytovatel plátce**“), nebo na pozici poskytovatele služeb klientovi, který je příjemcem platby (dále jen „**poskytovatel příjemce**“), převádí částku platební transakce v plné výši bez jakýchkoli srážek.
  - e) Banka jako poskytovatel plátce zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na účet poskytovatele příjemce do konce následujícího pracovního dne po přijetí platebního příkazu. Banka odepisuje peněžní prostředky z účtu plátce v den splatnosti platebního příkazu (platební příkaz musí být přijat bankou nejpozději do 23.50 hodin daného dne).
  - f) Banka jako poskytovatel příjemce připiše částku platební transakce na účet klienta jako příjemce neprodleně poté, kdy byla připsána na účet banky.
  - g) V případě platební transakce v rámci banky jako jednoho poskytovatele musí být peněžní prostředky připsány na účet příjemce nejpozději na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí platebního příkazu. Jedná-li se o platební příkaz, který má být proveden poslední pracovní den v kalendářním měsíci, musí být zadán nejpozději do 16:00 hod. takového posledního pracovního dne v kalendářním měsíci. Platební příkaz zadaný poslední pracovní den v měsíci po 16:00 hod. bude proveden až následující pracovní den.

- h) Den valuty peněžních prostředků odepsaných z účtu klienta jako plátce nastává nejdříve okamžikem, kdy je částka platební transakce odepsána z účtu klienta. Den valuty v případě připsání částky na účet klienta jako příjemce nastává nejpozději okamžikem, kdy je částka platební transakce připsána na účet banky, popř. ve sjednaném dni automatické obnovy druhu produktu. Banka odepíše částku platební transakce z účtu klienta nejdříve zároveň s okamžikem přijetí platebního příkazu. Okamžikem připsání prostředků na účet klienta jako příjemce jsou příjemci prostředky k dispozici při splnění podmínek dohodnutých ve smlouvě podle druhu produktu.
- k) Bez platebního příkazu klienta je banka oprávněna odepsat peněžní prostředky z účtu zejména:
- na základě pravomocného a vykonatelného rozhodnutí oprávněného orgánu (např. soudu, příslušného správního orgánu nebo exekutorského úřadu);
  - při provádění opravného zúčtování chybně zúčtované platby, nejedná-li se o účet správce daně;
  - k úhradě debetních úroků;
  - k úhradě cen za služby;
  - ke srážce daně;
  - v dalších případech, kdy to bylo dohodnuto mezi klientem jako majitelem účtu a bankou, nebo ze zákonných důvodů.
2. Banka není poskytovatel služby nepřímého dání platebního příkazu ani služby informování o platebním účtu. V případě sjednání těchto služeb klientem u jiného poskytovatele bude plnit své povinnosti dle zákona o platebním styku v nezbytném rozsahu.
3. Banka neprovádí částečné úhrady, s výjimkou případů stanovených zvláštním zákonem. Obdrží-li banka od soudu nebo příslušného správního orgánu usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí nebo exekuční příkaz vydaný exekutorským úřadem, blokuje peněžní prostředky s příslušenstvím na účtu ve výši stanovené v usnesení nebo v exekučním příkazu. Po dobu trvání exekuce na účet není klient oprávněn nakládat s částkou ve výši nařízené exekuce a jejího příslušenství. Banka přitom postupuje v souladu se zvláštním zákonem.
4. Klient je oprávněn zřídit zástavní právo k pohledávce z účtu pouze se souhlasem banky. Klient není oprávněn nakládat s prostředky na účtu do výše pohledávek, ke kterým klient zřídil zástavní právo k pohledávce z účtu. Zástavní právo k pohledávce z účtu je vůči bance jako podlužníkovi účinné následující den po jeho oznámení či prokázání, a to i v případě, že zástavní právo k pohledávce k účtu vzniklo zápisem do veřejného seznamu. Bylo-li zástavní právo zřízeno zápisem do veřejného seznamu, musí být tato skutečnost bance doložena příslušným výpisem či zápisem. Banka nenese žádné náklady spojené se zřízením, či prokázáním zástavního práva.

### Článek 3: Nesprávně provedené platební transakce, neautorizované platební transakce

1. Nesprávně provedená je platební transakce, která nebyla provedena v souladu s platebním příkazem, tj. byla provedena v rozporu s jedinečným identifikátorem, byla provedena v nesprávné výši, nebyla provedena ve sjednaný čas apod.
2. Banka může odpovídat za nesprávně provedenou transakci jako poskytovatel příjemce i jako poskytovatel plátce. Banka napraví nesprávně provedenou platební transakci za podmínek a způsobem popsaným v zákoně o platebním styku. Informace o těchto pravidlech byly klientovi bankou poskytnuty v Předmluvních informacích, se kterými je klient seznamován před uzavřením smlouvy.
3. Platební transakce je autorizována, jestliže k ní dal klient jako plátce souhlas. Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, banka jako poskytovatel plátce neprodlené po té, co tuto skutečnost zjistí, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co jí klient jako plátce oznámil, že došlo k neautorizované platební transakci, uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, popř. vyplatí částku platební transakce, zaplacenou úplatou a ušlé úroky klientovi, jestliže uvedení v předešlý stav, dle předcházející věty, není možné.
4. Byl-li platební příkaz k neautorizované platební transakci dán nepřímě, má povinnost podle odst. 1 poskytovatel, který vede plátcí platební účet.
5. Lhůta k nápravě dle odst. 1 tohoto článku nezačne běžet, dokud má banka důvod se domnívat, že klient jednal podvodně, a jestliže to spolu s odůvodněním písemně oznámí orgánu dohledu.
6. Ustanovení odst. 1 tohoto článku se nepoužije v případě, že ztrátu z neautorizované transakce nese klient.
7. Klient nese ztrátu z neautorizované platební transakce
- a) do částky odpovídající 50 EUR, pokud ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku, nebo
  - b) v plném rozsahu, způsobil-li ztrátu svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti nezajistil ochranu osobních a bezpečnostních prvků a neoznámil bez zbytečného odkladu ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku.
8. Klient nenese ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nebo banka nezajistila, aby klientovi byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv ohlásit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku nebo banka porušila povinnost požadovat silné ověření klienta.

### Článek 3: Povinnosti banky při reklamaci nesprávně provedené nebo neautorizované platební transakce

1. Jestliže klient tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je banka povinna doložit klientovi, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že platební transakce byla ověřena, správně zaznamenána, zaúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou; jinak platí, že je platební transakce neautorizovaná nebo nesprávně provedená. Byl-li dán platební příkaz nepřímě, má důkazní povinnost uvedenou v předcházející větě poskytovatel služby nepřímého dání platebního příkazu vůči poskytovateli, který vede klientovi účet.
2. Klient je povinen oznámit bance neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl. Jestliže platební transakce z podnětu klienta byla provedena nesprávně, banka vyvine na žádost klienta veškeré úsilí, aby platební transakce byla vyhledána, a o výsledku informuje klienta.
3. Klient má právo reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu za předpokladu, že banka poskytla nebo zpřístupnila informace o platební transakci. Neuplatněním práva v reklamační lhůtě právo zaniká. Právo vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nevylučuje právo na náhradu škody.
4. Jestliže splnění povinností v oblasti platebních transakcí zabránila okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli banky a jejíž následky nemohla banka odvrátit, neodpovídá banka za nesplnění této povinnosti.

## VI. PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ

### Článek 1: Zpřístupnění služeb přímého bankovníctví

1. Banka zpřístupní klientovi služby přímého bankovníctví, které umožňují komunikaci mezi bankou a klientem, především zadávání platebních příkazů bance, sjednávání smlouvy nebo jejích změn, plnění informačních povinností a doručování oznámení ze strany banky atd. prostřednictvím internetu (Internet banka/IB) nebo telefonu (Telefonické bankovníctví), a to na základě smlouvy o účtu. Konkrétní rozsah služeb, které přímé bankovníctví nabízí, stejně jako podmínky a podrobné informace potřebné pro využívání služeb přímého bankovníctví, včetně technických požadavků, jsou obsaženy v uživatelské příručce (Přímé bankovníctví – Manuál pro používání, dále také jen „Manuál“), která je uveřejněna na webových stránkách banky (www.wuestenrot.cz). Klient je povinen se před uzavřením smlouvy s Manuálem seznámit.
2. Internet banka je sice aplikací s přístupností 24 hodin denně po 7 dní v týdnu, nicméně banka se nezavazuje zajišťovat její přístupnost nepřetržitě a bez přerušení. Klient uzavřením smlouvy bere na vědomí a výslovně souhlasí s touto skutečností. Banka je oprávněna z důvodu technické údržby nebo jiných podobných důvodů přístupnost IB přerušit. O plánovaném přerušení přístupnosti IB nebo o dostupnosti služeb IB informuje obvykle předem, zpravidla prostřednictvím samotného IB, popř. prostřednictvím internetových stránek banky. V případě technické poruchy je banka oprávněna přerušit přístupnost IB nebo dostupnost jeho služeb i bez předchozího upozornění.

3. Telefonické bankovníctví je přístupné pouze v provozní době zákaznické linky. To, co je uvedeno v odst. 2 tohoto článku o IB, platí jinak obdobně i pro Telefonické bankovníctví.

## Článek 2: Bezpečnostní prvky

1. Pro přístup ke službám přímého bankovníctví a k jeho zabezpečení slouží jedinečné osobní identifikační/bezpečnostní prvky přímého bankovníctví (dále jen „**bezpečnostní prvky**“). Těmito bezpečnostními prvky klienta jsou mobilní telefonní číslo klienta určené pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů), přičemž telefonní číslo musí být jedinečné a pouze jedno pro každého klienta a zároveň se musí jednat o číslo s telefonní předvolbou České republiky, dále bankou zasláné autorizační klíče, klientské číslo sdělené klientovi bankou po uzavření smlouvy, přihlašovací heslo do IB zvolené klientem při aktivaci IB a bezpečnostní kód pro komunikaci (dříve heslo pro komunikaci po telefonu) a příjmení matky za svobodna používané v Telefonickém bankovníctví, které si klient volí/zadáva již při sepsování žádosti o smlouvu.
2. Klient je povinen neprodleně ohlásit bance ztrátu, odcizení, zneužití, neautorizované použití nebo podezření na možné zneužití či neautorizované použití bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů) pro využití služeb přímého bankovníctví, a to na zákaznické lince banky 257 092 111 (v provozní době této zákaznické linky uvedené na internetových stránkách [www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)). Klient sdělí bance všechny jemu známé informace, včetně údajů o uživateli, jenž byl oprávněným držitelem příslušných bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů), o okolnostech ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů). Banka po ohlášení ztráty nebo odcizení či podezření na zneužití bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů) učiní veškerá přiměřená opatření, aby zamezila jejich použití.
3. Úkony klienta realizované prostřednictvím přímého bankovníctví (vč. platebních příkazů) i samotné přihlašování do Internet banky nebo Telefonického bankovníctví je klient povinen potvrdit (autorizovat) autorizačním klíčem. Autorizační klíč je certifikační kód zasláný bankou formou SMS na sjednané mobilní telefonní číslo klienta pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů). Pokud jsou úkony klienta, které se potvrzují autorizačním klíčem, realizované v IB, pak z důvodů požadavků na silné ověření klienta se tyto úkony zároveň potvrzují druhým bezpečnostním prvkem, a to přihlašovacím heslem klienta do IB.
4. Před prvním přihlášením do IB na adrese <https://internetbanka.wuestenrot.cz> je nutné přímé bankovníctví nejdříve aktivovat a přitom zvolit přihlašovací heslo do IB. Jakmile si klient přihlašovací heslo zvolí, bude se již přihlašovat klientským číslem, zvoleným přihlašovacím heslem a autorizačním klíčem. Při přihlášení do Telefonického bankovníctví se klient vždy v prvním kroku identifikuje prostřednictvím bezpečnostního kódu pro komunikaci, banka odešle klientovi autorizační klíč a následně se dokončí autorizace sdělením doručeného autorizačního klíče klientem, a to v průběhu původního telefonátu ze strany klienta nebo přes zpětné telefonické kontaktování klienta bankou na telefonní číslo určené pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů). Konkrétní postup pro přihlašování do IB a Telefonického bankovníctví je blíže popsán v Manuálu.

## Článek 3: Blokování a ukončení služby přímého bankovníctví

1. Banka je oprávněna odmítnout klientovi přístup ke službám přímého bankovníctví (blokace):
  - a) pokud stav prostředků na účtu, k němuž je služba přímého bankovníctví zřízena, klesne pod stanovený minimální zůstatek nebo přesáhne do nepovoleného debetu;
  - b) pokud je prostřednictvím služby přímého bankovníctví provedena platební transakce ve výši přesahující limit pro tuto službu;
  - c) z důvodu bezpečnosti, zejména při podezření na ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití bezpečnostního prvku, např. pokud bylo 3krát po sobě zadáno špatné přihlašovací heslo nebo špatný autorizační klíč, pokud se bance nedaří kontaktovat klienta, nebo v případě neobvyklé frekvence či výše platebních transakcí nebo v případě, kdy je služba přímého bankovníctví použita na nezvyklém místě, nebo pokud má banka podezření, že došlo k selhání ochrany bezpečnostního prvku;
  - d) z důvodů, pro které může banka odstoupit od smlouvy, nebo
  - e) je-li k tomu oprávněna podle jiných ustanovení těchto VOP.
2. Banka před zablokováním služby přímého bankovníctví, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informuje klienta o zablokování dané služby a jeho důvodech jedním z dohodnutých způsobů komunikace. To neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování nebo by bylo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Jakmile pominou důvody zablokování služby, banka službu odblokuje.
3. Banka dále zablokuje službu přímého bankovníctví na žádost klienta; v takovém případě a nejsou-li zde dány jiné důvody pro zablokování služby, odblokuje banka službu, požádá-li o to klient.
4. Služby přímého bankovníctví se ukončí ke dni zániku smlouvy, v případě, že má klient u banky sjednáno smluv více, při zániku poslední z nich. Klient je nejpozději v den před ukončením služeb přímého bankovníctví povinen zajistit, že bude mít i nadále trvale přístup k dokumentům, které mu banka doručila v průběhu trvání smlouvy do IB (například vytištěním těchto dokumentů nebo jejich přesunutím na jiný trvalý nosič dat).

## VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

### Článek 1: Rozhodné právo a další ujednání

1. Není-li mezi bankou a klientem písemně dohodnuto jinak, řídí se veškeré smluvní vztahy mezi nimi právním řádem České republiky.
2. Pokud je nebo se stane jakékoliv ujednání mezi dlužníkem a bankou neplatným nebo neúčinným či zániklým, strany vyvinou veškeré úsilí k tomu, aby bylo nahrazeno jiným ujednáním, které nejbližší odpovídá účelu nahrazovaného ujednání.
3. Je-li pro určitý úkon stanovena lhůta a počátek lhůty připadne na den, který není pracovním dnem, počíná lhůta běžet až nejbližší pracovní den následující. Banka si vyhrazuje právo přiměřeně prodloužit sjednané lhůty v případě, že dojde k neočekávanému nebo okolnostmi vynucenému technickému přerušení funkcí interních systémů banky.

### Článek 2: Započtení

1. Pokud klient řádně a včas neuhradí své dluhy, je banka oprávněna započíst jakékoliv své splatné peněžité pohledávky za klientem proti jakýmkoliv klientovým peněžítým pohledávkám za bankou bez ohledu na to, zda jsou tyto pohledávky splatné či nikoliv, a dále bez ohledu na jejich měnu a právní vztah, ze kterého vyplývají, včetně započtení proti nesplatné pohledávce z jakéhokoliv klientova účtu, který pro něj banka vede.
2. Postoupení pohledávky z účtu nebo její části smlouvou je vyloučeno.

### Článek 3: Reklamáce a stížnosti, finanční arbitř a orgán dohledu

1. Reklamáce a stížnosti klientů banka vyřizuje v souladu s Informacemi o postupu vyřizování reklamací a stížností, které uveřejňuje na webových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)).
2. Klient je dále oprávněn, vznikne-li mezi ním a bankou spor, obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Věcně příslušným k rozhodování sporů při nabízení, poskytování nebo zprostředkování platebních služeb a dalších finančních služeb v rozsahu působnosti zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, je Finanční arbitř, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), webové stránky [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).
3. Klient se může se svou stížností na bankovní služby obrátit také na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, e-mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), webové stránky [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Česká národní banka vykonává dohled nad činností banky, zejména dohled nad dodržováním právních předpisů bankou.

4. Je-li smlouva uzavírána on-line, může klient využít pro řešení případného sporu dále Platformu pro řešení sporů on-line, kontakt této platformy je na adrese <http://ec.europa.eu/odr/>.

## VIII. ÚČINNOST

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.10.2019 a zcela nahrazují Všeobecné obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro vedení účtů fyzických osob nepodnikatelů – s přímým bankovníctvím účinné od 1.11.2018 (popř. od 10.9.2018 u klientů, kteří si počínaje dnem 10.9.2018 sjednali novou smlouvu o účtu/smlouvu o vkladu elektronicky prostřednictvím webového formuláře určeného pro on-line sjednání). Veškeré smluvní vztahy mezi klientem a bankou ze smluv, které klient uzavřel s bankou, a které odkazují na Všeobecné obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro vedení účtů fyzických osob nepodnikatelů a provádění platebního styku v internet bance nebo Podmínky přímého bankovníctví Wüstenrot hypoteční banky a.s., se ode dne 1.10.2019 řídí těmito VOP.