

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

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, k němuž banka poskytuje služby přímého bankovníctví, anebo smlouvy o vkladu, kterou klient neuzavřel v souvislosti se svou podnikatelskou činností. Vedle těchto VOP se mohou vztahy z těchto smluv řídit jinými obchodními podmínkami banky upravujícími konkrétní bankovní produkty (dále jen „**produktové podmínky**“). Pokud takové produktové obchodní podmínky obsahují úpravu odlišnou od těchto VOP, má přednost úprava v produktových podmínkách.

Článek 2: Změny obchodních podmínek

Pokud se změní právní předpisy, podmínky na trzích finančních služeb, dojde ke změnám technologií nebo organizačních procesů, a s přihlédnutím k obchodní politice banky, může banka tyto VOP změnit, a to zejména v oblasti úpravy způsobu uzavírání, změn a ukončování smluv, pravidel komunikace, podmínek jednotlivých finančních služeb, platebního styku, požadavků na prokazování oprávnění jednat vůči bance a informačních povinností. Změnu banka klientovi oznámí elektronicky prostřednictvím přímého bankovníctví nebo písemně poštou, a to nejpozději 2 měsíce před nabytím její účinnosti. Současně o této změně informuje banka klienta prostřednictvím e-mailu nebo prostřednictvím SMS na telefonní číslo určené pro zasílání autorizačního klíče. Pokud klient se změnou VOP nesouhlasí, může před datem účinnosti změny písemně nebo elektronicky prostřednictvím přímého bankovníctví vypovědět smlouvu, jíž se takové změny týkají. Účinky výpovědi smlouvy nastávají v takovém případě okamžitě ke dni doručení výpovědi bance. Pokud v této lhůtě klient smlouvu tímto způsobem nevypoví, stává se nové znění VOP závazné pro obě strany.

II. OBECNÁ ČÁST

Článek 1: Uzavírání smluv

1. Smlouvu uzavírá klient buď písemně, nebo prostřednictvím služby přímého bankovníctví; má-li již s bankou uzavřenu smlouvu, která mu umožňuje využívat takové služby (služby přímého bankovníctví). Služba přímého bankovníctví umožňuje komunikaci mezi bankou a klientem prostřednictvím internetu nebo po telefonu, a to na základě smlouvy o účtu nebo vkladu. Konkrétní rozsah služeb, které přímé bankovníctví nabízí, stejně jako informace potřebné pro využívání přímého bankovníctví a telefonického bankovníctví, včetně technických požadavků, jsou obsaženy v uživatelské příručce, která je uveřejněna na webových stránkách banky (www.wuestenrot.cz). Činí-li banka klientovi návrh na uzavření smlouvy (nabídku) a není-li v nabídce uvedeno něco jiného, je takovou nabídkou vázána po dobu 30 dnů ode dne jejího odeslání klientovi, popřípadě po dobu 30 dnů od zpřístupnění nabídky klientovi prostřednictvím služby přímého bankovníctví. O uzavření smlouvy vždy banka klienta informuje písemně nebo prostřednictvím služby přímého bankovníctví podle způsobu uzavření smlouvy.
2. Jestliže klient použije pro uzavření smlouvy služby přímého bankovníctví, je smlouva uzavřena dnem, kdy banka odešle klientovi podepsanou smlouvu v elektronické podobě (ve formátu PDF) prostřednictvím služby přímého bankovníctví.
3. Pokud má být smlouva uzavřena jinak než písemně, tvoří platný obsah smlouvy vždy pouze nabídka, pokud byla přijata způsobem v nabídce stanoveným, přičemž jakákoliv odchylka nebo dodatek v akceptaci ani následně potvrzení nemají na obsah smlouvy vliv.
4. Smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce a komunikačním jazykem je český jazyk.

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. 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 číslo mobilního telefonu. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím webového formuláře 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.
2. Uzavírá-li klient smlouvu o účtu, aniž by byla provedena identifikace klienta pracovníkem banky nebo jejím oprávněným poradcem, je nezbytné, aby nejpozději spolu s akceptovanou nabídkou byly bance doručeny bankou požadované doklady k provedení řádné identifikace. Tímto způsobem uzavíraná smlouva nenabude účinnosti dříve, než klient tuto povinnost splní. Účet zřízený na základě takové smlouvy nelze používat k dalším platebním transakcím, dokud na něj nebude připsána platba z jiného účtu vedeného na jméno klienta u jiné banky v České republice označeného klientem (dále jen „**registrační účet**“); pokud je zřizováno současně několik účtů, ve vztahu k nimž označí klient shodný registrační účet, postačí, je-li platba z registračního účtu zaslána na kterýkoliv z nich.

Článek 3: Omezení zastoupení

Při jednání s bankou jedná klient osobně, případně za něj jedná jeho zákonný zástupce, byl-li ustanoven po uzavření smlouvy o účtu. Nakládat s 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

1. Technické požadavky na vybavení klienta ke komunikaci s bankou jsou:
 - a) Libovolná pracovní stanice s připojením 512 kb/s
 - b) Internetový prohlížeč kompatibilní se současnými webovými standardy:
 - IE 7 a vyšší,
 - Firefox 3,0 a vyšší,
 - Opera 9 a vyšší,
 - Google Chrome,
 - Apple Safari 3 a vyšší.
2. Klient komunikuje s bankou zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví po její aktivaci pomocí dohodnutých platebních prostředků. Klient komunikuje dále písemně, a to i e-mailem, pokud klient bance e-mailovou adresu sdělil, a telefonem.
3. Banka komunikuje s klientem zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví, je-li již aktivní, prostřednictvím SMS na telefonní číslo určené pro zaslání autorizačního klíče, písemně, a to i e-mailem a telefonem. Prostřednictvím výše uvedených prostředků banka poskytuje klientovi informace.
4. Nemá-li vzájemná komunikace povahu sdělení konkrétnímu klientovi, zpřístupní banka informaci oznámením na webových stránkách banky (www.wuestenrot.cz).
5. Banka je oprávněna vyžádat si konkrétní způsob komunikace. Banka je oprávněna požadovat, aby jakékoliv sdělení nebo pokyn, které nebyly učiněny písemně, klient ve stanovené lhůtě písemně potvrdil. Pokud tak klient neučiní, může banka odmítnout k takovému sdělení přihlížet, případně provést takový pokyn.
6. 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.
7. 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.
8. Obecné informace, které musí být trvale dostupné klientům, jsou uvedeny na webových stránkách a vyvěšeny v prostorách sídla banky a jejich detašovaných pracovištích.

Článek 5: Bezpečnost komunikace

1. Klient odpovídá za zabezpečení prvků přímého bankovníctví proti zneužití třetí osobou a zavazuje se používat je v souladu se smlouvou. Tyto prvky je povinen chránit a přijmout veškerá opatření na ochranu svých osobních a bezpečnostních prvků. To znamená, že není oprávněn je předávat třetí osobě a zavazuje se, že prvky přímého bankovníctví bude používat vždy jen osobně.
2. 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 předloží.
3. 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 povinná 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, 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 na webových stránkách banky (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.
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 jakoukoliv mimořádnou událost 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 a požádat tak o jejich zablokování. V případě, že k takovému ohlášení nedojde, neodpovídá banka zcela nebo částečně za škodu, která takovým jednáním klientovi vznikne.

Článek 7: Ceny za služby a jejich změny

1. Klient je povinen hradit za služby poskytované bankou poplatky podle příslušné smlouvy a „Sazebníku poplatků/úhrad za poskytnuté služby k účtům s přímým bankovníctvím (dále jen „Sazebník“). Sazebník je k dispozici v provozních prostorách banky a na webových stránkách banky (www.wuestenrot.cz). S aktuálním sazebníkem je klient seznámen při uzavření smlouvy o účtu nebo vkladu.
2. Banka je oprávněna průběžně měnit Sazebník. Na změnu Sazebníku, týkající se bankovních služeb, které jsou klientovi poskytovány opakovaně, v rámci dlouhodobého vztahu, se přiměřeně použijí ustanovení o změně obchodních podmínek v části I článku 2 těchto VOP.

Článek 8: Ukončení závazků ze smluv

1. Smluvní vztah mezi klientem a bankou může být kdykoliv ukončen na základě vzájemné dohody. Právo ukončit smluvní vztah mezi klientem a bankou výpovědí nebo odstoupením je upraveno v příslušné části těchto VOP.
2. Banka je oprávněna od smlouvy s klientem odstoupit, pokud:

- 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.
3. Klient má právo odstoupit od příslušné smlouvy, pokud byla uzavřena bez současné přítomnosti zástupce banky a klienta (na dálku) nebo mimo obchodní místa banky. Toto právo může klient uplatnit ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od uzavření příslušné smlouvy, nebo v případě, že klientovi při uzavření smlouvy nebyly ze strany banky sděleny zákonem vyžadované informace ke smlouvě, pak ve lhůtě čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy banka klientovi tyto informace poskytne dodatečně. Pokud se některá z informací, které banka klientovi poskytne před uzavřením smlouvy uzavírané na dálku, ukáže být nepravdivou, má klient právo od takové smlouvy odstoupit do tří (3) měsíců ode dne, kdy se klient o této skutečnosti dozvěděl nebo kdy se o tom dozvědět měl a mohl. Pokud toto právo odstoupit od smlouvy klient neuplatní ve výše uvedených lhůtách, zanikne. Podle tohoto odstavce nemůže klient odstoupit od smlouvy o bankovních službách, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které nemůže banka ovlivnit, a od smlouvy, která již byla zcela splněna na žádost klienta před uplatněním práva klienta na odstoupení. Odstoupí-li klient od smlouvy o bankovních službách podle tohoto článku, může banka požadovat úhradu za služby, které klientovi banka poskytne do okamžiku odstoupení od smlouvy ve sjednané výši.
4. Není-li výpověď smlouvy ze strany klienta provedena prostřednictvím služby přímého bankovníctví, musí být písemná a klientův podpis na ní musí být úředně ověřen.

III. PLATEBNÍ ÚČTY A ÚČTY

Článek 1: Druhy účtů

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

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 převod prostředků z účtu na účet (u některých účtů, které banka vede, je omezen počet účtů, na které je možné prostředky převést).S prostředky na účtu lze disponovat pouze jednorázovými platebními příkazy zadávanými prostřednictvím služby přímého bankovníctví a po telefonu, a to do výše disponibilního zůstatku účtu. Počet jednorázových příkazů zadaných na BÚ v jednom kalendářním měsíci je omezen. Bezhotovostní platby a hotovostní vklady ve prospěch účtu lze provádět až poté, co klient obdrží potvrzení o uzavření smlouvy.
2. Banka neposkytuje zejména tyto platební služby a další služby: výběr hotovosti z účtu, nakládání s prostředky na účtu prostřednictvím trvalých příkazů, inkaso, službu nepřímého dání platebního příkazu, službu informování o platebním účtu. 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 opravným zúčtováním.

Článek 4: Úročení

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. Přehled úrokových sazeb je k dispozici v provozních prostorách banky a na webových stránkách banky (www.wuestenrot.cz). S aktuálním přehledem úrokových sazeb je klient seznámen při uzavření každé smlouvy. Změnu aktuální úrokové sazby oznamuje banka klientovi minimálně 14 dní před nabytím účinnosti změny oznámením prostřednictvím služby přímého bankovníctví a SMS na telefonní číslo určené pro zaslání autorizačního klíče nebo e-mailem.
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).

Článek 5: Výpisy z účtu

1. Banka informuje 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. Výpisy jsou vždy vyhotovovány v elektronické podobě, na žádost klienta mohou být vyhotoveny i v písemné podobě a zaslány poštou.
2. Banka vyhotovuje výpisy z účtu v měsíčním intervalu a to ke dni, který se číselně shoduje se dnem aktivace účtu.
3. Klient je povinen výpis z účtu pravidelně kontrolovat a námitky uplatnit do 30 kalendářních dnů po obdržení výpisu. Právo klienta uplatnit následně požadavek na odstranění závady v zúčtování tím není dotčeno.

Článek 6: Ukončení závazku ze smlouvy o účtu

1. Smlouva o účtu se uzavírá na dobu neurčitou. Klient je oprávněn vypovědět smlouvu o účtu i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba počíná běžet ode dne doručení výpovědi bance a končí posledním dnem kalendářního měsíce, v němž byla doručena. Banka je oprávněna vypovědět smlouvu o účtu i bez uvedení důvodu. 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.
2. Smlouva o účtu 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 zadané před úmrtím klienta.
3. Smlouva zaniká též, jestliže na účet nebudou převedeny peněžní prostředky ve lhůtě pro složení základního vkladu.
4. Banka po uhrazení a vyrovnaní 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.

IV. TERMÍNOVANÉ VKLADY

Článek 1: Zřízení a podmínky termínovaného vkladu

1. Banka zřizuje klientům, pro něž současně vede BÚ, termínované vklady na základě zvláštní smlouvy o termínovaném vkladu. Vklady eviduje na zvláštních vkladových účtech, které nejsou platebními účty. Vklady a výběry z a na vkladový účet jsou uskutečňovány pouze prostřednictvím BÚ.
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 takovém BÚ, dojde nejpozději ve stejný den k ukončení veškerých uzavřených, avšak dosud nevypořádaných smluv o termínovaných 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 vyplatí 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 termínovaném 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 ode dne připsání peněžních prostředků na vkladový účet do dne předcházejícího dni jeho splatnosti (dále jen „úrokové období“). Banka připisuje 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.

Článek 4: Výpisy z vkladového účtu

1. Je-li tak sjednáno ve smlouvě nebo v produktových podmínkách, informuje banka klienta o termínovaném vkladu výpisem z vkladového účtu v takto sjednaných lhůtách. Výpisy jsou vždy vyhotovovány v elektronické podobě, na žádost klienta mohou být vyhotoveny i v písemné podobě a zasílány poštou.
2. Klient je povinen výpis z účtu vždy zkontrolovat a námitky uplatnit do 30 kalendářních dnů po obdržení výpisu. Právo klienta uplatnit následně požadavek na odstranění závady v zúčtování tím není dotčeno.

Článek 5: Předčasné ukončení termínovaného vkladu

Termínovaný vklad je klient oprávněn ukončit předčasně (tzn. před původně sjednaným nebo jinak určeným dnem splatnosti) pouze, pokud je tato možnost připuštěna v těchto VOP, ve smlouvě nebo v příslušných produktových podmínkách a za podmínek uvedených v Sazebníku. Povinnost hradit poplatky popř. jiná plnění podle Sazebníku nevznikne, dojde-li k předčasnému ukončení termínovaného vkladu v důsledku toho, že klient využil své právo vypovědět smlouvu podle části I článku 2 VOP.

V. PLATEBNÍ STYK

Článek 1

1. Platební transakce je autorizována, jestliže k ní dal klient souhlas. Jednorázové platební příkazy může klient zadávat přímo prostřednictvím služby přímého bankovníctví (se splatností max. 30 dnů od data zadání platebního příkazu). Příkazy po telefonu přijímá banka pouze v provozní době, která je uvedena na webových stránkách banky. Je-li příkaz zadáván přímo prostřednictvím služby přímého bankovníctví, je klient povinen řádně vyplnit všechny povinné náležitosti platebního příkazu, při podávání příkazu po telefonu je klient dotazován na všechny povinné náležitosti. V případě zadávání platebního příkazu prostřednictvím služby přímého bankovníctví musí být platební příkaz autorizován dohodnutými prostředky přímého bankovníctví. Je-li platební příkaz zadáván po telefonu, je autorizace provedena na základě zpětného telefonického kontaktu klienta zaměstnancem banky. Nedojde-li ke zpětnému kontaktu klienta do konce provozní doby banky, nebude platební příkaz přijat. Povinné náležitosti příkazu jsou: číslo účtu plátce, číslo účtu příjemce, částka a měna platební transakce, údaj o úplatě, datum přijetí platebního příkazu. Nepovinné náležitosti jsou symboly, zpráva pro příjemce, datum splatnosti. Na žádost banky musí klient doplnit informaci o příjemci platby. O přijetí platebního příkazu, nepřijetí platebního příkazu a jeho důvodech, 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 příkazů se stejnou splatností jsou příkazy prováděny bankou v pořadí, ve kterém byly klientem zadány. Není-li na účtu dostatečný disponibilní zůstatek k provedení všech příkazů, provedou se příkazy dle pořadí zadání, přičemž banka neprovede částečné příkazy. Banka přijímá hotovostní vklady na účty v pokladně v 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 prostorách banky.

Článek 2

1.
 - a) Okamžikem přijetí platebního příkazu je okamžik, kdy banka obdrží platební příkaz od klienta (plátce) – platební příkaz dojde bance. Případně-li okamžikem přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky nebo v době, 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 okamžikem přijetí okamžik, kdy budou splněny určité podmínky (např. platební příkaz podaný před datem splatnosti TV, apod.). O přijetí platebního příkazu je klient informován ihned prostřednictvím přímého bankovníctví nebo po telefonu podle způsobu jeho zadání (informace se podává o čísle účtu plátce, příjemce, výši částky, měně, případně úplatě, datu splatnosti, uvedených symbolů, zpráva 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 jiný 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 provedení platebního příkazu banka klienta informuje ihned prostřednictvím přímého bankovníctví, nejpozději však následující pracovní den po jeho přijetí, není-li taková informace zákonem zakázána. Informace může být poskytnuta telefonicky, zprávou doručenou prostřednictvím služby přímého bankovníctví, e-mailem, poštou a dalšími dohodnutými prostředky, budou-li sjednány. Není-li důvod odmítnutí provedení 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 nepřímě daný platební příkaz ze zákonných důvodů. V takovém případě informuje klienta, že příkaz hodlá odmítnout a o důvodech odmítnutí předem, 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 už 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 straně poskytovatele služeb klientovi, který je plátcem, (dále jen „**poskytovatel plátce**“) nebo na straně 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.
 - f) Banka jako poskytovatel příjemce připiše částku platební transakce na účet 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 příkazu. Jedná-li se o 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. 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 (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 podle druhu produktu. Banka klienta odepíše částku platební transakce z účtu klienta nejdříve zároveň s okamžikem přijetí platebního příkazu. Okamžikem připsání prostředků na účet příjemce jsou příjemci prostředky k dispozici při splnění podmínek dohodnutých ve smlouvě podle druhu produktu.
 - i) Služby jako inkaso, trvalé příkazy, výběr v hotovosti apod., které jsou běžně poskytovány na platebních účtech (např. běžných účtech) nelze na účtech vedených bankou sjednat.
 - j) Platební příkazy mohou být zadávány klientem prostřednictvím služby přímého bankovníctví. Tyto příkazy musí být opatřeny dohodnutými prostředky komunikace (autorizace). Platební příkazy je možné zadávat také prostřednictvím telefonu, kde je nutná následná autorizace bankou.
 - k) Banka provádí zúčtování na účtech na základě příkazu klienta. Bez 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 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 v příslušenství na účtu ve výši stanovené v usnesení nebo v exekučním příkazu. Po dobu existence exekuce na účet není klient oprávněn nakládat s částkou ve výši nařízené exekuce a jejího příslušenství. Přitom postupuje v souladu se zvláštním zákonem.
4. Stejně tak není klient oprávněn nakládat s prostředky na účtu do výše, na kterou klient zřídil zástavní právo. Zástavní právo je vůči bance účinné následující den po jeho oznámení, či prokázání a to i v případě, že zástavní právo 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. Vinkulaci prostředků na účtu vedeného bankou ve prospěch třetí osoby, nelze sjednat.

Článek 3: Náprava nesprávně provedené platební transakce

1. Nesprávně provedená je platební transakce, která nebyla provedena v souladu s platebním příkazem, tj. byla provedena v rozporu s jedinečným identifikátorem, nebyla provedena ve sjednaný čas apod.
2. Banka jako poskytovatel plátce odpovídá klientovi (plátcí) za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže klientovi jako plátcí a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovatel příjemce doloží, že částka nesprávně provedené transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele příjemce. Jestliže neodpovídá za nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel plátce plátcí, odpovídá za ni poskytovatel příjemce příjemci. Banka může být poskytovatel plátce, poskytovatel příjemce, popřípadě může být na obou stranách.
3. Byl-li platební příkaz k provedení platební transakce dán nepřímě, považuje se za nesprávně provedenou i platební transakce, která byla provedena v rozporu s platebním příkazem, který plátce předal poskytovateli služby nepřímého dání platebního příkazu, i když byla provedena v souladu s přijatým platebním příkazem. Povinnost nápravy nesprávně provedené platební transakce vůči plátcí má poskytovatel, který plátcí vede platební účet.
4. Odpovídá-li banka jako poskytovatel plátce klientovi jako plátcí za nesprávně provedenou transakci a klient bance oznámí, že netrvá na provedení transakce, banka neprodleně uvede platební účet, z něhož byla částka transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby

k odepsání nedošlo, nebo vrátí částku nesprávně provedené platební transakce včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků klientovi, jestliže nepřichází v úvahu předcházející řešení. Postup uvedený v předcházejících větách se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána před tím, než plátce svému poskytovateli oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že poskytovatel plátce toto připsání doloží plátcí a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce. Jestliže banka klienta jako poskytovatel plátce odpovídá plátcí za nesprávně provedenou platební transakci a klient banky bance neoznámí, že netrvá na provedení platební transakce, banka plátce neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele příjemce a uvede platební účet plátce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo, nebo vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátcí, jestli předcházející postup nepřipadá v úvahu.

3. Odpovídá-li banka jako poskytovatel příjemce klientovi za nesprávně provedenou platební transakci, banka neprodleně uvede účet klienta do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení transakce nedošlo, nebo dá částku nesprávně provedené transakce včetně nesprávně zaplacené úplaty a ušlých úroků k dispozici klientovi, pokud předcházející postup nepřichází v úvahu.
4. Platební transakce je správně provedena co do osoby příjemce, je-li provedena v souladu s jedinečným identifikátorem. Platí to i pro případ, že jsou uvedeny další údaje o příjemci než ty, které jsou uvedeny ve smlouvě mezi ním a poskytovatelem. Byl-li uveden klientem nesprávný jedinečný identifikátor příjemce, poskytne banka součinnost, aby peněžní prostředky z provedené platební transakce byly klientovi vráceny. Požádá-li o to klient písemně, sdělí mu banka všechny údaje, které má k dispozici a které klient potřebuje k uplatnění práva na vrácení prostředků. Banka je oprávněna za poskytnutou součinnost požadovat úplatu.
5. Jestliže banka nezúčtovala částku platební transakce v české měně nebo nepoužila bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobila tím nesprávně provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět banky nebo spořitelního a úvěrního družstva, které nesprávně provedení platební transakce způsobily, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance nebo spořitelině a úvěrnímu družstvu, které nesprávně provedení platební transakce způsobily k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem upravujícím platební styk. Dále je banka oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo (dále jen „**opravné zúčtování**“). Banka informuje klienta o provedení opravného zúčtování výpisem z účtu. Po uplynutí tří měsíců od data vzniku chyby banka odepíše neoprávněně připsanou částku z účtu klienta jen s jeho souhlasem. Banka neopraví chybu v zúčtování, pokud byla způsobena správným zúčtováním příkazu, který byl chybně vystaven disponující osobou.
6. Opravné zúčtování k tíži účtů správců daní se nepřipouští; banka, která nesprávně provedení platební transakce způsobila, požádá o vrácení částky příslušného správce daně.
7. 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.

Článek 4: Náprava neautorizované platební transakce

1. Platební transakce je autorizována, jestliže k ní dal plátce souhlas. Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, banka neprodleně po té, co tuto skutečnost zjistí, nejpozději však od konce následujícího pracovního dne poté, co jí klient 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 úplatu a ušlé úroky klientovi, jestliže uvedení v předešlý stav, dle předcházející věty, není možné.
2. Byl-li platební příkaz k neautorizované platební transakci dán nepřímou, má povinnost podle bodu 1 banka, která vede klientovi platební účet.
3. Lhůta k nápravě dle bodu 1 tohoto článku nezačne běžet, dokud má banka klienta důvod se domnívat, že klient jednal podvodně, a jestliže to spolu s odůvodněním písemně oznámí orgánu dohledu.
4. Ustanovení bodu 1 tohoto článku se nepoužije v případech, že ztrátu z neautorizované transakce nese klient.
5. 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.
6. Klient nenese ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co plátce 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 5: Povinnosti banky při reklamaci nesprávně provedené nebo neautorizované platební transakce

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 nepřímou, má důkazní povinnost uvedenou v předcházející větě poskytovatel služby nepřímého dání platebního příkazu vůči poskytovateli, který vede klientovi účet.

- a) 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.
- b) 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.

VI. PŘÍMÉ BANKOVNICTVÍ

Článek 1: Zpřístupnění služeb přímého bankovníctví

Banka zpřístupní klientovi služby přímého bankovníctví, které umožňují komunikaci mezi bankou a klientem, především zadávání platebních příkazů bance, plnění informačních povinností, doručování oznámení atd. prostřednictvím internetu (přímého bankovníctví) nebo telefonu (telefonické bankovníctví), a to na základě smlouvy o účtu. Konkrétní rozsah služeb, které přímé bankovníctví nabízí, stejně jako podrobné informace potřebné pro využívání služby přímého bankovníctví, včetně technických požadavků, jsou obsaženy v uživatelské příručce, která je uveřejněna na webových stránkách banky (www.wuestenrot.cz).

Článek 2: Bezpečnostní údaje

1. Pro přístup ke službám přímého bankovníctví slouží jedinečné identifikační prvky (dále jen „**bezpečnostní údaje**“).
2. Klient je povinen neprodleně ohlásit bance ztrátu, odcizení, zneužití, neautorizované použití nebo podezření na možné zneužití či neautorizované použití bezpečnostních údajů (nebo jejich nosičů) pro využití služeb přímého bankovníctví, a to v pracovních dnech po-čt 8:00-17:00, pá 8:00-15:00 na zákaznické lince banky uvedené v závěrečných ustanoveních těchto VOP. Klient sdělí bance všechny jemu známé informace, včetně údajů o uživateli, jenž byl oprávněným držitelem příslušných bezpečnostních údajů nebo bezpečnostních prostředků, o okolnostech ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití bezpečnostních údajů nebo bezpečnostních prostředků. Banka po ohlášení ztráty

nebo odcizení či podezření na zneužití bezpečnostních údajů nebo bezpečnostních prostředků učiní veškerá přiměřená opatření, aby zamezila jejich použití.

Článek 3: Zabezpečení a používání služeb přímého bankovníctví

1. K zabezpečení přímého bankovníctví slouží bezpečnostní údaje, kterými jsou mobilní telefonní číslo (mobilní telefonní číslo musí být jedinečné a pouze jedno pro každého klienta, zároveň se musí jednat o mobilní číslo s telefonní předvolbou České republiky), přihlašovací jméno (tj. klientské číslo), heslo a autorizační klíč.
2. Před prvním přihlášením do přímého bankovníctví na adrese <https://internetbanka.wuestenrot.cz> je nutné přímé bankovníctví nejdříve aktivovat a přitom zvolit heslo. Jakmile si klient heslo zvolí, bude se již přihlašovat klientským číslem, zvoleným heslem a autorizačním klíčem. Konkrétní postup je blíže popsán v uživatelské příručce, která je uveřejněna na webových stránkách banky (www.wuestenrot.cz).
3. Sdělení určená bance prostřednictvím přímého bankovníctví (vč. platebních pokynů) je klient povinen potvrdit (autorizovat) podpisem s využitím podpisového autorizačního klíče. Autorizační klíč je certifikační kód zasílaný na mobilní telefon klienta.

Článek 4: Blokování 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 služby přímého bankovníctví, zejména při podezření na ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití bezpečnostního údaje, např. pokud bylo 3krát po sobě zadáno špatné 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 údaje;
 - d) z důvodů, pro které může banka vypovědět smlouvu, 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.

VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 1: Rozhodné právo

Není-li mezi bankou a klientem písemně dohodnuto jinak, řídí se veškeré smluvní vztahy mezi nimi právním řádem České republiky.

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: Reklamacce a stížnosti, finanční arbitr a orgán dohledu

1. Reklamacce a stížnosti klientů banka vyřizuje v souladu s Informacemi o postupu vyřizování reklamací a stížností, které uveřejňuje na webových stránkách banky (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 arbitr, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, webové stránky 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, webové stránky www.cnb.cz. Česká národní banka vykonává dohled nad činnostmi 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/>.

Článek 4: Předmluvní informace

Klient uzavřením smlouvy o účtu prohlašuje, že byl před uzavřením smlouvy informován o shromažďování a zpracování osobních údajů, jejich rozsahu a účelu a době, a dále, že se seznámil s předmluvními informacemi uveřejněnými na webových stránkách banky www.wuestenrot.cz.

Článek 5: Kontaktní údaje

Kontaktní údaje banky: Wüstenrot hypoteční banka a.s., Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 23 Praha 4, tel.: 257 092 111, e-mail: kontakt@wuestenrot.cz.

VIII. ÚČINNOST

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 13. 1. 2018 a zcela nahrazují Všeobecné obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro vedení účtů fyzických osob nepodnikatelů – s přímým bankovníctvím účinné od 1. 1. 2014. 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 13. 1. 2018 řídí těmito VOP.