

# 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, které 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 přes internetové bankovníctví nebo písemně poštou, a to nejpozději 2 měsíce před nabytím její účinnosti. Pokud klient se změnou VOP nesouhlasí, může před datem účinnosti změny písemně nebo elektronicky prostřednictvím internetového bankovníctví vypovědět smlouvu, již se takové změny týkají. Účinky vypovědi smlouvy nastávají v takovém případě okamžitě ke dni doručení výpovědi bance. Pokud v této lhůtě klient smlouvu tímto způsobem nevypoví, stává se nové znění závazné pro obě strany.

## II. OBECNÁ ČÁST

### Článek 1: Uzavírání smluv

1. Smlouvu uzavírá klient buď písemně, nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku; má - li již s bankou uzavřenu smlouvu, která mu umožňuje využívat takové služby (služby přímého bankovníctví). 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 od ode dne jejího odeslání klientovi, popřípadě po dobu 30 dnů od zpřístupnění nabídky klientovi prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. O uzavření smlouvy vždy banka klienta informuje.
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 internetového 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 jakákoli odchylka nebo dodatek v akceptaci ani následné potvrzení nemají na obsah smlouvy vliv.

### Článek 2: Identifikace klienta

1. Klient je před uzavřením smlouvy s bankou, ale i později, kdykoli o to banka požádá, povinen sdělit bance veškeré údaje nezbytné pro svoji řádnou identifikaci, 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 jakékoli bankovní služby.
2. Uzavírá-li klient smlouvu o účtu, aniž by byla provedena identifikace klienta pracovníkem banky nebo jejím oprávněným obchodním zástupcem, je nezbytné, aby nejpozději spolu s akceptovanou nabídkou zaslal a bance byly 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 kterýkoli 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 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.

## Článek 4: Způsoby komunikace

1. Klient komunikuje s bankou prostřednictvím služeb přímého bankovníctví. Tím není vyloučena možnost využívat pro vzájemnou komunikaci poštu nebo osobní doručení dokumentů (kurýrem). Nemá-li vzájemná komunikace povahu sdělení konkrétnímu klientovi, uveřejňuje banka oznámení na internetových stránkách: ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)).
2. Banka je oprávněna vyžádat si konkrétní způsob komunikace. Banka je oprávněna požadovat, aby jakékoli sdělení nebo pokyn, které nebylo učiněno písemně, klient ve stanovené lhůtě písemně potvrdil. Pokud tak klient neučiní, může banka odmítnout k takovému sdělení přihlížet, případně provést takový pokyn.
3. S ohledem na povahu poskytovaných bankovních služeb a obvyklý způsob komunikace mezi bankou a klientem, banka předpokládá, že klient má zajištěn 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.

## Článek 5: Bezpečnost komunikace

1. 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.
2. 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 jakéhokoli 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.
3. Klient a banka budou v případě pochybností vycházet z toho, že záznamy a dokumenty uchovávané bankou a vzniklé 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.
4. Získá-li banka podezření, že došlo k ohrožení bezpečnosti vzájemné komunikace, může omezit nebo zcela zablokovat jakýkoli prostředek pro komunikaci na dálku, u něhož takové podezření vzniklo. O této skutečnosti klienta vhodným způsobem 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 umístěný za tímto účelem v internetovém bankovníctví a na internetové stránce ([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.
2. Klient je dále povinen písemně informovat banku o jakékoli 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 jakoukoli 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 seznámit se bez zbytečného prodlení s obsahem každé zprávy, kterou mu banka zašle, a to včetně zpráv doručených mu v rámci služby přímého bankovníctví nebo na jeho e-mail. Zjistí-li jakoukoli nesrovnalost v takové komunikaci nebo zjistí-li, že neobdržel pravidelnou komunikaci ve sjednané době (např. výpis z účtu), oznámí to bez zbytečného prodlení bance.

## 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 internetové stránce ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)).
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 kterékoli 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 jakékoli 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) klient je v úpadku nebo hrozícím úpadku nebo byly učiněny kroky k zahájení insolvenčního řízení nebo nastala událost, která by měla účinek obdobný účinku kterékoli 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 také tehdy, 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 internetového 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 „**účet**“). 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

1. S prostředky na účtu nakládá klient pouze platebními příkazy zadávanými prostřednictvím služby přímého bankovníctví, a to do výše disponibilního zůstatku účtu. Výběry v hotovosti nejsou možné. Bezhotovostní platby a hotovostní vklady ve prospěch účtu lze provádět až poté, co klient obdrží potvrzení o uzavření smlouvy.
2. Na základě žádosti klienta může banka umožnit nastavení transakčních limitů pro převod peněžních prostředků.
3. 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 započítá proti zůstatku na účtu. Banka je dále oprávněna nakládat s prostředky na účtu v souvislosti s oprávněným zúčtováním, nezúčtováním avizovaných plateb a v souvislosti s plněním povinností, které jí ukládají právní předpisy nebo pravidla platebních systémů.

#### 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 do výše sjednáno zvláště něco jiného, pro dané období příslušnou aktuální úrokovou sazbou stanovenou v platném Přehledu úrokových sazeb. Není-li dohodnuto jinak, přisuzuje 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 též úrok ve výši aktuální sazby stanovené v Přehledu úrokových sazeb. Přehled úrokových sazeb je k dispozici v provozních prostorách banky a na internetové stránce ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)).
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 výpis z účtu v měsíčním intervalu a to ke dni, který se číselně shoduje s dnem založení 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. Stejná pravidla se uplatní pro výpověď smlouvy týkající se vedlejšího ujednání ke smlouvě o účtu.
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 na základě příkazů, které byly předány před úmrtím klienta. Jestliže se banka věrohodně dozví, že klient zemřel, zastaví následujícím dnem ty platební transakce z účtu, u kterých klient stanovil, že po jeho smrti v nich nemá banka pokračovat.
3. Smlouva zaniká též, jestliže na účet nebudou převedeny peněžní prostředky ve lhůtě pro složení základního vkladu.
4. Banka po uhrazení a vyrovnání veškerých pohledávek banky za klientem naloží se zbylými peněžními prostředky zůstatku na účtu podle pokynu klienta podaného prostřednictvím služby internetového 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 BÚ, který pro klienta vede, 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 nevypřádaných 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 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.

## 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 námítky 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 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 internetových stránkách banky. Je-li příkaz zadáván přímo v internetovém 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 internetového 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. 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 banky. 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). Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky nebo v době, která je blízka 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 takto dohodnutý okamžik (např. platební příkaz podaný před datem splatnosti TV, apod.). **O přijetí platebního příkazu je klient informován ihned prostřednictvím internetového 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, zprávy pro příjemce). **Informaci ve stejném rozsahu obdrží klient následující den po provedení transakce.**
  - b) Banka **může odmítnout provést platební příkaz**, jestliže 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 internetového bankovníctví, nejpozději však následující pracovní den po jeho přijetí, není-li taková informace zákonem zakázána. Informace může být poskytnuta telefonicky, zprávou doručenou prostřednictvím internetového bankovníctví, faxem, 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 zelené lince banky uvedené v závěrečných ustanoveních těchto VOP.
  - 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 od okamžiku přijetí platebního příkazu.
  - f) Banka jako poskytovatel příjemce připsá 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 odepisovaných z účtu klienta (plátce) nastává nejdříve okamžikem přijetí platebního příkazu, den valuty peněžních prostředků připsaných na účet příjemce nastává v den připsání nebo ve sjednaném dni automatické obnovy podle druhu produktu. Okamžikem připsání prostředků na účet příjemce jsou příjemci prostředky k dispozici při splnění podmínek dohodnutých ve smlouvě podle druhu produktu.
- i) Služby jako inkaso apod., které jsou běžně poskytovány na platebních účtech (např. běžných účtech) nelze v současné době na platebních účtech banky sjednat.
- j) Platební příkazy mohou být zadávány klientem prostřednictvím internetového bankovníctví. Tyto příkazy musí být opatřeny dohodnutými prostředky komunikace (autorizace). Platební příkazy je možné zadávat také prostřednictvím telefonu, kde je nutná následná autorizace.
- 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.
2. 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 existence exekuce na účet není klient oprávněn nakládat s částkou ve výši nařízené exekuce a jejího příslušenství. Přitom postupuje v souladu se zvláštním zákonem.
3. 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.

### Článek 3.: Odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci, reklamace

- a) Banka jako poskytovatel plátce odpovídá klientovi (plátcí) za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže klientovi jako plátcí a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli 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.
- b) **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 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.
- c) **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.
- d) Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, banka neprodleně po té, co jí klient tuto skutečnost sdělil, uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, popř. vyplatí tuto částku klientovi, jestliže uvedení v předešlý stav není možné. Toto ustanovení neplatí v případě, že ztrátu z neautorizované transakce nese klient. Klient nese ztrátu z neautorizované platební transakce do částky odpovídající 150 EUR, pokud ztráta byla způsobena zneužitím platebního prostředku v případě, že klient nezajistil ochranu jeho jedinečných bezpečnostních prvků. Klient nese ztrátu v plném rozsahu, pokud ztrátu způsobil podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil své povinnosti vyplývající z nezbytné ochrany bezpečnostních prvků. Klient nenese ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla po té, co klient oznámil bance zneužití platebního prostředku. Informace o možnosti zablokování bezpečnostních prvků upravují tyto podmínky. Jestliže klient tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval (tj. platební příkaz nebyl opatřen dohodnutými prostředky nebo že platební transakce byla provedena nesprávně), je banka povinna doložit klientovi, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl podán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.
- e) 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.
- f) 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.

### Článek 4

1. **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 nesprávně provedené platební transakce byly klientovi vráceny. Banka je oprávněna za vrácení požadovat úplatu.

2. Jestliže banka nezúčtovala částku platební transakce v české měně nebo nepoužila bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobila tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět banky nebo spořitelního a úvěrního družstva, které nesprávné provedení platební transakce způsobily, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance nebo spořitelnímu a úvěrnímu družstvu, které nesprávné 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.
3. Opravné zúčtování k tíži účtů správců daní se nepřipouští; banka, která nesprávné provedení platební transakce způsobila, požádá o vrácení částky příslušného správce daně.
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

Banka zpřístupní klientovi služby přímého bankovníctví, které umožňují komunikaci mezi bankou a klientem, především zadávání platebních příkazů bance, prostřednictvím internetu (internetové bankovníctví) nebo telefonu (telefonické bankovníctví), a to na základě smlouvy o účtu. Konkrétní rozsah služeb, které přímé bankovníctví nabízí, stejně jako informace potřebné pro využívání internetového a telefonického bankovníctví, včetně technických požadavků, jsou obsaženy v uživatelské příručce, která je uveřejněna na internetových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)).

### Článek 2: Bezpečnostní údaje

1. Pro přístup ke službám internetového a telefonického 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 internetového bankovníctví

1. K zabezpečení internetového 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 mobilní klíče.
2. Před prvním přihlášením do internetového bankovníctví na adrese <https://internetbanka.wuestenrot.cz> je nutné internetové bankovníctví nejdříve aktivovat a přitom zvolit heslo. Jakmile si klient heslo zvolí, bude se již přihlašovat klientským číslem a zvoleným heslem. Konkrétní postup je blíže popsán v uživatelské příručce, která je uveřejněna na internetových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)).
3. Sdělení určená bance (vč. platebních pokynů) prostřednictvím internetového bankovníctví je klient povinen potvrdit (autorizovat) podpisem s využitím podpisového mobilního klíče (dále jen „**autorizační klíč**“). Autorizační klíč je certifikační kód zasílaný na mobilní telefon klienta.

### Článek 4: Blokování služby přímého bankovníctví

1. Banka je oprávněna, nikoli však povinna, 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. 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

Pokud klient řádně a včas neuhradí své dluhy, je banka oprávněna započíst jakékoliv své splatné peněžité pohledávky za klientem proti jakýmkoliv klientovým peněžitým 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.

### **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 bankami skupiny Wüstenrot, které uveřejňuje na internetových 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 arbitr, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetová adresa [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. 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. Internetová adresa této platformy je <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 internetových stránkách banky [www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz).

### **Článek 5: Kontaktní údaje**

Kontaktní údaje banky: Wüstenrot hypoteční banka a.s., Na Hřebenech II 1718/8, 140 23 Praha 4, fax: 257 092 605, tel.: 257 092 111, e-mail: [kontakt@wuestenrot.cz](mailto:kontakt@wuestenrot.cz)

## **VIII. ÚČINNOST**

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.1.2014 a zcela nahrazují Všeobecné obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro vedení účtů fyzických osob nepodnikatelů a provádění platebního styku v internet bance účinné od 1.10.2012. 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 1.1.2014 řídí těmito VOP.