

## Smluvní podmínky používání „Portálu pro klienty a poradce“

### Úvodní ustanovení

Tyto smluvní podmínky používání „Portálu pro klienty a poradce“ (dále jen „PKP VOP“) upravují práva a povinnosti Uživatelé a Wüstenrotu, jakožto stran tohoto smluvního vztahu, a to práva a povinnosti týkající se podmínek, způsobu a rozsahu užívání „Portálu pro klienty a poradce“ provozovaného WSS na internetových stránkách <https://pkp.wuestenrot.cz> (dále jen „PKP“ nebo „portál PKP“). Portál PKP je zabezpečenou aplikací fungující prostřednictvím internetové sítě, která je určena Uživatelům (Klientům a Poradcům) zejména ke správě Klientských smluv, získávání či předávání informací a provádění dalších úkonů (např. generování formulářů), a Wüstenrotu zejména pro získávání či doručování informací a dokumentů, udělování pokynů Poradcům a provádění dalších úkonů, a to vždy způsobem a za podmínek stanovených v těchto PKP VOP, Klientské a/nebo Zprostředkovatelské smlouvě a příslušných právních předpisech. Uživatelé portálu PKP může být pouze Klient nebo Poradce (jak jsou tyto pojmy specifikované níže).

### 1. Výklad pojmů

Nad rámec pojmů definovaných výše se definují následující pojmy:

„Dočasná blokace“ znamená znemožnění použití Přihlašovacích údajů Uživatelé Wüstenrotem, a to minimálně 4 hodiny od okamžiku blokace.

„Důvěrné informace“ znamenají veškeré osobní údaje včetně rodného čísla a citlivých údajů, veškeré další informace týkající se Uživatelé a/nebo další osoby uvedené na Klientské smlouvě či Zprostředkovatelské smlouvě, obsažené ve smluvních ujednáních mezi Uživatelé a Wüstenrotem a veškeré další takové informace, jež Wüstenrot získá od Uživatelé nebo od třetí osoby při sjednání a během trvání smluvního vztahu mezi Wüstenrotem a Uživatelé, včetně informací, které jsou předmětem právní ochrany zejména podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění nebo které jsou předmětem povinnosti mlčenlivosti ve smyslu zejména příslušných ustanovení zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, zákona č. 99/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, zákona č. 257/2016 Sb. Sb., o spotřebitelském úvěru.

„Finanční produkt“ znamená společně nebo jednotlivě, podle kontextu, hypoteční úvěr poskytovaný WHB a/nebo úvěr ze stavebního spoření, překlenovací úvěr, stavební spoření poskytovaný/é WSS.

„Klient“ znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která má s Wüstenrotem jako dlužník nebo účastník uzavřenou Klientskou smlouvu (v případě více dlužníků je Klientem osoba uvedená v Klientské smlouvě na straně dlužníka na prvním místě).

„Klientská smlouva“ znamená společně nebo jednotlivě, podle kontextu, smlouvu uzavřenou mezi Klientem a Wüstenrotem k některému z Finančních produktů.

„PIN“ (z anglického: „Personal Identification Number“) znamená údaj tvořený čtyřmi numerickými znaky, který Wüstenrot přidělila Klientovi při uzavření Klientské smlouvy za účelem jeho jednoznačné identifikace při písemné/e-mailové/telefonické komunikaci a za účelem přihlášení se do portálu PKP. PIN zasílá Wüstenrot Klientovi v dopise potvrzujícím uzavření Klientské smlouvy, a to na korespondenční adresu Klienta v Klientské smlouvě uvedené. Má-li Klient uzavřeno více Klientských smluv, PIN má k dispozici vždy pouze jeden (tj. platí totožný pro všechny jeho Klientské smlouvy).

„Poradce“ znamená fyzickou osobu, která na základě obchodněprávního vztahu vykonává pro Wüstenrot

zprostředkovatelskou činnost v oblasti prodeje Finančních produktů, včetně navazujícího servisu Klientů; Poradce interní distribuční sítě Wüstenrotu se označuje zkratkou IOC a Poradce externí distribuční sítě Wüstenrotu EOC (co je v těchto PKP VOP uvedeno o Poradci EOC platí obdobně i pro jeho makléřskou společnost).

„Přihlašovací údaje“ znamenají údaje, jejichž prostřednictvím se Uživatel přihlašuje do portálu PKP; v případě Klienta je přihlašovacím údajem číslo kterékoliv jeho Klientské smlouvy a unikátní PIN, v případě Poradce je přihlašovacím údajem Přihlašovací jméno a Přihlašovací heslo.

„Přihlašovací heslo“ znamená identifikační heslo Poradce, jehož prostřednictvím se Poradce přihlašuje do portálu PKP; u Poradce IOC je přihlašovacím heslem pro první přihlášení rodné číslo Poradce a pro další přihlášení 6místné heslo skládající se z alfanumerických znaků jím zvolené v PKP; to samé platí pro Poradce EOC, jde-li o Přístup individuální; jde-li o Přístup plnohodnotný nebo Přístup obecný, je přihlašovacím heslem pro první přihlášení IČO makléřské společnosti Poradce EOC (není-li ho, pak rodné číslo) s tím, že u Plnohodnotného přístupu je Uživatel povinen pro další přihlášení zvolit v PKP minimálně 6místné heslo skládající se z alfanumerických znaků a v případě Přístupu obecného zůstává přihlašovacím heslem IČO makléřské společnosti Poradce EOC, ledaže je s Wüstenrotem dohodnuto jinak.

„Přihlašovací jméno“ znamená uživatelské jméno/číselné označení Poradce, jehož prostřednictvím se Poradce přihlašuje do portálu PKP; přihlašovacím jménem Poradce IOC je provizní číslo přidělené mu WSS; přihlašovacím jménem Poradce EOC je individuální provizní číslo makléřské společnosti Poradce EOC podle typu zprostředkovaného Finančního produktu přiřazené Wüstenrotem, jde-li o Přístup plnohodnotný, nebo Wüstenrotem určený obecný 6místný přihlašovací kód začínající 88, jde-li o Přístup obecný, nebo individuální 8místný kód začínající 100 stanovený Wüstenrotem jednotlivému Poradci EOC, jde-li o Přístup individuální.

„Přístup plnohodnotný“ znamená nejširší variantu přístupu Poradce EOC do portálu PKP s unikátními (individuálními) Přihlašovacími údaji, která je k dispozici pouze samotné makléřské společnosti Poradce EOC.

„Přístup obecný“ znamená obecnou variantu přístupu Poradců EOC do portálu PKP (přístup k metodice, formulářům, kalkulátorům, návodům a dalším informacím), která je k dispozici všem pod společnými Přihlašovacími údaji.

„Přístup individuální“ znamená individuální přístup jednotlivého Poradce EOC do portálu PKP, pod kterým má Poradce EOC přístup k elektronickým nástrojům sjednávání Klientských smluv.

„Schránka PKP“ znamená část portálu PKP, do níž Wüstenrot doručuje Klientovi zprávy (dokumenty a informace), které mu poskytuje ve smyslu platných právních předpisů a/nebo Klientské smlouvy, a ve které jsou tyto zprávy trvale archivovány (tzv. Archiv zpráv).

„Trvalá blokace“ znamená trvalé znemožnění použití Přihlašovacích údajů Uživatelé Wüstenrotem, po jejímž provedení není možné stávající Přihlašovací údaje Uživatelé nadále používat.

„Uživatel“ znamená smluvní stranu těchto PKP VOP, tj. Klient nebo Poradce, popř. i makléřskou společnost Poradce (jde-li o EOC).

„WHB“ znamená Wüstenrot hypoteční banku a.s., se sídlem Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 26747154, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8055.

„WSS“ znamená Wüstenrot - stavební spořitelnu a.s., se sídlem Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO: 47115289, zapsanou v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1714.

„Wüstenrot“ znamená společně nebo jednotlivě, podle kontextu WHB a/nebo WSS.

„Zabezpečená komunikace“ znamená způsob komunikace mezi Uživatelem a Wüstenrotem, při níž je totožnost Uživatele jednoznačně ověřena a potvrzena.

„Zprostředkovatelská smlouva“ znamená zprostředkovatelskou smlouvu uzavřenou mezi WSS a Poradcem (jde-li o IOC), popř. mezi Wüstenrotem a makléřskou společností Poradce (jde-li o EOC), jejímž předmětem je zprostředkování Finančních produktů a podmínky za nichž je Poradce oprávněn a povinen zprostředkovatelskou činnost vykonávat.

## 2. Souhlas s PKP VOP a Důvěrné informace

2.1 Uživatel prvním přihlášením do PKP (po účinnosti PKP VOP) vyjadřuje souhlas se zněním těchto PKP VOP a zavazuje se je dodržovat.

2.2 Uživatel současně bere na vědomí a souhlasí s tím, že Důvěrné informace budou zpracovávány způsobem, v rozsahu a za podmíněk popsaných v „Informaci o zpracování osobních údajů“, která je k dispozici na internetových stránkách [www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz). Wüstenrot prohlašuje, že bude Důvěrné informace zpracovávat automatizovanými a dalšími prostředky, způsobem podle PKP VOP, Klientské smlouvy, popř. Zprostředkovatelské smlouvy, a že za všech okolností a v průběhu celé doby zpracování Důvěrných informací zabezpečí, aby Důvěrné informace, které o Uživateli Wüstenrot zpracovává, byly chráněny, nebylo s nimi neoprávněně nakládáno, nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám, byly použity pouze v souladu s právními předpisy, Klientskou smlouvou, popř. Zprostředkovatelskou smlouvou a PKP VOP.

2.3 Klient bere na vědomí, že v portálu PKP se zobrazují i jeho již ukončené Klientské smlouvy. V portálu PKP mohou být dočasně zobrazeny i jeho pojistné smlouvy v minulosti uzavřené s Wüstenrot, životní pojišťovnou, a.s., IČO 25720198, a/nebo Wüstenrot pojišťovnou a.s., IČO 28400682 (v obou případech nyní s Allianz pojišťovnou, a.s., která je jejich nástupnickou společností v důsledku fúze sloučením),

## 3. Přihlašování Uživateli a komunikace prostřednictvím portálu PKP

3.1 K přihlášení do portálu PKP se používají Přihlašovací údaje, tzn. k ověření a potvrzení totožnosti Klienta (jeho autentizaci a autorizaci) při přihlášení do portálu PKP slouží číslo Klientské smlouvy a PIN, k ověření a potvrzení totožnosti Poradce při přihlášení do portálu PKP slouží jeho Přihlašovací jméno a Přihlašovací heslo. Komunikace mezi Uživatelem a Wüstenrotem může probíhat formou nezabezpečené komunikace i Zabezpečené komunikace. Poradce je v pravidelném intervalu vyzván k aktualizaci/změně jím zvoleného Přihlašovacího hesla.

3.2 Uživatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného PKP VOP a/nebo Klientskou smlouvou či Zprostředkovatelskou smlouvou zachovávat mlčenlivost o Přihlašovacích údajích a je povinen je chránit před zneužitím, ztrátou, poškozením a odcizením. Za ochranu Přihlašovacích údajů se považuje zejména jejich bezpečné uložení a nezpřístupnění neoprávněným osobám. Uživatel bere na vědomí, že Wüstenrot nese odpovědnost za škodu, která byla Uživateli způsobena v důsledku ztráty Přihlašovacích údajů nebo porušením povinností uvedených v tomto bodu ze strany Uživatele.

3.3 Wüstenrot nese odpovědnost za nedoručené, znehodnocené nebo poškozené informace z důvodu poruchy na komunikační trase k Uživateli portálu PKP, zejména poruchy výpočetní techniky anebo poruchy v internetové síti.

3.4 Požadavek písemné formy se považuje za splněný, pokud je příslušný úkon ve vztahu ke Klientské smlouvě anebo Zprostředkovatelské smlouvě realizován prostřednictvím portálu PKP.

3.5 Klient bere na vědomí, že zprávy a poskytované informace/dokumenty, které mu Wüstenrot doručuje do Schránky PKP, jsou považovány za Zabezpečenou komunikaci. Jedná se o informace týkající se Finančních produktů, Klientských smluv, případně další informace a zprávy. Klient se zavazuje poskytované informace/dokumenty a zprávy ve Schránce PKP sledovat a s jejím obsahem se pravidelně seznamovat. Klient souhlasí s tím, že v rámci jeho právního vztahu vůči Wüstenrotu se písemností zasílané mu ze strany Wüstenrotu skrze Schránku PKP nebo portál PKP obecně budou považovat za doručené okamžikem doručení zprávy do Schránky PKP, tj. okamžikem prvního možného zobrazení zprávy v prostředí portálu PKP (pod uživatelským profilem Klienta) bez ohledu na skutečnost, kdy se Klient do portálu PKP fakticky přihlásí, ledaže Klient prokáže, že neměl možnost se s písemností seznámit, protože přístup do portálu PKP mu byl znemožněn. Wüstenrot si vyhrazuje právo zneviditelnit ve Schránce PKP tam doručená marketingová sdělení Wüstenrotu, která již pozbyla aktuálnosti.

3.6 Co je uvedeno v bodě 3.5 těchto PKP VOP platí obdobně pro doručování informací, dokumentů a pokynů ze strany Wüstenrotu Poradcům do prostředí portálu PKP.

## 4. Blokace Přihlašovacích údajů

4.1 Wüstenrot znemožní používání Přihlašovacích údajů Uživatele v následujících případech:

a. po třech po sobě jdoucích nesprávných pokusech použití Přihlašovacích údajů, přičemž nezáleží na době, která uplynula mezi jednotlivými neúspěšnými pokusy. Wüstenrot okamžitě po takovém uskutečněném třetím neúspěšném pokusu zablokuje používání Přihlašovacích údajů Uživatele Dočasnou blokací.

b. Uživatel požádá o Trvalou blokaci Přihlašovacích údajů z jakýchkoli důvodů, a to prostřednictvím servisního callcentra Wüstenrotu s využitím Zabezpečené komunikace.

c. Wüstenrot má právo provést Trvalou blokaci Přihlašovacích údajů z vlastní iniciativy, uzná-li to za nutné nebo vhodné, především v zájmu ochrany Wüstenrotu nebo Uživatele.

4.2 Wüstenrot automaticky odblokuje Přihlašovací údaje Uživatele zablokované Dočasnou blokací po uplynutí 24 hodin od okamžiku jejich zablokování. Před uplynutím 24 hodin pouze na základě požadavku Uživatele o obnovu Přihlašovacích údajů dle bodu 4.3 těchto PKP VOP.

4.3 Při Dočasné blokaci anebo v případě, že Uživatel již nemá k dispozici Přihlašovací údaje, je Uživatel oprávněn požádat Wüstenrot o jejich obnovu, a to prostřednictvím servisního callcentra Wüstenrotu s využitím Zabezpečené komunikace.

4.4 Uživatel je povinen oznámit Wüstenrotu bez zbytečného odkladu ztrátu, krádež nebo zneužití Přihlašovacích údajů, včetně případného podezření, že taková skutečnost nastala, a to do servisního callcentra Wüstenrotu. Wüstenrot okamžitě po takovém oznámení provede Trvalou blokaci Přihlašovacích údajů.

4.5 Při Trvalé blokaci provedené z podnětu Uživatele lze Uživateli obnovit přístup do portálu PKP postupem dle bodu 4.3 těchto PKP VOP. V případě Trvalé blokace provedené z vlastní iniciativy Wüstenrot zvaží postup pro obnovení přístupu Uživatele s ohledem na závažnost důvodů pro předmětnou Trvalou blokaci a veškeré související okolnosti a Uživatele bude bez zbytečného odkladu informovat.

## 5. Další podmínky užívání portálu PKP

- 5.1 Technická funkcionální portálu nemusí umožnit provedení všech typů úkonů, ke kterým je Uživatel oprávněn na základě Klientské smlouvy nebo Zprostředkovatelské smlouvy.
- 5.2 Aktuálnost proměnných dat zobrazovaných v portálu PKP vždy odpovídá informaci o platnosti dat uvedené na přihlašovací stránce portálu PKP. Uživatel bere na vědomí, že Wüstenrot s ohledem na technické nastavení portálu PKP nezaručuje, že tato data budou zobrazována ve stavu k aktuálnímu časovému okamžiku.
- 5.3 Ačkoliv portál PKP je aplikací s přístupností 24 hodin denně po 7 dní v týdnu, Wüstenrot se nezavazuje zajišťovat její přístupnost nepřetržitě a bez přerušení. Uživatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s touto skutečností.
- 5.4 Tzv. garantovaná dostupnost portálu PKP je v období pondělí – pátek 07:00 – 19:00 hodin a v sobotu 07:00 – 17:00 hodin. Uživatel bere na vědomí, že mimo toto období nemusí být přístup Uživatele do portálu PKP možný (zejména z důvodu probíhajících synchronizací s interním systémem Wüstenrotu). Vždy poslední pracovní den v měsíci do 19:00 hodin do 7:00 hodin následujícího dne probíhá technická údržba portálu PKP, tzn. Uživatel bere na vědomí, že i v této době nemusí být přihlášení do portálu PKP Uživatelem možné. Ve shora specifikovaném období garantované dostupnosti PKP portálu je Wüstenrot oprávněn přerušit přístupnost pouze v odůvodněných případech a o plánovaném přerušení přístupnosti portálu PKP nebo dostupnosti služeb Wüstenrot informuje obvykle předem, zpravidla prostřednictvím samotného PKP portálu, popř. prostřednictvím internetových stránek Wüstenrotu. V případě technické poruchy na straně Wüstenrotu nebo jakékoliv třetí osoby je Wüstenrot oprávněn přerušit přístupnost portálu PKP nebo dostupnost služeb i bez předchozího upozornění.
- 5.5 Uživatel je povinen přistupovat k portálu PKP s využitím technických prostředků, které jsou přiměřeně zabezpečeny proti případnému zneužití.
- 5.6 Smluvní vztah založený těmito PKP VOP mezi Klientem a Wüstenrotem automaticky zaniká uplynutím 3 let od data zániku poslední z Klientských smluv daného Klienta a/nebo ke dni úmrtí Klienta. Smluvní vztah založený těmito PKP VOP mezi Poradcem a Wüstenrotem automaticky zaniká ke dni, ke kterému zanikla Zprostředkovatelská smlouva, popř. obchodní smlouva Poradce EOC na ni navazující, nebo pokud zaniklo oprávnění Poradce vykonávat pro Wüstenrot zprostředkovatelskou činnost v oblasti prodeje Finančních produktů a/nebo ke dni úmrtí Poradce. Smluvní vztah založený těmito PKP VOP lze také ukončit písemnou dohodou Uživatele a Wüstenrot nebo písemnou výpovědí Uživatele nebo Wüstenrotu. S výjimkou uvedenou níže v bodě 6.1 PKP VOP při podání výpovědi smluvní vztah založený těmito PKP VOP zaniká k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci doručení výpovědi druhé smluvní straně. Wüstenrot je oprávněn výpověď doručit prostřednictvím portálu PKP.
- 5.7 Poradce je oprávněn podat výpověď pouze společně s výpovědí Zprostředkovatelské smlouvy (IOC) nebo výpovědí obchodní smlouvy na ni navazující (EOC).
- 5.8 Dnem následujícím po zániku smluvního vztahu založeného těmito PKP VOP je Uživateli odepřen přístup do portálu PKP a Wüstenrot nadále není oprávněn využívat pro komunikaci s Uživatelem portál PKP.
- 5.9 Klient je nejpozději v den před zánikem smluvního vztahu založeného těmito PKP VOP povinen zajistit, že bude mít i nadále trvale přístup k dokumentům, které mu Wüstenrot zaslal do Schránky PKP (například vytištěním těchto dokumentů nebo jejich přesunutím na jiný trvalý nosič dat).

## 6. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Wüstenrot je oprávněn v případě požadavků vyplývajících ze změny právních předpisů a/nebo v případě vzniku rozumné potřeby změny (zejména při změně přístupu příslušného dohledového orgánu, v návaznosti na vývoj právního prostředí, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných služeb, v souvislosti s technickým/technologickým rozvojem, z důvodu podstatné změny tržních podmínek nebo změny obchodní politiky Wüstenrotu) změnit tyto PKP VOP, doplňovat je nebo je zrušit vydáním nových smluvních podmínek. Wüstenrot je v takovém případě povinen Uživatele upozornit na tyto změny vhodným způsobem a v dostatečném časovém předstihu. Wüstenrot také musí upozornit Uživatele na datum účinnosti nového, změněného nebo doplněného znění PKP VOP a v dostatečném časovém předstihu před účinností změny (zpravidla nejméně 30 kalendářních dnů předem) zpřístupnit nové, změněné nebo doplněné znění PKP VOP na internetových stránkách Wüstenrotu. Pokud Uživatel nejpozději v poslední den před účinností změněných, doplněných nebo nových PKP VOP nedoručí do sídla WSS svůj písemný nesouhlas, platí, že s novým, změněným nebo doplněným zněním PKP VOP souhlasí a jsou vůči němu účinné dnem účinnosti změněných, doplněných nebo nových PKP VOP. Za souhlas Uživatele se změnami či doplněními PKP VOP bude považováno i to, že Uživatel po datu nabytí účinnosti změn či doplnění PKP VOP používá portál PKP. Nesouhlasí-li Uživatel s novým, změněným nebo doplněným zněním PKP VOP a nedohodne-li se Wüstenrot s Uživatelem jinak, považuje se jeho písemný nesouhlas za výpověď Uživatele a smluvní vztah založený těmito PKP VOP zaniká k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byla tato písemná výpověď (vyjádření nesouhlasu s novým zněním PKP VOP) doručena do sídla WSS. Bod 5.6 platí obdobně.
- 6.2 Smluvní vztah mezi Wüstenrotem a Uživatelem založený těmito PKP VOP se řídí právním řádem České republiky. Spory vzniklé z tohoto smluvního vztahu budou rozhodovány u místně a věcně příslušného soudu České republiky.
- 6.3 Tyto PKP VOP nabývají účinnosti dne 18.11.2016 a platí pro všechny Klienty a Poradce, bez ohledu na datum uzavření jejich Klientské smlouvy nebo Zprostředkovatelské smlouvy.