

## Obchodní podmínky pro využívání služeb Internetového bankovníctví

**Max banka a.s.**

## Obsah:

1. Předmět úpravy a rozsah použití.....	3
2. Definice.....	3
3. Předpoklady pro používání Internetového a Mobilního bankovníctví.....	4
4. Přehled hlavních služeb poskytovaných prostřednictvím Internetového a Mobilního bankovníctví ..	4
5. Přístup do Internetového a Mobilního bankovníctví .....	6
6. Přijímání Příkazů v rámci Platebních služeb .....	8
7. Neobvyklé události, poruchy Internetového a Mobilního bankovníctví, servisní služby .....	8
8. Odpovědnost Klienta .....	9
9. Reklamacce .....	9
10. Ukončení obchodního vztahu.....	9
11. Závěrečná ustanovení.....	10

## 1. Předmět úpravy a rozsah použití

1.1 Max banka a.s. vydává ve smyslu svých Všeobecných obchodních podmínek („**VOP**“) a Podmínek pro provádění platebního styku („**Podmínky platebního styku**“) k úpravě vzájemných práv a povinností při užívání systému Internetového bankovníctví. Obchodní podmínky pro používání služeb Internetového bankovníctví („**Speciální podmínky**“).

1.2 Speciální podmínky jsou doplněním, Podmínek platebního styku a VOP a součástí individuálních smluv mezi Klientem a Bankou o poskytnutí přístupu k přímému bankovníctví, kdykoliv na ně taková individuální smlouva odkazuje.

1.3 V případě rozporu mezi ustanoveními individuální smlouvy a ustanoveními těchto Speciálních podmínek, Podmínek platebního styku nebo VOP mají ustanovení individuální smlouvy přednost. Záležitosti, které nejsou upraveny individuální smlouvou, se řídí těmito Speciálními podmínkami, nebo Podmínkami platebního styku, nebo VOP podle uvedeného pořadí.

## 2. Definice

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

**Administrátor** – Oprávněný uživatel, kterému Klient v žádosti o zřízení nebo změnu přístupu k službám Internetového bankovníctví udělil plnou moc ke sjednávání produktů a služeb nabízených prostřednictvím Internetového bankovníctví.

**Banka** - Max banka a.s., se sídlem Na strži 2097/63, 140 00 Praha 4, IČ: 14893649, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 476;

**Bankovní data** – data v elektronické podobě určená pro přenos, jejichž výměna je předmětem poskytovaných služeb;

**Bezpečnostní kód** – při SMS přístupu kód, zaslaný Bankou Klientovi SMS zprávou vždy pro potvrzení změny, přístupového hesla při prvním přihlášení do Internetového bankovníctví nebo při každé další změně Hesla nebo pro podpis platebního příkazu nebo zprávy zasílané Klientem Bance prostřednictvím Internetového bankovníctví;

**Biometrický údaj** – osobní údaj technického charakteru zpracování fyzických či fyziologických znaků fyzické osoby, který umožňuje jedinečnou identifikaci Klienta

**Denní limit pro platební operace** – maximální denní limit v CZK do kterého je možné provádět platby z účtu/účtů klienta

**ePIN kód** – je osobní identifikační číslo (pokud je Bankou držitel kartou zpřístupněn), zpřístupněné pouze držitel kartou a používané výhradně k autorizaci 3D Secure zabezpečených platebních transakcí provedených platební kartou

**Heslo** – řetězec písmen a/nebo znaků umožňující SMS přístup a přístup s GA kódem do Internetového bankovníctví;

**Informační služby a Nastavení** – služby poskytované Bankou prostřednictvím Internetového bankovníctví uvedené v článku 4.1 těchto Speciálních podmínek;

**Internetové bankovníctví** - pro účely těchto podmínek se internetovým bankovníctvím míní Internetové bankovníctví banky dostupné na <https://ib.maxbanka.eu> ~~<https://expobanking.cz/>~~

**Internetové stránky Banky** – jsou k dispozici na adrese (URL) <http://www.maxbanka.eu>

**Klient** - majitel účtu u Banky, který s Bankou uzavírá příslušnou Smlouvu a určuje Oprávněné uživatele/ů Internetového bankovníctví.

**Mobilní aplikace** – aplikace určená pro ovládání účtů vedených Bankou, přihlašování, autorizaci platebních příkazů a požadavků v Internetovém bankovníctví prostřednictvím Mobilních zařízení.

**Mobilní bankovníctví** – Internetové bankovníctví ovládané prostřednictvím Mobilní aplikace.

**Notifikace** - vyžádané SMS, nebo emailové zprávy, kterými Banka informuje Klienta o událostech spojených s využíváním služeb.

**Oprávněný uživatel** - fyzická osoba, které byla na základě žádosti Klienta a v jím určeném rozsahu udělena Přístupová oprávnění k účtu/účtům a dalším produktům Klienta prostřednictvím Internetového nebo Mobilního bankovníctví

**PIN** – osobní identifikační kód Klienta, sloužící k ověření totožnosti osoby zadávající tento kód;

**Platební služby** – služby poskytované Bankou prostřednictvím Internetového bankovníctví uvedené v článku 4.2 těchto Speciálních podmínek;

**Příkaz** – příkaz nebo žádost zadaná Klientem Bance prostřednictvím Internetového bankovníctví v rámci Platebních služeb;

**Přístupová oprávnění** – soubor autorizačních oprávnění, vymezující účty a jiné služby, s nimiž bude disponováno a jež budou užívány prostřednictvím *Internetového bankovníctví*, a osoby oprávněné k dispozici s těmito účty a jinými službami, včetně určení rozsahu a způsobu těchto dispozičních oprávnění;

**Smlouva** – Smlouva o používání služeb Internetového bankovníctví uzavřená mezi Bankou a Klientem, případně jiná smlouva v rozsahu platného ujednání o přístupu Klienta do Internetového bankovníctví na základě takové smlouvy;

**SMS přístup** – přístup do Internetového bankovníctví s možností využívat Informační služby i Platební služby. Tento přístup lze zřídit k mobilním číslům tuzemských a zahraničních Mobilních operátorů.

**Speciální podmínky** – tyto obchodní podmínky Banky pro používání služeb Internetového bankovníctví, vydané jako doplněk k VOP a Podmínkám platebního styku;

**Třetí strana** – subjekt licencovaný a oprávněný k poskytování služby nepřímého dání platebního příkazu a/ nebo služby informování o účtu

**Uživatel** - fyzická osoba, Klient nebo Oprávněný uživatel Internetového bankovníctví s definovanými Přístupovými oprávněními k účtům a produktům Klienta

**Uživatelské jméno** - uživatelské jméno, pod kterým se Klient hlásí do Internetového bankovníctví.

**VOP** – Všeobecné obchodní podmínky Banky;

**Zákaznické centrum** – zákaznické servisní a kontaktní centrum Banky, poskytující přístup k vybraným službám Banky prostřednictvím prostředků vzdálené komunikace, dostupné na kontaktních údajích zveřejněných na Internetové stránce Banky.

### 3. Předpoklady pro používání Internetového a Mobilního bankovníctví

#### 3.1 Technické požadavky pro *Internetové a Mobilní bankovníctví*:

Technické požadavky pro používání Internetového a Mobilního bankovníctví jsou dostupné na internetových stránkách Max banka a.s.: [www.maxbanka.eu](http://www.maxbanka.eu). Klient se zavazuje se s technickými požadavky a opatřeními seznámit a řídit se jimi.

3.1.1 Hardware - klientská stanice pro Internetové bankovníctví musí splňovat požadavky minimální konfigurace stanovené poskytovateli jednotlivých webových prohlížečů.

3.1.2 Software – aktuální verze webových prohlížečů Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari nebo Microsoft Edge. Přístup ze zastaralých či nepodporovaných webových prohlížečů může být z bezpečnostních důvodů zablokován.

3.1.3 Pro přístup do Mobilního bankovníctví je potřeba mít na svém mobilním zařízení nainstalovanou Mobilní aplikaci, kterou lze stáhnout u poskytovatele aplikací dle operačního systému mobilního zařízení Klienta. Mobilní aplikace je Bankou distribuována prostřednictvím oficiálních zdrojů Google Play, App Store a Huawei AppGallery. Klient je povinen neinstalovat Mobilní aplikaci z jiných než z těchto oficiálních zdrojů.

3.2 Podpisem Smlouvy Klient Bance zaručuje svou technickou připravenost k používání přístupu pro využívání služeb Internetového a Mobilního bankovníctví. Klient bere na vědomí, že pokud nemá k dispozici potřebný software a/nebo hardware, není Banka schopna garantovat bezchybné používání Internetového a Mobilního bankovníctví.

3.3 Banka si vyhrazuje právo změny technických požadavků pro *Internetové a Mobilní bankovníctví* tak, aby při případném zkvalitňování či rozšiřování služeb mohl Klient využívat Internetové a Mobilní bankovníctví stále v plném rozsahu.

### 4. Přehled hlavních služeb poskytovaných prostřednictvím Internetového a Mobilního bankovníctví

#### 4.1 Informační služby a Nastavení poskytované v Internetovém bankovníctví:

- (a) Přehled účtů Klienta
- (b) Zobrazení detailů účtů Klienta
- (c) Stav aktuálních zůstatků na účtech Klienta

- (d) Výpis transakční historie na účtech Klienta
- (e) Výpisy z účtů klienta ve formátu PDF
- (f) Zprávy – Služba umožňující oboustranné zasílání textových zpráv. Ke zprávě může být přiložena příloha (soubor).
- (g) Změna hesla pro přihlašování do Internetového bankovníctví
- (h) Nastavení notifikací – SMS zprávy nebo emaily, kterými banka informuje Klienta o operacích souvisejících s produkty Klienta
- (i) Přehled investičních produktů
- (j) Přehled úvěrových produktů
- (k) přehled a správa třetích stran
- (l) nadstavbové služby k vybraným účtům

## 4.2 Platební služby

- (a) Tuzemské platební příkazy – Banka přijímá platební příkazy zadané Klientem interně v rámci Banky i mimo Banku v rámci České republiky, kde měna účtů a převodu může být v českých korunách, nebo jiných měnách.
- (b) Zahraniční platební příkazy – Banka přijímá platební příkazy interně v rámci Banky, do zahraničí, i v rámci České republiky v českých korunách, nebo jiných měnách.
- (c) Platby mezi vlastními účty ve měně jednoho z účtů převodu bez nutnosti autorizace platby
- (d) SEPA platební příkazy – Banka přijímá platební příkazy SEPA ve měně EUR interně v rámci Banky a do zemí EU/EHP.
- (e) Povolení k inkasu / SIPO ve prospěch jiného účtu v rámci České republiky
- (f) Nastavení domácích a zahraničních trvalých příkazů

## 4.3 Karetní služby

- (a) Zobrazení transakcí provedených platební kartou
- (b) Zobrazení informací o limitech a možnost změny limitů karty
- (c) Možnost aktivace pojištění k platební kartě
- (d) Blokace karty
- (e) Nastavení PIN kódu k platební kartě
- (f) Nastavení telefonního čísla a ePIN pro službu 3D Secure k platební kartě
- (g) Žádost o vydání nové platební karty
- (h) Blokace transakcí s využitím Dynamic Currency Conversion (DCC)
- (i) Blokace transakcí pomocí magnetického proužku
- (j) Blokace transakcí na bankomatech, kdy je účtován surcharge poplatek
- (k) Blokace zobrazení zůstatku v bankomatu a internetovém bankovníctví

## 4.4 Doručování dokumentů

Banka se s Klientem dohodla, že dokumentaci (smlouvy, dodatky apod.) týkající se služeb a produktů může Banka doručovat do elektronického úložiště (archivu dokumentů) v aplikaci Internetového bankovníctví. Banka a Klient se dále dohodli, že Klient je oprávněn doručovat Bance dokumentaci (zejména žádosti) týkající se služeb a produktů, a to prostřednictvím Internetového bankovníctví. Banka a Klient se dále dohodli, že Banka je oprávněna jednostranně neakceptovat dokumenty doručené Klientem prostřednictvím Internetového bankovníctví, přičemž Banka tak může učinit bez udání důvodu. V případě, že Banka neakceptuje dokumenty, které jí zaslal Klient prostřednictvím Internetového bankovníctví, pak o takové skutečnosti Klienta vyrozumí. Banka se s Klientem dohodla, že dokumenty, které Klient zašle prostřednictvím Internetového bankovníctví Bance, budou ve formátu pdf.

## 4.5 Vzájemná komunikace

Banka se s Klientem dohodla, že vzájemná komunikace mezi Bankou a Klientem může probíhat také formou zpráv zasílaných prostřednictvím Internetového bankovníctví.

## 4.6 Žádosti o produkty a uzavírání smluv

Banka se s Klientem dohodla, že smlouvy, dodatky i další související dokumentace týkající se služeb a produktů Bankou nabízených, je možné uzavírat prostřednictvím Internetového bankovníctví, kde vlastnoruční podpis Klienta bude nahrazen elektronickým podpisem spočívajícím v odeslání Autorizačního kódu Bance pomocí elektronického úkonu učiněného Klientem v Internetovém bankovníctví. Takový způsob právního jednání bude Klientovi umožněn pouze v případech stanovených Bankou.

## 4.7. Mobilní bankovníctví

Mobilní bankovníctví umožňuje přihlašování, autorizaci platebních příkazů a požadavků zadaných prostřednictvím Internetového bankovníctví a ovládání účtů vedených Bankou v rozsahu v jakém to aplikace Mobilního bankovníctví umožní.

## 5. Přístup do Internetového a Mobilního bankovníctví

5.1 Služby Internetového a Mobilního bankovníctví poskytuje Banka pouze Klientovi, který má veden účet, nebo jiný produkt umožňující využití přístupu Internetového nebo Mobilního bankovníctví a uzavřel s Bankou příslušnou Smlouvu a jím zmocněným Oprávněným uživatelnům, přičemž Oprávněným uživatelnům Banka umožňuje přístup do Internetového bankovníctví pouze v rozsahu Přístupových oprávnění určených Klientem.

5.2 Smlouva mezi Klientem a Bankou může být uzavřena osobně na pobočce Banky, prostřednictvím Internetového bankovníctví, případně prostřednictvím online registrace na webových stránkách Max banka a.s. V případě, že má Banka k dispozici platný podpisový vzor Klienta k účtu, ke kterému se zřizují Přístupová oprávnění, může Banka uzavřít s Klientem Smlouvu i tehdy, pokud Klient nepodepsal Smlouvu před úředníkem Banky, a to za předpokladu, že podpis Klienta na Smlouvě nezakládá pochybnosti o tom, kým byla Smlouva podepsána.

5.3 Nedílnou součástí Smlouvy je Žádost o zřízení nebo změnu přístupu k službám *Internetového bankovníctví* („**Žádost**“). Řádně vyplněnou a podepsanou Žádost je Klient povinen předat Bance osobně na pobočce nebo zaslat s úředně ověřeným podpisem Bance případně prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud to Banka Klientovi umožní. Na základě Žádosti zřizuje Banka Klientovi jednotlivá Přístupová práva k určeným produktům, účtům a v určeném rozsahu, včetně Přístupových práv pro Oprávněné uživatele (Disponenty). Žádost je rovněž podkladem pro provedení změn v existujících Přístupových oprávněních nebo zřízení nového Přístupového oprávnění. Přístupová práva pro Oprávněné uživatele (Disponenta) může Klient zřídit a měnit i prostřednictvím Internetového bankovníctví.

5.4. Přístupové oprávnění pro Oprávněné uživatele může vlastník účtu zřídit, změnit nebo odebrat prostřednictvím Internetového bankovníctví, případně osobně na pobočce Banky. Vlastník účtu může na základě plné moci, pověřit i jiné oprávněné uživatele, kteří budou provádět správu Oprávněných uživatelů prostřednictvím Internetového bankovníctví. Přístupová oprávnění udělená Oprávněnému uživateli lze také kdykoli zrušit písemným pokynem Klienta Bance, zaslaným faxem na k tomu určené faxové číslo. V případě, že tento pokyn bude Bance doručen v jejích úředních hodinách, bude přístup Oprávněnému uživateli zablokován bez zbytečného odkladu, v případě doručení mimo úřední hodiny bude přístup zablokován v následující pracovní den po jeho doručení.

5.5 Klient a Oprávněný uživatel jsou oprávněni pracovat s Internetovým a Mobilním bankovníctvím dvacet čtyři (24) hodin denně. Banka je oprávněna omezit či přerušit provoz Internetového a Mobilního bankovníctví na dobu nezbytně nutnou pro jeho údržbu.

5.6 Pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, Banka zřizuje Klientovi a Oprávněnému uživateli pouze SMS přístup.

### SMS přístup:

5.7 Při SMS přístupu se za účelem identifikace Uživatele využívá dvoufaktorové ověření. Dvoufaktorové ověření spočívá ve využití kombinace dvou prvků z různých kategorií, kterými jsou „znalost“ (něco, co

Uživatel zná, např. Heslo), „držení“ (něco, co Uživatel vlastní či má jinak ve svém oprávněném držení, např. mobilní telefon nebo jiné obdobné zařízení) a „inherence“ (něco, čím Uživatel je - sem patří Biometrické údaje, např. otisk prstu či snímek obličeje). Uživatel se přihlašuje do Internetového bankovníctví svým Uživatelským jménem, Heslem, které si Uživatel sám zvolí, a dynamicky generovaným Bezpečnostním kódem zaslaným Uživateli Bankou prostřednictvím SMS zprávy. Namísto Bezpečnostního kódu může být Uživatelem využita Mobilní aplikace instalovaná na mobilním zařízení Uživatele, která umožňuje Uživateli použít k přihlášení namísto Bezpečnostního kódu PIN kód Mobilní aplikace (který si volí Uživatel) či Biometrický údaj Uživatele.

5.8 Pro zřízení SMS přístupu zasílá Banka Uživateli SMS zprávu s Jednorázovým Heslem na Klientem určené telefonní číslo. Jednorázové Heslo slouží jako Heslo pouze pro první přihlášení do *Internetového bankovníctví*, po kterém je Uživatel povinen provést změnu Hesla. První a jakoukoliv další změnu Hesla musí Uživatel potvrdit zadáním Bezpečnostního kódu, který mu bude po zadání této změny zaslán SMS zprávou na jím předem určené telefonní číslo. Heslo zvolené Uživatelem zůstane v platnosti až do jeho další změny, která probíhá již pouze z iniciativy Uživatele. Banka doporučuje provádět změnu Hesla alespoň jednou měsíčně.

5.9 Pro autorizaci přihlášení, platebního příkazu, nebo jiného požadavku realizovatelného prostřednictvím Internetového bankovníctví či Mobilního bankovníctví Uživatel obdrží od Banky prostřednictvím SMS zprávy Bezpečnostní kód, jehož zadáním příslušný platební příkaz, přihlášení nebo jiný požadavek autorizuje. Namísto použití Bezpečnostního kódu může Uživatel autorizovat přihlášení, platební příkaz či jiný požadavek realizovatelný prostřednictvím Internetového bankovníctví či Mobilního bankovníctví zadáním PIN kódu Mobilní aplikace (který si volí Uživatel) v Mobilní aplikaci instalované na mobilním zařízení Uživatele či prostřednictvím Biometrického údaje nastaveného tamtéž.

5.10 Bezpečnostní kód je zasílán Uživateli na jeho riziko. Banka nenes odpovědnost za nedoručení Bezpečnostního kódu nebo doručení neplatného Bezpečnostního kódu v důsledku okolností mimo vliv Banky, zejména v případě chybného nebo přerušenoého telekomunikačního spojení nebo v důsledku technické závady na přenosových zařízeních.

5.11 Uživatel může používat oba způsoby autorizace (Bezpečnostní kód a Mobilní aplikaci) souběžně. Podmínkou pro využívání Mobilní aplikace je její úspěšná registrace.

## **Přístup do Mobilního bankovníctví:**

5.17 Do Mobilního bankovníctví se Uživatel přihlašuje zadáním PIN kódu nebo Biometrickým údajem. Pro registraci Mobilní aplikace pro autorizaci platebních příkazů, přihlašování do Internetového a Mobilního bankovníctví a dalších požadavků je podmínkou ověření identity Uživatele, a to prostřednictvím kódu získaného v Internetovém bankovníctví a zadáním hesla pro Internetové bankovníctví, nebo ověřením identity prostřednictvím Uživatelského jména a hesla pro Internetové bankovníctví. V obou případech je třeba ověření identity potvrdit Bezpečnostním kódem. V případě použití jednorázového hesla je uživateli v průběhu registrace umožněno nastavení nového hesla pro Internetové bankovníctví. V případě opakovaně chybného ověření identity Uživatele dojde k automatickému zablokování Uživatela přístupu do Internetového bankovníctví a do Mobilní aplikace. Uživatel v takovém případě musí kontaktovat zákaznické centrum Banky, kde mu po náležité identifikaci příslušný pracovník Banky přístup odblokuje.

5.18 Uživatel je povinen chránit zařízení, ve kterém je nainstalována Mobilní aplikace, před ztrátou a zneužitím cizí osobou. Na mobilním zařízení (zejména tzv. smartphony a tablety) s operačním systémem iOS, Android a jiným operačním systémem, na kterých se používá Internetové nebo Mobilní bankovníctví nebo je v nich SIM karta obsahující telefonní číslo určené k přijímání sms zpráv od Banky, je Uživatel povinen neinstalovat aplikace z jiných než oficiálních zdrojů pro příslušný operační systém mobilního zařízení (např. App Store, Google Play, Huawei AppGallery atd.). Banka dále Klienta upozorňuje, že Klient nemůže spoléhat na kontrolu prováděnou provozovatelem operačního systému ve vztahu ke všem aplikacím.

## 6. Přijímání Příkazů v rámci Platebních služeb

6.1 Banka zpracovává zaslané Příkazy pouze do času uzávěrek. Časy uzávěrek jsou vyhlášovány Bankou a jsou k dispozici Klientovi v provozovně Banky, na Zákaznickém centru a případně též na internetových stránkách Banky.

6.2 Pokud Banka obdrží Příkazy v den požadované splatnosti po času uzávěrky stanoveném pro daný typ transakce, je Banka oprávněna transakce zpracovat v nejbližším Bankovním pracovním dni.

6.3 V rámci Informačních služeb Banka poskytuje Klientovi informace umožňující identifikovat transakci, výši částky v měně, ve které je účtováno, případně také v měně Příkazu a použitý směnný kurz.

6.4 Banka odpovídá pouze za přijatá a potvrzená data, neodpovídá za přímé a nepřímé škody vzniklé chybným nebo duplicitním zasláním dat do Banky, za škody způsobené poruchou používané telekomunikační sítě, sítě internet, technickou poruchou na straně Klienta a za škody způsobené tzv. vyšší mocí (viz § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku). Dále Banka neodpovídá za opoždění plateb dle zadaných zahraničních platebních příkazů, pokud je zpoždění zapříčiněno tím, že si Banka v souladu s případnými požadavky platných právních předpisů vyžádala předložení určitých dokladů (např. doklady prokazující účel platby nebo potvrzující splnění informačních povinností dle devizových předpisů). Pokud Klient doklady potřebné k provedení platby Bance nepředloží, nebude Banka povinna takovou platbu provést.

6.5 Pro operace prováděné prostřednictvím Internetového bankovníctví může Banka stanovit maximální denní limit pro převody peněžních prostředků. Limit je specifikován v Žádosti. Tento limit může být stanoven po dohodě s Klientem nebo jednostranně Bankou. Při SMS přístupu do systému Internetového bankovníctví hrozí vyšší riziko jeho možného zneužití a vzniku škody a pokud Klient požaduje vyšší limit, než který mu pro tento typ přístupu navrhne Banka, Klient toto zvýšené riziko bere na vědomí a přijímá. Banka je oprávněna limit jednostranně změnit s ohledem na zákonná omezení nebo bezpečnostní politiku Banky. Případná změna výše limitu bude Klientovi s dostatečným časovým předstihem vhodným způsobem oznámena.

6.6 Provádění platebních Příkazů Klienta se v dalším řídí Zákonem o platebním styku a příslušnými ustanoveními Podmínek platebního styku a VOP.

6.7 Platební příkaz se autorizuje úspěšným zadáním Bezpečnostního kódu zasláného prostřednictvím SMS nebo zadáním PIN kódu či použitím Biometrického údaje v Mobilní aplikaci. Platební příkaz Banka považuje za autorizovaný, pokud obsahuje nezbytný počet podpisů (autorizací) pro jeho zpracování.

## 7. Neobvyklé události, poruchy Internetového a Mobilního bankovníctví, servisní služby

7.1 Klient i Oprávněný uživatel jsou povinni bez zbytečného odkladu oznámit Bance jakoukoliv poruchu Internetového nebo Mobilního bankovníctví včetně jejího popisu.

7.2 V případě, že Uživatel pro vstup do Internetového bankovníctví použije opakovaně chybné přihlašovací údaje, nebo Bezpečnostní kód, dojde k automatickému zablokování Uživatelova přístupu do Internetového bankovníctví. Uživatel musí kontaktovat zákaznické centrum banky, kde mu po identifikaci příslušný pracovník přístup odblokuje.

V případě, že Uživatel při autorizaci opakovaně zadá chybný PIN v Mobilní aplikaci, bude Mobilní aplikace automaticky odregistrována a je třeba provést opětovnou registraci.

7.3 Banka je oprávněna zablokovat přístup Klienta a Oprávněného uživatele do Internetového a Mobilního bankovníctví, pokud má podezření, že je ohrožena bezpečnost Klientova účtu nebo účtů. O zablokování přístupu a jeho důvodech bude v takovém případě Banka informovat Klienta bez zbytečného prodlení. Poskytování služby přístupu k Internetovému a Mobilnímu bankovníctví bude Klientovi a Oprávněnému uživateli obnoveno až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití, případně po přijetí nezbytných opatření. Klient nebo Oprávněný uživatel je oprávněn požádat Banku o zablokování přístupu do Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví. Zablokováním přístupu do



Internetového bankovníctví nebo do Mobilního bankovníctví budou přerušeny služby Třetích stran.

7.4 Banka si vyhrazuje právo jednostranně bezplatně změnit Klientovi a Oprávněnému uživateli používaný typ přístupu do Internetového bankovníctví na přístup poskytující vyšší stupeň zabezpečení.

## 8. Odpovědnost Klienta

8.1 Klient a každý Oprávněný uživatel jsou povinni chránit svá přístupová data, tj. Uživatelské jméno a Heslo pro SMS přístup, SIM kartu, na kterou jsou mu zasílány Heslo a Bezpečnostní kód, PIN kód Mobilní aplikace, Bezpečnostní kódy a přístupové údaje ke své e-mailové adrese používané v souvislosti internetovým bankovníctvím před jejich ztrátou nebo zneužitím, uchovávat je v tajnosti a nesdělovat je žádné třetí osobě. Klient i každý Oprávněný uživatel jsou povinni Banku bez zbytečného odkladu informovat o jejich ztrátě nebo o podezření na jejich zneužití prostřednictvím Zákaznického centra na telefonních číslech 844 844 822 nebo +420 233 233 233 (po-pá 8.00–19.00), která jsou k dispozici také na [www.maxbanka.eu](http://www.maxbanka.eu). Banka nenese odpovědnost za škodu, kterou utrpí Klient či Oprávněný uživatel v důsledku ztráty přístupových dat nebo jejich zneužití, o nichž nebude Banka Klientem či Oprávněným uživatelem bez zbytečného odkladu informována.

8.2 Klient bere na vědomí, že v případě SMS přístupu Heslo a Bezpečnostní kód a pro Mobilní aplikaci PIN kód nebo Biometrický údaj, slouží k ověření jeho totožnosti, resp. totožnosti Oprávněného uživatele pro přístup do Internetového bankovníctví.

8.3 Transakce a úkony autorizované Bezpečnostním kódem a pro Mobilní aplikaci PIN kódem nebo Biometrickým údajem se považují za transakce uskutečněné Klientem. Klient je plně odpovědný za veškeré transakce, které byly uskutečněny k tíži jeho účtu prostřednictvím dálkového přístupu a řádně ověřeny zadáním Autorizačního kódu nebo Bezpečnostního kódu.

8.4 Klient je povinen neprozrazovat žádné skutečnosti týkající se technického a organizačního zajištění bezpečnosti a prevence zneužití Internetového a Mobilního bankovníctví a okamžitě informovat Banku, dojde-li ke ztrátě nebo vyzrazení jeho přístupových dat nebo přístupových dat Oprávněného uživatele, zejména Hesla nebo PIN kódu, nebo pokud má podezření, že došlo ke zneužití jeho přístupu do Internetového a Mobilního bankovníctví. Současně je povinen zajistit dodržování výše uvedeného Oprávněným uživatelem.

8.5 Banka zablokuje přístup na Klientovy účty prostřednictvím Internetového bankovníctví, pokud dojde k jeho zneužití nebo pokud Klient oznámí ztrátu nebo vyzrazení přístupových dat nebo podezření, že by mohlo dojít ke zneužití přístupu. O zablokování přístupu bude Banka Klienta informovat bez zbytečného prodlení. Přístup do Internetového bankovníctví bude Klientovi obnoven až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití.

8.6 Klient je povinen bezodkladně kontrolovat Bankou provedené operace, zda odpovídají jím zadaným Příkazům nebo Příkazům zadaným Oprávněným uživatelem. Zjištěné rozdíly je povinen okamžitě, nejdéle do 5 (pěti) Bankovních pracovních dnů od jejich zjištění, oznámit Bance písemnou formou. Pokud tak neučiní, spoluodpovídá za případně jemu vzniklou škodu.

8.7 Banka neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku porušení podmínek příslušné Smlouvy, Speciálních podmínek, Podmínek platebního styku nebo VOP Klientem nebo Oprávněným uživatelem nebo nedodržením instrukcí předaných Bankou Klientovi nebo Oprávněnému uživateli.

8.8 Pokud v souvislosti s využíváním Internetového bankovníctví použijete aplikaci třetí strany, pak Banka neodpovídá za použití takové aplikace, ani za informace, které obdržíte jejím prostřednictvím.

## 9. Reklama

Na uplatňování a řešení reklamací a stížností týkajících se provozu Internetového bankovníctví nebo chybně provedených Příkazů a jejich řešení se vztahují pravidla a lhůty uvedené v Reklamačním řádu Banky, který je zveřejněn na Internetových stránkách Banky.

## 10. Ukončení obchodního vztahu

10.1 Obchodní vztah mezi Bankou a Klientem může být ukončen jednostranně Bankou nebo Klientem podle jejich uvážení, není-li vzájemně dohodnuto jinak. Způsoby ukončení obchodního vztahu, výpovědní doby a další podrobnosti ukončení obchodního vztahu se řídí VOP, není-li v příslušné individuální smlouvě, Podmínkách platebního styku či těchto Speciálních podmínkách stanoveno jinak.

10.2 Smlouva zaniká zrušením účtu Klienta, ke kterému byla zřízena Přístupová práva. Pokud byla Přístupová práva zřízena k více účtům, zaniká Smlouva zrušením posledního z těchto účtů.

10.3 Klient i Banka jsou oprávněni Smlouvu písemně vypovědět. Podá-li výpověď Klient, zaniká Smlouva uplynutím výpovědní doby, která činí jeden měsíc ode dne doručení výpovědi Bance. Podá-li výpověď Banka, zaniká Smlouva uplynutím výpovědní doby, která činí dva měsíce a začíná běžet první den měsíce následujícího po odeslání výpovědi Klientovi.

10.4 Klient a Banka se mohou písemně dohodnout na ukončení Smlouvy ke sjednanému dni.

10.4 Banka je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, pokud Klient poruší nebo opakovaně porušuje podmínky příslušné Smlouvy nebo Speciálních podmínek, Podmínek platebního styku nebo VOP, nebo bezpečnostní instrukce Banky pro Klienta týkající se užívání Internetového bankovníctví pro Klienta, nebo i v dalších případech uvedených ve VOP.

## 11. Závěrečná ustanovení

11.1 Banka je oprávněna tyto Speciální podmínky v souladu s článkem 44 VOP jednostranně měnit. Úpravy těchto Speciálních podmínek v případě technologických změn týkajících se přístupu do systému Internetového bankovníctví a jeho fungování a nezbytného zajištění kontinuity poskytování služeb Internetového bankovníctví ve vztahu ke Klientům nebo v případě změny v rozsahu služeb poskytovaných v rámci Internetového bankovníctví jsou považovány za změny mechanického a administrativního rázu ve smyslu článku 44.5 VOP a nevyžadují pro účinnost změny předchozí oznámení Klientovi. Banka si dále vyhrazuje právo obdobně jednostranně změnit telefonní číslo Zákaznického centra a dobu kdy je Zákaznické centrum k dispozici Klientům.

11.2 O veškerých změnách týkajících se Speciálních podmínek nebo fungování Zákaznického centra bude Banka Klienta informovat vhodným způsobem (např. zprávou zaslanou službou Zprávy v rámci Internetového bankovníctví, prostřednictvím Internetových stránek Banky, informací na výpisu z účtu apod.).

Tyto Obchodní podmínky pro využívání služeb Internetového bankovníctví jsou platné ode dne ~~15.10.2024~~ **1.2.2023** (dále jen „**datum vyhlášení**“) a účinné od data vyhlášení ve vztahu k novým Klientům. Ve vztahu ke stávajícím Klientům Banky, kteří vstoupili do smluvního vztahu s Bankou před datem vyhlášení, nabývají tyto Obchodní podmínky pro využívání služeb Internetového bankovníctví účinnosti ke dni ~~31.11.2023~~ **4.10.2022** a nahrazují dosavadní Obchodní podmínky pro využívání služeb Internetového bankovníctví.