



## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování bankovních produktů a služeb (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“)

### I. ÚVODNÍ INFORMACE

Úvodní informace pomáhají upřesnit vybrané záležitosti našeho vztahu při poskytování bankovních produktů a služeb.

#### Kdo jsme, co děláme a čím se řídíme

- 1.1. Naše společnost je bankou s názvem BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, se sídlem bd Haussmann 1, 75009 Paříž, Francie, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Obchodním soudem v Paříži pod č. 542 097 902 (1954B09790), jednající v České republice prostřednictvím BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpného závodu, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. A, vl. 77003, IČO 03814742, se sídlem Karla Engliše 5/3208, 150 00 Praha 5, e-mail: info@hellobank.cz, www.hellobank.cz. Hlavním předmětem podnikání jsou bankovní činnosti podle bankovní licence (dále také „my“ nebo „Banka“). Banka je vydavatelem těchto Všeobecných obchodních podmínek.
- 1.2. Veškeré naše jednání probíhá v rámci platných právních předpisů České republiky, které jsou rozhodným právem pro naše právní vztahy. Banka se dále řídí: Etickým kodexem zaměstnanců Banky, zveřejněným na www.hellobank.cz; Etickým kodexem SOLUS, zájmového sdružení právnických osob na ochranu leasingu, úvěrů a dalších vybraných služeb poskytovaných spotřebitelům, podnikatelům a právnickým osobám, vydaným uvedeným sdružením a zveřejněným na www.solus.cz; Etickým kodexem finančního trhu a Etickým kodexem České bankovní asociace, vydaným uvedenou asociací, oba zveřejněné na www.czech-ba.cz.
- 1.3. Naším orgánem dohledu je Evropská centrální banka se sídlem Sonnemannstrasse 20, 60314 Frankfurt nad Mohanem, Německo, www.ecb.europa.eu, a L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution se sídlem 61 rue Taitbout, 75436 Paříž, Francie, www.acpr.banque-france.fr.
- 1.4. Orgánem dohledu nad právy spotřebitelů, oprávněným přijímat jejich stížnosti z porušení spotřebitelských smluv, a dále orgánem dohledu v oblasti poskytování platebních služeb je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Internetové stránky České národní banky: www.cnb.cz.

#### Účastníci smlouvy a související dokumenty

- 1.5. Každá smlouva je vždy uzavřena mezi námi a Vámi jako naším klientem (dále také „Vy“ nebo „Klient“). Společně s Vámi může převzít závazek z uzavřené smlouvy i Váš partner či partnerka pokud je to třeba podle pravidel, kterými se řídíme.
- 1.6. S námi můžete uzavřít rámcovou smlouvu o poskytování bankovních produktů a služeb (dále jen „Rámcová smlouva“) a dále produktovou smlouvu pro Vámi zvolený bankovní produkt nebo službu (dále jen „Produktová smlouva“), která doplňuje podmínky Rámcové smlouvy (dále společně také jen „smlouva“). Nedílnou součástí každé smlouvy mohou být tyto Všeobecné obchodní podmínky, produktové podmínky, Sazebník nebo jiné dokumenty, které je nutné každému klientovi poskytnout podle právních předpisů. Obsahuje-li smlouva, tyto Všeobecné obchodní podmínky, produktové podmínky, nebo jiné námi poskytnuté dokumenty podle právních předpisů, ujednání, které se liší od ujednání v ostatních zmíněných dokumentech, přednostně se uplatní ujednání uvedená v těchto dokumentech v tomto pořadí – ujednání produktové smlouvy, produktových podmínek, Rámcové smlouvy, těchto Všeobecných obchodních podmínek a nakonec ostatních dokumentů. V případě, že produktové podmínky upravující jednotlivé bankovní produkty či služby obsahují ujednání odlišná od Produktových podmínek pro poskytování platebních služeb, použijí se přednostně ujednání obsažená v produktových podmínkách pro jednotlivé bankovní produkty/služby.

### II. UZAVŘENÍ, ZMĚNA A UKONČENÍ SMLOUVY

Smlouva má svůj cyklus od vzniku až po její ukončení. Seznamte se s podmínkami takového cyklu. Podmínky mohou být dále upřesněny podle Vámi zvoleného bankovního produktu nebo služby v příslušné Produktové smlouvě nebo produktových podmínkách.

#### Způsoby jednání

- 2.1. Dohodli jsme se, že k uzavření, změně či ukončení smlouvy může dojít těmito rovnocennými způsoby, které společně pokládáme za jednání v písemné formě podle občanského zákoníku, pokud je tato forma právními předpisy vyžadována:
  - a) v našem sídle nebo našich obchodních místech (listinný dokument nebo elektronický dokument a podpis);
  - b) v zabezpečené internetové aplikaci, zřízené pro Vás z naší strany, s funkcí trvalého nosiče – internetové bankovníctví (elektronický dokument a podpis);
  - c) u zprostředkovatele úvěru, kurýra či obchodníka (listinný dokument nebo elektronický dokument a podpis);
  - d) poštou (listinný dokument a podpis).
- 2.2. Pokud není zákonem vyžadována písemná forma smlouvy, můžeme ji uzavřít, změnit či ukončit telefonicky nebo jiným způsobem v souladu s právními předpisy podle našeho určení.
- 2.3. Můžeme Vám potvrdit vznik, změnu nebo ukončení smlouvy formou dopisu, informace v zabezpečené internetové aplikaci zřízené pro Vás z naší strany, s funkcí trvalého nosiče – internetové bankovníctví nebo SMS, e-mailem nebo telefonátem na Vámi určené číslo mobilního telefonu.
- 2.4. Při uzavírání smlouvy jste povinen jednat výhradně sám a sdělit úplné a pravdivé údaje. Na počátku smluvního vztahu jste povinen oznámit skutečnost, zda jste politicky exponovanou osobou ve smyslu zákona o některých opatřeních legalizace výnosu z trestné činnosti a financování terorismu.

#### Podpis

- 2.5. Dohodli jsme se, že za podpis budeme ve smyslu § 561 občanského zákoníku uznávat:
  - a) vlastnoruční podpis Vás a našeho zástupce;
  - b) podpis našeho zástupce nahrazený mechanickými prostředky (např. faksimile podpisu našich zaměstnanců);
  - c) elektronický podpis (podpis učiněný prostřednictvím Signature Padu, resp. jiného obdobného zařízení pro snímání vlastnoručního podpisu; podpis zadáním a odesláním identifikačního a/nebo autorizačního údaje nebo jejich kombinací v internetovém bankovníctví, kdy nezbytné údaje Vám budou námi zaslány prostřednictvím SMS na Vámi určené číslo mobilního telefonu pro komunikaci s námi; jiný typ elektronického podpisu podle právních předpisů).

## Vznik smlouvy

- 2.6. K uzavření smlouvy (mimo Produktovou smlouvu o klasickém nebo revolvingovém úvěru) ve znění uvedeném na námi poskytnutém formuláři, dojde dnem, kdy nám je doručena, za předpokladu, že je opatřena Vaším podpisem. K uzavření nemůže dojít v případě, že provedete změnu či odchylku ve smyslu Občanského zákoníku, která mění podmínky uvedené ve formuláři. Rámcová smlouva nabývá účinnosti okamžikem uzavření. Produktové smlouvy mimo Produktovou smlouvu ke klasickému nebo revolvingovému úvěru nabývají účinnosti dnem odeslání našeho oznámení o nabytí účinnosti dohodnutým způsobem a formou.
- 2.7. Předpokladem sjednání Produktové smlouvy o klasickém nebo revolvingovém úvěru je doručení žádosti o úvěr Bance na jí určeném formuláři s Vaším podpisem. Předáním žádosti o úvěr Bance nebo zprostředkovateli úvěru některým ze shora uvedených způsobů jedná se o žádost stávající nabídkou na uzavření Produktové smlouvy o klasickém nebo revolvingovém úvěru určenou Bance. Pokud žádost předáváte zprostředkovateli úvěru, můžeme Vás informovat přímo nebo jeho prostřednictvím o předběžném rozhodnutí, zda byla Vaše žádost přijata, případně o jejím zamítnutí. K uzavření Produktové smlouvy o klasickém nebo revolvingovém úvěru dochází podpisem našeho zástupce nebo dnem odeslání našeho oznámení o schválení žádosti o úvěr. V případě, že dochází ke zprostředkování Produktové smlouvy o klasickém úvěru nebo Smlouvy o revolvingovém úvěru naším smluvním zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru, je potřeba, aby měl zprostředkovatel k dispozici některé Vaše osobní údaje, nezbytné pro účely předání zboží financovaného námi poskytnutým úvěrem, pro řešení reklamací, a pro kontrolu a vyúčtování provizi vyplácených zprostředkovateli. Těmito údaji jsou zejména jméno a příjmení klienta, rodné číslo, rok narození, číslo občanského průkazu, telefon, doručovací adresa zboží, číslo autorizace obchodního případu, výše úvěru, označení standardizovaného typu splácejícího poskytnutého úvěru, datum financování, informace o první nezaplacené splátce nebo předčasném splacení. V některých případech může být v informačním systému banky, po dobu 6 měsíců, zprostředkovateli zpřístupněn také obsah uzavřené smlouvy o klasickém nebo revolvingovém úvěru.
- Souhlasíte, abychom v případě, kdy s námi sjednáváte smlouvu o klasickém úvěru nebo smlouvu o revolvingovém úvěru, prostřednictvím zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, k výše uvedeným účelům zpřístupnili zprostředkovateli některé nebo všechny, shora specifikované osobní údaje nebo dokumenty, a to po dobu nejvýše 6 měsíců. Po uplynutí uvedené doby banka tyto údaje zprostředkovateli zpřístupní a zprostředkovatel je povinen všechny Vaše osobní údaje získané od banky vymazat a skartovat veškeré jejich pořízené kopie.
- Předpokladem sjednání Produktové smlouvy o zřízení a vedení chráněného účtu je, abyste nám doručili Vaši žádost o její uzavření a zároveň, aby nám soud doručil usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí (exekuce) příkázáním pohledávky z Vašeho účtu jako povinného a oznámení o Vašem čísle účtu vedeného námi, který je postížen výkonem rozhodnutí (exekucí), a o čísle účtu, z něhož budou na tento Váš účet vedený Bankou vypláceny Vaše pohledávky nebo příjmy. Blíže v Produktové smlouvě o zřízení a vedení chráněného účtu.
- 2.8. Nejsme povinni s Vámi tuto smlouvu uzavřít a vstoupit s Vámi do jakéhokoliv smluvního vztahu, a nejsme povinni žádné své rozhodnutí zdůvodňovat, pokud tato povinnost nevyplývá z právního předpisu, a v této souvislosti vůči ní nejste oprávněni uplatňovat žádné nároky.
- 2.9. Nabídka je platná v všech produktech nejdéle 90 dní od jejího doručení druhé smluvní straně s výjimkou úvěru, kdy tato je platná do doby uzavření Produktové smlouvy o klasickém nebo revolvingovém úvěru. Doručením podepsané smlouvy nebo žádosti Bance výslovně žádáte, abychom zahájili plnění dle smlouvy současně s jejím uzavřením resp. její účinností, tedy i před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení v délce trvání 14 dnů, není-li ve smlouvě sjednáno jinak.

## Změna smlouvy a smluvních dokumentů

- 2.10. Jsme oprávněni jednostranně změnit Rámcovou smlouvu, tyto Všeobecné obchodní podmínky, produktové podmínky, sazebník poplatků, reklamační řád a jiné podmínky související se smlouvou, např. úrokové sazby u vkladů i úvěrů, v závislosti na změně příslušných právních předpisů, regulatorních požadavků nebo objektivních skutečností. Objektivní skutečností může být i změna naší obchodní politiky nebo změna technologií, související s poskytovanými bankovními produkty a službami za účelem zlepšení kvality a zefektivnění poskytovaných produktů a služeb. O změnách a termínu jejich účinnosti budete informováni minimálně 2 měsíce před jejich účinností na trvalém nosiči dat. Trvalým nosičem dat rozumíme jakýkoliv nástroj, který umožňuje uchování Vám určených informací tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě. Internetové bankovníctví považujeme společně za trvalý nosič dat. Pokud bude informace o změně poskytnuta v rámci internetového bankovníctví, budete o existenci a dostupnosti tohoto sdělení v internetovém bankovníctví informováni dopisem, e-mailem, SMS nebo jiným obdobným způsobem. Změny jste oprávněni bezúplatně odmítnout a smlouvu vypovědět s okamžitou účinností před nabytím účinnosti změn. V opačném případě platí, že se změnami souhlasíte a návrh na změnu jste přijal.
- 2.11. V případě, že se některé ustanovení smlouvy nebo jiného smluvního dokumentu stane neplatným, ostatní zůstávají v platnosti, pokud tím neztrácejí svůj právní význam.

## Způsoby ukončení smlouvy

- 2.12. Jakoukoliv smlouvu můžeme ukončit
- po vzájemné dohodě;
  - odstoupením z naší strany v případě podstatného porušení Vašich povinností podle smlouvy nebo právních předpisů, zejména právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, kdy odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení;
  - o smlouvy uzavřené distančním způsobem Vaším písemným odstoupením ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření nebo od doručení právním předpisem stanovených informací, nebo do 3 měsíců ode dne, kdy jste se dozvěděli o poskytnutí klamavých informací, které Vám, byly sděleny v souvislosti se smlouvou z naší strany (pro odstoupení můžete využít formulář zpřístupněný na internetových stránkách [www.hellobank.cz](http://www.hellobank.cz)).
  - v případě, že v rámci jednání o uzavření smlouvy došlo k nekalé obchodní praxi podle zákona o ochraně spotřebitele, písemným odstoupením ve lhůtě 90 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo můžete požadovat přiměřené snížení ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praxe.
- 2.13. Rámcovou smlouvu a Produktovou smlouvu můžeme ukončit některým z těchto způsobů:
- výpovědí z naší strany, která nabývá účinnosti ke konci druhého kalendářního měsíce po měsíci jejího doručení, když z ukončení dojde uplynutím výpovědní doby nebo nejbližší následující pracovní den, případně-li konec výpovědní doby na jiný než pracovní den; pro doručení platí ujednání v části Doručování těchto Všeobecných obchodních podmínek;
  - Vaši výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíc od data, kdy je nám doručena, když z ukončení dojde uplynutím výpovědní doby nebo nejbližší předcházející pracovní den, případně-li konec výpovědní doby na jiný než pracovní den.
- 2.14. Navíc může dojít k ukončení smlouvy některým ze specifických způsobů uvedených pro příslušný produkt v produktových podmínkách.

## Doplňující informace k ukončení smlouvy

- 2.15. Ukončením Rámcové smlouvy dojde k ukončení také všech Produktových smluv. U Produktové smlouvy o klasickém úvěru, revolvingovém a kontokorentním úvěru jsme Vám oprávněni ukončit možnost čerpat úvěr dnem uzavření dohody o ukončení Rámcové smlouvy, doručení výpovědi Rámcové smlouvy či odstoupení od Rámcové smlouvy druhé smluvní straně a Vy jste povinen ve lhůtě 30 dnů od uzavření takové dohody resp. doručení výpovědi či odstoupení uhradit dlužnou částku.
- 2.16. Odstoupením či výpovědí smlouvy není dotčeno naše právo na úhradu veškerých pohledávek za Vámi, v rozsahu založeném smlouvou, vzniklých do data účinnosti odstoupení/výpovědi. Dosud nesplacené pohledávky se stávají splatnými dnem účinnosti odstoupení či výpovědi. Rozhodneme-li tak, příslušenství pohledávek, splatné smluvní pokuty, poplatky, úhrady za pojištění a jiné náklady se dnem účinnosti odstoupení či výpovědi stávají součástí jistiny.
- 2.17. Výpověď smlouvy i odstoupení od ní musí být dány písemně. Písemná forma je v tomto případě také naplněna, pokud jsou výpověď nebo odstoupení zaslány z Vaší registrované e-mailové adresy u banky nebo v rámci internetového bankovníctví.

## Úmrtí

- 2.18. Dnem úmrtí klienta zaniká smlouva o úvěru a veškeré naše pohledávky vůči klientovi v rozsahu založeném smlouvou, nerozhodneme-li jinak, se stávají splatnými. Rozhodneme-li tak, stává se u smlouvy o úvěru příslušenství pohledávek, splatné smluvní pokuty, poplatky a jiné náklady dnem úmrtí klienta součástí úvěrové jistiny.
- 2.19. Převody peněžních prostředků z účtu, o kterých Klient neurčil, že se v nich po jeho smrti nemá pokračovat, budou nadále prováděny do dne zániku účtu.
- 2.20. Smlouva o běžném, spořicí, základním nebo chráněném účtu zaniká dnem, kdy dojde k provoznímu zpracování doloženého oznámení o pravomocném skončení dědického řízení z naší strany. Zůstatek na příslušném účtu je převeden na bankovní účet určený osobou oprávněnou podle usnesení soudu.

### III. JAK BUDE PROBÍHAT NAŠE KOMUNIKACE

Naší snahou je s Vámi komunikovat jasně a srozumitelně. Niže jsou uvedena základní pravidla naší vzájemné komunikace.

#### Jazyk

- 3.1. Smlouvy a související dokumentace jsou vyhotoveny v českém jazyce, ostatní komunikace mezi Vámi a námi bude probíhat v českém jazyce a/nebo slovenském jazyce.

#### Identifikace a poskytnutí součinnosti

- 3.2. K tomu, aby bylo zřejmé, s kým jednáme, je nutné, abychom odpovídajícím způsobem ověřili Vámi sdělené údaje. Pro jejich ověření můžeme požadovat doklady totožnosti nebo jiné doklady a doplňující informace a požítovat si jejich kopie. Můžeme požadovat také sdělení námi určených autorizačních, autentifikačních a/nebo identifikačních údajů, specifikovaných ve smlouvě k bankovnímu produktu nebo službě anebo v produktových podmínkách. Až po řádné identifikaci Vaší osoby Vám můžeme poskytnout informace o Vaší smlouvě a přijímat v souvislosti s ní Vaše pokyny. V případě, že vzniknou na naší straně pochybnosti o tom, s kým jednáme, nebo to vyplývá z právního předpisu, můžeme odmítnout provedení Vámi požadovaného úkonu a z opatrnosti požadovat další informace, doklady apod.
- 3.3. Po dobu jednání o smlouvě a kdykoliv v průběhu jejího trvání jsme oprávněni vyžadovat údaje a doklady k jejich ověření, podle právních předpisů, zejména o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, a postupovat vůči Vám v souladu s těmito předpisy, zejména provádět kontrolu, která zahrnuje zjištění účelu ochodu/obchodního vztahu, zjišťování skutečného majitele nebo přezkoumání zdrojů peněžních prostředků. Uskutečnění obchodu či uzavření obchodního vztahu odmítneme zejména v případě porušení identifikační povinnosti, odmítnete-li se podrobit identifikaci nebo neposkytnete potřebou součinnosti při kontrole vč. pořízení kopie dokladů totožnosti nebo jiných nezbytných dokladů.
- 3.4. Nesplnění některé z povinností podle tohoto článku je pokládáno za podstatné porušení smlouvy.

#### Doručování

- 3.5. Ke vzájemné komunikaci mezi Vámi a námi můžeme použít: (i) poštu (např. formou obyčejné nebo doporučené zásilky), kdy bude doručováno na adresu v České republice, pokud se nedohodneme jinak, (ii) elektronické kanály, zejména e-mailovou poštu, kdy sdělení je považováno za doručené okamžikem jeho odeslání poštovním serverem odesílatele, a dále pak krátká oznámení sdělovaná v informačních oknech, generovaných mobilní aplikací internetového bankovníctví, které se otevírají na obrazovce spárovaného mobilního telefonu (dále jen „push notifikace“), internetové bankovníctví, vč. mobilní aplikace, internetové sociální sítě a komunikační aplikace, či mobilní technologie (např. SMS, MMS, internetové služby pro okamžité zaslání zpráv), (iii) datovou schránku, kdy sdělení zasláné prostřednictvím datové schránky, budeme považovat za podání učiněné oprávněným držitelem datové schránky. V případě požadavků klienta týkající se změny identifikátorů klienta pro komunikaci s bankou (telefonní číslo, obnova přihlašovacího údaje pro přihlášení do internetového bankovníctví nebo obdlokování internetového bankovníctví) podaným prostřednictvím datové schránky, bude takový požadavek zpracován bankou jen v případě, že identifikátor datové schránky a jméno, popřípadě jména, příjmení, adresa místa trvalého pobytu nebo jiného pobytu na území České republiky anebo adresa bydliště mimo území České republiky, bude odpovídat údajům uvedeným v seznamu držitelů datových schránek podle zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Pokud údaje v seznamu nebudou odpovídat a požadavek nebude banka moci zpracovat, pak bude klienta o této skutečnosti neprodleně informovat (e-mailem nebo dopisem). Ze vzájemné komunikace nelze vyloučit doručování v listinné formě. Push notifikace lze použít výhradně pro komunikaci vůči Vám.
- 3.6. Pro doručování hromadných sdělení, jichž jste adresátem, využíváme push notifikace nebo Vaši schránku v internetovém bankovníctví, máte-li jej zřízeno, nebo jejich kombinaci. Návrhy změn smluvní dokumentace Vám budeme doručovat elektronicky, na Vámi uvedenou a námi registrovanou e-mailovou adresu, listovní zásilkou na Vámi uvedenou doručovací adresu v České republice nebo uložením příslušných dokumentů do Vaší schránky v internetovém bankovníctví, které Vám oznámíme push notifikací, e-mailem nebo SMS zprávou. U individuálních sdělení, určených pouze Vám, která mohou obsahovat Vaše osobní údaje nebo informace podléhající ochraně bankovního tajemství, bude doručování probíhat přednostně na Vámi sdělenou a námi registrovanou e-mailovou adresu nebo push notifikací, včetně informací obsahujících osobní údaje nebo údaje podléhající bankovnímu tajemství. V této souvislosti Vás upozorňujeme, že sítě elektronických komunikací (veřejné telefonní linky, linky mobilních sítí, e-mail a fax, internetové sociální sítě a internetové a mobilní aplikace) jsou provozovány třetími osobami a tudíž nejsou pod naší přímou kontrolou. Neodpovídáme tak za škodu, která Vám může být způsobena jejich nefunkčností nebo při jejich případném zneužití. Rovněž neodpovídáme za zneužití důvěrných informací, které Vám zasíláme push notifikací nebo e-mailem na registrovanou adresu, pokud umožníte, být s nebalostí, přístup jiným osobám k těmto informacím, např. přečtením push notifikace z obrazovky Vámi užívaného mobilního telefonu, nezabezpečením přístupu do Vámi užívaného počítače, mobilního telefonu nebo do Vaší e-mailové schránky, nebo sdílením osobních bezpečnostních prvků pro přístup do Vámi užívaného počítače, mobilního telefonu, e-mailové schránky, nebo internetového bankovníctví, s více osobami. Prostřednictvím e-mailové komunikace ani push notifikací od Vás nikdy nevyžadujeme sdělení Vašich osobních bezpečnostních prvků, např. hesla do internetového bankovníctví nebo PINu. Vaše podání učiněná prostřednictvím interaktivního kontaktního formuláře, integrovaného na našich internetových stránkách, bude považováno za podání učiněné prostřednictvím e-mailu zasláného na naši adresu.
- 3.7. V případě doručení do Vaší schránky v internetovém bankovníctví jste povinen si před jeho zrušením uložit veškeré smluvní dokumenty na svůj trvalý nosič dat nebo si je vytisknout. Po zrušení internetového bankovníctví neodpovídáme za jejich dostupnost.
- 3.8. Zásilka je považována za doručenu třetím pracovním dnem po jejím předání k poštovní přepravě ve smyslu § 573 občanského zákoníku. Uvedené platí také, pokud nepřivezmete písemnost doručenu poštou, například z důvodu, že Vaše skutečné bydliště je odlišné od Vámi Bance oznámeného trvalého bydliště, uvedeného ve Vašem dokladu totožnosti. V této souvislosti nemůžete namítat vůči Bance své skutečné bydliště, pokud jako své bydliště sdělíte Bance jiné místo. Adresa trvalého pobytu uvedená ve smlouvě je doručovací adresou pro doručování zásilek z naší strany, pokud neuvedete jinou doručovací adresu. Změnu doručovací adresy jste povinen Bance bezodkladně písemně oznámit dohodnutým způsobem. V případě, že tak neučiníte, berete na sebe veškeré následky, které v důsledku nedoručení zásilky vzniknou. Porušení této povinnosti bude považováno za vědomé zmaření doručení ve smyslu § 570 občanského zákoníku v platném znění.
- 3.9. Berete na vědomí, že jakákoliv komunikace mezi Vámi a námi může být zaznamenána v našem informačním systému a uchovávána po dobu trvání vzájemných práv a povinností a dále po dobu 10 let po ukončení smluvního vztahu dle uzavřené smlouvy, není-li v Informacích o zpracování osobních údajů a o ochraně bankovního tajemství, zveřejněných na [www.hellobank.cz](http://www.hellobank.cz), uvedeno jinak. Tyto záznamy jsme oprávněni použít jako důkazní prostředek v případě sporu s Vámi, zejména jsme povinni vydat záznamy na žádost soudních a správních orgánů, orgánů oprávněných řešit spory mezi věřiteli a spotřebiteli a dohledových či dozorových orgánů. Dohodli jsme se, že jsme oprávněni sjednat a uzavřít s Vámi smluvní vztah jen za použití prostředků dálkové komunikace (e-mail, SMS) v případě, kdy zákon nevyžaduje, aby klient obdržel jedno vyhotovení smlouvy na trvalém nosiči (na listinné, internetové bankovníctví).
- 3.10. Informace, jejichž poskytnutí spotřebiteli je vyžadováno zákonem o spotřebitelském úvěru, mohou být umístěny ve výpisu z účtu nebo v internetovém bankovníctví.
- 3.11. Na Vaši žádost Vám poskytneme obsah Rámcové smlouvy a další informace za podmínek dle zákona o platebním styku.

#### Oznamování změn

- 3.12. Je třeba, abyste nám veškeré změny týkající se smlouvy či svých údajů oznámili bezodkladně ode dne změny, a to námi určenou formou. Zejména se jedná o změnu z hlediska postavení jako politicky exponované osoby podle podmínek zákona o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, daňové rezidence podle podmínek zákona o mezinárodní spolupráci při správě daní - Automatic Exchange of Information (AEOI) a osoby s vazbou k USA podle podmínek mezinárodní dohody mezi Českou republikou a USA - Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), změnu příjmení, změnu adresy a čísla mobilního telefonu, e-mailové adresy, změny dokladů totožnosti, svého bydliště a zaměstnavatele, u smlouvy o úvěru navíc uzavření či rozvod/zrušení manželství, uzavření či zrušení registrovaného partnerství, změnu zaměstnavatele (plátce mzdy/platu) nebo ukončení podnikání, bankovní spojení, které jste doložili v souvislosti se smlouvou, a oznámit i další skutečnosti, jež mohou ovlivnit plnění podle smlouvy např. u smlouvy o úvěru Vaši schopnost splácet úvěr. Upozorňujeme Vás na Vaši odpovědnost za případně vzniklou škodu, pokud neoznámíte změnu včas. Oznámení není změnou smlouvy.

#### Technické požadavky

- 3.13. Základním předpokladem funkčnosti námi poskytovaného digitálního obsahu prostřednictvím internetu je Vámi obstaraný přístup k internetu. Pro správnou funkčnost digitálního obsahu je vhodné používat operační systém, na kterém výrobce poskytuje podporu, a internetový prohlížeč v aktualizované verzi, s použitím hardware v minimální konfiguraci stanovené výrobcem operačního systému. Použití jiného operačního systému a internetového prohlížeče je možné bez garance správné funkce. Bezchybné zobrazení elektronické smlouvy a ověřování elektronických podpisů je garantováno při použití nejaktuálnější verze aplikace Adobe Reader. Ostatní aplikace pro zobrazení PDF dokumentů mohou být použity, avšak nemusejí fungovat správně. Za chyby při použití jiných aplikací nejsme odpovědní. Hardware a software si musíte zajistit výhradně sám. Pokud je pro přístup do internetové aplikace nutné užití mobilního telefonu, musí být tento aktivní v síti tuzemského operátora a rovněž telefonní číslo musí být poskytnuto tuzemským operátorem.

## Plná moc

- 3.14. Akceptujeme pouze takové plné moci, které jsou nám doručeny v originále nebo v ověřené kopii. Plnou moc můžete podepsat buď osobně před zaměstnancem Banky, který ověří Vaši totožnost, nebo musí být Váš podpis úředně ověřen (např. u notáře). Výjimkou je plná moc udělená advokátovi, kterou můžeme akceptovat i v kopii a bez ověření podpisu. Zejména z důvodu ochrany Vašich oprávněných zájmů je třeba, abyste v plné moci přesně specifikovali jednotlivé bankovní produkty/služby, kterých se má plná moc týkat, a konkrétní jednání, ke kterým je udělena. Plnou moc, která nebude dostatečně určitá, nemusíme přijmout. Prostřednictvím plné moci nelze čerpat úvěr ani zřídil třetí osobě přístup k internetovému bankovníctví klienta.

## IV. POSTUP V PŘÍPADĚ SPORU

- 4.1. Naší snahou je vyřešit případný spor s Vámi či Vaši stížnost na náš postup smírně, a předejít tak projednání u soudního, správního či jiného orgánu. Váš požadavek, abychom napravili podle Vašeho názoru nesprávný postup při poskytování služeb a při plnění smluvních podmínek příslušné smlouvy, kterou jste s námi uzavřel, může být řešen v rámci reklamačního řízení, jehož podmínky jsou uvedeny v reklamačním řádu, který je Vám zpřístupněn na [www.hellobank.cz](http://www.hellobank.cz).
- 4.2. Dohodli jsme se, že pro případné spory mezi Vámi a námi jsou příslušné vylučně soudy České republiky, a to podle určení jejich místní příslušnosti podle právních předpisů. V našem případě se jedná o soud podle našeho sídla v České republice.
- 4.3. Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je oprávněn k řešení sporů v oblasti platebního styku a v oblasti nabízení, poskytování či zprostředkování spotřebitelského úvěru, je finanční arbit. Návrh na zahájení řízení lze podat na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, nebo prostřednictvím jeho internetových stránek [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).
- 4.4. Pro řešení případných spotřebitelských sporů ze smluv uzavřených on-line, lze využít platformu pro řešení sporů zřízenou Evropskou komisí, dostupnou na internetových stránkách: [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

## V. ZÁVĚREČNÉ INFORMACE

### Ověřování informací

- 5.1. Jste nám povinen sdělit úplné a pravdivé informace nutné pro uzavření smlouvy. Tyto informace jsme oprávněni ověřovat a požadovat doklady k jejich prokázání.

### Finanční informace a informace k pojištění vkladů

- 5.2. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné ihned poté, kdy obdržíte písemnou výzvu k jejich úhradě, není-li v produktové smlouvě stanovena jejich splatnost jinak. Zaplacení jakékoli smluvní pokuty či úroku z prodlení nevylučuje naše právo požadovat po Vás náhradu škody v plné výši.
- 5.3. Poskytování finančních služeb je dle zákona č. 235/2004 Sb. osvobozeno od DPH. Bance nejsou známa žádná rizika mimo její kontrolu spojená s poskytovanou finanční službou.
- 5.4. U úvěru nejsme plátcem a Vy v této souvislosti jako klient poplatníkem žádné daně či poplatku předvídaného zákonem v souvislosti s poskytováním finančních služeb. Nejsme příspěvatelem do žádného garančního fondu vzniklého na základě právního předpisu, který by sloužil k uspokojení případných nároků klientů z titulu poskytnuté finanční služby.
- 5.5. U běžného, spořicího a chráněného účtu je úrok z vkladu zdaňován podle právních předpisů platných ke dni připsání úroku na Váš účet. Informujeme Vás, že jsme členem Fondu pojištění vkladů a pro řešení krize. Tento Fond je zřízený podle francouzského práva a poskytuje záruky a pojistné krytí Vašich pohledávek z vkladů u naší Banky. Veškeré doplňující informace o fungování Fondu naleznete v dokumentu Informační přehled o systému pojištění pohledávek z vkladů pro klienta na našich internetových stránkách.
- 5.6. V souvislosti s užitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy nehradíte Bance žádné náklady, pouze své vlastní náklady za užití prostředků komunikace na dálku, např. cenu telefonického hovoru či internetového připojení, které hradíte svému operátorovi.
- 5.7. Zanikne-li česká koruna jako měna, jste povinen nejpozději ode dne jejího zániku provádět platby v měně, kterou bude česká koruna nahrazena tak, aby zůstal zachován ekvivalent ke společné měně Evropské měnové unie. V případě platnosti dvou měn současně máme právo určit měnu, kterou budete pro své platby používat.

### Odpovědnost za újmu

- 5.8. Odpovídáme za újmu, která Vám vznikne v důsledku porušení našich povinností, vyplývajících z právních předpisů nebo smluvně převzatých závazků. Naopak neodpovídáme za újmu pokud:
- vznikla protiprávním jednáním Vás nebo třetí osoby;
  - vznikla z našeho jednání, ke kterému jste dal pokyn;
  - vznikla v důsledku okolností vylučujících naši odpovědnost (např. přírodní pohromy, občanské nepokoje, stávky či jiné skutečnosti vzniklé nezávisle na naší vůli jako např. selhání internetu, software apod.);
  - vznikla v důsledku pohybu směnných kurzů a úrokových sazeb u bankovních produktů a služeb;
  - vznikla v důsledku zneužití identifikačních, autentifikačních či autorizačních údajů, které jste povinen chránit před ztrátou nebo odcizením;
  - vznikla v důsledku opožděného oznámení změny podle těchto Všeobecných obchodních podmínek.

### Výkon práv, započtení, postoupení smlouvy či pohledávky

- 5.9. Vykonávat svá práva a povinnosti ze smlouvy jsme oprávněni i prostřednictvím třetí osoby, která je za tímto účelem oprávněna zpracovávat osobní údaje a údaje chráněné bankovním tajemstvím ve stejném rozsahu jako my.
- 5.10. Jsme oprávněni postoupit svá práva a povinnosti z jakékoliv smlouvy, kterou jste s námi uzavřel, třetí osobě, která je bankovní institucí licencovanou k výkonu své činnosti v EU. Akceptací těchto Všeobecných obchodních podmínek udělujete v souvislosti s postupovanou smlouvou souhlas s předáním svých údajů, které podléhají bankovnímu tajemství, z jakékoliv smlouvy, kterou jste s námi uzavřel, a to v míře nezbytně nutné pro účely postoupení práv a povinností z postupované smlouvy. Vaše údaje mohou být předány za účelem umožnění výkonu práv a povinností vyplývajících z postupované smlouvy touto třetí osobou, která bude oprávněna nakládat s Vašimi údaji chráněnými bankovním tajemstvím ve stejném rozsahu jako jsme oprávněni my. Pro tyto účely jsme dále oprávněni této třetí osobě poskytnout Vaše osobní údaje, a to v rozsahu povoleném příslušnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.
- 5.11. V případě postoupení práv a povinností ze smlouvy, kterou jste s námi uzavřel, dochází k postoupení práv a povinností výhradně z této konkrétní smlouvy. Práva a povinnosti vyplývající z dalších smluv, které jste s námi uzavřel, zůstávají nedotčena.
- 5.12. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností platí, že v případě postoupení práv a povinností z jakékoliv smlouvy, kterou jste s námi uzavřel, se uplatní ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek a Rámcové smlouvy, které jste s námi uzavřel, jak na práva a povinnosti, které byly postoupeny, tak nadále na práva a povinnosti, které postoupeny nebyly.
- 5.13. Berete na vědomí, že nejste oprávněn bez našeho předchozího souhlasu postoupit svá práva a povinnosti z naší uzavřené smlouvy třetí osobě.
- 5.14. Dohodli jsme se, že k prominutí Vašeho případného dluhu z naší uzavřené smlouvy může dojít jen na základě písemné dohody mezi Vámi a námi. Vydání kvitance bez uzavření takové dohody nemá účinky prominutí dluhu podle § 1995 odst. 2 občanského zákoníku.
- 5.15. Dohodli jsme se, že jsme oprávněni postoupit třetí osobě jakoukoliv svou splatnou i nesplatnou peněžitou pohledávku, kterou za Vámi máme, či ji započíst proti jakékoli Vaší splatné či nesplatné peněžitě pohledávce, kterou máte Vy za námi, a to bez ohledu na to, z jakého právního vztahu pohledávka vznikla. Jsme oprávněni provést započtení mezi různými bankovními produkty a službami, včetně zůstatku na běžném, spořicího a základním účtu, a přeplatku či dluhu u úvěru.

### Platnost těchto podmínek

- 5.16. Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné pro smlouvy, které na ně výslovně odkazují. Pokud jste s námi neuzavřel Rámcovou smlouvu o poskytování bankovních produktů a služeb, pak se ustanovení, která se jí výhradně týkají, na Váš smluvní vztah nevztahují. Vaše aktuálně platná a účinná smlouva uzavřená s námi je pak ve smyslu těchto Všeobecných obchodních podmínek Produktovou smlouvou.
- 5.17. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 1. 10. 2023. Pokud jsme se nedohodli jinak, nahrazují veškeré předchozí verze těchto Všeobecných obchodních podmínek, vč. případných dodatků.

**Pokud máte jakýkoliv dotaz, rádi Vám ho zodpovíme na naší klientské telefonní lince 257 080 080 nebo na kterémkoli našem obchodním místě.**

strana 4 z 4

[www.hellobank.cz](http://www.hellobank.cz)  
+420 257 080 080

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, bd Haussmann 1, 75009 Paříž, Francie, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Obchodním soudem v Paříži pod č. 542 097 902 (1954B09790), jednající v České republice prostřednictvím BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpného závodu, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. A, vl. 77003, IČO 03814742, se sídlem Karla Engliše 5/3208, 150 00 Praha 5, hlavní předmět podnikání: bankovní činnosti, e-mail: [info@hellobank.cz](mailto:info@hellobank.cz)