

1. **Pakalpojuma noteikumos lietotie termini un to skaidrojumi:**
  - 1.1. **Autorizācijas ierīce** - iesniegumā par Pakalpojuma saņemšanu norādītā ierīce - Kodu karte vai Kodu kalkulators.
  - 1.2. **Apstiprinājuma kods** – ar Elektronisko dokumentu saistīts datu kopums, kas identificē Elektroniskā dokumenta sūtītāju – Lietotāju. Apstiprinājuma kods tiek sastādīts, izmantojot Autorizācijas ierīci.
  - 1.3. **Autorizācijas kods** – Autorizācijas ierīcē norādīta ciparu kombinācija, kuru saskaņā ar autorizācijas ierīces lietošanas instrukcijas norādījumiem Lietotājs izmanto, lai pieslēgtos Citadele Internetbankai.
  - 1.4. **Darījums** – jebkādas darbības, kuras var veikt ar Citadele Internetbankas starpniecību, izmantojot iespējas un veidus, kādus Banka piedāvā Citadele Internetbankas vidē, tajā skaitā, maksājumu veikšana un līgumu slēgšana starp Banku un Klientu.
  - 1.5. **Elektroniskais dokuments** – ar Citadele Internetbankas starpniecību izveidots datu kopums, kas satur Bankai adresētu Lietotāja Rīkojumu vai cita veida dokumentu.
  - 1.6. **Elektroniskais paraksts** – ar Elektronisko dokumentu saistīts datu kopums, kas identificē Elektroniskā dokumenta sūtītāju – Lietotāju – un apliecina Elektroniskā dokumenta būtiskāko datu autentiskumu.
  - 1.7. **Iesniegums par Pakalpojuma saņemšanu** – Klienta aizpildīts Bankas noteikta parauga iesniegums par Pakalpojuma saņemšanu.
  - 1.8. **Ierobežojumi** – Klienta noteiktie un Lietotājam saistošie Darījumu veidu, Kontu un citi ierobežojumi, kuri tiek norādīti iesniegumā par Pakalpojuma saņemšanu.
  - 1.9. **Kodu kalkulators** – elektroniska autorizācijas ierīce, kuru Lietotājs izmanto, lai autorizētu sevi Citadele Internetbankā, kā arī atkarībā no ierīces veida lai sastādītu Elektronisko parakstu vai Apstiprinājuma kodu.
  - 1.10. **Kodu karte** – autorizācijas ierīce plastikāta kartītes veidā ar ciparu kodiem, kurus Lietotājs izmanto, lai autorizētu sevi Citadele Internetbankā un/vai sastādītu Apstiprinājuma kodu.
  - 1.11. **Konts** – jebkurš Klienta konts Bankā, t.sk. norēķinu konts, krājkonts u.c., kas atvērts Bankā uz Klienta vārda un kas tiek piesaistīts Citadele Internetbankai.
  - 1.12. **Lietotājs** – fiziska persona – Klienta pilnvarotais pārstāvis.
  - 1.13. **Lietotāja rokasgrāmata** – Citadele Internetbankas sistēmas darbības apraksts, kas Klientam/Lietotājam ir pieejams Citadele Internetbankā un Bankas mājas lapā internetā.
  - 1.14. **Pakalpojuma līgums** – Bankas un Klienta vienošanās par Citadele Internetbankas izmantošanu un apkalpošanu, kura neatņemamas sastāvdaļas ir iesniegums par Pakalpojuma saņemšanu un Pakalpojuma noteikumi.
  - 1.15. **Pakalpojuma noteikumi** – šie Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi.
  - 1.16. **Pakalpojums** – Citadele Internetbankas pieslēgšana un apkalpošana, kā arī citi ar to saistītie Bankas pakalpojumi.
  - 1.17. **Citadele Internetbanka** – Bankas kontu attālinātās vadības sistēma, izmantojot internetu. Citadele Internetbankai var piekļūt, atverot Bankas mājas lapu internetā [www.citadele.lv](http://www.citadele.lv) vai adresi internetā <http://online.citadele.lv> Citadele Internetbankas programmatūru nav nepieciešams instalēt Lietotāja datorā.
  - 1.18. **Pieslēgšanās parole** – Pieslēgšanās vārdam piesaistīta Lietotāja izvēlta un tikai Lietotājam zināma simbolu virkne, kuru Lietotājs izmanto, lai pieslēgtos Citadele Internetbankai.
  - 1.19. **Pieslēgšanās vārds** – Klienta izvēlta simbolu virkne, kas tiek norādīta iesniegumā par Pakalpojuma saņemšanu un kuru Lietotājs izmanto, lai pieslēgtos Citadele Internetbankai.
  - 1.20. **Pilnais režīms** – Citadele Internetbankas lietošanas režīms, kura ietvaros Lietotājs, ievērojot noteiktos ierobežojumus (ja tādi ir), var iesniegt (nosūtīt) Bankai Rīkojumus par Darījumu veikšanu un/vai cita veida dokumentus (iesniegumus, pieteikumus u.tml.), kā arī izmantot Skatīšanās režīmam noteiktās tiesības.
  - 1.21. **Puses** – Klienti un Banka, abi kopā.
  - 1.22. **Rīkojums** – Klienta vārdā Bankai dots uzdevums veikt noteiktu Darījumu.
  - 1.23. **Skatīšanās režīms** – Citadele Internetbankas lietošanas režīms, kura ietvaros Lietotājs ir tiesīgs iegūt (skatīt) informāciju par Konta stāvokli, apgrozījumu, atlikumiem u.tml., izdrukāt Konta izrakstu, bet nevar iesniegt (nosūtīt) Bankai Rīkojumus par Darījumu veikšanu un/vai cita veida dokumentus (iesniegumus, pieteikumus u.tml.).
  - 1.24. **Telefona paroles jautājums un telefona parole** – Lietotāja izvēlēts paroles jautājums, kuru Banka uzdod Lietotājam, un

- parole, kuru uz minēto paroles jautājumu Bankai atbild Lietotājs savai autorizācijai pa telefonu, lai pieprasītu Pieslēgšanās paroles maiņu, Pieslēgšanās vārda bloķēšanu, pieejas Citadele Internetbankai un/vai Autorizācijas ierīces bloķēšanu, kā arī lai saņemtu informāciju par ar Citadele Internetbankas lietošanu saistītiem jautājumiem un veiktu citas darbības Lietotājam noteikto pilnvaru ietvaros. Lietotājam ir tiesības jebkurā laikā lūgt Bankai nomainīt Telefona paroles jautājumu un telefona paroli. Ja Lietotājam jau ir noteikts Telefona paroles jautājums un telefona parole kā Klientam vai cita Klienta Pārstāvim/Lietotājam, tad Lietotājs to izmanto arī šī Pakalpojuma ietvaros.
- 1.25. **VDN** – Vispārējie darījumu noteikumi.
  - 1.26. Citi saistošie termini un to skaidrojumi norādīti starp Banku un Klientu noslēgtajos pakalpojumu līgumos par Kontu atvēršanu un apkalpošanu un VDN.
2. **Pakalpojuma līguma noslēgšana.**
    - 2.1. Parakstot iesniegumu par Pakalpojuma saņemšanu, Klienti apliecina, ka:
      - 2.1.1. lietos Citadele Internetbanku atbilstoši iesniegumam par Pakalpojuma saņemšanu, šiem Pakalpojuma noteikumiem, Lietotāja rokasgrāmatai un Autorizācijas ierīču lietošanas instrukcijām;
      - 2.1.2. apzinās ar šo Pakalpojumu saistītos riskus;
      - 2.1.3. nodrošinās, lai Lietotājs saņemtu Autorizācijas ierīci, iepazītos ar iesniegumu par Pakalpojuma saņemšanu, šiem Pakalpojuma noteikumiem, Lietotāja rokasgrāmatu, citiem ar Pakalpojumu saistītiem noteikumiem un instrukcijām, tajā skaitā autorizācijas ierīču lietošanas instrukcijām, un kā pats Klienti ievēros visas minētajos dokumentos noteiktās prasības;
      - 2.1.4. apzinoties, ka citām personām, kuras rīcībā nokļuvusi Autorizācijas ierīce, var to ļaunprātīgi izmantot, Klienti sekos, lai citām personām nebūtu pieejama Autorizācijas ierīce, Pieslēgšanās vārds un Pieslēgšanās parole un nodrošinās, ka Pieslēgšanās vārds, Pieslēgšanās parole un Autorizācijas ierīce netiktu turēti/uzglabāti kopā;
      - 2.1.5. Lietotājs, ievadot Citadele Internetbankā Autorizācijas kodu, Pieslēgšanās vārdu un/vai Pieslēgšanās paroli, sekos, lai citas personas tos nevar nolasīt;
      - 2.1.6. nekavējoties paziņos Bankai par Autorizācijas ierīces nozaudēšanu, zādzību vai citu prettiesisku izmantošanu vai aizdomām par to, ka Autorizācijas ierīce ir nonākusi trešās personas rīcībā.
    - 2.2. Šis Pakalpojuma līgums tiek uzskatīts par noslēgtu brīdī, kad Banka pieņem Klienta iesniegumu par Pakalpojuma saņemšanu. Banka pieņem iesniegumu par Pakalpojuma saņemšanu, ja tas ir noformēts atbilstoši Bankas prasībām un tā parakstītājs ir identificēts kā Bankas uzskaites sistēmā reģistrēts Klienti.
    - 2.3. Bankai ir tiesības nepieņemt iesniegumu par Pakalpojuma saņemšanu, nepaskaidrojot atteikuma iemeslus.
    - 2.4. Pēc Pakalpojuma līguma noslēgšanas Banka piesaista Klienta Kontam Citadele Internetbanku.
    - 2.5. Par Pakalpojuma līguma noslēgšanas vietu tiek uzskatīta Bankas juridiskā adrese.
    - 2.6. Klientam ir tiesības pieprasīt iesniegumā par Pakalpojuma saņemšanu norādīto datu izmaiņas, iesniedzot attiecīgu iesniegumu, tajā skaitā nomainīt/papildināt Lietotāju sarakstu, mainīt Lietotājam noteikto Citadele Internetbankas lietošanas režīmu, izmainīt/papildināt ierobežojumus, mainīt autorizācijas ierīci.
    - 2.7. Pušu tiesiskās attiecības, kas nav noteiktas šajos Pakalpojuma noteikumos, regulē VDN un Pakalpojumu noteikumi par Citadele Internetbankai piesaistīto Kontu atvēršanu un apkalpošanu.
  3. **Pakalpojuma sniegšana.**
    - 3.1. Citadele Internetbankā veicamās darbības.
      - 3.1.1. Lietotājam ir tiesības viņam noteiktā Citadele Internetbankas lietošanas režīma un Ierobežojumu (ja tādi ir) ietvaros nosūtīt Bankai Rīkojumus par tādu Darījumu veikšanu, kādi attiecīgajā brīdī tiek nodrošināti ar Citadele Internetbankas starpniecību.
    - 3.2. Lietotāja identifikācija.
      - 3.2.1. Lietotāja identifikācija tiek veikta, Citadele Internetbankā pārbaudot ievadītā Autorizācijas koda un Elektroniskā dokumenta Elektroniskā paraksta/Apstiprinājuma koda pareizību. Banka pieņem, ka Lietotājs ir identificēts, ja Autorizācijas kods un Elektroniskais paraksts/Apstiprinājuma kods ir pareizi. Autorizācijas kods un/vai Elektroniskais paraksts/Apstiprinājuma kods tiek uzskatīts par pareizu, ja tas atbilst Autorizācijas kodam/ Elektroniskajam

- parakstam/Apstiprinājuma kodam, kas būtu izveidots ar Lietotāja Kodu kartes vai Kodu kalkulatora palīdzību, ar nosacījumu, ka tiktu ievērotas Klientam saistošās instrukcijas un noteikumi par to izmantošanu.
- 3.2.2. Elektroniskā paraksta sastādīšanai Lietotājs var izmantot gan iesniegumā par Pakalpojuma saņemšanu norādīto Kodu kalkulatoru, ja tas ir paredzēts Klienta Konta attālinātai vadīšanai, gan citu Kodu kalkulatoru, kas izsniegts Klienta Konta attālinātai vadīšanai un kuru var izmantot Elektroniskā paraksta sastādīšanai.
- 3.2.3. Citadele Internetbankā saņemtie Lietotāja dokumenti ir uzskatāmi par Elektroniskiem dokumentiem, kas parakstīti ar Elektronisko parakstu vai autorizēti ar Apstiprinājuma kodu. Pareizi noformēts un ar Elektronisko parakstu parakstīts vai ar Apstiprinājuma kodu autorizēts Elektroniskais dokuments tiek uzskatīts par Bankai iesniegtu Lietotāja sastādītu dokumentu.
- 3.2.4. Elektroniskie dokumenti juridiskā spēka ziņā tiek pielīdzināti rakstiski sastādītiem un pareizi parakstītiem dokumentiem atbilstoši Latvijas Republikas Civillikumam, ar visām no tā izrietošajām juridiskajām sekām. Pareizs Elektroniskais paraksts/Apstiprinājuma kods tiek uzskatīts par Lietotāja personīgo parakstu, kas uzliek Klientam saistības saskaņā ar LR Civillikuma normām par parakstiem un pilnvarojumu.
- 3.3. Lietotāja pieejas un/vai autorizācijas ierīces bloķēšana.
- 3.3.1. Lietotāja pieejas Citadele Internetbankai un/vai autorizācijas ierīces bloķēšana un atbloķēšana var tikt veikta uz Klienta/Lietotāja atsevišķa iesnieguma pamata, kā arī pēc Bankas iniciatīvas Lietotāja rokasgrāmatā un autorizācijas ierīces lietošanas instrukcijā noteiktajos gadījumos un kārtībā.
- 3.4. Darījumu limiti.
- 3.4.1. Lai palielinātu Klienta naudas līdzekļu drošību Kontā, Banka ir tiesīga noteikt vienā dienā/mēnesī veicamo Darījumu summas un/vai skaita limitus, kuri tiek norādīti Cenrādī.
- 3.5. Izmaiņas Citadele Internetbankā.
- 3.5.1. Banka ir tiesīga vienpusēji veikt izmaiņas Citadele Internetbankas ietvaros sniedzamo pakalpojumu apjomā un kārtībā. Ja šī Pakalpojuma līguma darbības laikā Banka nodrošina tehniskas iespējas veikt tādu finanšu darījumus, kurus nebija iespējams veikt Pakalpojuma līguma noslēgšanas brīdī, tad šādu finanšu darījumu veikšana automātiski kļūst pieejama visiem Lietotājiem, ievērojot tiem noteikto Citadele Internetbankas lietošanas režīmu un ierobežojumus.
- 4. Pušu atbildība.**
- 4.1. Lai nodrošinātu Klienta Rikojumu un cita veida dokumentu izpildi, Banka ir tiesīga izmantot trešo personu pakalpojumus. Šajā gadījumā Banka neatbild par Klienta zaudējumiem un neērtībām, ja tas ir trešo personu darbības vai bezdarbības rezultāts.
- 4.2. Klients ir atbildīgs par visām Lietotāju darbībām, izmantojot Citadele Internetbanku.
- 4.3. Banka neatbild par Klienta pretenzijām, kas tam rodas sakarā ar Lietotāju reģistrāciju, atsaukšanu vai to tiesību apjoma izmaiņām, ja Banka rīkojas saskaņā ar Klienta pilnvarotas personas norādījumiem, tajā skaitā arī gadījumos, ja Klienta pilnvarotās personas norādījumi neatbilst Klienta lēmumiem vai tiek konstatēti minēto lēmumu pieņemšanas kārtības pārkāpumi.
- 4.4. Banka nav atbildīga par Darījumu veikšanu, t.sk. par naudas līdzekļu norakstīšanu no Klienta Konta, saskaņā ar nelikumīgi noformētiem/iesniegtiem Elektroniskiem dokumentiem, ja šādu dokumentu Elektroniskais paraksts/Apstiprinājuma kods ir pareizs.
- 4.5. Klients ir atbildīgs par pasākumu veikšanu, lai novērstu nepilnvarotu personu pieeju Citadele Internetbankai, kā arī par Pieslēgšanās paroles, Pieslēgšanās vārda, Paroles jautājuma un paroles, Autorizācijas ierīču glabāšanu un izmantošanu tā, lai nepieļautu to nonākšanu nepilnvarotu personu rīcībā un novērstu to nepilnvarotu izmantošanu.
- 4.6. Banka nav materiāli atbildīga par zaudējumiem, kas Klientam radušies/var rasties sakarā ar bojājumu vai traucējumu dēļ vai gadījumos, kad Citadele Internetbanka vai tās atsevišķās funkcijas tehnisku iemeslu dēļ nav izmantojamas/pieejamas Lietotājam un/vai Elektroniskais dokuments netiek saņemts Bankā.
- 4.7. Lietotājs nav šī Pakalpojuma līguma puse, tādēļ Banka nav atbildīga Lietotājam par viņa pretenzijām un prasījumiem, izņemot gadījumu, kad Klients (fiziska persona) pats ir arī Lietotājs.
- 4.8. Ja persona, kas paraksta iesniegumu par Pakalpojuma saņemšanu Klienta vārdā, nav pilnvarota pārstāvēt Klientu, tad parakstītājs apņemas segt Bankai visus zaudējumus, kas tai rodas šādas parakstītāja rīcības rezultātā.
- 5. Pakalpojuma līguma darbības termiņš un izbeigšana**
- 5.1. Pakalpojuma līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku.
- 5.2. Klientam ir tiesības vienpusējā kārtā pieprasīt izbeigt Pakalpojuma līgumu, iesniedzot Bankai attiecīgu iesniegumu. Banka izbeidz Pakalpojuma līgumu 5 (piecu) kalendāra dienu laikā no Klienta iesnieguma par Pakalpojuma līguma izbeigšanu saņemšanas dienas.
- 5.3. Bankai ir tiesības izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusējā kārtā, informējot par to Klientu 5 (piecas) kalendāra dienas iepriekš.
- 5.4. Bankai ir tiesības nekavējoties izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusējā kārtā, paziņojot par to Klientam rakstiski, jebkurā no šādiem gadījumiem:
- 5.4.1. Klients nepilda vai nepienācīgi pilda savas šajā Pakalpojuma līgumā paredzētās saistības;
- 5.4.2. Bankai rodas aizdomas, ka Citadele Internetbanka tiek izmantota neparedzētiem mērķiem vai tiek veiktas darbības, kuras var bloķēt un/vai traucēt Citadele Internetbankas darbību;
- 5.4.3. tiek slēgti visi Klienta konti Bankā.
- 6. Citi jautājumi.**
- 6.1. Jebkura nesaskaņa, prasība vai strīds starp Banku un Klientu, kas izriet no Līguma, kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību, tiks izšķirts Rīgas Starptautiskajā Šķīrējtiesā, Rīgā, saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem tiesību aktiem un šīs šķīrējtiesas reglamentu viena šķīrējtiesneša sastāvā latviešu valodā uz iesniegto dokumentu pamata.