

1. Pakalpojuma noteikumos lietotie termini un to skaidrojumi:

1.1. **Autentifikators** – kodi, paroles un citi identifikatori vai darbības, kuru izveidošana vai izmantošana ir iespējama, lietojot Autorizācijas ierīci, un kuras Banka izmanto Lietotāja autentifikācijai un/vai Internetbankā ierosināto Darījumu apstiprinājuma pārbaudei.

1.2. **Autorizācijas ierīce** – Bankas piešķirta vai paša Lietotāja iegādāta, piemēram Mobilā ierīce, un Bankas akceptēta ierīce vai programmatūra, kas tiek pielietota Autentifikatora radīšanai vai izmantošanai.

1.3. **Autorizācijas ierīces limits** – Autorizācijas ierīcei Bankas noteiktais viena Maksājuma limits, dienas limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros diennakts laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, un mēneša limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros viena kalendārā mēneša laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, pieņemot, ka mēnesī ir 30 dienas.

1.4. **Cenrādis** – spēkā esošais Bankas produktu un pakalpojumu cenrādis.

1.5. **Darījums** – jebkādas darbības, kuras var veikt ar Internetbankas starpniecību, izmantojot iespējas un veidus, kādus Banka piedāvā Internetbankas vidē, tajā skaitā, Maksājumu veikšana un līgumu slēgšana.

1.6. **Darījumu noteikumi** – Bankas pakalpojumu saņemšanas norādes, noteikumi un uzstādījumi Internetbankā, t.sk., Mobilajā vietnē.

1.7. **Elektroniskais dokuments** – ar Internetbankas starpniecību izveidots datu kopums, kas satur informāciju par Bankai adresētu Lietotāja Rīkojumu, Internetbankas ietvaros noformētu Darījumu vai citām Internetbankā Lietotāja veiktajām darbībām, kā arī ar Internetbankas starpniecību Lietotāja iesniegti materiāli, piem. papīra formā noformētu dokumentu kopijas.

1.8. **Ierobežojumi** – Klienta noteiktie un Lietotājam saistošie Darījumu veidu, Kontu un citi ierobežojumi, kuri tiek norādīti Iesniegumā.

1.9. **Iesniegums** – Klienta aizpildīts Bankas noteikta parauga iesniegums par Pakalpojuma saņemšanu.

1.10. **Informācijas kanāls** – e-pasts un/vai īsziņa, atbilstoši Klienta vai Lietotāja Bankai paziņotiem e-pasta adresei un mobilā tālruņa numuram, kā arī Mobilā vietnē, atbilstoši Mobilās ierīces, kurā tiek lietota Mobila vietne, identifikatoram.

1.11. **Internetbanka** – Bankas pakalpojumu attālinātās pieejas un vadības sistēma, izmantojot internetu, t.sk. Mobilā vietnē. Internetbankai var piekļūt, atverot Bankas mājas lapu internetā www.citadele.lv vai adresi internetā <https://online.citadele.lv> vai mobilajā ierīcē lejupielādējot Citadeles mobilo aplikāciju no App Store vai Google Play vietnē.

1.12. **Klients** – fiziska persona, kura iesniedz Bankā Iesniegumu un noslēdz ar Banku Pakalpojuma līgumu.

1.13. **Kodu kalkulators** – Bankas izsniegta Autorizācijas ierīce.

1.14. **Kodu karte** – Bankas izsniegta Autorizācijas ierīce.

1.15. **Konts** – jebkurš Klienta konts, t.sk. norēķinu konts, krājkonts u.c., kas atvērts Bankā uz Klienta vārda.

1.16. **Lietotāja limits** – atsevišķam Lietotājam Klienta noteiktais viena Maksājuma limits, dienas limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros diennakts laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, un mēneša limits, t.i. maksimālā summa, kuras ietvaros viena kalendārā mēneša laikā tiek izpildīti Maksājumi Internetbankas ietvaros, pieņemot, ka mēnesī ir 30 dienas. Maksājuma, dienas un mēneša limiti var būt noteikti visi vai atsevišķi jebkāda kombinācijā.

1.17. **Lietotājs** – fiziska persona, kuru Klients ir norādījis Iesniegumā un pilnvarojis lietot Internetbanku: pats Klients vai cita persona.

1.18. **Maksājums** – Bankas noteiktas formas Klienta/Lietotāja rīkojums, kas paredz bezskaidras naudas pārveidi.

1.19. **Mobilā ierīce** – mobilais tālrunis, viedtālrunis, planšetdators vai cita ierīce, kuru Klients vai Lietotājs ir reģistrējis Bankā, lietojot Mobilo vietni.

1.20. **Mobilā vietne** – izmantojot Mobilo ierīci, Bankas mobilajā aplikācijā pieejams pakalpojums Bankas noteiktu veidu un apjoma Darījumu veikšanai, kā arī Bankas noteiktu veidu pakalpojumu saņemšanai, t.sk., piemērojot drošai autentifikācijai alternatīvas prasības.

1.21. **MobileScan** – Bankas izsniegta Autorizācijas ierīce.

1.22. **Pakalpojuma līgums** – Bankas un Klienta vienošanās par Internetbankas izmantošanu un apkalpošanu, kas sastāv no tā neatņemamām sastāvdaļām – Iesnieguma un Pakalpojuma noteikumiem.

1.23. **Pakalpojuma noteikumi** – Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumi.

1.24. **Pakalpojums** – Internetbankas pieslēgšana un apkalpošana, kā arī citi ar to saistītie Bankas pakalpojumi.

1.25. **Pieslēgšanās parole** – regulāri maināms Pieslēgšanās vārdam piesaistīts Autentifikators, kas ir Lietotāja izvēlēta un tikai Lietotājam zināma simbolu virkne, kuru Bankas noteiktos gadījumos Lietotājs izmanto, lai autentificētos pieejai Internetbankā.

1.26. **Pieslēgšanās vārds** – Iesniegumā norādīts Autentifikators, kas ir Klienta izvēlēta simbolu virkne, kuru Bankas noteiktos gadījumos Lietotājs izmanto, lai autentificētos pieejai Internetbankā.

1.27. **Pilnais režīms** – Internetbankas lietošanas režīms, kura ietvaros Lietotājs bez ierobežojumiem var iesniegt (nosūtīt) Bankai Rīkojumus par Darījumu veikšanu un/vai cita veida dokumentus (Iesniegumus, pieteikumus u.tml.), kā arī izmantot Skatīšanās režīmam noteiktās tiesības.

1.28. **Puses** – Klients un Banka, abi kopā.

1.29. **Rīkojums** – Klienta vārdā Bankai dots uzdevums veikt noteiktu Darījumu.

1.30. **Skatīšanās režīms** – 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.).

1.31. **Telefona paroles jautājums un telefona parole** – Iesniegumā norādīti Lietotāja izvēlēts paroles jautājums, kuru Banka uzdod Lietotājam, un parole, kuru uz minēto paroles jautājumu Bankai atbild Lietotājs savai identifikācijai pa telefonu.

1.32. **VDN** – Vispārējie darījumu noteikumi.

1.33. Citi saistošie termini un to skaidrojumi norādīti starp Banku un Klientu noslēgtajos pakalpojumu līgumos par Kontu atvēršanu un apkalpošanu un VDN.

2. Vispārējie noteikumi.

2.1. Parakstot Iesniegumu, Klients apliecinā, ka:

2.1.1. lietos Internetbanku atbilstoši Iesniegumam, Pakalpojuma noteikumiem un Autorizācijas ierīču lietošanas norādījumiem;

2.1.2. apzinās ar Pakalpojumu saistītos riskus;

2.1.3. ir informēts un apzinās, ka Bankai ir tiesības, izmantojot Internetbanku, pieprasīt no Lietotāja un Lietotājam ir pienākums, ja tas atbilst attiecīgajam Lietotājam noteiktam Internetbankas lietošanas režīmam, Klienta vārdā sniegt Bankai tai saistošo tiesību aktu un starptautisko Bankas darbības atbilstības prasību nodrošināšanai nepieciešamo informāciju un/vai apliecinājumus un šādas informācijas un/vai apliecinājumu sniegšana Internetbankā Bankas noteiktajos gadījumos ir obligāta Darījuma veikšanai, tostarp maksājumu izpildei un līgumu slēgšanai Internetbankā;

2.1.4. nodrošinās, lai Lietotājs, atbilstoši tam noteiktam Internetbankas lietošanas režīmam, būtu pienācīgi pilnvarots veikt Darījumu un tā rīcībā būtu visa nepieciešamā informācija Darījuma veikšanai un Bankas pieprasītās informācijas un/vai apliecinājumu sniegšanai Klienta vārdā;

2.1.5. nodrošinās, lai Lietotājs iepazītos ar Iesniegumu, Pakalpojuma noteikumiem, citiem ar Pakalpojumu saistītiem noteikumiem un instrukcijām, tajā skaitā Autorizācijas ierīču lietošanas instrukcijām, un kā pats Klients ievēros visas minētajos dokumentos noteiktās prasības;

2.1.6. ir informēts, ka Autentifikators ir konfidenciāla informācija, un Lietotājam ir pienākums nodrošināt, lai Autentifikators, Autorizācijas ierīce un Informācijas kanāls citām personām nebūtu pieejams, Autorizācijas ierīce, tajā skaitā, Mobilā ierīce, ir aizsargāta, glabāta un lietota ar pienācīgu rūpību un drošību, tajā skaitā, ar piekļuves kodu, ja Autorizācijas ierīce ir ar šādu iespēju, kā arī Klients vai Lietotājs apņemas nekavējoties paziņot Bankai rakstiski vai telefoniski par Autorizācijas ierīces, mobilā tālruņa numura, e-pasta adreses vai Mobilās ierīces maiņu vai lietošanas izbeigšanu;

2.1.7. Klients vai Lietotājs nekavējoties paziņos Bankai par Autentifikatora vai Autorizācijas ierīces zādzību vai citu prettiesisku izmantošanu vai aizdomām par to, ka Autentifikators vai Autorizācijas ierīce ir nonākusi trešās personas rīcībā, pēc kā Banka iespējami īsākā laikā bloķē apdraudētā Autentifikatora un/vai Autorizācijas ierīces izmantošanu piekļuvei Internetbankai līdz brīdim, kad uz Klienta vai Lietotāja Iesnieguma pamata Lietotājam ir izsniegta jauna Autorizācijas ierīce, kuras Darījumu limits nepārsniedz aizvietotās Autorizācijas ierīces limitu, vai uz Lietotāja Iesnieguma pamata ir atbloķēta iepriekš bloķētā piekļuve Internetbankai;

2.1.8. Lietotājs ir informēts un, lai novērstu nepilnvarotu personu pieeju Internetbankai, apņemas iekārtu, ar kuras starpniecību tiks veikta piekļuve Internetbankai, aprīkot ar funkcionējošām anti - vīrusu programmām, bet Mobilo ierīci ar pieejas kodu, un pirms Internetbankas lietošanas sesijas uzsākšanas pārliecināsies par iekārtas drošību;

2.1.9. Lietotājs nodrošinās Mobilās vietnes uzstādījumu un personalizētas informācijas nepieejamību trešajām personām, tajā skaitā, dzēsīs šos uzstādījumus, informāciju vai pašu Mobilo vietni, ja Mobilā ierīce tiek nodota trešajām personām, kā arī gadījumā, ja pēc Klienta vai Lietotāja ieskatiem ar Mobilās vietnes lietošanu saistītie riski ir pārmērīgi;

2.1.10. Lietotājs nodrošinās to, ka, uzsākot Internetbankas lietošanas sesiju

un/vai gadījumā, ja pieslēdzoties Internetbankai, Lietotājs novēro aizdomīgas darbības, tajā skaitā, ilgstošas pauzes, papildus darbību pieprasījumus, kas pamatoti neizriet no Lietotāja rīcības, Lietotājs nekavējoties pārtrauks Internetbankas sesiju un par to informēs Banku.

2.1.11. Iesniegums, kas tiek parakstīts ar nolūku pievienot Internetbankai jaunu Lietotāju vai grozīt Lietotāju sarakstu un Lietotāju pieejas režīmus, neveido jaunu Pakalpojuma līgumu, bet ir jau spēkā esoša Pakalpojuma līguma neatņemama sastāvdaļa;

2.1.12. Klients piekrīt, ka Lietotājs ir tiesīgs patstāvīgi noformēt vienošanos par Mobilās vietnes un tās ietveros pieejamo Bankas pakalpojumu izmantošanu, un šādas vienošanās tiek uzskatītas par Pakalpojuma līguma grozījumiem vai papildinājumiem, tā pat, ja tās būtu veicis pats Klients.

2.2. Pakalpojuma līgums tiek uzskatīts par noslēgtu brīdī, kad Banka pieņem Klienta iesniegumu. Banka pieņem iesniegumu, ja tas ir noformēts atbilstoši Bankas prasībām.

2.3. Bankai ir tiesības atteikt Pakalpojuma sniegšanu, nepaskaidrojot atteikuma iemeslus.

2.4. Par Pakalpojuma līguma noslēgšanas vietu tiek uzskatīta Bankas juridiskā adrese.

2.5. Pušu tiesiskās attiecības, kas nav noteiktas Pakalpojuma noteikumos, regulē VDN, Cenrādis un pakalpojuma noteikumi par Kontu, kuriem piesaistīta Internetbanka, atvēršanu un apkalpošanu.

3. Pakalpojuma sniegšana.

3.1. Internetbankā veicamās darbības.

3.1.1. Lietotājam ir tiesības viņam noteiktā Internetbankas lietošanas režīma un leroberžojumu (ja tādi ir) ietvaros nosūtīt Bankai Rīkojumus par tādu Darījumu veikšanu, kādi attiecīgajā brīdī tiek nodrošināti ar Internetbankas starpniecību. Cita starpā, ar Internetbankas starpniecību var tikt noslēgti kredītmācības līgumi, ievērojot nosacījumu, ka minēto līgumu var slēgt tikai Lietotājs, kurš ir pats Klients.

3.1.2. Klients ir informēts un piekrīt tam, ka tas ar Internetbankas starpniecību var noslēgt Darījumus saistībā ar ieguldījumu pakalpojumiem un ieguldījumu blakuspakalpojumiem, tajā skaitā noslēgt līgumus un to grozījumus.

3.1.3. Klients un Lietotājs piekrīt, ka Elektroniskais dokuments un Darījuma noteikumi, kas ir apstiprināti ar pareizu Autentifikatoru, juridiskā spēka ziņā tiek pielīdzināti rakstiski sagatavotiem un pareizi parakstītiem dokumentiem atbilstoši Latvijas Republikas Civillikumam, ar visām no tā izrietošajām juridiskajām sekām un uzliek Klientam un Lietotājam saistības saskaņā ar LR Civillikuma normām par parakstiem un pilnvarojumu.

3.1.4. Darījumu veikšana Mobilajā vietnē ir iespējama, uzstādot Mobilo vietni saskaņā ar Bankas norādījumiem (kas var tikt sniegti Mobilajā vietnē kā pirms Darījumu uzsākšanas, tā arī to veikšanas laikā), mobilajā ierīcē, kas nodrošina šādu iespēju.

3.1.5. Visi paziņojumi, informācija, dati un dokumenti, kurus Banka sniedz Lietotājam, izmantojot Internetbanku, kā arī izmantojot Informācijas kanālus, ir Klientam un Lietotājam saistoša informācija, un atbilstoši sniegtās informācijas saturam, var tikt pielīdzināta Bankas papīra formā sniegtam dokumentam.

3.2. Lietotāja autentifikācija.

3.2.1. Lietotāja autentifikācija tiek veikta pēc Autentifikatora, kura radīšanai vai izmantošanai Lietotājs rīkojas saskaņā ar Bankas un/vai Autorizācijas ierīces izstrādātāja prasībām Autentifikatora radīšanai vai izmantošanai. Banka var noteikt par pienākumu saņemt/izmantojot, tajā skaitā, papildus esošajai, Autorizācijas ierīci, ar kuras palīdzību var tikt izveidoti/izmantoti jauni vai papildus Autentifikatori, ja tas ir nepieciešams drošas autentifikācijas prasību izpildei

3.2.2. Lietojot Mobilo vietni, Lietotājs var tikt identificēts pēc Mobilās ierīces.

3.2.3. Bankas noteiktā kārtībā Lietotājs var izmantot Informācijas kanālus Rīkojumu iesniegšanai, informācijas un datu, t.sk. Autentifikatoru, saņemšanai.

3.2.4. Lietotāja Autentifikatora izveidošanai atbilstoši Internetbankas lietošanas režīmam var izmantot ne tikai iesniegumā norādīto Kodu kalkulatoru, bet Bankas noteiktajos gadījumos arī kodu kalkulatoru, kas izsniegts Klientam Konta attālinātai vadīšanai cita starpā Banku un Klientu noslēgta līguma ietvaros.

3.2.5. Autentifikators Rīkojumam, kas ietver vairākus patstāvīgus Maksājumus, tiek uzskatīts par unikālu apstiprinājumu katram Rīkojumā ietvertam Maksājumam un ir katra Maksājuma neatņemama sastāvdaļa.

3.2.6. Ja Lietotājs ir izmantojis Pieslēgšanās vārdu arī citu Bankas klientu pakalpojuma līgumu ietvaros, tad Pieslēgšanās vārda maiņas gadījumā Lietotājs jauno Pieslēgšanās vārdu var izmantot pieslēgumam citu klientu Internetbankām tikai pēc attiecīgā klienta rakstiskas piekrišanas, tajā skaitā, iesniedzot to ar savas Internetbankas starpniecību Bankas noteiktā kārtībā.

3.3. Vairāku Autorizācijas ierīču reģistrēšana.

3.3.1. Bankai ir tiesības noteikt Klientam saistošas prasības attiecībā uz Autorizācijas ierīču savietojamību un izvēli viena Lietotāja ietvaros, cita starpā, noteikt pamata un papildus Autorizācijas ierīces, t.i., ierīces, kas var tikt izmantotas tikai kopā ar galveno Autorizācijas ierīci.

3.3.2. Ja vairākas Autorizācijas ierīces netiek noformētas vienlaicīgi un Lietotājs rīkojas vairāku klientu Internetbankā, tad nākošās Autorizācijas ierīces reģistrēšanas gadījumā Lietotājs jauno Autorizācijas ierīci var izmantot pieslēgumam un rīcībai citu klientu Internetbankā tikai pēc attiecīgā klienta rakstiskas piekrišanas, tajā skaitā, iesniedzot to ar savas Internetbankas starpniecību.

3.4. Lietotāja pieejas un/vai Autorizācijas ierīces bloķēšana, Autorizācijas ierīces maiņa.

3.4.1. Autentifikatori var tikt piešķirti, atjaunoti vai mainīti pēc Klienta vai Lietotāja lūguma un saskaņā ar Bankas norādījumiem un kārtību. Vienlaicīgi, Banka ir tiesīga pieprasīt drošāku vai papildus Autorizācijas ierīci vai Autentifikatoru izmantošanu.

3.4.2. Lietotāja pieejas Internetbankai un/vai Autorizācijas ierīces bloķēšana un atbloķēšana var tikt veikta uz Klienta/Lietotāja iesnieguma pamata, kā arī pēc Bankas iniciatīvas. Lietotāja pieejas atjaunošana tiek veikta Bankas noteiktā kārtībā.

3.4.3. Vienas Autorizācijas ierīces bloķēšanas gadījumā pārējās Autorizācijas ierīces bloķētas netiek.

3.4.4. Aizvietoto Autorizācijas ierīci var saņemt Klients vai attiecīgās Autorizācijas ierīces Lietotājs Ja Autorizācijas ierīci saņem Lietotājs, jaunās Autorizācijas ierīces Darījumu limits nevar pārsniegt aizvietotās Autorizācijas ierīces limitu.

3.4.5. Ja iepriekšējo Autorizācijas ierīci Lietotājs ir izmantojis arī citu klientu pakalpojuma līgumu ietvaros, tad aizvietoto Autorizācijas ierīci Lietotājs var izmantot pieslēgumam citu klientu Internetbankām tikai pēc attiecīgā klienta rakstiskas piekrišanas, tajā skaitā, iesniedzot to ar Internetbankas starpniecību, un Lietotājam ir savlaicīgi jāinformē klientu (-us) par šādas piekrišanas nepieciešamību.

3.5. Darījumu limiti.

3.5.1. Banka ir tiesīga noteikt/mainīt Autorizācijas ierīces limitus tos norādot Cenrādī.

3.5.2. Bankas noteiktā Autorizācijas ierīces limita izmantošana tiek uzskaitīta attiecīgās ierīces ietvaros. Līdz ar to, Maksājumu apstiprināšana ar Autentifikatoru, izmantojot Autorizācijas ierīci, kuras limits ir izsmelts, rīkojoties cita klienta Internetbankas ietvaros, tiks norādīta neatkarīgi no tā, vai Klienta Internetbankā veikto Maksājumu summa ir sasniegusi Lietotāja limitu vai Autorizācijas ierīces limitu.

3.5.3. Klients ir tiesīgs noteikt Lietotāja limitu katram atsevišķam Lietotājam pēc saviem ieskatiem, ievērojot to, ka Lietotāja limita summa tiek piemērota neatkarīgi no Autorizācijas ierīces veida, tomēr, gadījumā, ja attiecīgās ierīces Autorizācijas ierīces limits ir mazāks par Lietotāja limitu, Maksājums var tikt izpildīts tikai tad, ja tas nepārsniedz Autorizācijas ierīces limita apmēru ierīcei, ar kuru ir izveidots vai izmantots Autentifikators.

3.5.4. Bankas noteiktie Autorizācijas ierīces limiti un Lietotāja limiti netiek piemēroti naudas pārskaitījumiem, kurus Banka saskaņā ar Klienta uzdevumu veic regulāro maksājumu vai e-rēķinu regulāras apmaksas pakalpojuma ietvaros, kā arī Maksājumiem starp Klienta Kontiem Bankas ietvaros. Banka ir tiesīga vienpusēji noteikt Autorizācijas ierīces limitu un Lietotāja limitu piemērošanu šajā punktā minētajos gadījumos.

3.6. Izmaiņas Internetbankā.

3.6.1. Banka ir tiesīga vienpusēji veikt izmaiņas 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 Internetbankas lietošanas režīmu un leroberžojumus.

4. Pušu atbildība.

4.1. Lai nodrošinātu Rīkojumu 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 Internetbanku.

4.3. Klients ir informēts un uzņemas risku, ka Lietotājam izmantojot Mobilās vietnes pakalpojumus, šie pakalpojumi, cita starpā, maza apmēra un vienkāršoti Darījumi, kā arī Mobilajā ierīcē pieejami dati, var kļūt brīvi pieejami trešajām personām gadījumā, ja Mobilā ierīce netiek pienācīgi aizsargāta vai nonāk trešo personu rokās.

4.4. Banka neatbild par Klienta pretenzijām, kas tam rodas sakarā ar Lietotāju reģistrāciju, atsaukšanu vai to tiesību apjoma izmaiņām, ja Banka rīkojas saskaņā ar Klienta pilnvarotās personas norādījumiem, tajā skaitā arī gadījumos, ja Klienta pilnvarotās personas norādījumi neatbilst Klienta lēmumiem.

4.5. Banka nav atbildīga par Klienta/ Lietotāja neautorizēta Darījuma veikšanu, ja šāds Darījums kļūva iespējams Klientam / Lietotājam rīkojoties

prettiesiski, tiši vai pieļaujot rupju neuzmanību, vai neievērojot Pakalpojuma noteikumu 2.1.6., 2.1.7. vai 2.1.9. punktā noteiktos pienākumus.

4.6. Atkāpjoties no Pakalpojuma līguma Pakalpojuma noteikumu 4.4.punktā minētā gadījumā, ja tiek nozaudēta vai nozagta Autorizācijas ierīce, t.sk. Mobilā ierīce, kā rezultātā tika veikti Klienta/ Lietotāja neautorizēti Darījumi, bet Klients un Lietotājs nav vainojami un nav pieļāvuši rupju neuzmanību, kuras rezultātā nozaudējums vai zādzība kļuvusi iespējama, kā arī, nav pieļāvuši Pakalpojuma noteikumu 2.1.6. – 2.1.9.punktu pārkāpumus, un ir nekavējoties ziņojuši Bankai par nozaudējumu/zādzību, Klienta atbildības maksimālais apmērs ir EUR 150.

4.7. Klients ir atbildīgs par pasākumu veikšanu, lai novērstu nepilnvarotu personu pieeju Internetbankai, Mobilai vietnei un Informācijas kanālam, kā arī par Autentifikatoru, Autorizācijas ierīču, Telefona paroles jautājuma un telefona paroles un citas personalizētas informācijas glabāšanu un izmantošanu tā, lai nepieļautu to nonākšanu nepilnvarotu personu rīcībā un novērstu to nepilnvarotu izmantošanu.

4.8. Banka nav atbildīga par zaudējumiem, kas Klientam radušies/var rasties:

4.8.1. sakaru līniju bojājumu vai traucējumu dēļ vai gadījumos, kad Internetbanka vai tās atsevišķās funkcijas tehnisku iemeslu dēļ nav izmantojamas/pieejamas Lietotājam un/vai Elektroniskais dokuments netiek saņemts Bankā;

4.8.2. ja Lietotājs nevar veikt Darījumu, tai skaitā slēgt līgumus ar Banku un/vai veikt Maksājumus Internetbankā, tādēļ ka Bankai nav sniegta Pakalpojuma noteikumu 2.1.3.punktā noteiktajā kārtībā pieprasītā informācija un/vai apliecinājumi.

4.8.3. Informācijas kanālu darbības traucējumu dēļ, vai gadījumā, ja attiecīgie Informācijas kanāli Lietotājam nav pieejami, t.sk., Autentifikatoru saņemšanai;

4.8.4. Lietotāja Informācijas kanālos esošā informācija ir kļuvusi pieejama trešajām personām;

4.8.5. ja Lietotāja mobilā tālruņa numurs, e-pasta adrese vai Mobilā ierīce ir nodota trešajām personām.

4.9. Lietotājs nav šī Pakalpojuma līguma puse, tādēļ Banka nav atbildīga Lietotājam par viņa pretenzijām un prasījumiem, izņemot gadījumu, kad Klients pats ir arī Lietotājs, kā arī/ vai attiecībā uz jautājumiem, kas izriet no Mobilās vietnes lietošanas;

4.10. Ja persona, kas paraksta iesniegumu Klienta vārdā, nav pilnvarota pārstāvēt Klientu, tad parakstītājs atņemas segt Bankai visus zaudējumus, kas tai rodas šādas parakstītāja rīcības rezultātā.

5. **Izmaiņas Pakalpojuma līgumā, Pakalpojuma līguma darbības termiņš un izbeigšana.**

5.1. Pakalpojuma līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku.

5.2. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā veikt izmaiņas Pakalpojuma noteikumos, VDN un Cenrādi.

5.3. Informācija par jebkuriem paredzētajiem Bankas VDN, Pakalpojuma noteikumu vai Cenrāža grozījumiem pirms to spēkā stāšanās Klientiem ir pieejama Bankas klientu apkalpošanas struktūrvienībās, Bankas interneta mājas lapā www.citadele.lv, kā arī Klients to var saņemt, piezvanot Bankas zvanu centram.

5.4. Grozījumus, kuri ir Klientam mazāk labvēlīgi salīdzinājumā ar iepriekš spēkā esošajiem noteikumiem, Banka ir tiesīga veikt vienīgi gadījumā, ja tam ir pamatots iemesls. Par šādiem grozījumiem Banka ne mazāk kā 2 (divus) mēnešus iepriekš pirms to spēkā stāšanās informē Klientu Internetbankā.

5.5. Ja Klients nepiekrīt Pakalpojuma noteikumu, VDN vai Cenrāža grozījumiem, tad Klientam ir tiesības Pakalpojuma līgumā noteiktajā kārtībā izbeigt Pakalpojuma līgumu līdz Bankas piedāvāto izmaiņu spēkā stāšanās dienai, paziņojot par to Bankai un veicot visus no Pakalpojuma līguma

izrietošos norēķinus ar Banku, ja šādi norēķini ir jāveic un izriet no Pakalpojuma līguma.

5.6. 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.

5.7. Bankai ir tiesības izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusējā kārtā, informējot par to Klientu rakstiski 2 (divus) mēnešus iepriekš.

5.8. Bankai ir tiesības, neievērojot Pakalpojuma noteikumu 5.7. punktā noteikto termiņu, nekavējoties izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusējā kārtā, paziņojot par to Klientam rakstiski, jebkurā no šādiem gadījumiem:

5.8.1. Klients nepilda vai nepienācīgi pilda savas Pakalpojuma līgumā paredzētās saistības;

5.8.2. Bankai rodas aizdomas, ka Internetbanka tiek izmantota neparedzētiem mērķiem vai tiek veiktas darbības, kuras var bloķēt un/vai traucēt Internetbankas darbību;

5.8.3. ja tiek slēgti visi Klienta Konti Bankā.

5.9. Ja Pakalpojuma līgums pēc Klienta iniciatīvas tiek izbeigts agrāk kā pirms 12 (divpadsmit) mēnešiem kopš Pakalpojuma līguma noslēgšanas, tad Bankai ir tiesības piemērot komisijas maksu par Pakalpojuma līguma izbeigšanu, ja tāda Cenrādī ir noteikta.

6. **Citi jautājumi.**

6.1. Klients piekrīt, ka Banka ir tiesīga veikt viņa personas datu apstrādi, tai skaitā, pieprasīt un saņemt Klienta personas datus no jebkurām trešajām personām un tiesību aktos noteiktā kārtībā izveidotām datu bāzēm, ja tas pēc Bankas ieskatiem nepieciešams Klienta un Bankas tiesisko attiecību nodibināšanai un Pakalpojuma līgumā noteikto saistību izpildes nodrošināšanai. Klients piekrīt viņa personas datu nodošanai trešajām personām, ja tas pēc Bankas ieskatiem nepieciešams parādu piedziņai no Klienta.

6.2. Telefoniskai saziņai ar Lietotāju, tajā skaitā, Pieslēgšanās paroles maiņas, Pieslēgšanas vārda bloķēšanas, pieejas Internetbankai un/vai Autorizācijas ierīces bloķēšanas sakarā, kā arī informācijas sniegšanai par ar Internetbankas lietošanu saistītiem jautājumiem un citu darbību veikšanai Lietotājam noteikto pilnvaru ietvaros, Banka autentificē Lietotāju, izmantojot Telefona paroles jautājumu un telefona paroli. Tomēr, Lietotāja identifikācijai pa telefonu Banka ir tiesīga izmantot arī tādus datus, kas Lietotāja identifikācijai ir norādīti citos Bankas un Lietotāja starpā noslēgtajos pakalpojuma līgumos vai piemērojami saskaņā ar VDN.

6.3. 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 Lietotājam, tad Lietotājs to var izmantot arī šī Pakalpojuma ietvaros.

6.4. Jebkurš strīds, nesaskaņa vai prasība, kas izriet no šī līguma, kas skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību, tiks izšķirts saskaņā ar Latvijas Republikas spēkā esošo likumdošanu Latvijas Republikas tiesā pēc piekritības.

6.5. Patērētājs ir tiesīgs iesniegt sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centram, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010, e-pasts: ptac@ptac.gov.lv par tā kompetencē esošajiem jautājumiem.

6.6. Klients ir tiesīgs griezties Latvijas Komerčbanku asociācijas ombudā saskaņā ar ombuda reglamentu un nolikumu. Latvijas Komerčbanku asociācijas ombuds atrodas Pērses ielā 9/11, Rīgā, LV-1011.

6.7. Bankas darbību pārrauga Latvijas Republikas Finanšu un kapitāla tirgus komisija. Finanšu un kapitāla tirgus komisijas adrese: Kungu ielā 1, Rīgā, LV-1050.