

# Bedingungen für die Nutzung von telebanking / telebanking mit Multi Bank Standard

Fassung Juli 2015

Um die Lesbarkeit dieser Geschäftsbedingungen zu erleichtern, wurde auf das Gendern verzichtet. Alle personenbezogenen Formulierungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.

## 1. Vertragsgegenstand

Diese Bedingungen regeln den Erwerb des einfachen, nicht übertragbaren Nutzungsrechts für das Softwarepaket telebanking mit Multi Bank Standard sowie dessen Anwendung für bei dem Kreditinstitut geführte Konten im jeweils in der Bestellung vereinbarten Umfang. Das Programm ist ein Software-Produkt des Kreditinstituts. Allfällige angebrachte Urheberrechtsvermerke auf der Software oder der Dokumentation dürfen in keiner Weise verändert, ergänzt, ersetzt oder gelöscht werden. Das Programm ermöglicht die in den elektronischen Dokumentationen beschriebenen Leistungen, insbesondere Kontostands- und Umsatzabfrage, elektronisch von der Bank signierte PDF-Kontoauszüge/Belege sowie die Weitergabe von Datenbeständen mittels elektronischer Medien (Datenträger, Datenübertragung) an das Kreditinstitut.

## 2. Update

Das Kreditinstitut wird den Kunden Updates des gegenständlichen Softwarepaketes zur Verfügung stellen. Ab dem Zeitpunkt der Zurverfügungstellung des Software-Updates wird die unmittelbare Vorgänger-Softwareversion von dem Kreditinstitut noch 6 Monate serviert werden. Danach ist das Kreditinstitut nicht mehr verpflichtet, dem Kunden das Service für diese Softwareversion zur Verfügung zu stellen.

## 3. Nutzungszeiten

Der Kunde kann das telebanking mit Multi Bank Standard rund um die Uhr nutzen. Das Kreditinstitut behält sich das Recht vor, die Nutzungszeiten zu ändern. Wenn das Rechenzentrum nicht personell besetzt ist, kann bei einem Ausfall des Rechners keine Systembetreuung vorgenommen werden. Ebenso kann es im Zuge von Wartungsarbeiten zu einer Einschränkung der Nutzungsrechte kommen.

## 4. Die Nutzung

Mit dem Kauf von telebanking mit Multi Bank Standard erwirbt der Kunde ein einfaches, nicht übertragbares Nutzungsrecht an der zur Verfügung gestellten Software. Der Kunde sowie seine Angestellten und Vertreter oder andere Personen, die beim Kunden beschäftigt sind, dürfen das Software-Produkt weder kopieren, noch auf irgendeine Weise Dritten zugänglich machen - davon ausgenommen ist die Herstellung einer Sicherungskopie zur Förderung der Betriebssicherheit. Alle urheberrechtlich geschützten Rechte an Software und Dokumentation bleiben bei dem Kreditinstitut.

Voraussetzung für die Berechtigung zur Durchführung von Lastschriften ist der gesonderte Abschluss der "Vereinbarung über den Einzug von Forderungen im Wege des SEPA DIRECT DEBIT Core Verfahrens (SEPA-Lastschrift, nicht final)" oder der "Vereinbarung über den Einzug von Forderungen im Wege des finalen SEPA DIRECT DEBIT B2B Verfahrens (SEPA-Lastschrift, final)".

## 5. Kosten

**5.1.** Die einmalige Lizenzgebühr wird nach Rechnungslegung durch das Kreditinstitut vom Kundenkonto eingezogen. Die Höhe der Gebühr sowie die IBAN des Kunden werden in der Bestellung angegeben.

**5.2.** Während der Nutzung des Programms ist das Kreditinstitut berechtigt, den jeweils gültigen monatlichen Kostenbeitrag vierteljährlich im Nachhinein von der in der Bestellung angegebenen IBAN abzubuchen.

**5.3.** Von Mitarbeitern der Digitalen Banking Hotline durchgeführte Support- bzw. Installationsarbeiten sind im monatlichen Kostenbeitrag nicht enthalten und werden gesondert zum jeweils gültigen Tarif verrechnet.

**5.4.** Das Kreditinstitut behält sich das Recht vor, gegenüber Unternehmern Änderungen dieser Konditionen bzw. Preise in dem Maße

vorzunehmen, als sich die Kosten verändern, welche den diesbezüglichen Leistungen zu Grunde liegen, insbesondere die an das Kreditinstitut weitergegebenen Durchführungskosten des telebanking MBS-Betriebs.

## 6. Gewährleistung

Das Kreditinstitut verpflichtet sich, innerhalb von 6 Monaten ab Abschluss dieses Vertrages aufgetretene und nachvollziehbare Softwarefehler, die eine ordnungsgemäße Erteilung von Zahlungsaufträgen bzw. Abfrage von Kontoinformation verhindern, so schnell wie möglich für den Kunden kostenlos zu beheben - entweder selbst oder durch geeignete Beauftragte. Dafür muss der Softwarefehler innerhalb der 6-monatigen Frist vom Kunden bei dem Kreditinstitut schriftlich angezeigt werden.

Das Kreditinstitut übernimmt keine Gewähr dafür, dass die gelieferte Software mit anderer, vom Kunden gewählter, Software zusammenarbeitet, und dass diese Programme ununterbrochen und fehlerfrei laufen oder dass alle Softwarefehler behoben werden können. Das Kreditinstitut übernimmt auch keine Gewähr dafür, dass telebanking MBS unter anderen - als von dem Kreditinstitut aktuell verlaublichen - Betriebssystemen uneingeschränkt lauffähig ist. Die Systemvoraussetzungen finden Sie im telebanking-Downloadbereich auf [www.sparkasse.at](http://www.sparkasse.at).

## 7. Haftung

**7.1.** Haftung des Kunden für Zahlungsvorgänge im Rahmen des telebanking

### 7.1.1. Haftung von Unternehmern

Unternehmer haften für Schäden, die das Kreditinstitut aus der Verletzung der in diesen Bedingungen festgelegten Sorgfaltspflichten durch den Kunden, der mittels telebanking über das Konto eines Unternehmers verfügen kann, entstehen, bei jeder Art des Verschuldens betragsmäßig unbegrenzt

### 7.1.2. Haftung von Verbrauchern

**7.1.2.1.** Sofern der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat oder eine oder mehrere seiner in diesen Bedingungen festgelegten Sorgfaltspflichten vorsätzlich verletzt hat, ist dem Kontoinhaber der Betrag (samt Kosten und Zinsen) des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs nicht zu erstatten.

**7.1.2.2.** Hat der Kunde fahrlässig gehandelt, so ist der auf Grund eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs dem Konto angelastete Betrag (samt Kosten und Zinsen) unter Berücksichtigung eines allfälligen Mitverschuldens zwischen dem Kreditinstitut und dem Kontoinhaber aufzuteilen, wobei die Umstände, unter denen der Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes bzw. der persönlichen Identifikationsmerkmale stattgefunden hat, zu berücksichtigen sind. Hat der Kunde nur leicht fahrlässig gehandelt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch einem durchschnittlich sorgfältigen Kunden unterlaufen kann), so trägt das Kreditinstitut jedenfalls den EUR 150.-- übersteigenden Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs.

**7.1.2.3.** Die dem Konto auf Grund eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs, der nach einer Sperrmeldung (Punkt 10.) stattgefunden hat, angelasteten Beträge, werden dem Kontoinhaber, ausgenommen in Fällen betrügerischen Handelns des Kunden, erstattet. Ebenso ist der Betrag (samt Kosten und Zinsen) zu erstatten, wenn dem Kunden die unverzügliche Sperrmeldung (Punkt 10.) aus von dem Kreditinstitut zu vertretenden Gründen nicht möglich gewesen sein sollte.

### 7.2. Sonstige Haftungen des Kunden bzw. des Kreditinstitutes

Das Kreditinstitut haftet für mittelbare oder unmittelbare Schäden sowie Folgeschäden, insbesondere Schäden aus Datenverlusten sowie Schäden, die im Zusammenhang mit der Verwendung von telebanking mit Multi

Bank Standard aus welchen Gründen auch immer eintreten, nur, sofern sie diese vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

Das Kreditinstitut haftet nicht für Fehler, die durch unsachgemäße Handhabung des Programms durch den Kunden oder durch vom Kunden oder Dritten vorgenommenen Programmmodifikationen entstehen.

Für allfällige Schäden, die im Zusammenhang mit Störungen bei Hard- oder Software des Kunden oder durch das Nichtzustandekommen des Verbindungsaufbaues mit dem Kreditinstitut entstehen können, haftet das Kreditinstitut nur, sofern sie diese Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat.

Der Austausch von Daten erfolgt sowohl über öffentliche, nicht geschützte Einrichtungen der Post als auch über private Netzwerkanbieter. Für die dem Kunden infolge von Übermittlungsfehlern, technischen Mängeln, Leitungsunterbrechungen, Verspätungen, Störungen oder rechtswidrigen Eingriffen in Einrichtungen der Post oder privater Netzwerkanbieter entstehenden Schäden und/oder entgangenen Gewinn ist jede Haftung des Kreditinstitutes ausgeschlossen, sofern diesem nicht ein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten vorwerfbar ist.

Für aus fehlgeleiteten oder verloren gegangenen Postsendungen, aus Übermittlungsfehlern, Irrtümern, Unterbrechungen, Verspätungen, Auslassungen oder Störungen irgendwelcher Art sowie aus - auch rechtswidrigen - Eingriffen in technische Einrichtungen des Kreditinstitutes oder ins übrige System entstehende Schäden haftet das Kreditinstitut nicht. Für diese Schäden haftet das Kreditinstitut nur, falls sie diese vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat und dann nur in dem Maße, in dem sie im Verhältnis zu anderen Ursachen an der Entstehung des Schadens mitgewirkt hat. Für entgangenen Gewinn haftet das Kreditinstitut in keinem Fall. Das Risiko einer Fehl- oder Rückleitung, das durch die Eingabe falscher oder unvollständiger Angaben entsteht, trägt der Kontoinhaber. Auch für diese Schäden haftet das Kreditinstitut nur, falls es diese vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Bei einer Verletzung dieser Vereinbarung hat der Kunde des Kreditinstitutes den durch die Verletzung erzielten Nutzen vollumfänglich abzugelten sowie das Kreditinstitut gegenüber dritten Informationslieferanten schad- und klaglos zu halten. Die Geltendmachung weiterer Schadenersatzansprüche bleibt dem Kreditinstitut ausdrücklich vorbehalten.

Für Unternehmer ist in allen diesem Punkt genannten Fällen auch die Haftung für grobe Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

## 8. Nutzungsberechtigte Personen

Die Berechtigung zur Erteilung von Aufträgen über telebanking mit Multi Bank Standard kann nur an Kontoinhaber bzw. zeichnungsberechtigte Personen laut Unterschriftsprobenblatt erteilt werden. Eine betragsmäßige Einschränkung, bis zu deren Höhe der Zeichnungsberechtigte eine Überweisung aufgeben darf, ist im telebanking mit Multi Bank Standard nicht möglich. Die Berechtigung zur Nutzung von telebanking ermöglicht auch die Nutzung aller für telebanking Nutzungsberechtigte freigegebenen Apps. Die Berechtigung zur Nutzung des telebanking mit Multi Bank Standard kann vom Kontoinhaber nur schriftlich widerrufen werden.

Der Widerruf der Nutzungsberechtigung wird mit dem auf den Tag des Einlangens des Widerrufs bei der für die Abwicklung der telebanking mit Multi Bank Standard Administration beauftragten Stelle folgenden Bankarbeitstag wirksam.

Bei Entzug der Kontozeichnungsberechtigung ohne gleichzeitigem Entzug der Berechtigung zur Nutzung des telebanking mit Multi Bank Standard in der oben beschriebenen Weise haftet der Kontoinhaber weiterhin für alle vom Nutzungsberechtigten erteilten Aufträge.

Das Kreditinstitut wird im Rahmen des banküblichen Arbeitsablaufes (Montag bis Freitag von 8.00 bis 15.00 Uhr, Donnerstag von 8.00 bis 17.30 Uhr) unverzüglich den Widerruf der Nutzungsberechtigung bearbeiten. Allfällige Kosten des Widerrufs sowie allfällige Schäden bis zur Durchführung des Widerrufs gehen zu Lasten des Kontoinhabers.

## 9. Zugriffsberechtigung

Grundsätzlich ist ein dem Kreditinstitut erteilter Auftrag von der Person als erteilt anzusehen, deren persönliche Identifikationsmerkmale verwendet werden. Diese sind: Verfügungs-Code sowie persönliche Identifikationsnummer (= PIN).

Zur Erteilung von Aufträgen berechtigte Personen haben die Möglichkeit, diese Aufträge mittels:

- smsTAN,
- digitale Signatur (= ELU) und persönliche Signatur-PIN oder
- cardTAN mit TANGenerator und PIN

zu zeichnen.

Bei sämtlichen Geschäftsfällen im Rahmen des Digitalen Banking wird die Berechtigung zu deren Vornahme ausschließlich anhand der persönlichen Sicherheits- und Identifikationsmerkmale geprüft. Hinweis: Werden Daten aus dem telebanking MBS exportiert, sind diese Daten unabhängig von einer im telebanking MBS erteilten Zugriffsberechtigung lesbar. Kontoauszüge und Kontoinformationen stehen allen Kontoinhabern bzw. Zeichnungsberechtigten noch bis zu drei Monaten nach Kontoschließung elektronisch zur Verfügung.

## 10. Sorgfaltspflicht (Verwahrung/Weitergabe, Verlust, Sperren)

Der Kunde ist verpflichtet dafür zu sorgen, dass die oben angeführten persönlichen Identifikationsmerkmale geheim gehalten und nicht an dritte Personen weitergegeben werden.

Bei Verlust der persönlichen Identifikationsmerkmale oder bei Bestehen des Verdachtes, dass eine unbefugte Person von den persönlichen Identifikationsmerkmalen Kenntnis erlangt hat, ist der Kunde verpflichtet, dies sofort dem Kreditinstitut telefonisch unter 05 0100 + Bankleitzahl des Kreditinstitutes oder dem Kundenbetreuer mitzuteilen. Das Kreditinstitut wird unverzüglich die Sperre der persönlichen Identifikationsmerkmale veranlassen. Im Falle der Digitalen Signatur-Karte ist der A-Trust-Widerrufsdienst vom Kunden zu verständigen. Das Kreditinstitut ist berechtigt, den telebanking-Zugang ohne Mitwirkung des Kunden in folgenden Fällen zu sperren:

- wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des telebanking dies rechtfertigen;
- wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des telebanking bzw. der persönlichen Identifikationsmerkmale besteht;
- wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit telebanking verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtung auf Grund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder
  - beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Das Kreditinstitut wird den Kunden - soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe der Sperre nicht eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde - von einer solchen Sperre und deren Gründe möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren.

## 11. Auftragserteilung

Die Auftragserteilung erfolgt durch das Senden von Datenbeständen. Dazu bedarf es pro Auftrag (= Summe der Kontodispositionen pro Sendung) der Freigabe mittels der unter Punkt 9 angeführten Möglichkeiten, die jeweils nur für einen Auftrag gültig sind. Bei Freigabe mittels "Digitaler Signatur"/ELU sind vom Kunden die Signaturkarte und der persönliche Signatur-PIN zu verwenden. Bei Freigabe mittels "smsTAN" sind am Handy die Auftragsdetails zu überprüfen und bei der Eingabe der TAN die Groß- und Kleinschreibung zu beachten. Mit vollständigem Einlangen der Daten bei dem Kreditinstitut wird der betreffende Auftrag von ihr im Rahmen des banküblichen Arbeitsablaufes bearbeitet. Das Kreditinstitut sendet nach Entgegennahme von Aufträgen/Verfügungen Rückmeldungen, die nur den Empfang der übermittelten Daten bestätigen, nicht jedoch die Durchführung der erteilten Aufträge/Verfügungen. Das Kreditinstitut ist nicht verpflichtet, in irgendeiner Form noch eine Bestätigung über die Rechtsverbindlichkeit der Aufträge/Verfügungen einzuholen.

## 12. Durchführung von Überweisungsaufträgen

Bei Überweisungsaufträgen sind zur Durchführung folgende Daten des Empfängers sowie des endbegünstigten Kreditinstitutes zutreffend und vollständig anzugeben:

- SEPA Transaktion im Inland: IBAN (International Bank Account Number)
- grenzüberschreitende SEPA Transaktion: IBAN und BIC (Bank Identifier Code)
- für alle anderen Transaktionen ins Ausland: die dem jeweiligen Land entsprechenden Codierungen für Kontonummer und Bankleitzahl

Die in der Abwicklung des Überweisungsauftrages eingeschalteten Kreditinstitute sind berechtigt, die Bearbeitung ausschließlich anhand dieser Angaben vorzunehmen. Fehlerhafte und/oder unvollständige Angaben können Fehlleitungen des Zahlungsverkehrsauftrages und damit Schäden für den Auftraggeber zur Folge haben.

### **13. Online-Support**

Der Kunde stimmt dem Einsatz des Online-Supports hiermit ausdrücklich zu.

Der Einsatz der Fernwartungssoftware erlaubt durch so genanntes "Desktop-Sharing" eine schnelle und sichere Lösung bei Fragen zur Bedienung von telebanking MBS. Das Programm stellt dabei eine Verbindung zwischen dem PC des Kunden und dem des Support-Mitarbeiters her und ermöglicht ihm so den Blick auf den Bildschirm des Kunden, um mit diesem gemeinsam eine Lösung der entsprechenden Frage zu erarbeiten - das Einverständnis des Kunden im Einzelfall vorausgesetzt.

Zu Nachforschungszwecken wird die Sitzung per Videoaufzeichnung für eine Dauer von 6 Wochen gespeichert. Daher können allfällige Ansprüche auf Grund des Online-Supports nur während dieser Frist geltend gemacht werden.

### **14. Kündigung**

Der Kunde kann gegenüber dem Kreditinstitut jederzeit schriftlich die weitere Inanspruchnahme dieser Leistungen oder von Teilen davon mit sofortiger Wirkung kündigen. Das Kreditinstitut kann eine Kündigung gemäß Z 22 (gegenüber Unternehmern) bzw. Z 23 (gegenüber Verbrauchern) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen. Weiters kann das Kreditinstitut eine Kündigung aus wichtigem Grund gemäß Z 24 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen. Bereits in Bearbeitung befindliche Aufträge bleiben davon unberührt. In allen diesen Fällen erlischt das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an dem Programmpaket telebanking mit Multi Bank Standard ebenfalls mit sofortiger Wirkung. Dem Kunden erwachsen keinerlei Rückerstattungsansprüche gegen das Kreditinstitut. Verbleibt danach bei dem Kreditinstitut kein Konto mehr, über welches telebanking mit Multi Bank Standard abgewickelt wird, so ist das Kreditinstitut nicht verpflichtet, dem Kunden weiterhin die aktuelle Software (Software-Updates) zur Verfügung zu stellen, auch wenn dadurch die Anwendbarkeit dieses Programms auf Konten bei anderen Kreditinstituten beeinträchtigt werden sollte.