PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Vše, co byste měli vědět o platební kartě.

Průvodce k platebním kartám vás provede světem platebních karet Komerční banky a pomůže vám nalézt odpovědi na otázky spojené s jejich aktivním používáním.
Pevně věříme, že se platební karta (dále též „karta“) stane nepostradatelným pomocníkem ve vašem osobním i profesním životě. Používání karty se vedle tohoto Průvodce řídí platnými produktovými podmínkami karet, které jsou veřejně dostupné na **www.kb.cz** v sekci Dokumenty. Seznamte se prosím vždy s platnou verzí těchto dokumentů.

Komerční banka, a. s. (dále též „KB“).

Pojmy s velkým počátečním písmenem mají v tomto Průvodci význam stanovený v tomto dokumentu, ve smlouvě o kartě a v dokumentech, jež jsou její nedílnou součástí.

Co v průvodci najdete?

1. Důležitá telefonní čísla a kontakty 1
2. Platební karty KB 1
3. Výhody používání platební karty 3
4. Předání platební karty a PIN 4
5. Platnost karty a její obnova 6
6. Aktivace platební karty 6
7. Pravidla bezpečného používání platebních karet 7
8. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí 9
9. Poplatky KB spojené s platební kartou 18
10. Výběr vlastního designu karty 18
11. Nastavitelné transakční limity karty 18
12. Doplňkové služby ke kartám 19
13. Zúčtování transakcí a autorizace transakcí 19
14. Reklamace karetních transakcí 21
15. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty 21
16. Služby pomoci držiteli karty v nouzi v zahraničí, tzv. Emergency Services 22

1. Důležitá telefonní čísla a kontakty

KLIENTSKÁ LINKA PLATEBNÍCH KARET na nonstop tel. +420 955 512 230
Volejte ihned v případě ztráty, odcizení, zneužití, poškození či zablokování vaší karty nebo pro ověření transakcí kartou v ČR i v zahraničí. Zablokování karty je okamžité. V mimořádných případech v zahraničí umíme nabídnout vyplacení nouzové hotovosti nebo vydání dočasné karty.
K identifikaci pro rozhovor s operátorem potřebujeme:

- jméno a příjmení,
- RČ (u cizinců číslo účtu),
- adresu trvalého bydliště,
- číslo karty (pokud jej znáte), příp. označení karty MasterCard nebo Visa.

Noste prosím toto telefonní číslo u sebe (nejlépe odděleně od karty) nebo si ho uložte do svého mobilního telefonu, abyste v případě potřeby mohli využít naší pomoci.

2. Platební karty KB

Z nabídky platebních karet KB si můžete vybrat kartu, která bude splňovat vaše požadavky.
Naši aktuální nabídku karet naleznete na **www.kb.cz**

Debetní karta
je platební karta vydaná k účtu (např. osobnímu nebo podnikatelskému). Používáním karty čerpáte finanční prostředky na tomto účtu. Debetní kartou můžete platit za zboží/služby v kamenných obchodech i na internetu, doma i v zahraničí, vybírat hotovost z bankomatů, na pobočkách bank či směnárnách, nebo u obchodníků využitím služby Cash Back při placení kartou. S debetní kartou můžete využívat i další služby, např. slevové programy či cestovní pojištění k platebním kartám.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Kreditní karta
Je úvěr a platební karta v jednom. Kombinuje výhody karty společně s neúčelovým úvěrem, aniž byste museli čerpat své vlastní finanční prostředky (např. na osobním nebo podnikatelském účtu).
Používáním kreditní karty čerpáte naše finanční prostředky , které jsou pro vás dostupné na úvěrovém účtu až do výše tzv. „úvěrového limitu". Výhodou kreditní karty je tzv. „bezúročné období" – až 45 dní – po dobu kterého neplatíte úroky z vyčerpané částky.
Formu „splácení kreditní karty" si můžete vybrat. Přitom platí, že o splacenou částku se uvolňuje použitelná část úvěrového limitu k vašemu opětovnému čerpání (tzv. „revolvingový úvěr").
Kreditní kartou můžete platit za zboží a služby v kamenných obchodech i na internetu, doma i v zahraničí, vybírat hotovost z bankomatů, na pobočkách bank či směnárnách, nebo u obchodníků využitím služby Cash Back při placení kartou.
S kreditní kartou můžete využívat i další služby, např. slevové programy či cestovní pojištění k platebním kartám.

Embosovaná karta
Embosovaná karta je karta s tzv. reliéfním (plastickým) písmem. Embosované karty umožňují platby na platebních terminálech, výběry hotovosti či platby na internetu. Karty je možné použít i pro platby na imprinteru (mechanický snímač také známý jako „žehlička"). Embosovanou kartu lze použít také jako garanci při rezervaci hotelů, v autopůjčovnách apod. K potvrzení transakcí Embosovanou kartou používáte nejčastěji tzv. PIN, který zadáváte výhradně do externího zařízení k tomu určenému, např. klávesnice platebního terminálu či bankomatu. Alternativním způsobem potvrzení transakcí je Váš vlastnoruční podpis (dnes se používá již v malé míře v ČR, ve zbytku světa je také na ústupu).

Elektronická karta
Elektronická karta je karta s tzv. indent písmem. Je určena výhradně pro platby u obchodníků, kteří jsou vybaveni elektronickým platebním terminálem, k výběrům z bankomatu a platbám na internetu. Elektronickou platební kartu zpravidla nelze použít např. jako garanci pro rezervaci hotelu nebo autopůjčovně. K potvrzení transakcí elektronickou kartou používáte výhradně tzv. PIN, který zadáváte výhradně do externího zařízení k tomu určenému, např. klávesnice platebního terminálu či bankomatu.

Mobilní karta
Mobilní karta je vydávána pouze digitálně. Jde o kartu v aplikaci Mobilní banka nainstalované ve vašem mobilním zařízení. Mobilní kartu je možné využívat na chytrých mobilních zařízeních (např. mobilní telefon, nebo tablet) s NFC a operačním systémem od verze Android 4. 4. a vyšší verze. Komerční banka však negarantuje kompatibilitu se všemi zařízeními a to zejména z důvodu softwarových úprav ze strany výrobců a dále úpravami koncových uživatelů. V aplikaci Mobilní banka svou Mobilní kartu aktivujete, volíte svůj tzv. mPIN, vybíráte si design karty pro její zobrazování, máte zobrazenou platnost karty, spravujete tuto kartu (např. přehled / historie transakcí) apod. Svůj tzv. **mPIN** používáte k potvrzení (autorizaci) transakcí Mobilní kartou a v momentě uskutečňování transakce jej zadáváte vždy výhradně pouze do svého mobilního zařízení. Na rozdíl například od Embosované karty, kde k potvrzení transakce zadáváte PIN výhradně do externího zařízení (např. klávesnice platebního terminálu / bankomatu).
Mobilní karta je určena **výhradně pro bezkontaktní platby** u obchodníků s bezkontaktními platebními terminály. Tuto kartu tedy nelze použít např. v bankomatech, k platbám na internetu, k písemným / telefonickým objednávkám zboží a služeb, k Platbám na kartu nebo např. jako garanci pro rezervaci hotelu nebo v autopůjčovně ani jiným typům transakcí bez přítomnosti držitele karty. Abyste mohli Mobilní kartou bezproblémově platit, doporučujeme , abyste své mobilní zařízení (např. mobilní telefon) s aplikací Mobilní banka s Vaší aktivovanou Mobilní kartou pravidelně (např. jednou za týden) připojovali k internetu - zvláště to doporučujeme před cestou do zahraničí.

Virtuální karta
Virtuální karta je debetní platební karta určená k provádění transakcí výhradně na internetu (nevydává se v podobě plastu). Není určena pro platby u obchodníků, včetně provádění rezervace (včetně internetových rezervací) letenek, hotelů a automobilů, ani pro výběry z bankomatů, na pobočce, není možné provádět Cash Back.

Firemní karta
Je debetní nebo kreditní platební karta, vydána k firemnímu či podnikatelskému účtu. Firemní kartou se čerpají firemní prostředky. Může být označena též jako služební karta.

Korporátní karta
Je Kreditní karta svými parametry přizpůsobená potřebám firem s obratem nad 60 mil. Kč**.**

3. Výhody používání platební karty

Pohodlné a rychlé placení i těch nejmenších částek

Karta je pohodlný způsob, jak platit za zboží či služby doma i v zahraničí. Navíc vám bezkontaktní platby umožní pouhým přiložením karty k terminálu rychle a bezpečně zaplatit i ty nejmenší částky. Řiďte se následujícím označením prodejen a terminálů:

Máte-li služební kartu (firemní nebo korporátní), umožní vám placení služebních výdajů doma i v zahraničí.

Další informace o bezkontaktním placení najdete v bodě 8 – Jak kartu používat a druhy transakcí kartou.

Bezpečné placení na internetu

Jste-li držitelem karty, kterou lze platit na internetu, můžete s ní bez obav platit na internetu. Díky službě 3D Secure jsou totiž vaše internetové nákupy ještě bezpečnější. K plnému využití služby 3D Secure vám doporučujeme platit u zabezpečených obchodníků označených těmito logy:

Další informace najdete v bodě 8. - část Platba za zboží a služby na internetu.

Placení kartou bez poplatku

Všechny platby kartou jsou bez poplatku, ať již platíte za zboží nebo služby u „kamenného“ obchodníka, či na internetu.

Zpoplatněné služby spojené s kartou najdete v sazebníku na **www.kb.cz** a také v bodě 9. – Poplatky spojené s platební kartou.

Stálý přístup k hotovosti

Karta umožňuje stálý přístup k hotovosti prostřednictvím:

- výběru hotovosti z bankomatu nebo v obchodním místě KB (nevztahuje se na Mobilní kartu),
- služby Cash Back, kdy u označených obchodníků při placení kartou za nákup můžete současně požádat o hotovost.

Další informace najdete v části 8 – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí.

Přehled na jednotném místě

Detailní informace o každé uskutečněné transakci kartou máte přehledně na jednom místě – na výpisu z transakcí (z běžného/úvěrového účtu), výpisu z platební karty, příp. v internetovém nebo mobilním bankovnictví KB (např. MojeBanka, Mobilní banka). Doporučujeme vám si transakce pravidelně kontrolovat.

Navíc si můžete sjednat službu Oznámení o platbách, prostřednictvím internetového bankovnictví. Získáte přehled o všech on-line transakcích včetně transakcí čekajících na zaúčtování formou SMS nebo emailové zprávy.

O transakcích se můžete také informovat dotazem na Klientské lince platebních karet nebo v obchodních místech KB.

Další informace najdete v bodě 13. – Zúčtování transakcí.

Dvě výhody navíc pro kreditní karty

- **Bezúročné období**
- **Flexibilní čerpání úvěru** – pouze pro vybrané kreditní karty

Bezúročné období
Po dobu bezúročného období (až 45 dní) neplatíte úroky z částky čerpané na platby kartou, výběrem z bankomatu a bezhotovostními převody na jiné účty v CZK. Můžete si také sjednat tzv. automatickou splátku, která včasné splácení v rámci bezúročného období hlídá za vás. Tato služba může být zpoplatněna v závislosti na druhu karty.

Flexibilní čerpání úvěru
Úvěr spojený s kreditní kartou můžete čerpat hotovostně i bezhotovostně:
Hotovostně pomocí výběrů hotovosti z bankomatů, v našich pobočkách nebo u obchodníků při platbě kartou (služba Cash Back), bezhotovostně jak platbami kartou, tak pomocí bezhotovostních převodů z úvěrového účtu na jiné účty v CZK.

Další výhody s kartou spojené

V závislosti na druhu vaší karty můžete využívat i další výhody z ní plynoucí. Úplný výčet výhod spojených s kartou naleznete v internetovém bankovnictví nebo na **www.kb.cz** v sekci příslušné vaší kartě.

Mezi tyto výhody např. patří:
- **doplňkové služby**, jako je cestovní pojištění, asistenční služby, programy nabízející slevy a další benefity,
- **jiné výhody**, jako jsou:
  - možnost volby **vlastního designu** na kartě, viz bod 10. – Výběr vlastního designu karty,
  - okamžité **zjištění zůstatku** pro použití karty, viz bod 13. – Zúčtování transakcí,
  - nastavitelné **parametry karty**, viz bod 11. – Nastavitelné transakční limity karty,
  - volba **vlastního PIN** ke kartě, **dobití kreditu** mobilního telefonu**, služba pomoci v nouzi v zahraničí**, **rezervace** hotelu, **garance** při půjčení auta a mnoho dalších, viz bod 8. – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí.

4. Předání platební karty a PIN

Předání karty držiteli karty
- Při sjednání žádosti o kartu (např. Embosovaná karta) si můžete zvolit způsob předání karty Standardní doba doručení karty je do 5 pracovních dní.
  - Zašleme vám ji prostřednictvím obyčejné poštovní zásilky.
  - Předáme vám ji na vámi zvoleném obchodním místě KB.Vždy prosím při předání/doručení karty zkontrolujte, zda obálka s kartou nebyla jakýmkoliv způsobem poškozena. Pokud ano, máte právo převzetí odmítnout a požádat o vydání nové karty.
  - Kontaktuje Klientskou linku platebních karet na nonstop telefonním čísle +420 955 512 230, jestliže poštovní zásilku neobdržíte do 10 dnů od podání žádosti o kartu nebo od schválení vlastního designu MojeKarta.
- Při sjednání Mobilní karty nelze volit jiný způsob předání karty než elektronicky. Mobilní kartu vám proto doručíme do zabezpečené části aplikace Mobilní banka ve vašem mobilním zařízení (např. mobilní telefon). Standardní doba doručení mobilní karty jsou 3 pracovní dny. Abyste mohli Mobilní kartou platit, musíte ji následně v téže aplikaci nejdříve aktivovat (viz bod 6. Aktivace platební karty) a pak zvolit svůj mPIN (viz dále v tomto bodě), který budete používat k potvrzení transakcí touto kartou.

Předání PIN/mPIN držiteli karty
- Při sjednání žádosti o kartu (např. Embosovaná karta) si můžete zvolitzpůsob předíní PIN:
  - Formou SMS – společně s kartou obdržíte jednoduchý návod k získání PIN. Dopis, v němž vám kartu zašleme, obsahuje unikátní kód a detailní pokyny k odeslání SMS zprávy, na základě které zjistíte svůj PIN. SMS zprávu je nutné odeslat z telefonního čísla, uvedeného pro tento účel ve smlouvě ke kartě. Po odeslání zprávy obdržíte odpovědní SMS s kombinací písmen ke zjištění PIN. Pokud se vám PIN nepodaří přečíst (musí být dodrženy jednotlivé kroky pro získání PIN), kontaktujte Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**. Stejnou linku volejte i tehdy, pokud byste si omylem smazali odpovědní SMS, nebo v případě jakéhokoliv podezření na zneužití SMS zprávy.

Ve výjimečných případech, pokud využíváte zahraničního operátora, nemusí dojít k doručení SMS zprávy.
O změnu vašeho registrovaného telefonní čísla můžete požádat v obchodním místě KB nebo v internetovém bankovnictví (např. MojeBanka) nebo i v Mobilní bance/Mobilní bance Business, kde změnu odsouhlasujete heslem k Mobilní bance.

- Formou obyčejné poštovní zásilky na vaši adresu nebo na zvoleném obchodním místě KB.
- Vždy prosím při předání zkontrolujte, zda obálka s PIN nebyla jakýmkoliv způsobem poškozena. Pokud ano, máte právo převzetí odmítnout a požádat o vydání nové karty.
- Kontaktuje Klientskou linku platebních karet na nonstop telefonním čísle **+420 955 512 230**, jestliže zásilku s PIN neobdržíte do 10 dnů od podání žádosti o kartu nebo od schválení vlastního designu MojeKarta. Shodně postupujete, pokud neobdržíte odpovědní SMS s kódem pro získání PIN do 30 min od odeslání vašeho požadavku.

- K Mobilní kartě si tzv. mPIN nepředává, protože si jej držitel volí sám, a to ve svém mobilním zařízení (např. mobilní telefon) v nainstalované aplikaci Mobilní banka v sekci Mobilní karty. Před volbou Vašeho mPIN musíte Mobilní kartu v téže aplikaci nejdříve aktivovat (viz bod 6. Aktivace platební karty).

Znovuzaslání při nedoručení PIN poštou nebo prostřednictvím SMS (nevztahuje se na Mobilní kartu a mPIN)

- Pokud neobdržíte PIN, můžete požádat o jeho znovuzaslání prostřednictvím obchodního místa nebo na Expresní lince KB. PIN budeme zasílat způsobem, který si dohodneme v žádosti o jeho znovuzaslání, případně bude zaslán dle námi stanovených podmínek.

Kartu i PIN lze předat i nestandardními způsoby (tyto služby jsou zpoplatněny dle sazebníku) (nevztahuje se na Mobilní kartu a mPIN).

Nestandardní způsoby předání karty (nevztahuje se na Mobilní kartu)

Zaslání mezinárodní platební karty do zahraničí

- Karta může být zaslána i do zahraničí. Kurýrní služba ji doručí do vámi uvedeného místa pobytu. Pokud se jedná o kartu, která je vydávána s PIN kódem, jde vždy o dvě zásilky – karta a PIN jsou vždy z bezpečnostních důvodů doručeny odděleně. Jedná se o zpoplatněnou službu.

Expresní vydání karty

- Pokud potřebujete mít svou kartu k dispozici dříve, než je standardní doba vyrobení (7 pracovních dní), lze požádat o expresní vyrobení a vydání karty. Jedná se o zpoplatněnou službu.

Osobní převzetí karty

- Ve výjimečných situacích vám můžeme nabídnout i osobní převzetí karty v centrále KB v Praze 5 – Stodůlkách.

PIN / mPIN

Tzv. PIN / u Mobilní karty mPIN se používá k autorizaci karetních transakcí (tj. k prokázání, že Vy jste oprávněn/a odsouhlasit právě prováděnou karetní transakci). PIN/mPIN je určený pouze držiteli karty – nikdy nikam si jej nepoznamenávejte, nikdy nikomu nesdělujte (úplná Pravidla bezpečného používání karet viz bod 7 tohoto průvodce).

PIN (Personal Identification Number) je karetním systémem držiteli karty přidělený jedinečný čtyřmístný číselný kód. Používá se k potvrzení (autorizaci) držitelem právě prováděné transakce. Poprvé jej držitel použije při aktivaci karty a následně při kontaktních transakcích za přítomnosti držitele (např. platba Embosovanou kartou u obchodníka /výběr hotovosti z bankomatu). Držitel je oprávněn PIN ke své kartě změnit v KB bankomatech – viz dále v tomto bodě). Při změně PIN se řiďte doporučeními uvedenými v odstavci níže: Změna PIN / mPIN.
PIN vždy zadávejte výhradně do externího zařízení k tomu určenému - nejčastěji klávesnice platebního terminálu / bankomatu (důvodem je nejvyšší možné zabezpečení takových externích zařízení).
Při platbě na internetu PIN NIKDY NIKAM nezadávejte, protože k potvrzení takové platby se PIN nikdy nevyžaduje (více viz bod 8. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí).

mPIN (mobile Personal Identification Number) si držitel Mobilní karty volí sám, a to ve svém mobilním zařízení (např. mobilní telefon) v nainstalované aplikaci Mobilní banka v sekci Mobilní karty, v podsekci Nastavení karet. Při tomto úkonu musí být mobilní zařízení připojeno k internetu (pro placení Mobilní kartou připojení k internetu nutné není). Při volbě mPIN se řiďte doporučeními uvedenými v odstavci níže: Změna PIN / mPIN. Zvolený mPIN je společný (stejný) pro všechny Mobilní karty v aplikaci Mobilní banka. Zvolený mPIN držitel poprvé použije při aktivaci karty v aplikaci Mobilní banka (viz bod 6. Aktivace platební karty). Následně jej držitel používá k autorizaci výhradně bezkontaktních

plateb. Změnit mPIN držitel může pouze v aplikaci Mobilní banka v sekci Mobilní karty (tj. mPIN není možné měnit v KB bankomatu).

mPIN nezadávejte NIKDY JINDY než v momentě uskutečňování transakce Mobilní kartou a NIKAM JINAM než do svého mobilního telefonu (nebo jiného vašeho zařízení), na kterém máte instalovanou aplikací Mobilní banka s aktivní Mobilní kartou.

5. Platnost karty a její obnova

Platnost karet KB

- Karty KB mají mezinárodní platnost, takže je můžete používat i v zahraničí. Některé státy mají svá specifika pro přijímání karet. Doporučujeme vám před vycestováním do zahraničí, především do exotických destinací, kontaktovat Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**, kde vás upozorníme na specifika placení kartou v dané destinaci.
- Karty KB (např. Embosovaná karta) jsou platné zpravidla tři roky od jejich vydání. Platnost karty najdete vyznačenou na její přední straně ve formátu MM/RR (měsíc/rok), přičemž tato platnost končí půlnocí posledního dne v měsíci vyznačeném na kartě (např. 12/15 znamená platnost do 31. 12. 2015 do 24:00 hodin). Karty KB, které mají digitální podobu Karty KB, které mají digitální podobu (např. Mobilní karta) jsou platné čtyři roky od jejich vydání. Platnost Mobilní karty najdete ve vašem mobilním zařízení (např. mobilní telefon) v aplikaci Mobilní banka, v sekci Mobilní karty, podsekce Přehled karet, volba Detail karty.
- Kartu je nutné aktivovat. Pokud není provedena aktivace do 360 dnů od jejího vydání, je ukončena její platnost v souladu s produktovými podmínkami.

Obnova karty

- Můžete si zvolit pohodlné automatické vydání karty po skončení platnosti té stávající, tzv. automatickou výměnu karty. V rámci obnovy vám vydáme kartu automaticky, aniž byste museli myslet na to, že máte požádat o novou. Vaši kartu tak vydáváme po skončení její platnosti opakovaně až do doby, než požádáte o změnu (například vlastní design).
- Novou obnovenou kartu vám zašleme poštou na vaši adresu, pokud se nedohodneme jinak. Budete-li si kartu na základě dohody vyzvedávat na obchodním místě KB, můžete tak učinit nejdříve 10 dnů před uplynutím doby platnosti původní karty.

6. Aktivace platební karty

Aktivace karty
Abyste mohli plně využívat výhod, které karta nabízí, musíte svoji kartu před jejím používáním aktivovat. Z důvodu bezpečnosti není karta aktivní. Toto platí pro nové karty i pro karty obnovené.

Aktivace karty (např. Embosovaná karta)
Kartu aktivujete provedením úspěšné transakce potvrzené PIN, ideálně výběrem hotovosti z bankomatu nebo platbou v obchodě, při níž je karta vložena do platebního terminálu a potvrzena správným PIN. Od této chvíle můžete kartou pohodlně platit a využívat všech výhod, které vám nabízí.

Aktivace karty, která má digitální podobu (např. Mobilní karta)
Aktivaci karty provedete po přihlášení do aplikace Mobilní banka v sekci Mobilní karta. V průběhu aktivace budete vyzváni ke zvolení mPIN (viz bod 4. Předání platební karty a PIN/mPIN). Po aktivaci můžete ihned platit bezkontaktně u obchodníků vybavených bezkontaktním terminálem. Při tomto úkonu musí být mobilní zařízení připojeno k internetu.
(Virtuální kartu není nutné aktivovat).

Pokud neprovedete aktivaci do 360 dnů od vydání karty, je ukončena její platnost v souladu s produktovými podmínkami.
Při nejasnostech nebo problémech s aktivací kontaktujte naši nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

7. Pravidla bezpečného používání platebních karet

Dodržujte prosím tato pravidla bezpečného používání karet
1. Chraňte svou kartu.
2. Ochraňujte svůj PIN / mPIN.
3. Zvolte si bezpečný PIN / mPIN.
4. Dodržujte základní bezpečnostní pravidla při výběru hotovosti v bankomatech.
5. Dodržujte základní pravidla při placení u obchodníků.
6. Jednejte obezřetně u transakcí bez přítomnosti karty.
7. Dávejte pozor na předautorizované transakce.
8. Nastavte si vašim potřebám vyhovující limity pro karetní transakce.
9. Kontrolujte výpisy transakcí provedených kartou.
10. Zablokujte kartu včas.

7.1. Chraňte si svou kartu a podpis na kartě

- Karta je nepřenosná a je určena pouze pro držitele, jemuž byla vydána.
- Po převzetí si kartu (např. Embosovaná karta) ihned podepište na zadní straně do podpisového proužku, nejlépe permanentním fixem. Snížíte tím riziko zneužití při odcizení nebo ztrátě karty. Podpis na kartě by přitom neměl být stejný jako váš bankovní podpisový vzor. Bez podpisu je karta neplatná, obchodní místo nepodepsanou kartu nemusí přijmout k platbě.
- V žádném obchodním místě, (např. restaurace) nenechávejte odejít obsluhu s kartou z vašeho dohledu, zamezíte tím zneužití karty.
- Pravidelně kontrolujte transakce provedené kartou např. na výpisech nebo v internetovém bankovnictví.
- Kartu chraňte před jakýmkoliv mechanickým, magnetickým poškozením.
- Kromě karty si chraňte i mobilní telefon, který používáte ve spojení s kartou (např. pro platby na internetu) před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neautorizovaným použitím.
- U Mobilní karty chraňte přístupová hesla do aplikace Mobilní banka a do její zabezpečené části. Nastavte si částku (možnost volby v rozpětí 0 -500 Kč), od které budete mPIN muset zadat vždy.

7.2. Ochraňujte svůj PIN

PIN je určený pouze vám. Nezaznamenávejte si jej na kartu, nenoste ho společně s ní. Dodržujte dále tyto zásady:

- Nosič platební karty vedoucí ke zjištění PIN ihned po zapamatování PIN znehodnoťte.
- PIN zadávejte vždy samostatně bez asistence třetích osob. Nezadávejte svůj PIN do jiných zařízení (např. vstupní zámky dveří, atp.). Při platbách na internetu nikdy nezadávejte váš PIN. Nesdělujte jej nikomu ani v rámci rodiny.

Máte-li podezření, že váš PIN byl prozrazen, proveďte jeho okamžitou změnu. Máte-li podezření, že by karta mohla být zneužita, ihned ji nechte zablokovat na nonstop Klientské lince platebních karet na **+420 955 512 230**.

7.3. Zvolte si bezpečný PIN / mPIN

- Při změně PIN / mPIN nepoužívejte jednoduchou číselnou kombinaci např. 1111 nebo 1234, ani čísla, která mají souvislost se jmény rodinných příslušníků, jejich datem narození, jejich telefonním číslem, apod.
- Doporučujeme PIN / mPIN po určitých časových intervalech změnit.

7.4. Dodržujte základní bezpečnostní pravidla při výběru hotovosti v bankomatech

- Vždy zakryjte klávesnici při zadávání PIN, například rukou, peněženkou.
- Nezapomeňte odebrat zpět svou kartu, přepočítat bankomatem vydanou hotovost.
- Budete-li mít dojem, že se bankomat chová nestandardně, kontaktujte okamžitě provozovatele bankomatu.
- Bude-li karta bankomatem zadržena a bankomat nevydá stvrzenku, kontaktujte ihned z místa nonstop Klientskou linku platebních karet na **+420 955 512 230**.

7.5. Dodržujte základní pravidla při placení u obchodníků

- Vždy pečlivě zkontrolujte na prodejním dokladu a dokladu o zaplacení kartou datum, částku, měnu a označení obchodníka. Nikdy nepodepisujte nevyplněné prodejní doklady (výjimkou mohou být tzv. předautorizované transakce – viz více v bodě 8. – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí – část Platby kartou předem).
- Prodejní doklady je nutné uschovat pro případné reklamace.
- Nedovolte personálu obchodníka odejít s kartou - následujte personál k platebnímu terminálu, abyste neztratili z dohledu svou kartu. Neumožněte jakékoli kopírování vaší karty.
- Dojde-li k situaci, kdy vám obchodník sdělí, že transakci nebylo možné uskutečnit, vyžádejte si prodejní doklad se zamítnutím transakce, když poté zaplatíte v hotovosti, uschovejte si doklad o zaplacení.

7.6. Jednejte obezřetně u transakcí bez přítomnosti karty (např. platby na internetu)

Jste-li držitelem karty, kterou lze použít k placení na internetu nebo písemné/telefonické objednávky, buďte obezřetní, aby nedošlo ke zneužití vaší karty. Obchodníky vybírejte pečlivě, nejlépe takové, kteří podporují službu 3D Secure označenou logy „MasterCard SecureCode“, „Verified by VISA“:

Při placení kartou na internetu používejte bezpečné internetové připojení (nedoporučujeme veřejné sítě WiFi) a počítač zabezpečený antivirovým softwarem a firewallem.

Kromě karty si chraňte i mobilní telefon, který používáte ve spojení s kartou pro platby na internetu, před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neautorizovaným použitím.

7.7. Dávejte pozor na předautorizované transakce (např. hotelové rezervace, autopůjčovny)

Zejména v hotelích, restauracích a půjčovnách aut můžete být požádáni o potvrzení transakce podpisem nebo zadáním PIN / mPIN, aniž byste znali přesnou výši transakce za vámi čerpané služby. Obchodník proto předem ověří pouze předpokládanou částku transakce (tj. budoucí úhradu = tzv. předautorizaci) a až následně – poté, co čerpání služeb dokončíte – bez vaší přítomnosti zaúčtuje přesnou částku transakce. Jde například o tyto situace:

- podepíšete účtenku bez uvedení částky (např. jako garance v autopůjčovně);
- podepíšete smlouvu s textem o dodatečném zaúčtování (např. úhrada zkonzumovaného zboží z pokojového minibaru, úhrada pohonných hmot do zapůjčeného automobilu);
- zašlete souhlas s transakcí předem (např. do hotelu za rezervaci ubytování, příp. hotel může využít tzv. No Show transakci, prostřednictvím které účtuje penále v případě, že jste zarezervoval/a ubytování a tuto rezervaci jste následně nevyužil/a ani nezrušil/a).

V těchto případech se řádně u obchodníka informujte, jaké částky vám může obchodník zaúčtovat za služby, které předpokládáte čerpat (např. sazby a limity půjčovného, případné sankce, apod.), nezapomeňte při odchodu z hotelu nahlásit, co jste čerpal/a z pokojového minibaru, apod.), abyste se nevystavili riziku, že obchodník zaúčtuje jinou, než vámi očekávanou částku, případně, že nebudete vědět, na účtování jakých částek má obchodník právo.

Neautorizujte proto transakce, aniž byste si předem zkontrolovali vše, co potvrdíte podpisem nebo zadáním PIN/mPIN! V případě zaúčtování transakce na váš účet také neprodleně zkontrolujte, zdali jde o očekávanou částku s detaily vám známými.

7.8. Nastavte si vašim potřebám vyhovující limity pro transakce kartou

Týdenní limity ke kartě si nenastavujte příliš vysoké. V případě odcizení, ztráty či jiného zneužití karty tím zabráníte vzniku zbytečně vysoké škody.

7.9. Kontrolujte výpisy transakcí kartou

Transakce kontrolujte pravidelně a pečlivě!
Bez zbytečného odkladu po zjištění nesrovnalosti volejte nonstop Klientskou linku platebních karet **+420 955 512 230** nebo kontaktujte svého bankovního poradce.

7.10. Zablokujte kartu včas

V případě ztráty, odcizení, zneužití, poškození, zablokování nebo podezření na zneužití karty/mobilního zařízení ihned volejte nonstop Klientskou linku platebních karet na **+420 955 512 230** z ČR i zahraničí. Zablokování karty (někdy označováno též stoplistace“) je okamžité.

8. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí

- **PODEPIŠTE KARTU**. Kartu (např. Embosovanou kartu) si ihned po převzetí na její zadní straně podepište, nejlépe permanentním fixem. Bez podpisu je karta neplatná, obchodní místo má právo nepřijmout k platbě kartu bez podpisu.
- **AKTIVUJTE KARTU**. Informace o aktivaci karty najdete v bodě 6. Aktivace platební karty.
- **PO AKTIVACI MŮŽETE SVOU KARTOU POHODLNĚ PLATIT** a využívat všech výhod, které vám nabízí. Konkrétní výhody najdete v bodě 2. Výhody používání platební karty, v bodě 8. Jak kartu používat a druhy platebních transakcí a v bodě 12. Doplňkové služby ke kartám.
- O každém použití karty se dozvíte díky nastavení zasílání například SMS zpráv. Můžete tak mít přehled o transakcích kartou a včas předejít jejímu případnému zneužití. V internetovém bankovnictví MojeBanka v nabídce Nastavení oznámení / Oznámení o operacích kartou lze nastavit pro vybranou kartu požadované oznámení (tato služba je zpoplatněna). O každé on-line autorizované transakci kartou vás pak budeme okamžitě informovat prostřednictvím SMS nebo e-mailové zprávy, dle možnosti, kterou si vyberete.

Naše doporučení

- Pečlivě si prostudujte a následně dodržujte produktové podmínky, které se ke kartě vztahují a jsou nedílnou součástí vaší smlouvy o kartě.
- Pro případ jakýchkoliv dotazů týkajících se platebních karet si do paměti svého mobilního telefonu uložte telefonní číslo nonstop Klientské linky platebních karet **+420 955 512 230**.
- Pravidelně kontrolujte, zda máte svou kartu u sebe. Ke kartě i k PIN / mPIN se chovejte podobně jako k peněžence, finanční hotovosti či jiným osobním věcem. Karta představuje bezpečí pro vaše finanční prostředky. V případě ztráty nebo krádeže peněženky se se svými penězi už nikdy nesetkáte, ale ztracenou/ukradenou kartu můžete zablokovat a o vaše finanční prostředky nepřijdete.
- Při placení kartou si nezapomeňte vždy překontrolovat částku transakce, vzít si doklad o provedené transakci a svou kartu.
- V žádném případě nezadávejte svůj PIN /mPIN do jiných zařízení, jako jsou například vstupní magnetické zámky dveří, samostatné klávesnice bez spojení s platebním terminálem atp.
- Při zadržení karty v jakémkoliv bankomatu se obraťte na pobočku banky, která bankomat provozuje, se žádostí o pomoc. Pokud se vám nepodaří kontaktovat obsluhu bankomatu, obraťte se na naši nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**, kde s vámi pracovníci KB dohodnou další postup.
- Pravidelně a pečlivě kontrolujte účet, ke kterému je karta vydána (běžný/úvěrový účet). Při nesrovnalostech neprodleně kontaktujte Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

Platební kartou (např. Embosovaná karta), lze realizovat tyto druhy transakcí:

- platby za zboží a služby v obchodech,
- platby za zboží a služby na internetu,
- platby na samoobslužném terminálu,
- výběry hotovosti z bankomatů a vklady hotovosti ve vkladových bankomatech KB,
- výběry hotovosti u obchodníků – tzv. Cash Back,
- výběry hotovosti v pobočkách bank a ve směnárnách, tzv. Cash Advance,
- změnu PIN v bankomatech KB,
- okamžité zjištění zůstatku pro použití karty,
- dobíjení kreditu mobilního telefonu,
- písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb,
- platby kartou předem,
- garantované rezervace jako souhlas s naúčtováním dodatečně zjištěných Vámi čerpaných služeb či zboží,
- transakce Dynamic Currency Conversion,
- transakce Quasi Cash,
- transakce Platba na kartu

Podrobnější informace o každé z těchto transakcí najdete dále v tomto bodě.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Kartou, která má digitální podobu (např. Mobilní karta), lze realizovat tyto druhy transakcí:

- platby za zboží a služby v obchodech vybavených terminálem umožňujícím bezkontaktní placení,
- platby na samoobslužném terminálu umožňujícím bezkontaktní placení,
- výběry hotovosti u obchodníků vybavených terminálem umožňujícím bezkontaktní placení – tzv. Cash Back,
- výběry hotovosti v pobočkách bank a ve směnárnách vybavených terminálem umožňujícím bezkontaktní placení - tzv. Cash Advance,
- okamžité zjištění zůstatku pro použití karty,
- platby kartou předem uskutečněné pomocí terminálu umožňujícím bezkontaktní placení
- transakce Dynamic Currency Conversion uskutečněné pomocí terminálu umožňujícím bezkontaktní placení
- transakce Quasi Cash uskutečněné pomocí terminálu umožňujícím bezkontaktní placení.

Podrobnější informace o každé z těchto transakcí najdete dále v tomto bodě.

Platby za zboží a služby v obchodech

Obecné informace

- Platit kartou můžete pohodlně denně nejen za běžné nákupy potravin, oblečení, obuvi, pohonných hmot nebo elektroniky, ale také v kavárnách, lékárnách, cestovních kancelářích, u leteckých společností, na sportovištích, za služby u kadeřníka či v kosmetickém/nehtovém salonu, v čistírně a na mnoha dalších místech.
- Jste-li držitel služební (firemní nebo korporátní) karty, je karta pohodlným nástrojem, jak platit firemní výdaje.
- Protože všechny karty KB mají mezinárodní platnost, můžete jimi platit také v zahraničí v obdobném rozsahu jako v ČR. Přijímání karet je dáno rozsahem pokrytí obchodníků v dané lokalitě.
- Obchodní místa jsou vždy označena logy těch platebních karet, které lze při platbě použít.
- Nejpoužívanějším způsobem přijetí karty obchodníkem je platební terminál, na kterém proběhne:
  - karta není fyzicky v kontaktu s platebním terminálem (není fyzicky vložena do čtečky terminálu), držitel karty ji pouze přiloží ke čtečce terminálu a vyčká na zvukový signál odsouhlasení platby. Obdobně zaplatíte i Mobilní kartou, kdy ke čtečce terminálu přiložíte svůj mobilní telefon (nebo jiné zařízení vybavené NFC technologií, ve kterém máte aplikaci Mobilní banka a zaktivovanou Mobilní kartu) a váš mPIN zadáte do tohoto vašeho mobilního zařízení (tj. nezadáte mPIN do platebního terminálu).
  - kontaktní placení: karta je vložena do čtečky terminálu k přečtení kontaktního čipu na kartě anebo je karta protažena čtečkou magnetického proužku na kartě.
- Můžete se však setkat také s placením kartou například pomocí tzv. imprinteru (tj. mechanický snímač, lidově řečeno „žehlička“, kdy obchodník pomocí tohoto zařízení sejme otisk Embosované karty na papírový prodejní doklad – detaily placení viz níže v tomto bodě).

Platba v obchodě prostřednictvím platebního terminálu

Při platbě platební kartou vás prodávající vyzve k zadání PIN, pokud neplatíte bezkontaktně (příp. k podpisu prodejního dokladu). Prodávající vám ihned po transakci předá prodejní doklad a vrátí vaši platební kartu. Doklad si pečlivě uschovejte, můžete jej následně využít pro kontrolu transakcí na výpisu z účtu nebo pro případnou reklamaci.

Bezkontaktní transakce v ČR: pod 500 Kč se zpravidla realizují bez nutnosti zadání PIN, u transakcí nad 500 Kč je po přiložení karty k terminálu zadání PIN vyžadováno. Z důvodu trvalého udržování nejvyššího stupně zabezpečení a ochrany údajů můžete být při bezkontaktní platbě kartou požádáni o zadání PIN i při částkách pod 500 Kč. Obdobně funguje také zadávání mPIN pro bezkontaktní transakce realizované Mobilní bankou. U Mobilní karty si částku nad kterou se bude zadávat mPIN, volí držitel sám v rozmezí od 0 Kč do 500 Kč (v aplikaci Mobilní banka v sekci Mobilní karty).

Bezkontaktní placení v zahraničí: platí stejný mechanismus jako pro platby v ČR s tím rozdílem, že PIN je povinně vyžadován pro každou transakci nad hodnotou lokálního limitu příslušné země (zpravidla ekvivalent 20 EUR / 15 GBP). Při placení Mobilní kartou v zahraničí je však zadání mPIN vyžadováno u každé bezkontaktní transakce.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Označení prodejen a terminálů přijímajících bezkontaktní platby:

Naše doporučení

- Doporučujeme zkontrolovat datum a částku na prodejním dokladu.
- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadávání vašeho PIN / mPIN!
- Pro platbu Mobilní kartou volte metodu náhodné klávesnice (lze zapnout v nastavení Mobilní banky).
- Při každé platbě kartou vždy sledujte manipulaci obsluhy s vaší kartou.
- Nedovolte obsluze (např. v restauracích) odejít s vaší kartou, platba by měla být prováděna ve vaší přítomnosti prostřednictvím přenosného terminálu nebo následujte obsluhu k terminálu, máte na to právo.
- Při bezkontaktním placení vyjměte kartu z pouzdra, obalu atp. přiložte kartu ke čtecímu zařízení platebního terminálu samostatně a na minimální vzdálenost od čtecího zařízení terminálu.
- V případě, že nelze provést platbu bezkontaktně, proveďte kontaktní platbu (tj. vložte kartu do čtecího zařízení terminálu a dále postupujte podle pokynů na displeji terminálu). Toto se nevztahuje na Mobilní kartu.

Platba za zboží a služby prostřednictvím tzv. imprinteru (mechanický snímač)
Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Mobilní karta.

Tento způsob placení kartou se dnes vyskytuje zejména mimo území ČR. Pro platbu za zboží a služby prostřednictvím imprinteru lze využít pouze embosované karty. Prodávající otiskne pomocí imprinteru na účtenku (Sales Slip) údaje zaznamenané na kartě a identifikačním štítku provozovny (obchodu, hotelu apod.). Do takto vyplněné účtenky doplní datum, cenu včetně měny, ve které je transakce prováděna (políčko SUBTOTAL), a dá vám účtenku podepsat.

Naše doporučení

- Pečlivě si zkontrolujte správnost částky, a zda je vždy doplněna i správná měna (USD, CZK apod.). Není-li částka nebo měna správně uvedena, účtenku nepodepisujte, požádejte o vystavení nové s opravenými údaji a trvejte na tom, aby všechny nesprávně vyplněné účtenky byly zničeny přetržením.
- Do kolonky EXTRA TIPS (spropitné), není-li již obchodníkem proškrtnuta, máte případně možnost doplnit spropitné (jinak proškrtněte).
- Do políčka TOTAL (celkem) doplňte celkovou cenu (včetně spropitného, je-li nějaké) a účtenku podepište shodně se svým podpisem na podpisovém proužku karty.
- Proškrtněte všechna volná místa před sumou a mezi řádky na prodejním dokladu.

Platby za zboží a služby na internetu

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či mobilní karta.

Platba kartou na internetu je v současné době nejbezpečnějším a nejvýhodnějším způsobem, jak zaplatit za zboží a služby on-line. Jelikož je povolení platby kartou na internetu parametrem karty, je možné si tuto službu libovolně aktivovat či deaktivovat, např. v internetovém bankovnictví MojeBanka.
Naše karty jsou zabezpečeny vyspělou technologií 3D Secure, díky níž je jakékoliv riziko zneužití minimální.

Při platbách na internetu můžete být obchodníkem požádáni o sdělení:

- čísla a platnosti karty, druhu karty (např. Visa, MasterCard, Maestro, Visa electron) a jména držitele karty,
- třímístného kontrolního kódu (naleznete na zadní straně své karty) – v praxi se můžete setkat s odborným názvem tohoto kódu CVV nebo CVV2 (pro karty Visa) a CVC nebo CVC2 (pro karty MasterCard).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

V žádném případě obchodník nesmí požadovat váš PIN. Kontrolní kód není PIN.
Pokud je obchodník také zabezpečen technologií 3D Secure, budete po zadání údajů z karty přesměrováni na zabezpečenou stránku s logem KB, kde je možné zadané údaje zkontrolovat. Dále budete v některých případech vyzváni k zadání jednorázového hesla, jež vám bude zasláno na mobilní telefonní číslo přiřazené k vaší kartě.

K vybraným transakcím probíhajícím v zabezpečeném režimu 3D Secure není nutné zadávat jednorázové heslo ze SMS. Tyto transakce se poznají tak, že stránka 3D Secure nevyžaduje zadání jednorázového hesla a je možné ihned po zkontrolování platebních údajů dokončit platbu.

Mějte vždy na paměti, že předáním požadovaných údajů k platbě kartou obchodníkovi (na internetových stránkách obchodníka, e-mailem, jiným způsobem) autorizujete danou transakci (tj. souhlasíte s ní). Poté již nelze transakci odvolat a platba se uskuteční. V případě zaúčtování neoprávněné nebo neznámé/neautorizované platby můžete uplatnit reklamaci transakce.

Nastavení internetových transakcí
Držitel karty je oprávněn provádět internetové transakce dle parametrů stanovených ve smlouvě. Změny těchto parametrů (např. povolení a zákaz plateb na internetu danou kartou) lze provést v internetovém bankovnictví, v obchodním místě KB nebo prostřednictvím Expresní linky KB.

Změnu telefonního čísla pro zabezpečené internetové platby (3D Secure) je možné provést v internetovém bankovnictví MojeBanka, na naší pobočce nebo na Klientské lince platebních karet **+420 955 512 230**.

Jak bezpečně platit kartou na internetu
- Aby bylo možné kartou na internetu zaplatit, je nutné mít nastaven parametr „povolení plateb na internetu“ na hodnotu „ano“. Pokud jste si povolení plateb na internetu nenastavili při sjednávání karty, potom je možné si tento parametr změnit v internetovém bankovnictví (např. MojeBanka), na Expresní lince KB +420 955 559 569, na naší pobočce nebo na nonstop Klientské lince platebních karet **+420 955 512 230**.
- Při placení kartou na internetu dávejte přednost obchodníkům, kteří podporují bezpečnou technologii placení 3D Secure. Takový obchodník je označen těmito logy:

MasterCard SecureCode. Verified by VISA

- U nezabezpečených obchodníků (tj. u obchodníků, kteří nepodporují bezpečný přenos údajů o kartě) **nedoporučujeme** nakupovat.

Popis jednotlivých typů zabezpečení pro platby kartou na internetu
- **3D Secure** představuje moderní způsob ochrany karty. Pro transakce na internetu u 3D Secure obchodníků je vyžadováno zkontrolování údajů o transakci přímo v průběhu nákupu na internetu a zadání jednorázového hesla, které vám dorazí na mobilní telefon přiřazený k dané platební kartě. V některých případech stačí pouze zkontrolovat platební údaje a dokončit platbu bez zadání jednorázového hesla.
- **SSL (Secure Sockets Layer) protokol** – bezpečný certifikát je graficky znázorněn na spodní liště vaší obrazovky v podobě zlatého zámečku a loga MasterCard Secure Code nebo Verified by Visa. Pokud na tento zámeček dvakrát kliknete, objeví se certifikát zabezpečení.
- **Adresa zabezpečených webových stránek** nese označení https://. Přenos údajů o kartě je zabezpečen.
- **Nezabezpečený obchodník** – obchodníkovi při transakci dáváte veškeré údaje o platební kartě v nezabezpečené podobě. Tento obchodník nepodporuje zabezpečený přenos údajů.

Platby na samoobslužném terminálu

Samoobslužný platební terminál držiteli karty umožní nákup bez přítomnosti obsluhy (např. hypermarkety, čerpací stanice apod.). Postupujte podle návodu pro použití karty. U tohoto typu plateb není vyžadován podpis držitele karty, budete terminálem vyzváni k zadání PIN (u některých terminálů nebo typů plateb není vyžadován ani PIN, např. při platbě mýtného). S Mobilní kartou provedete tento druh transakce pouze, pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení v režimu online. Pokud je vyžadováno zadání mPIN, zadávejte ho výhradně do mobilního zařízení, nikoliv na klávesnici platebního terminálu.

Výběry hotovosti z bankomatů a vklady hotovosti ve vkladovém bankomatu KB

Pro tyto transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. Mobilní karta.

Výběry hotovosti z bankomatů

- Obsluhovat bankomat KB je jednoduché. Texty obrazovek vás provedou celou nabídkou.
- Pokud vám bankomat nevyplatí požadovanou částku, je možné, že nemá k dispozici dostatečné množství požadovaných bankovek nebo že jste již vyčerpali svůj týdenní limit, který máte u své karty nastaven, případně vyžadujete vyplacení částky, která překračuje disponibilní zůstatek na účtu, k němuž je karta vydána. V těchto případech vás bankomat KB požádá o změnu požadované částky.
- Jakmile bankomat přijme požadovanou částku pro výběr (bankomat již nenabízí další možnosti volby), vrátí vám kartu vysunutím ze snímače a poté vám vydá hotovost. Pokud jste zadali volbu papírové stvrzenky, vytiskne vám stvrzenku o provedené transakci.
- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání vašeho PIN, a nenechte se při transakci nikým rušit.
- Předtím než opustíte bankomat, vždy zkontrolujte, zda jste nezapomněli kartu a vydanou hotovost řádně uložit (např. kartu do pouzdra, hotovost do peněženky).
- Můžete využít lokátorů mezinárodních karetních společností MasterCard a Visa (naleznete na internetu). Na bankomatu můžete také zaznamenat sdělení o produktech, nabídkách KB, a to prostřednictvím automatického přehrání reklamního sdělení přímo na obrazovce bankomatu, s čímž souhlasíte.

Naše doporučení

- Seznam bankomatů KB naleznete na **www.kb.cz**
- Pozor! Pokud se cítíte u bankomatu ohroženi, zrušte transakci stiskem červeného tlačítka CANCEL. Operace bude stornována a karta vám bude vrácena, pokud není již ve fázi výplaty hotovosti.
- Upozornění na konec platnosti vaší karty: bankomat KB vás upozorní na konec platnosti karty 60 dnů před vypršením její platnosti.
- Oblíbený výběr: Při výběru hotovosti si můžete pohodlně zvolit svou oblíbenou částku stisknutím jednoho tlačítka na monitoru bankomatu. Dle vašich dosavadních výběrů vám bankomat nabídne váš oblíbený výběr. Ten však můžete kdykoliv změnit (zvolte „Průvodce nastavení“, poté zvolte částku výběru, tisk stvrzenky, jazyk komunikace).
- V zahraničí jsou bankomaty často označovány zkratkou ATM. Jde o zkratku anglického názvu Automated Teller Machine.
- Při výběrech hotovosti v USA nebo v Evropě je možné, že provozovatel sítě bankomatů vybírá poplatek za použití bankomatu. Tento poplatek je připočten k částce výběru.
- Maximální výše vybírané částky může být limitována interní směrnicí provozovatele bankomatu. V případě výběru vyšší částky může dojít k situaci, kdy budete nuceni transakci rozdělit na více menších výběrů.

Vkladový bankomat (vklady hotovosti na účet pomocí karty)

- Jste-li držitel debetní nebo vkladové karty vydané KB, můžete v tzv. vkladovém bankomatu KB provést prostřednictvím této karty vklad hotovosti na účet, k němuž byla tato karta vydána. Účet může být veden v CZK nebo v těchto cizích měnách: CAD, CHF, GBP, USD, EUR.
- Vklad je možné uskutečnit pouze v měně CZK.
- Seznam vkladových bankomatů naleznete na **www.kb.cz** v sekci Pobočky a bankomaty.
- Obrazovky vkladového bankomatu vás názorně provedou celým postupem. Jeden vklad umožní vložit až 200 kusů bankovek v hodnotě max. 300 000 Kč. Vkladový bankomat provádí kontrolu pravosti a platnosti bankovek v souladu s platnými právními předpisy. Informace o počtu bankovek, vložené částce a případných zadržených bankovkách se zobrazí na obrazovce bankomatu a/nebo na stvrzence.
- V případě dotazů nebo nestandardního chování vkladového bankomatu kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

Naše doporučení

- Vkládejte pouze platné bankovky dané měny, mince vkládat nelze!
- Podezřelé/nestandardně poškozené bankovky vkladový bankomat zadrží k dalšímu přezkoumání v souladu s právními předpisy. Držiteli karty bude zasláno písemné potvrzení o zadržení na jeho adresu vedenou v KB.
- Zkontrolujte prosím, aby mezi vkládanými bankovkami (v balíčku bankovek) nebyly žádné cizí předměty, papírky, kancelářské sponky apod. Nerozpoznané či neplatné bankovky, bankovky cizí měny, nebankovky a papír vám vkladový bankomat vrátí.
- Při vkladu vyšší částky (nad 300 000 Kč) nebo většího množství bankovek nemusí být transakce vkladovým bankomatem zpracována a bankovky vráceny. Doporučujeme rozdělit transakci do více vkladů.

- Pokud včas neodeberete vrácené bankovky, budou vtaženy bankomatem zpět. V takovém případě podejte na obchodním místě KB reklamaci nebo kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

Výběr hotovosti u obchodníka, tzv. služba Cash Back

Podmínkou pro uskutečnění transakce Cash Back (výběr hotovosti na pokladně u obchodníka) je její souběžné provedení s nákupem zboží nebo služeb. Minimální částka prováděného nákupu je 300 Kč. Částka Cash Back musí být zaokrouhlena na celé koruny, kdy minimální částka je 1 Kč a maximální částka je 1 500 Kč. Službu Cash Back můžete využít výhradně na území ČR. Obchodník je oprávněn poskytnutí transakce typu Cash Back odmítnout, a to i bez udání důvodu. S Mobilní kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení.

Službu Cash Back můžete využít u všech obchodníků, kteří jsou označeni těmito logy:

Výběr hotovosti v pobočkách bank a ve směnárnách, tzv. služba Cash Advance

Karta vám umožňuje výběr hotovosti po celém světě v bankách a směnárnách označených logem mezinárodní karetní společnosti (MasterCard nebo Visa). Při těchto transakcích je postup podobný jako při placení v obchodě s tím rozdílem, že vždy budete muset předložit průkaz totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas).

Maximální výše vybírané částky může být limitována interní směrnicí finanční instituce, která tuto službu poskytuje.

Změna PIN v bankomatech KB

Změna PIN / mPIN

- Pokud chcete změnit svůj PIN , lze si jej v síti bankomatů KB změnit.
- Pokud chcete změnit své mPIN, učiňte tak ve svém mobilním zařízení (např. mobilní telefon) v aplikaci Mobilní banka v sekci Mobilní karty. Při změně mPIN musí být vaše mobilní zařízení připojené k internetu. Nově zvolený mPIN je společný (stejný) pro všechny Mobilní karty v aplikaci Mobilní banka.
- **Svůj nový PIN / mPIN si zvolte dle následujících doporučení:**
  - Nezadávejte část čísla své karty nebo jiné číselné údaje, které je možné jednoduše zjistit.
  - Nezadávejte čtyři stejná čísla (např. 1111), sekvenci čísel (např. 1234), část svého data narození nebo data rodinných příslušníků, číselné kombinace alarmů, bezpečnostních schránek, vstupů dveří apod.
  - Příliš jednoduché mPIN z důvodu udržení nejvyšší možné míry zabezpečení může být bezpečnostním systémem odmítnuto. V takové případě je telefonem vyžadováno zadání složitějšího mPIN.
  - Změnu PIN u karty (např. Embosovaná karta) nelze provést, pokud do konce platnosti takové karty zbývá méně než 45 dní. Platnost této karty je uvedena na její přední straně.

  Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání PIN / mPIN, a nenechte se při tomto úkonu nikým rušit.

Zapomenutý PIN / mPIN

- Pokud zapomenete PIN, je majitel účtu, ke kterému je karta vydána, nebo držitel karty oprávněn požádat na svém obchodním místě nebo prostřednictvím internetového bankovnictví či Expresní linky KB o jeho opětovné zaslání. Tato služba je zpoplatněna dle Sazebníku.
- Pokud zapomenete mPIN, je nutné provést opětovnou aktivaci všech Mobilních karet v mobilním zařízení.

Okamžité zjištění zůstatku pro použití karty

Zůstatek pro použití karty zjistíte snadno a rychle kterýmkoliv z následujících způsobů:

- **v internetovém bankovnictví** (např. MojeBanka, pro podnikatelské subjekty MojeBanka Business),
- **v mobilním bankovnictví** Mobilní banka 2,
- **prostřednictvím telefonního bankovnictví** Expresní linka na čísle +420 955 559 559,
- **v jakémkoliv bankomatu,** pokud tuto službu bankomat i vaše karta podporuje. Tuto službu nepodporuje např. Mobilní karta.

Nejste-li majitelem účtu (běžného či úvěrového), ke kterému je karta vydána, pak vám funkci zjištění zůstatku pro použití karty (resp. zůstatku k účtu, ke kterému je karta vydána) může povolit pouze majitel tohoto účtu.

Dobíjení kreditu mobilního telefonu

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta, virtuální či Mobilní karta.

Kartu můžete též využít k dobití kreditu mobilního telefonu v bankomatech, které jsou označeny logem daného mobilního operátora. K dobití kreditu dojde obvykle do několika minut po ukončení operace v bankomatu. Mobilní operátor zašle potvrzení o dobití prostřednictvím SMS na číslo, které jste požadovali. Bankomat vám automaticky vytiskne stvrzenku.

Naše doporučení

- Tato služba je vám nabízena bezplatně.
- V některých bankomatech lze u vybraných operátorů provést i úhradu dalších služeb, jako např. platbu faktury, navýšení volacího limitu, zálohu na roaming nebo volání do zahraničí apod.
- Při jakýchkoliv nesrovnalostech kontaktujte zákaznické centrum příslušného mobilního operátora.

Písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta, virtuální či Mobilní karta.

Kartou můžete platit i „na dálku“, tj. bez přítomnosti karty pomocí písemné nebo telefonické objednávky (z angl. Mail Order / Telephone Order, používané zkratky M.O./T.O. nebo MO/TO).

Prostřednictvím MO/TO služeb můžete platit předplatné novin a časopisů, účastnický poplatek na konferencích, členství v klubech apod. V dnešní době je placení tohoto zboží v hojné míře nahrazováno placením kartou na internetu.

Službu MO/TO poskytují firmy držitelům embosovaných platebních karet MasterCard a Visa. Při využití této služby bude poskytovatelem vyžadováno následující:

- číslo karty,
- jméno držitele karty,
- měsíc a rok konce platnosti karty,
- popis zboží nebo služby, která má být poskytnuta,
- jméno a adresa příjemce,
- částka, kterou budete platit,
- podpis držitele karty (odpadá u telefonické objednávky),
- kontrolní kód CVC2 nebo CVV2 (ze zadní strany karty).

Naše doporučení

- Věnujte prosím pozornost serióznosti poskytovatele. V případech, kdy dodání služeb nebo zboží neodpovídá vaší objednávce, neneseme odpovědnost za eventuální reklamace zboží nebo poskytnutých služeb.

Platby kartou předem (např. v hotelích)

Karta je výborným pomocníkem na cestách. Můžete s ní platit i předem. Například svůj hotelový účet můžete zaplatit večer předcházející vašemu rannímu odjezdu, vyhnete se tak čekání ve frontě na zaplacení v době, kdy je platících klientů v hotelu více najednou. S Mobilní kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení.

Naše doporučení

- Pokud poté, co jste svůj hotelový účet předem zaplatili, ještě využijete některou z placených hotelových služeb či zboží (např. nápoj z hotelového minibaru, hovor z telefonu na pokoji), informujte o tom hotelovou recepci před svým odjezdem včas, abyste tyto služby či zboží zaplatili. Hotel má totiž právo vám dodatečně účtovat částky za využité, ale nezaplacené služby či zboží, a to do 90 dnů od data jejich čerpání. V takovém případě hotel vyplní dodatečný prodejní doklad se všemi náležitostmi a následně zašle na vaši adresu jeho kopii.

Garantované rezervace (hotelu, v autopůjčovně apod.) jako souhlas s naúčtováním dodatečně zjištěných vámi čerpaných služeb či zboží

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Mobilní karta.

Garantovaná rezervace hotelu
Embosovaná karta vám pomáhá získat důvěru obchodníků, protože poskytuje určitou záruku na budoucí úhradu za čerpané zboží či služby.

Rezervaci tak můžete provést jedním z těchto způsobů:
- telefonickou rezervací,
- písemnou rezervací,
- prostřednictvím on-line formuláře.

Při rezervaci oznámíte, že budete platit kartou, uvedete číslo a platnost své embosované karty, své jméno a adresu. Bude vám sdělena cena za ubytování a rezervační číslo (Reservation Confirmation Number), které si poznamenejte pro případnou reklamaci nebo nutnost rezervaci hotelu zrušit. Autorizační kontrola bude provedena po vašem příjezdu do hotelu.

Pokud nezrušíte rezervaci předem (obvykle do 18.00 hod. dne příjezdu, záleží na konkrétních lhůtách daného obchodníka), bude vám zaúčtováno ubytování za jednu noc (tzv. no show transakce), na což má daný hotel v takových případech právo. V případě, že zrušíte rezervaci ve výše stanoveném čase, bude vám sděleno číslo zrušení (Cancelation Number), které si opět poznamenejte pro případnou reklamaci.

Garance v autopůjčovně/hotelu jako souhlas s naúčtováním dodatečně zjištěných vámi čerpaných služeb či zboží
Autopůjčovny/hotely mohou požadovat garanci poskytnutých služeb formou nahlášení čísla vaší embosované platební karty.

Touto garancí dáváte obchodníkovi souhlas s dodatečným naúčtováním později zjištěných vámi čerpaných služeb, např. nedoplnění pohonných hmot při vrácení vozidla, závady způsobené na vozidle během výpůjčky, za způsobené dopravní přestupky apod. Dodatečné naúčtování částky za vámi čerpané, ale nezaplacené služby může obchodník učinit do 90 dnů od data čerpání takové služby (např. konzumace z hotelového minibaru, tel. poplatky, nedoplnění pohonných hmot při vrácení vozidla, závady způsobené na vozidle během výpůjčky). Obchodník vyplní dodatečný prodejní doklad se všemi náležitostmi a následně zašle na vaši adresu jeho kopii.

Okamžité odhlášení z hotelu (tzv. Express Check-out)
Při přihlašování v hotelu můžete uvést, že byste rádi využili službu okamžitého odhlášení z hotelu (Express Check-out), tj. předpokládáte, že byste mohli náhle odcestovat a neměli byste čas na zaplacení za ubytování. V tomto případě budete požádáni o předložení embosované platební karty a hotelový personál udělá její otisk na papírovou účtenku pomocí tzv. imprinteru (mechanický přístroj) nebo provede prostřednictvím platebního terminálu tzv. předautorizaci částky, kterou v tomto hotelu pravděpodobně zaplatíte za svůj pobyt. Hotelový účet, kopie účtenky a kopie formuláře „Express Check-out Authorisation Form“ vám budou doručeny na vámi určenou adresu. Všechny uvedené doklady si uschovejte pro případnou reklamaci.

Naše doporučení
- Nikdy nepodepisujte účtenku před vyplněním všech nezbytných údajů. Předejdete tak neoprávněnému zaúčtování částky, která nebyla z vaší strany odsouhlasena.
- Při vrácení vozidla do autopůjčovny trvejte na písemném potvrzení data a času vrácení vozidla, jeho technického stavu a stavu pohonných hmot v nádrži. Tímto dokladem budete moci podložit případnou reklamaci dodatečně účtovaných částek. Pokud uhradíte vypůjčení vozidla hotově, požádejte o jednoznačné označení svého dokladu slovy „paid cash“, tj. placeno hotově.

Transakce Dynamic Currency Conversion

Obchodník nebo bankomat poskytující tuto službu vám může nabídnout přepočet částky transakce na měnu účtu, ke kterému je karta vydána. Tato částka a měna je konečná a rozhodná pro další zpracování transakce. Zadáním PIN / mPIN, příp. podpisem stvrzujete, že jste byli seznámeni a souhlasíte s použitým kurzem, případnými poplatky a konečnou částkou v domluvené měně nezávisle na měně obchodníka (bankomatu). S Mobilní kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud je obchodník vybaven platebním terminálem umožňujícím bezkontaktní placení..

Transakce Quasi Cash

Transakce Quasi Cash znamená typ transakce, při které jsou kartou nakupovány prostředky směnitelné na hotovost (např. nákup žetonů na hru v kasinu, nákup cestovních šeků). S Mobilní kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud je obchodník vybaven platebním terminálem umožňujícím bezkontaktní placení.

Transakce Platba na kartu

Pro tento druh transakce můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Mobilní karta.

Prostřednictvím vybraných karet MasterCard a Visa můžete přijímat kreditní platby (transakce typu MasterCard MoneySend nebo Visa Direct ve prospěch vašeho účtu, k němuž je karta vydána). Můžete přijmout peněžní prostředky od vašich přátel a známých nebo obchodních partnerů, pokud jejich banka nebo jiný poskytovatel tuto službu nabízí.

Platba na kartu je připsána na váš účet ve stejný Obchodní den, kdy ji KB obdrží ke zpracování. Platba na kartu provedená expresně (dále jen „Expresní platba na kartu“) je v provozní době příslušných platebních systémů na straně KB připsána na váš účet neprodleně po její autorizaci na straně KB, nejpozději však do 30 min od jejího odeslání. V transakční historii a ve výpisech jsou tyto transakce označeny popisem „Platba na kartu“ nebo „Expresní platba na kartu“.
Příjem Expresních plateb na kartu nebo některých Plateb na kartu, ve prospěch karet Visa KB, je podmíněn povolením karty pro platby na internetu. Na vybraných kartách MasterCard je možnost přijímat transakce typu Platba na kartu automaticky povolena.

Platbu je možné přijmout v částkách, které ve svém součtu nepřevyšují výši týdenního transakčního limitu (pondělí až neděle), který máte stanoven k dané kartě (naleznete pod označením „limit obchodníci“). Čerpání tohoto limitu debetními transakcemi (tj. platby u obchodníků) neovlivňuje čerpání tohoto limitu kreditními transakcemi Platba na kartu nebo Expresní platba na kartu a naopak.

Chcete-li využít službu Platba na kartu, sdělte odesílateli peněžních prostředků číslo své karty. V rámci této služby nikdy nesdělujte žádné další údaje z karty, pouze 16místné číslo karty např. 1443 2200 0000 0000. Doporučujeme službu využívat pouze s důvěryhodnými osobami.

Platba na kartu nebo Expresní platba na kartu, může být zpoplatněna dle aktuálního Sazebníku KB.

Pokud s připsanou Platbou na kartu nesouhlasíte, kontaktujte Klientskou linku platebních karet nebo transakci reklamujte.

Použití kurzů při Platbě na kartu:

Měna účtu	Měna transakce	Kurz pro Platbu na kartu	Kurz pro Expresní platby na kartu
CZK	CZK	Neaplikuje se	Neaplikuje se
EUR	EUR	Neaplikuje se	Neaplikuje se
Jiná cizí měna	Cizí měna stejná jako měna účtu	Neaplikuje se	Neaplikuje se
CZK	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR, dále KB deviza nákup *	a) kurz KB Deviza nákup * b) kurz karetních společností do CZK (měna transakce není v Kurzovním lístku KB pro karetní transakce)
EUR	CZK	KB Deviza prodej *	KB Deviza prodej *
EUR	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR	kurz ČNB střed a dále KB Deviza prodej* b) kurz karetních společností do CZK a dále KB Deviza prodej (měna transakce není v Kurzovním lístku KB pro karetní transakce)

Jiná cizí měna	CZK	KB Deviza prodej *	KB Deviza prodej *
Jiná cizí měna	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR, dále KB deviza nákup a dále Cizí měna KB Deviza prodej *	a) kurz ČNB střed a dále Cizí měna KB Deviza prodej * b) kurz karetních společností do CZK a dále Cizí měna KB Deviza prodej (měna transakce není v Kurzovním lístku KB pro karetní transakce)

*Kurzovní lístek pro karetní transakce

9. Poplatky KB spojené s platební kartou

Všechny platby kartou jsou bez poplatku, ať již platíte za zboží nebo služby u „kamenného“ obchodníka nebo na internetu, doma nebo v zahraničí.

Zpoplatněné služby spojené s kartou najdete na **www.sazebnik-kb.cz**

10. Výběr vlastního designu karty

U vybraných druhů karet si můžete zvolit vlastní design karty (přední strana) a dát tak své kartě jedinečnou tvář. Na kartě může být např. fotografie vás, vaší rodiny či domácího mazlíčka dle vašeho výběru. Můžete si také vybrat fotografii z galerie předpřipravených designů. Vlastní design karty si navrhněte na **www.mojekarta.cz**.

Pokud se rozhodnete pro vlastní design karty, je nutné dodržovat podmínky uvedené na **www.kb.cz**, zejména v dokumentu Oznámení o designu MojeKarta.

Vlastní design

- Design kód, který budete potřebovat pro vložení designu, naleznete v žádosti o kartu s vlastním designem a zároveň ho obdržíte e-mailem.
- Do 30 dnů od podepsání žádosti vložte vybraný design karty na **www.mojekarta.cz**
- Design musí být v souladu s podmínkami Oznámení o designu MojeKarta, které naleznete na **www.mojekarta.cz**
- Nebude-li design v souladu s Oznámením o designu MojeKarta, budete e-mailem informováni o důvodu zamítnutí designu. Prodlouží se tak lhůta pro zadání designu o dalších 30 dnů a zároveň se vám opětovně aktivuje váš design kód pro nové vložení. Tento krok lze opakovat maximálně třikrát (tj. maximálně 90 dnů od podpisu žádosti).
- Technologie výroby karty s vlastním designem může způsobit rozdíl mezi vámi vloženým designem a výsledným designem vyrobené karty v míře kontrastu, jasu a odlišností v barevných odstínech. Rozhodnete-li se tento rozdíl reklamovat, nebude tato reklamace uznána jako oprávněná.
- Převzetím karty vyjadřujete souhlas se zobrazením vlastního designu na kartě.
- Dojde-li k náhradě škody vzniklé zejména porušením autorských práv nebo jakýchkoliv jiných práv třetích osob či jakýmkoliv jiným způsobem v souvislosti s umístěním vámi vloženého designu na kartu, jste povinni takovou škodu nahradit.
- Máme právo odmítnout vydání karty s vlastním designem i bez udání důvodu.

Změna vlastního designu

- Máte-li již vlastní design na kartě a rozhodli jste se změnit design pro svoji následující kartu v rámci tzv. automatické obnovy karty, můžete požádat o změnu designu prostřednictvím internetového bankovnictví nebo na svém obchodním místě KB, a to nejpozději dva měsíce před měsícem ukončení platnosti vaší stávající karty.

11. Nastavitelné transakční limity karty

Transakční limity pro platby u obchodníků a pro výběry z bankomatů
Tyto limity jsou stanoveny jako týdenní (od pondělí do neděle, obnoví se v neděli ve 24:00 hod.). Stanovujete si je při sjednání žádosti o platební kartu, určujete si zvlášť limit pro výběr z bankomatu a pro platby u obchodníka. O změnu nastavení týdenních limitů můžete kdykoliv požádat v obchodním místě KB nebo v internetovém bankovnictví (např. MojeBanka)nebo i v Mobilní bance/Mobilní bance Business, kde změnu odsouhlasujete heslem k Mobilní bance, či jiným způsobem, kterým vám akceptujeme. Výše standardních transakčních limitů naleznete v dokumentu

Transakční limity pro platební karty na www.kb.cz. Ve výjimečných situacích jsme oprávněni kdykoliv změnit výši limitů, o takové změně vás vždy budeme informovat.

Transakce typu Cash Back a CashAdvance ovlivňuje čerpání limitu pro platby u obchodníků.
Transakce typu vklad hotovosti prostřednictvím bankomatu nijak neovlivňuje výši vyčerpaného limitu ke kartě.

Nastavení plateb na internetu
Při sjednání žádosti o kartu se informujte, zdali umožňuje platby na internetu. Pokud ano, povolit či zakázat platby na internetu pro svoji kartu si můžete jak při sjednání žádosti tak kdykoliv na svém obchodním místě KB, v internetovém bankovnictví (např. MojeBanka) nebo prostřednictvím Expresní linky KB, nebo i v Mobilní bance/Mobilní bance Business, kde změnu odsouhlasujete heslem k Mobilní bance. Limit pro platby na internetu je součástí limitu pro platby u obchodníků. Některé typy karet (např. Mobilní karta) platby na internetu neumožňují.

12. Doplňkové služby ke kartám

Karta umožňuje čerpání doplňkových služeb s ní spojených. Typ služby je závislý na druhu karty, které jste držitelem. Výčet doplňkových služeb spojených s kartou naleznete ve svém internetovém bankovnictví, na výpisu z platební karty nebo na **www.kb.cz** v sekci příslušné vaší kartě. Doplňkové služby jsou nedílnou součástí výhod spojených s kartou.

Druhy doplňkových služeb jsou zejména tyto:

- **Pojištění**: cestovní pojištění, pojištění zakoupeného zboží, pojištění nákupu na internetu, pojištění storna vstupenek, pojištění prodloužení záruční doby, proti ztrátě zaměstnání, pojištění schopnosti splácet atd.
- **Asistenční služby:** pro motoristy na cestách v ČR a/nebo v Evropě, pro domácnosti v případě poruchy, technické havárie, concierge služby (rezervace vstupenek, restaurace, program kin/divadel, doručení dárků/květin), služby osobní ochrany, překladatelské služby, služba pomoci držiteli karty v nouzi v zahraničí atd.
- **Další benefity:** např. Lady program, VIP Sphere program, MasterCard ELITE program, MasterCard Business Selection program, odměna 1 % na penzijní spoření, Priority Pass, MojeOdměny atd.

Máme právo kdykoliv zrušit poskytovanou doplňkovou službu, změnit její obsah či zavést novou doplňkovou službu, přičemž o takovéto změně vás budeme informovat na výpisu z účtu nejméně 2 měsíce před navrhovaným dnem její účinnosti.

Fakultativní doplňkové služby
Můžete si také sjednat fakultativní doplňkové služby podle aktuální nabídky. Užívání fakultativních doplňkových služeb se řídí samostatnou smlouvou. Např. pojištění zneužití karty Merlin / Profi Merlin, více na **www.kb.cz**

13. Zúčtování transakcí a autorizace transakcí

Zúčtování transakcí
Denně zúčtováváme transakce obdržené od karetních společností na vrub účtu, ke kterému je karta vydána.
Transakce provedené v jiné měně, než v jaké je veden účet, k němuž je karta vydána, obdržíme přepočtené kurzem stanoveným příslušnou karetní společností na EUR. Následně zúčtujeme tuto částku kurzem dle Kurzovního lístku pro karetní transakce KB deviza prodej platným v den zúčtování transakce na vrub účtu klienta. Transakce v CZK provedené kartou vydanou k cizoměnovému účtu KB zúčtuje kurzem dle Kurzovního lístku pro karetní transakce KB deviza nákup platným v den zúčtování transakce. V případě, že je k uskutečněné transakci provedena kreditní transakce kartou a je prováděna obchodníkem, jehož transakci zpracovává jiná banka, neneseme odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek vzniklý v důsledku časového odstupu mezi zpracováním debetní transakce kartou a kreditní transakce kartou.

Banka nezodpovídá za informace zobrazené v různých mobilních peněženkách a tyto jsou pouze informativní/orientační pro zúčtování transakcí. Transakce se účtují dle informací zaslaných KB ze clearingových systémů VISA a MC.

Transakce čekající na zúčtování
Výše částek transakcí čekajících na zúčtování jsou pouze orientační a slouží k blokaci částky na účtu, k němuž je karta vydána. Konečná výše transakce se může lišit od původní částky blokace. Pro blokaci mohou být použity kurzy stanovené karetními společnostmi nebo případně aktuální kurz KB deviza střed.

Výše částek transakcí čekajících na zúčtování jsou pouze orientační a slouží k blokaci částky na účtu, k němuž je karta vydána. Konečná výše transakce se může lišit od původní částky blokace. Správné spárování blokací prostředků na Účtu, tj. zrušení blokace, s došlou transakcí v účetním systému je závislé na zaslání správných

informací k transakci zpracovatelskou bankou obchodníka. Pro blokaci mohou být použitý kurzy stanovené karetními společnostmi nebo případně aktuální kurz dle Kurzovního lístku pro karetní transakce KB deviza střed.

Souhlas se zúčtováním
Podpisem Smlouvy ke kartě jste udělili souhlas s tím, že jsme oprávněni provádět zúčtování všech transakcí realizovaných kartou a všech cen a nákladů souvisejících s používáním karty na vrub účtu, případně dočasně na vrub jiného námi vedeného účtu , a to na základě vaší žádosti.

Přehled o zúčtovaných transakcích
O všech zúčtovaných karetních transakcích obdržíte informaci na výpisu z účtu / výpisu z platební karty a/nebo v internetovém bankovnictví. Ceny za uskutečněné služby a transakce jsou účtovány samostatně. Nemůžeme ovlivnit dobu mezi provedením transakce a jejím odepsáním z účtu, jelikož tato doba je závislá na předání platebních podkladů nutných k zúčtování. Pozdní zúčtování transakce proto nemůže být důvodem pro reklamaci. Předáváme vám výpis z platební karty shodným způsobem jako výpis z účtu. Transakce kartou pravidelně a pečlivě kontrolujte. Při nesrovnalostech neprodleně kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

Zúčtování transakcí po zániku smlouvy
Jsme oprávněni po dobu 30 dnů ode dne zániku smlouvy o kartě zúčtovat na vrub účtu transakce provedené prostřednictvím příslušné karty a ceny za služby poskytnuté v souvislosti s uzavřenou smlouvou. Pokud nejste kvalifikovanými klienty (dle formulace Všeobecných obchodních podmínek KB), zavázali jste se ve smlouvě, že po tuto dobu nevypovíte příslušnou smlouvu o zřízení a vedení účtu a nezrušíte účet. Takové ustanovení se nepoužije v případě zániku smlouvy z důvodů nepřevzetí nebo neaktivace karty či nevhodného designu karty.

Autorizace standardních transakcí.
Je-li transakce prováděna pomocí platebního terminálu, je držitel karty povinen autorizovat transakci zadáním PIN a/nebo svým podpisem na účtence, pokud je platebním terminálem vyžadován. Je-li transakce prováděna pomocí mechanického snímače (imprinteru), je držitel povinen autorizovat transakci svým podpisem na prodejním dokladu. Podpis držitele na prodejním dokladu musí odpovídat vzoru podpisu na kartě, v opačném případě je obchodník oprávněn odmítnout provedení úhrady s použitím karty. K provedení úhrady s použitím karty je obchodník oprávněn držitele požádat o předložení jeho dokladu totožnosti. Při výběru hotovosti v obchodních místech bank a směnárnách s použitím karty je držitel povinen předložit společně s kartou i průkaz totožnosti.

Autorizace u bezkontaktních karet.
U transakcí provedených s využitím bezkontaktní technologie, u kterých není nutné vkládat kartu do platebního terminálu, uskutečněných v rámci námi nebo Karetními společnostmi stanovených limitů a parametrů, je autorizace provedena přiložením karty k tomuto zařízení případně i zadáním PIN, pokud to příslušná karta a/nebo platební terminál požadují.

Transakce provedené Mobilní kartou – specifické odlišnosti
U transakce prováděné Mobilní kartou pečlivě sledujte pokyny na displej platebního terminálu a postupujte podle nich, abyste prováděnou transakci úspěšně dokončili. Při placení Mobilní kartou není potřebné, aby bylo toto vaše mobilní zařízení připojeno k internetu.

Autorizace transakcí bez přítomnosti karty.
Pro tyto autorizace můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Mobilní karta. U transakcí uskutečněných bez využití platebního terminálu nebo imprinteru, zejména v ubytovacích zařízeních, hotelech či autopůjčovnách, může být autorizace též uskutečněna podpisem objednávky, registračního listu nebo příslušné smlouvy. Internetové a MO/TO transakce jsou autorizovány zadáním požadovaných údajů na internetové stránky obchodníka nebo předáním těchto informací obchodníkovi jiným způsobem.

Autorizace plateb 3D Secure.
Pro tyto autorizace můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Mobilní karta. U plateb prováděných přes internet u obchodníka zabezpečeného službou 3D Secure je pro provedení transakce nutné zadat číslo karty, platnost karty, kód CVC/CVV2. V některých případech bude nutné pro řádné provedení transakce zadat do nového dialogového okna jednorázové heslo pro 3D Secure, které bude Držiteli doručeno ve formě SMS na číslo mobilního telefonu, které máme pro tento účel k dispozici. Neodpovídáme za ochranu obsahu odeslaných jednorázových SMS hesel pro 3D Secure transakce v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo po jejich doručení.

Autorizace při používání bankomatu.
Pro tyto autorizace můžete využít všechny námi vydané karty vyjma specifických produktů, jako je např. Mobilní karta. Při výběru/vkladu hotovosti prostřednictvím bankomatů s použitím debetní karty autorizuje držitel transakci

zadáním PIN na klávesnici bankomatu. V případě nevyplacené nebo chybně vyplacené hotovosti bankomatem v ČR nebo v zahraničí je držitel povinen nás o této skutečnosti neprodleně informovat prostřednictvím Klientské linky platebních karet. Vklad hotovosti na příslušný účet prostřednictvím bankomatu lze provést naším bankomatem, který je vybaven zařízením pro vklad hotovosti. O výsledku vkladu hotovosti případně o zadržených bankovkách v souladu s právními předpisy je držitel informován prostřednictvím obrazovky bankomatu a stvrzenky.

14. Reklamace karetních transakcí

Zjistíte-li jakoukoliv nesrovnalost v transakcích prováděných vaší kartou, např. chybně zúčtovanou částku, nesprávnou měnu, neoprávněnou či nesprávnou transakci, obraťte se na obchodní místo KB, kde s vámi sepíšeme reklamaci, nebo nás kontaktujte na e-mailové adrese reklamace_transakci@kb.cz, případně volejte nonstop Klientskou linku platebních karet **+420 955 512 230**.

Jsme povinni vás do 30 dnů od zahájení reklamačního řízení informovat o stavu a průběhu vyřizování reklamace.

Uplatnění reklamace za zboží nebo služby. Nesouhlasíte-li se zaúčtováním transakce z důvodu nedoručení zboží či neposkytnutí služby, máte povinnost uplatnit tuto reklamaci do 30 Obchodních dnů ode dne dohodnutého (předpokládaného) termínu doručení/poskytnutí zboží nebo služby. Pokud reklamujete kvalitu nebo neúplnost zboží či služby, máte povinnost uplatnit tuto reklamaci do 30 Obchodních dnů ode dne doručení zboží/poskytnutí služby. Reklamaci dle tohoto článku, lze podat v obchodním místě KB, nebo jí lze zaslat poštou, faxem nebo e-mailem.

Reklamace výběru z bankomatu za použití karty. Neobdržíte-li při výběru z bankomatu požadovanou částku, máte povinnost poznamenat si datum a čas použití karty, umístění bankomatu a provozovatele bankomatu podle loga na obrazovce a neprodleně kontaktovat Klientskou linku platebních karet +420 955 512 230. Pokud je následně částka zúčtována na vrub příslušného účtu nebo je zúčtována ve výši, která neodpovídá vybrané hotovosti, máte povinnost bez zbytečného odkladu písemně oznámit tuto skutečnost na našem formuláři Klientovu obchodnímu místu. V takovém případě uvedete v reklamaci přesné místo (město, stát), datum, hodinu a reklamovanou částku výběru a skutečnost, zda došlo k oznámení nevyplacené nebo chybně vyplacené hotovosti bankomatem prostřednictvím Klientské linky platebních karet v souladu s autorizací při používání bankomatu dle tohoto Průvodce. V případě reklamace výběru z bankomatu v zahraničí je vhodné uvést i text z obrazovky bankomatu. Při pobytu v zahraničí máte možnost kontaktovat Klientskou linku platebních karet, kde obdržíte pokyny, nebo se obrátit na příslušnou banku, která má bankomat ve své správě.

Reklamace vkladu do bankomatu. Při neúspěšném dokončení vkladové transakce je nutné, aby si držitel karty poznamenal datum a čas použití karty, umístění bankomatu a neprodleně kontaktoval Klientskou linku platebních karet +420 955 512 230. Pokud není následně částka zúčtována ve prospěch příslušného účtu nebo je zúčtována ve výši, která neodpovídá vložené hotovosti, je držitel povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit tuto skutečnost Klientovu obchodnímu místu na našem formuláři nebo telefonicky na Klientské lince platebních karet. Držitel v takovém případě uvede v reklamaci přesné místo (město, stát), datum, hodinu a reklamovanou částku vkladu a skutečnost, zda chybu při vkladu hotovosti oznámil prostřednictvím Klientské linky platebních karet v souladu s autorizací při používání bankomatu dle tohoto Průvodce.

Reklamace služeb mobilních operátorů. Veškeré reklamace související se zúčtováním služeb vám poskytovaných operátory mobilních telefonů se uplatňují v zákaznických centrech těchto operátorů, a to i v případě obdržení potvrzení o provedené platbě bankomatem.

Reklamace Cash Back. Samotnou transakci Cash Back nelze u nás reklamovat. Případnou reklamaci je třeba projednat u obchodníka ihned při obdržení hotovosti.

15. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty

V případě ztráty, odcizení či podezření na zneužití karty okamžitě kontaktujte nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230** a stoplistujte kartu. Tím zabráníte jejímu zneužití nebo alespoň omezíte případnou škodu. Prodlení s oznámením ztráty, odcizení či zneužití karty může mít za následek zamítnutí vaší reklamace transakcí ze ztracené, odcizené či zneužité karty z důvodu porušení povinností vyplývajících z podmínek k vaší kartě.

Stoplistaci karty můžete učinit i osobně v kterémkoliv obchodním místě KB. Nemůžete-li oznámení podat osobně (např. z důvodu hospitalizace v nemocnici apod.), může tak za vás učinit i jiná osoba (např. manželka, spolupracovník apod.).

Pokud se nacházíte v zahraničí, rovněž volejte Klientskou linku platebních karet. Můžete se ale obrátit i na kteroukoliv pobočku banky, jež je členem mezinárodní asociace Visa nebo MasterCard. Pro oznámení ztráty lze v případě nouze využít také mezinárodní centra karetních asociací:

- Visa Global Customer Assistance Service **+1 410 581 9994**
- MasterCard Global Service Centre **+1 636 722 7111**

Neodmítnete-li při stoplistaci karty vydání nové karty, bude vám za poplatek uvedený v našem sazebníku automaticky vydána karta s novým číslem a novým PIN. U Mobilní karty si nový mPIN volíte v aplikaci Mobilní banka v sekci Mobilní karty.

Neseme všechny škody za uskutečněné transakce ze ztracené, odcizené či zneužité karty od okamžiku stoplistace (výjimku tvoří případy, kdy klient jednal podvodně). U neautorizovaných transakcí nese Kvalifikovaný klient* ztrátu jen do výše 150 EUR do okamžiku oznámení ztráty, odcizení či zneužití. To neplatí, pokud klient jednal podvodně nebo hrubou nedbalostí porušil některou ze svých povinností bezpečného používání karty (např. nezajistil ochranu PIN). Pak nese plnou odpovědnost.

* Kvalifikovaný klient je klient spotřebitel nebo klient mikropodnikatel, který využívá námi poskytovaných platebních služeb. Termín Kvalifikovaný klient je přesně definován ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Blokace karty
Jsme oprávněni blokovat kartu z důležitých, zejména bezpečnostních důvodů. O blokaci karty a jejích důvodech vás budeme informovat předem (telefonicky, e-mailem, na adrese, kterou máme k dispozici) nebo, není-li to možné, okamžitě po provedení blokace. V případě, že pominulo bezpečnostní riziko, vám po vzájemné dohodě kartu znovu aktivujeme, nebo v opačném případě kartu uvedeme na stoplist.

16. Služby pomoci držiteli karty v nouzi v zahraničí, tzv. Emergency Services

Tyto služby jsou součástí všech námi vydaných karet, vyjma specifických produktů, jako je např. Vkladová karta či Mobilní karta.

Služby pomoci držiteli karty v nouzi v zahraničí, tzv. Emergency Services, poskytne jakákoliv banka, která je členem mezinárodní karetní společnosti (MasterCard nebo Visa). Služby jsou poskytovány pouze držitelům embosovaných karet v případě ztráty, odcizení a poškození karty.

Druhy služeb Emergency Services:

- **Zablokování platební karty**,
  Více v bodě 15. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.
- **Vydání náhradní karty,** tzv. služba **Emergency Card Replacement**
  Vydání náhradní karty s dobou platnosti max. 2 měsíce, a to prostřednictvím nejbližší zahraniční banky vydávající karty. Náhradní kartu nelze použít pro výběr hotovosti z bankomatů. Jestliže si náhradní kartu nevyzvednete do 2 dnů, bude znehodnocena, náklady na vystavení karty však budou zúčtovány na vrub účtu, ke kterému je karta vydána. Doporučujeme vám, abyste si před faktickým využitím této služby zjistili u dané banky výši poplatku za tuto službu a případná další omezení (např. délku trvání vystavení takové karty, adresu doručení náhradní karty).
- **Vydání nouzové hotovosti, tzv. služba Emergency Cash Advance**
  Vydání hotovosti do výše aktuálního zůstatku na vašem účtu (max. ekvivalent 3 000 USD) prostřednictvím nejbližší zahraniční banky vydávající karty. Doporučujeme vám, abyste si před faktickým využitím této služby zjistili u dané banky výši poplatku za tuto službu a případná další omezení.

Tento Průvodce nabývá účinnosti dne 23. 7. 2016 a ruší a nahrazuje Průvodce k platebním kartám účinný od 1. 2. 2016.