



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.

Používání platební karty (dále též „karta“) poskytnuté Komerční bankou, a.s. (dále též „KB“) 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. 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. Jaké platební karty KB poskytuje	1
3. Výběr vlastního designu karty (MojeKarta)	3
4. Předání platební karty a PIN	3
5. Aktivace platební karty	5
6. Nastavitelné parametry karty	6
7. Doplnkové služby ke kartám	7
8. Dvě výhody navíc pro kreditní karty	7
9. Platnost karty a její obnova	7
10. Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero)	8
11. Jak kartu používat a druhy karetých transakcí	10
12. Zúčtování transakcí a autorizace transakcí	16
13. Reklamace karetých transakcí	18
14. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty	19
15. Služby pomoci držitelu karty v nouzi	19

1. Důležitá telefonní čísla a kontakty

KLIENSKÁ LINKA PLATEBNÍCH KARET na nonstop tel. +420 955 512 230

Na toto číslo nám 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 urgentní zaslání nové karty / PIN viz také [bod 15](#).

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.

Doporučujeme vám uložit si telefonní číslo Klientské linky platebních karet do mobilního telefonu nebo ho nosit u sebe (nejlépe odděleně od karty), abyste v případě potřeby mohli co nejdříve využít naší pomoci.

2. Jaké platební karty KB poskytuje

Z nabídky platebních karet KB si můžete vybrat kartu, která bude splňovat vaše požadavky. Naši aktuální nabídku karet naleznete na www.kb.cz. Zpoplatněné služby spojené s kartou najdete na www.kb.cz v sekci Ceny a sazby.

Debetní karta

je platební karta poskytnutá k vašemu běžnému účtu (např. osobnímu nebo podnikatelskému). Když s ní platíte nebo vybíráte hotovost z bankomatu, používáte své vlastní peníze. Debetní kartou můžete platit za zboží nebo služby v obchodech i na internetu, doma i v zahraničí, vybírat hotovost z bankomatů, vkládat hotovost v CZK do bankomatů KB, na pobočkách některých bank či směnárnách, nebo u obchodníků (tzv. Cash Back). K debetní kartě je možné využívat či dokoupit další služby např. cestovní pojištění.

Kreditní karta

Je platební karta a úvěr v jednom. Kombinuje výhody karty společně s neúčelovým úvěrem, aniž byste museli čerpat své vlastní finanční prostředky (např. na osobním nebo podnikatelském účtu).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Používáním kreditní karty čerpáte naše finanční prostředky, které jsou pro vás dostupné na úvěrovém účtu až do výše tzv. „úvěrového limitu“. Jedinou 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 navyšuje 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 jiných bank či směnárnách, nebo u obchodníků využitím služby Cash Back při placení kartou.

S kreditní kartou můžete využívat i další služby a benefity, např. slevové programy či cestovní pojištění k platebním kartám.

Digitální karta

Digitální karta je digitální verzí Vaší „plastové“ embosované debetní nebo kreditní karty v rámci služeb třetích stran **Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay nebo Fitbit Pay** a je ji možné využívat v chytrých mobilních zařízeních s funkcí NFC (např. mobilní telefon, tablet, chytré hodinky).

Z jedné embosované karty můžete vytvořit více Digitálních karet pro různá zařízení používaná držitelem karty. Stejně jako embosovaná platební karta je i Digitální karta nepřenosná.

Digitální karta umožňuje výhradně bezkontaktní platby, platby za zboží a služby přes internet u obchodníků a bezkontaktní výběry hotovosti na bankomatech, které to službu podporují. Nelze ji použít k písemným a telefonickým objednávkám zboží a služeb, k Platbám na kartu nebo jako garanci pro rezervaci hotelu nebo v autopůjčovně, ani k dalším typům transakcí bez přítomnosti držitele karty.

Komerční banka negarantuje kompatibilitu se všemi zařízeními, a to zejména z důvodu softwarových úprav ze strany výrobců a dále úpravami koncových uživatelů. Komerční banka je oprávněna kdykoliv bez souhlasu klienta změnit rozsah služby (rozšířit i zúžit) – typy karet, které lze digitalizovat, typy transakcí, pro které lze Digitální kartu použít, počet transakcí, které služba umožňuje, počet transakcí zobrazovaných v transakční historii a proces aktivace Digitální karty.

Digitální kartu lze zamknout, odemknout a zrušit. Klient je povinen spravovat Digitální kartu tak, aby nedošlo k jejímu zneužití. Máme povinnost v případě zneužití platební metody Apple Pay, nahlásit Vaše zařízení společnosti Apple, která neprodleně provede zablokování platebních služeb na konkrétním zařízení.

Tip: Pro správnou funkčnost Digitální karty doporučujeme, abyste své mobilní zařízení s vaší Digitální kartou pravidelně připojovali k internetu (např. jednou za týden) – zvláště to doporučujeme před cestou do zahraničí.

Embosovaná karta

Embosovaná karta je debetní či kreditní karta s tzv. reliéfním (plastickým) písmem případně s písmem laserovaným. 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 (Komerční banka již elektronické karty neposkytuje)

Elektronická karta je debetní či kreditní karta s tzv. indent písmem. Je určena výhradně pro platby u obchodníků, kteří jsou vybaveni elektronickým platebním terminálem, k výběrům hotovosti 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 PIN, který zadáváte výhradně do externího zařízení k tomu určenému, např. klávesnice platebního terminálu či bankomatu. Elektronickou kartu nelze digitalizovat.

Debetní karta – virtuální

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

Firemní karta

Je debetní nebo kreditní platební karta, poskytnutá k firemnímu či podnikatelskému účtu. Firemní kartou se čerpají firemní prostředky. Může být označena též jako služební karta nebo korporátní karta. Korporátní karta je kreditní karta přizpůsobená svými parametry potřebám firem s obrátem nad 60 mil. Kč.

Vkladová karta

Je identifikační karta pro rychlé a jednoduché vkládání hotovosti na firemní účty prostřednictvím vkladových bankomatů KB. Peníze jsou vždy vloženy na účet, ke kterému byla karta vydána. Vkladová karta neumožňuje platby u obchodníků, výběry hotovosti ani žádné jiné transakce.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

3. Výběr vlastního designu karty (MojeKarta)

Chcete mít na kartě obrázek svého domácího mazlíčka? Fotku z rodinné oslavy? Nebo momentku z dovolené? Žádný problém. Tato služba se jmenuje **MojeKarta** a můžete si ji pořídit k vybraným druhům debetních i kreditních karet vystavených k účtu v KB.

V naší galerii na www.mojekarta.cz najdete spoustu inspirace, ať už fandíte sportu, milujete vaření, cestování nebo umění. Nezapomínáme ani na karty pro děti. Navíc dvakrát ročně připravujeme speciální limitovanou edici, ve které můžete najít třeba Batmana nebo obrázky z oblíbeného seriálu. Limitované edice jsou časově omezeny a pouze do vyprodání, proto neváhejte s výběrem.

Můžete použít i svůj vlastní design. Buďte kreativní, ale zároveň si dejte pozor na určitá omezení. Podrobnosti najdete v Oznámení o designu MojeKarta nebo na webu www.mojekarta.cz.

Pro výběr vašeho jedinečného vzhledu pro kartu potřebujete získat **design kód**. Ten naleznete v žádosti o kartu s vlastním designem a zároveň ho obdržíte e-mailem. Pak už si můžete vybrat obrázek nebo nahrát vlastní na www.mojekarta.cz. Udělejte to do 30 dnů od podepsání žádosti.

Upozornění:

- Nebude-li design v souladu s Oznámením o designu MojeKarta, budete e-mailem informováni o důvodu zamítnutí designu. (Máme právo odmítnout poskytnutí karty s vlastním designem i bez udání důvodu.) 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).
- 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.
- Technologie výroby karty s vlastním designem může způsobit rozdíl mezi vámi vloženým designem a výsledným designem vyrobené karty v míře kontrastu, jasů a odlišností v barevných odstínech. Rozhodnete-li se tento rozdíl reklamovat, nebude tato reklamáce uznána jako oprávněná.
- Převzetím karty vyjadřujete souhlas se zobrazením vlastního designu na kartě.

Změna vlastního designu

- Máte-li již vlastní design na kartě a rozhodli jste se změnit design pro svoji následující kartu v rámci automatické obnovy karty, můžete požádat o změnu designu prostřednictvím internetového bankovníctví nebo na svém obchodním místě KB, a to nejpozději dva měsíce před měsícem ukončení platnosti vaší stávající karty.
- Designy karet z limitované edice jsou nabízeny na základě licence, kterou KB pro takový účel zakoupila. Pokud dojde k obnově karty či výměně karty a daná licence již není platná, můžete si vybrat jiný design z aktuální nabídky nebo vám bude poskytnuta karta s jiným náhradním vlastním designem.

4. Předání platební karty a PIN

Předání karty držiteli karty

- Při sjednání karty si můžete zvolit způsob jejího předání:
 - Zaslání prostřednictvím obyčejné poštovní zásilky. Zkontrolujte si správné zadání poštovní adresy a označení poštovní schránky.
 - Předání 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 poskytnutí nové karty
 - Standardní doba doručení karty je do 5 pracovních dnů. Kontaktujte 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.

Předání PIN držiteli karty

Při sjednání karty si můžete zvolit způsob předání PIN. PIN ke svým kartám je možné zobrazovat v internetovém bankovníctví MojeBanka / Mojebanka Business, Mobilní banka / Mobilní banka Business a k tomu si zvolit předání:

- 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

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

linku volejte i tehdy, pokud byste si omylem smazali odpovědní SMS, nebo v případě jakéhokoliv podezření na zneužití SMS zprávy. Lhůta pro zjištění PIN pomocí SMS je 360 dnů od vydání karty.

Ve výjimečných případech, pokud využíváte zahraničního operátora, nemusí dojít k doručení SMS zprávy.

- Formou obyčejné poštovní zásilky na vaši adresu nebo na zvolené obchodní místo KB.
- Vždy prosím při předání zkontrolujte, zda obálka s PIN nebyla jakýmkoliv způsobem poškozena. Pokud ano, máte právo převzetí odmítnout a požádat o poskytnutí 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 Digitální kartě se PIN nepředává, pro autorizaci plateb klient používá stejný bezpečnostní prvek jako pro odemčení / uzamčení mobilního zařízení, ve kterém má uloženou Digitální kartu. Bez nastaveného zabezpečení mobilního zařízení nelze Digitální kartu aktivovat. V některých výjimečných případech je nutné z důvodu bezpečnosti pro autorizaci transakce zadat PIN své embosované karty, ze které jste si Digitální kartu vytvořil. V těchto případech budete vyzván k zadání PIN na klávesnici platebního terminálu. PIN bude vyžadován také při výběru hotovosti digitální kartou na bankomatu.

Zapomenutý PIN je možné zobrazit ke svým kartám v internetovém bankovníctví nebo ho znovu získat jeho opětovným zasláním:

- **Zobrazení PIN** k platební kartě je možné držitelem karty v internetovém bankovníctví Mojebanka, Mojebanka Business, Mobilní banka a Mobilní banka Business.
- Pokud neobdržíte PIN poštou nebo prostřednictvím SMS (nevztahuje se na Digitální kartu), 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.

Nestandardní způsoby předání karty

Kartu i PIN lze předat i nestandardními způsoby zpoplatněnými dle Sazebníku (nevztahuje se na Digitální kartu).

Zaslání platební karty do zahraničí

- Karta může být zaslána i do zahraničí. Kurýrní služba ji doručí do vámi uvedeného místa pobytu. Jedná se o zpoplatněnou službu.
- Pokud se jedná o kartu, která je vydávána s PIN kódem, může být PIN získán pomocí SMS (prvních 360 dnů) a zároveň může být zobrazen v internetovém bankovníctví Mojebanka, Mojebanka Business, Mobilní banka a Mobilní banka Business nebo zaslán v bezpečnostní obálce samostatnou zásilkou (z bezpečnostních důvodů odděleně od karty).

Expresní poskytnutí karty

- Pokud potřebujete mít svou kartu k dispozici dříve, než je standardní doba výroby (5 pracovních dní), lze požádat o expresní vyrobení a poskytnutí 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 a bezpečnostní prvek

Tzv. **PIN** (Personal Identification Number) je karetním systémem držiteli karty přidělený jedinečný čtyřmístný číselný kód. Používá se k potvrzení (autorizaci) držitelem právě prováděné karetní transakce (tj. k prokázání, že Vy jste oprávněn/a právě prováděnou karetní transakci odsouhlasit). Poprvé držitel PIN použije při aktivaci karty a následně při kontaktních transakcích za přítomnosti držitele (např. platba kartou u obchodníka / výběr hotovosti z bankomatu). PIN je určený pouze držiteli karty – nikdy nikam si jej nepoznamenávejte, nikdy nikomu nesdělujte (úplná Pravidla bezpečného používání karet viz [bod 10](#) tohoto Průvodce).

PIN vždy zadávejte výhradně do externího zařízení k tomu určenému - nejčastěji klávesnice platebního terminálu / bankomatu.

Při platbě na internetu PIN NIKDY NIKAM nezadávejte, protože k potvrzení takové platby se PIN nikdy nevyžaduje (více viz [bod 11](#) – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí).

Držitel je oprávněn PIN ke své kartě změnit v KB bankomatech. Při změně PIN se řiďte doporučeními uvedenými v [odstavci 10.3](#).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

V případě, že je **při platbě Digitální kartou** vyžadována autorizace platby držitelem karty, držitel karty používá stejný **bezpečnostní prvek** jako pro odemknutí / uzamknutí mobilního zařízení, ve kterém má Digitální kartu uloženou. Tento bezpečnostní prvek (např. PIN, otisk prstu, gesto, bezpečnostní kód) vždy zadávejte pouze do svého mobilního zařízení, ve kterém máte Digitální kartu.

5. Aktivace platební karty

- **PODEPIŠTE KARTU.** Karty, které mají podpisový proužek na zadní straně je třeba ihned po převzetí podepsat, nejlépe permanentním fixem. Bez podpisu je karta neplatná, obchodní místo má právo nepřijmout k platbě kartu bez podpisu.
- **AKTIVUJTE KARTU.** Viz informace níže v tomto bodě.
- **Nastavte si kartu podle svých potřeb.** Podrobně o nastavení limitu, povolení plateb na internetu apod. viz bod 10.
- **PO AKTIVACI MŮŽETE SVOU KARTOU POHODLNĚ PLATIT** a využívat všech výhod, které vám nabízí. Konkrétní výhody najdete v [bodě 11](#) – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí a v [bodě 7](#) – Doplnkové služby ke kartám.
- O každém online 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 bankovníctví MojeBanka v nabídce Nastavení oznámení / Oznámení o platbách / Použití karty 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 nastavení, které si zvolíte.
- Další možností je využití push notifikací zasílaných prostřednictvím internetového bankovníctví Mobilní banka či Mobilní banka Business na displej vašeho telefonu. Tento typ notifikací má každý klient po prvním spuštění Mobilní banky zapnutý. Změnu nastavení najdete v menu Nastavení / Oznámení / Platby kartou.

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.

Kartu aktivujete provedením úspěšné transakce potvrzené PIN, ideálně platbou v obchodě, při níž je karta vložena do platebního terminálu a potvrzena správným PIN nebo výběrem hotovosti z bankomatu, případně aktivací transakcí na bankomatu KB. Aktivaci doporučujeme provést na území ČR. Od této chvíle můžete kartou pohodlně platit a využívat všech výhod, které vám nabízí.

(Virtuální kartu není nutné aktivovat).

Aktivace Digitální karty

Podmínkou aktivace Digitální karty není aktivace původní „plastové“ embosované karty, ke které je její digitální verze vytvořena. Digitální kartu nelze vytvořit ze zamknuté karty nebo karty s expirovanou platností.

▪ Apple Pay

Digitální kartu můžete používat i prostřednictvím služby **Apple Pay** na zařízeních iPhone, Apple Watch, iPad a Mac podporovaných společností Apple. Apple Pay umožňuje prostřednictvím Digitální karty bezkontaktní platby u obchodníků, platby v aplikacích za zboží a služby i na internetu v prohlížeči Safari u obchodníků akceptujících platbu Apple Pay.

Digitální kartu pro službu Apple Pay si vytvoříte zadáním údajů o Vaší platební kartě:

- na iPhone pomocí aplikace „Wallet“,
 - pro Apple Watch v propojeném iPhone pomocí aplikace „Apple Watch“ v menu „Wallet a Apple Pay“,
 - na iPadu v „Nastavení“ v menu „Wallet a Apple Pay“,
 - na MacBooku Pro s funkcí Touch ID v „Předvolbách systému“ v menu „Wallet a Apple Pay“,
- a dále postupujete dle instrukcí v příslušném zařízení.

▪ Google Pay

Služba mobilní platby **Google Pay** umožňuje prostřednictvím Digitální karty bezkontaktní platby u obchodníků, platby za zboží a služby přes internet u obchodníků akceptujících platbu Google Pay. Použití této služby vyžaduje mobilní zařízení s funkcí NFC a s operačním systémem Android podporující službu Google Pay.

Digitální kartu pro službu Google Pay si vytvoříte a aktivujete v internetovém bankovníctví Mobilní banka / Mobilní banka Business v sekci Platební karty. Digitální kartu pro tuto službu si můžete v Mobilní bance / Mobilní bance Business vytvořit za předpokladu, že v internetovém bankovníctví MojeBanka / MojeBanka Business povolíte platby na libovolné účty a přiřadíte požadované mobilní zařízení.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

▪ **Garmin Pay a Fitbit Pay**

Digitální kartu pro službu **Garmin Pay** či **Fitbit Pay** si vytvoříte pomocí aplikace „Garmin Connect“, nebo „Fitbit“, kde si vytvoříte bezpečnostní kód pro zabezpečení aplikace, a dále postupujete dle instrukcí v aplikaci.

Společnost Google a Apple si vyhrazují právo do budoucna měnit systémové požadavky na jejich služby. KB nenese odpovědnost za softwarové aktualizace, výpadky a notifikace těchto služeb a stejně tak za kompatibilitu používaného mobilního zařízení.

Při nejasnostech s aktivací nebo dalších dotazech kontaktujte naši nonstop Klientskou linku platebních karet na čísle **+420 955 512 230**.

6. Nastavitelné parametry karty

Kdo může měnit parametry karty

▪ **Majitel účtu**

Majitel účtu může měnit všechny parametry nad kartami, které byly k jeho účtu poskytnuty. U karet vydaných pro jiné držitele, např. pro manželku, vydaných k vašemu účtu, není možné měnit osobní údaje (tj. adresa pro kartu a PIN a telefonní číslo). Ostatní parametry je možné nastavovat.

▪ **Držitel karty**

Pokud jste držitelem karty, ale nejste majitelem účtu, máte např. vydanou kartu k firemnímu účtu, pak můžete nastavovat pouze vaše osobní údaje (adresa pro kartu a PIN, telefonní číslo) příp. zamknout nebo odemknout kartu. Ostatní parametry může měnit pouze majitel účtu, pokud neudělí zvláštní zmocnění.

▪ **Osoba zmocněná k administraci platebních karet**

Majitel účtu může zmocnit třetí osobu (dále „administrátor PK“) k možnosti měnit parametry karet vydané ke všem účtům, ke kterým majitel účtu dal povolení této osobě nahlížet. Administrátor PK má právo měnit parametry karet ve stejném rozsahu jako majitel účtu. Majitel účtu může třetí osobu zmocnit v rámci příkazu k administraci v obchodním místě Komerční banky nebo v internetovém bankovníctví MojeBanka nebo MojeBanka Business.

Nastavitelné parametry karty můžete kdykoliv měnit v obchodním místě KB nebo v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka / MojeBanka Business, Mobilní banka / Mobilní banka Business), případně prostřednictvím Expresní linky KB nebo Klientské linky platebních karet.

Transakční limity pro platby u obchodníků a pro výběry hotovosti z bankomatů

Tyto limity jsou stanoveny jako týdenní (od pondělí do neděle, obnoví se v neděli ve 24:00 hod.). Stanovit si je můžete již při sjednání žádosti o platební kartu, zvlášť limit pro výběr hotovosti z bankomatu a pro platby u obchodníka. **Limit pro platby na internetu** je součástí limitu pro platby u obchodníků.

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.

Ve výjimečných situacích jsme oprávněni kdykoliv změnit výši limitů, o takové změně vás vždy budeme informovat.

Zamknutí a odemknutí karty

Zamknutí karty zneaktivní kartu včetně Digitální karty pro veškeré transakce, u kterých dochází v rámci autorizace k ověření aktuálního zůstatku. Zamknutou kartou tedy nevyberete ani nevložíte hotovost v bankomatech, nezaplatíte u obchodníků nebo na internetu. Zamknutí karty nenahrazuje stoplistaci! V případě ztráty, krádeže nebo podezření ze zneužití kartu ihned stoplistujte (viz [bod 14](#)).

V případě, že je embosovaná karta zamknutá, nelze k ní aktivovat Digitální kartu.

Tisk zůstatku z bankomatu

Pokud je tato funkčnost vámi povolená, je umožněn na bankomatu tisk (nebo náhled) disponibilního zůstatku účtu, ke kterému je karta poskytnuta. Tuto funkčnost je pro některé karty možné zakázat v případě, že jsou k vašemu účtu poskytnuty karty i pro jiné držitele a nechcete, aby měli možnost zjistit zůstatek na účtu.

Mezi nastavitelné parametry karty také patří:

- adresa pro zaslání karty a PIN
- automatická výměna karty
- výpisy ke kartě

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

7. Doplnkové služby ke kartám

Karta umožňuje čerpání doplňkových služeb s ní spojených. Typ služby je závislý na druhu karty. Výčet doplňkových služeb spojených s kartou naleznete ve svém internetovém bankovníctví, na výpisu z platební karty nebo na www.kb.cz v sekci příslušné vaší kartě.

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. VIP Sphere program, Mastercard Priceless Prague, Mastercard Business Selection program, Prémiový program Visa, odměna 1 % na penzijní spoření, Priority Pass atd.

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

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 nebo k vybraným kartám např. volitelné cestovní pojištění Easy.

8. 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 hotovosti 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 platbami kartou a pomocí bezhotovostních převodů z úvěrového účtu na jiné účty v CZK.

9. Platnost karty a její obnova

Platnost karet KB

- Karty KB mají mezinárodní platnost. 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 jsou platné zpravidla tři roky od jejich vydání. Platnost karty najdete vyznačenou na kartě ve formátu MM/RR (měsíc/rok), přičemž tato platnost končí půlnocí posledního dne v měsíci vyznačeném na kartě (např. 12/22 znamená platnost do 31. 12. 2022 do 24:00 hodin).
- Kartu je nutné aktivovat. Pokud není provedena aktivace alespoň digitální verze karty do 360 dnů od jejího vydání, je ukončena její platnost v souladu s produktovými podmínkami.
- Platnost Digitální karty je spojena s platností embosované karty, ke které je Digitální karta aktivována. Pokud nedochází k obnovení původní embosované karty, je vždy ukončena i platnost všech digitálních verzí k této kartě.

Obnova karty

- Pro všechny karty vydávané KB je nastaveno automatické opakované poskytnutí karty po skončení její platnosti, tzv. automatická výměna karty (AVK). Vaši kartu tak poskytujeme po skončení její platnosti opakovaně až do doby, než požádáte o změnu (například vlastní design) nebo AVK ukončíte.
- 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.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- Po obnovení původní embosované karty v rámci automatické obnovy dochází automaticky k přenesení Digitální karty na nově vydanou embosovanou kartu pro platby Vaším mobilním zařízením. Číslo Digitální karty zůstává stejné.
- Po obnovení karty je KB povinná hlásit návaznou kartu obchodníkům (kteří se registrovali do programů karetních společností) tzn. výhodou je, že se nezruší Vaše pravidelné platby, které máte nastavené na své kartě – např. platby v aplikacích za služby, členství apod.

10. Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero)

1. [Chraňte svou kartu.](#)
2. [Ochraňujte svůj PIN.](#)
3. [Zvolte si bezpečný PIN.](#)
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 při provádění předautorizovaných transakcí.](#)
8. [Nastavte si vašim potřebám vyhovující limity pro karetní transakce.](#)
9. [Kontrolujte výpisy transakcí provedených kartou.](#)
10. [Zablokujte kartu včas.](#)

10.1. Chraňte si svou kartu

- Karta je nepřenositelná a je určena pouze pro držitele, jemuž byla poskytnuta.
- Po převzetí si kartu 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.
- Pravidelně kontrolujte, zda máte svou kartu u sebe. Ke kartě i k PIN 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 hotovými penězi už nikdy nesetkáte, ale ztracenou/ukradenou kartu můžete zablokovat a o vaše finanční prostředky nepřijdete.
- Pravidelně kontrolujte transakce provedené kartou např. na výpisech nebo v internetovém bankovníctví.
- 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. Na telefonu mějte nastaven bezpečnostní prvek pro odemčení / uzamčení zařízení. Stejně tak si chraňte mobilní zařízení ve spojení, s kterým používáte Digitální kartu a spravujete Digitální kartu tak, abyste předešli jejímu zneužití.

10.2. 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. Nezádávejte svůj PIN do jiných zařízení (např. vstupní zámky dveří, samostatné klávesnice bez spojení s platebním terminálem atp.).
- Při platbách na internetu nikdy nezádávejte váš PIN. Nesdělujte jej nikomu ani v rámci rodiny.
- Před zobrazením PIN v internetovém a mobilním bankovníctví se ujistěte, že PIN nemůže být zpozorován jinou osobou.

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

10.3. Zvolte si bezpečný PIN

- Při změně PIN nepoužívejte jednoduchou číselnou kombinaci tj. čtyři stejná čísla (např. 1111), sekvenci čísel (např. 1234), ani jiné číselné údaje, které je možné jednoduše zjistit např. čísla, která mají souvislost se jmény rodinných příslušníků, jejich datem narození, jejich telefonním číslem nebo číselné kombinace alarmů, bezpečnostních schránek, vstupů dveří apod.
- Doporučujeme PIN po určitých časových intervalech změnit.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

10.4. 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 kde s vámi pracovníci KB dohodnou další postup.

10.5. 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 10.7](#) a v [bodě 11.12](#) Platby kartou předem).
- Při placení kartou si nezapomeňte vzít doklad o provedené transakci a svou kartu. Prodejní doklady je nutné uschovat pro případné reklamace.
- V žádném obchodním místě, (např. restaurace) nenechávejte odejít obsluhu s kartou z vašeho dohledu, zamezíte tím zneužití karty. Dojde-li k situaci, kdy vám obchodník sdělí, že transakci nebylo možné uskutečnit, vyžádejte si doklad z platebního terminálu se zamítnutím transakce, když poté zaplatíte v hotovosti, uschovejte si doklad o zaplacení.

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

Při placení na internetu vybírejte obchodníky pečlivě. Nejlépe takové, kteří podporují službu 3D Secure označenou logy „Mastercard ID Check“, Visa Secure:



Klient se může ojediněle setkat také se staršími logy:



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

10.7. Dávejte pozor při provádění předautorizovaných transakcí

Zejména v hotelích, restauracích a půjčovnách aut můžete být požádáni o potvrzení transakce podpisem nebo zadáním PIN, aniž byste znali přesnou výši transakce za vámi čerpané služby, viz také [bod 11.12](#). Obchodník proto předem ověří pouze předpokládanou částku transakce (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 zkonsumovaného 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! V případě zaúčtování transakce na váš účet také neprodleně zkontrolujte, zdali jde o očekávanou částku s detaily vám známými.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

10.8. Nastavte si vašim potřebám vyhovující limity pro transakce kartou

Týdenní limity ke kartě pro výběry hotovosti z bankomatů a pro platby u obchodníků si nenastavujte příliš vysoké. V případě odcizení, ztráty či jiného zneužití karty tím zabráníte vzniku zbytečně vysoké škody. Limity ke kartě si můžete podle svých potřeb změnit s okamžitou platností jednoduše v internetovém bankovníctví Mojebanka / Mojebanka Business nebo Mobilní banka / Mobilní banka Business.

10.9. Kontrolujte výpisy transakcí kartou

Transakce na účtu, ke kterému je karta poskytnuta (běžný/úvěrový účet) 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 viz také [bod 13](#) – Reklamacce karetních transakcí.

10.10. Zablokujte kartu včas

V případě ztráty, odcizení, zneužití, poškození, zablokování nebo podezření na zneužití karty / mobilního zařízení, ve kterém používáte Digitální kartu, ihned volejte nonstop Klientskou linku platebních karet na **+420 955 512 230** z ČR i zahraničí. Zablokování karty (někdy označováno též „stoplistace“) je okamžité. Podrobně viz [bod 14](#). níže.

11. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí

Platební kartou lze realizovat tyto druhy transakcí:

1. [platby za zboží a služby v obchodech](#),
2. [platby za zboží a služby na internetu](#),
3. [platby na samoobslužném terminálu](#),
4. [výběry hotovosti z bankomatů](#),
5. [vklady hotovosti ve vkladových bankomatech KB](#),
6. [výběry hotovosti u obchodníků – tzv. Cash Back](#),
7. [výběry hotovosti v pobočkách jiných bank, tzv. Cash Advance](#),
8. [změnu PIN v bankomatech KB](#),
9. [okamžité zjištění zůstatku pro použití karty](#),
10. [dobíjení kreditu mobilního telefonu](#),
11. [písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb](#),
12. [platby kartou předem a garantované rezervace](#),
13. [transakce Dynamic Currency Conversion](#),
14. [transakce Quasi Cash](#),
15. [transakce Platba na kartu / Expresní platba na kartu](#).

Digitální kartou lze realizovat výše uvedené druhy transakcí za předpokladu, že terminál umožňuje bezkontaktní placení, obchodník na internetu akceptuje tento typ platby. Výběry hotovosti Digitální kartou lze realizovat pouze na bankomatech, které to podporují.

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

11.1. Platby za zboží a služby v obchodech

Obecné informace

- Všechny karty KB mají mezinárodní platnost, můžete jimi platit v zahraničí v obdobném rozsahu jako v ČR.
- Obchodní místa jsou vždy označena logy těchto platebních karet, které lze při platbě použít.
- Všechny platby kartou jsou bez poplatku, ať již platíte za zboží nebo služby v obchodě nebo na internetu.

Nejpoužívanějším způsobem přijetí karty obchodníkem je platební terminál, na kterém proběhne:

- **bezkontaktní placení:** karta není fyzicky v kontaktu s platebním terminálem, držitel karty ji pouze přiloží ke čtečce terminálu a vyčká na zvukový signál odsouhlasení platby. Obdobně zaplatí i Digitální kartou, kdy ke čtečce terminálu přiloží svůj mobilní telefon (nebo jiné zařízení vybavené NFC technologií s aktivovanou Digitální kartou) a zadá bezpečnostní prvek mobilního zařízení (např. otisk prstu, gesto). PIN do platebního terminálu v tomto případě nezadává.
- **kontaktní placení:** kartu její držitel vloží do čtečky terminálu k přečtení kontaktního čipu na kartě nebo kartu protáhne čtečkou magnetického proužku.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- Můžete se však setkat také s placením kartou 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.

Potvrzení platby v obchodě PINem / bezpečnostním prvkem mobilního zařízení

Při platbě platební kartou vás prodávající vyzve k zadání PIN, případně k podpisu prodejního dokladu. Ihned po transakci vám 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 (v zahraničí zpravidla 20 EUR / 15 GBP případně hodnotu možného lokálního limitu) se zpravidla realizují bez nutnosti zadání PIN. 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.

Stejně funguje zadávání bezpečnostního prvku daného mobilního zařízení pro službu Google Pay, ve kterém máte aktivovanou Digitální kartu.

V případě bezkontaktních transakcí u služby Garmin Pay a Fitbit Pay je bezpečnostní kód zadán při aktivaci služby platný pro autorizaci plateb po dobu 24 hodin od zadání nebo do doby, kdy dojde k přerušení monitoringu tepové frekvence na zařízení.

U služby Apple Pay je nutné vždy před provedením bezkontaktní transakce ověřit platbu pomocí Face ID, Touch ID, případně pomocí bezpečnostního kódu. U Apple Watch je bezpečnostní kód zadán při aktivaci služby platný pro autorizaci plateb do doby, kdy dojde k přerušení monitoringu tepové frekvence na zařízení, maximálně však po dobu 24 hodin od jeho zadání.

Označení prodejen a terminálů přijímajících bezkontaktní platby (platí i pro přijímání Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay a Fitbit Pay):



Naše doporučení

- Kontrolujte datum a částku na prodejním dokladu.
- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadávání vašeho PIN / bezpečnostního prvku mobilního zařízení!
- Při každé platbě kartou vždy sledujte manipulaci obsluhy s vaší kartou.
- Nedovoďte obsluhu (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 přiložte kartu na minimální vzdálenost ke čtecímu zařízení platebního terminálu samostatně a bez pouzdra.
- 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 Digitální kartu.

Platba za zboží a služby prostřednictvím tzv. imprinteru (mechanický snímač)

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.

11.2. Platby za zboží a služby na internetu

Platba kartou na internetu je nejpohodlnějším a nejvýhodnějším způsobem, jak zaplatit za zboží a služby on-line. K platbě je možné využít všechny platební karty KB vyjma některých specifických produktů (např. vkladová karta). U

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

své karty si můžete tento typ plateb kdykoliv povolit nebo zakázat (povolení plateb na internetu) – v internetovém bankovníctví MojeBanka a Mobilní banka, na pobočce nebo na nonstop Klientské lince platebních karet +420 955 512 230.

Při platbách na internetu můžete být požádáni o uvedení:

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

Obchodník v **žádném nesmí požadovat váš PIN, nikdy jej neuvádějte.**

Pokud je obchodník vybaven technologií 3D Secure, budete po zadání údajů z karty přesměrováni na zabezpečenou stránku s logem KB, kde můžete údaje o platbě zkontrolovat.

V některých případech budete vyzváni k tomu, abyste svou platbu dodatečně potvrdili – zadáním jednorázového SMS hesla zasláního na telefonní číslo, případně jiného hesla nebo pomocí aplikace KB Klíč. Telefonní číslo je možné jednoduše změnit v internetovém bankovníctví.

Vždy zvažte, u kterých obchodníků nakupujete a komu předáváte své osobní a karetní údaje. Kontrolujte obchodní podmínky a kontaktní údaje. Pokud se vám stránky zdají nedůvěryhodné, služby těchto obchodníků nedoporučujeme využívat. Stejně tak buďte opatrní, pokud je cena služeb a zboží výrazně nižší, než je standardní tržní cena. Často se jedná o nekalé jednání třetích stran s cílem získat vaše údaje.

11.3. Platby na samoobslužném terminálu

Samoobslužný platební terminál umožňuje nákup bez přítomnosti obsluhy (např. v hypermarketu, na čerpací stanici, v městské hromadné dopravě apod. Digitální kartou provedete tento druh transakce pouze, pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení v režimu online. Pokud je vyžadováno zadání bezpečnostního prvku (např. otisk prstu, gesto, bezpečnostní kód), zadávejte ho výhradně do mobilního zařízení, nikoliv na klávesnici platebního terminálu.

Řešení ověření a zaúčtování karetní transakce je u samoobslužných terminálů různé dle specifikací samotného poskytovatele a Komerční banka ho nemůže ovlivnit - zejména u čerpacích stanic a v městské hromadné dopravě. Postupujte tedy vždy podle návodu na terminálu.

11.4. Výběry hotovosti z bankomatů

- Obsluhovat bankomat KB je jednoduché. Texty obrazovek vás provedou celou nabídkou.
- Pokud je to možné, nabídne vám bankomat na výběr různou skladbu bankovek.
- Pokud vám bankomat nevyplatí požadovanou částku, je možné, že nemá k dispozici dostatečné množství požadovaných bankovek nebo že jste již vyčerpali svůj týdenní limit, případně částka překračuje disponibilní zůstatek na účtu. V těchto případech vás bankomat KB požádá o změnu požadované částky.
- Maximální výše vybírané částky může být také limitována interní směnicí provozovatele bankomatu. V případě výběru vyšší částky může dojít k situaci, kdy budete nuceni transakci rozdělit na více menších výběrů.
- Jakmile bankomat přijme částku pro výběr hotovosti a již nenabízí další možnosti volby, vrátí vám kartu vysunutím ze snímače (pouze pokud jste provedli výběr vložením karty do snímače) a poté vám vydá hotovost. Pokud jste zadali volbu papírové stvrzenky, vytiskne vám stvrzenku o provedené transakci.

Naše doporučení

- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání vašeho PIN, a nenechte se při transakci nikým rušit. Bezpečnostní doporučení viz [bod 10.4](#).
- 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.
- Předtím než opustíte bankomat, vždy zkontrolujte, zda jste nezapomněli kartu a vydanou hotovost řádně uložit. Na bankomatu můžete také zaznamenat sdělení o produktech, nabídkách KB, a to prostřednictvím automatického přehrání reklamního sdělení přímo na obrazovce bankomatu, s čímž souhlasíte.
- Při výběrech hotovosti v zahraničí je možné, že provozovatel sítě bankomatů vybírá poplatek za použití bankomatu. Tento poplatek neúčtuje KB a je připočten k částce výběru. KB není schopna ho ovlivnit ani reklamovat. Doporučujeme vám zvážit výhodnost provedení výběru např. vzhledem k vybírané částce.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Tipy pro vás:

- Pro **vyhledání nejbližšího bankomatu** můžete využít mapy bankomatů KB v Mobilní bance případně lokátorů mezinárodních karetních společností Mastercard a Visa (odkazy na ně naleznete na www.kb.cz v sekci Pobočky a bankomaty). V zahraničí jsou bankomaty často označovány zkratkou ATM (Automated Teller Machine).
- Bankomat KB vás **upozorní na konec platnosti karty** 60 dnů před vypršením její platnosti.
- Při výběru hotovosti z bankomatů 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“).

11.5. Vklady hotovosti ve vkladovém bankomatu KB

Jste-li držitel debetní nebo vkladové karty vydané KB, můžete jejím prostřednictvím v tzv. vkladovém bankomatu KB provést vklad hotovosti českými bankovkami na účet, k němuž byla tato karta poskytnuta. Účet může být veden v CZK nebo v těchto cizích měnách: CAD, CHF, GBP, USD, EUR.

Jeden vklad umožní vložit až 200 kusů bankovek v hodnotě max. 300 000 Kč. Mince vkládat nelze. Při vkladu nad tento limit nebude transakce bankomatem zpracována a bankovky mohou být vráceny. Doporučujeme rozdělit transakci do více vkladů.

Vkladový bankomat KB provádí kontrolu pravosti a platnosti bankovek v souladu s platnými právními předpisy. Nerozpoznané či neplatné bankovky, bankovky cizí měny, nebankovky a papír vám vkladový bankomat vrátí. Informace o počtu bankovek, vložené částce a případných zadržovaných bankovkách se zobrazí na obrazovce bankomatu a/nebo na stvrzence.

Podezřelé/nestandardně poškozené bankovky vkladový bankomat KB zadrží k dalšímu přezkoumání v souladu s právními předpisy. Držiteli karty bude zasláno písemné potvrzení o zadržení na jeho adresu vedenou v KB.

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.

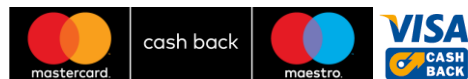
Naše doporučení

- Pro vyhledání nejbližšího vkladového bankomatu KB můžete využít mapy bankomatů v Mobilní bance nebo na www.kb.cz v sekci Pobočky a bankomaty.
- Vkládanou hotovost si předem spočítejte a zkontrolujte prosím, aby mezi vkládanými bankovkami nebyly žádné cizí předměty, papírky, kancelářské sponky apod.
- Klientskou linku platebních karet na čísle +420 955 512 230 kontaktujte také v případě dotazů nebo nestandardního chování vkladového bankomatu KB.

11.6. Výběr hotovosti u obchodníka, tzv. služba Cash Back

Výběr hotovosti u obchodníka, tedy tzv. službu Cash Back můžete využít výhradně na území ČR a to souběžně s provedením nákupu zboží a služeb a dle pravidel karetních společností a daného obchodníka. Obchodník je oprávněn poskytnutí transakce typu Cash Back odmítnout, a to i bez udání důvodu.

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



11.7. Výběr hotovosti v pobočkách jiných bank a ve směnárnách, tzv. 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 směrnici finanční instituce, která tuto službu poskytuje.

Komerční banka Cash Advance na svých pobočkách neposkytuje.

11.8. Změna a zapomenutý PIN

Změna PIN

- Pokud chcete změnit svůj PIN, lze si jej v síti bankomatů KB změnit.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- **Svůj nový PIN si zvolte dle doporučení v [bodě 10.3](#). Zvolte si bezpečný PIN.**
- Změnu PIN u karty nelze provést, pokud do konce platnosti takové karty zbývá méně než 45 dní. Platnost je vyznačena na kartě.

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

Zapomenutý PIN

- Držitel karty si může zobrazit PIN ke svým kartám v internetovém bankovníctví, případně si na svém obchodním místě nebo prostřednictvím Expresní linky KB požádat o znovuzaslání PIN.
- Majitel účtu, ke kterému je karta poskytnuta, může požádat o znovuzaslání PIN jinému držiteli karty na svém obchodním místě nebo prostřednictvím internetového bankovníctví či Expresní linky KB.
- Osoba zmocněná k administraci karet může požádat o znovuzaslání PIN jinému držiteli karty na svém obchodním místě nebo prostřednictvím internetového bankovníctví.
- Služba znovuzaslání PIN Služba znovuzaslání PIN je zpoplatněna dle Sazebníku.

11.9. Okamžité zjištění zůstatku pro použití karty

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

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

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

11.10. Dobíjení kreditu mobilního telefonu

Kartu vydanou KB (kromě specifických produktů, jako je např. vkladová karta, debetní karta – virtuální) můžete využít k dobíjení kreditu mobilního telefonu v bankomatech, které jsou označeny logem daného mobilního operátora. Tato služba je vám nabízena bezplatně.

K dobíjení kreditu dojde obvykle do několika minut po ukončení operace v bankomatu. Mobilní operátor zašle potvrzení o dobíjení prostřednictvím SMS na číslo, které jste požadovali. Bankomat vám automaticky vytiskne stvrzenku.

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.

11.11. Písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb (MO/TO)

MO/TO (z angl. Mail Order / Telephone Order, používané zkratky M.O./T.O. nebo MO/TO) jsou písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb. Jedná se o transakci, u které je karta ověřena na základě poskytnutých karetních a osobních údajů. Tyto transakce je možné provádět všemi kartami vydanými KB vyjma specifických produktů, jako je např. vkladová karta či Digitální karta.

Pomocí MO/TO můžete platit předplatné novin a časopisů, účastnický poplatek na konferencích, členství v klubech apod. Můžete se s ním setkat také u hotelů nebo půjčoven automobilů. V dnešní době je tento typ transakce nahrazován placením kartou na internetu.

MO/TO můžete využít, pokud máte embosovanou platební kartu Mastercard nebo Visa. Poskytovatel po vás bude vyžadovat:

- 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 ze zadní strany karty (např. CVC2 nebo CVV2).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Naše doporučení

- Věnujte pozornost serióznosti poskytovatele. V případech, kdy dodání služeb nebo zboží neodpovídá vaší objednávce, nemůže banka nést odpovědnost za reklamace zboží nebo služeb.

11.12. Platby kartou předem a garantované rezervace (hotelu, v autopůjčovně apod.)

Karta je výborným pomocníkem na cestách. Embosovaná karta vám pomáhá získat důvěru obchodníků, protože poskytuje určitou záruku na budoucí úhradu za čerpané zboží či služby.

Rezervaci můžete provést telefonicky, písemně nebo prostřednictvím on-line formuláře. Nelze ji provést specifickými produkty jako vkladová karta či Digitální karta.

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 (Cancellation Number), transakce „no show“ Vám hotelem nebude zaúčtována. Číslo zrušení si poznamenejte pro případnou reklamaci.

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

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

Při přihlašování v hotelu můžete uvést, že byste rádi využili službu **okamžitého odhlášení z hotelu** (tzv. 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. S Digitální kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení. 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.

11.13. Transakce Dynamic Currency Conversion (DCC)

Obchodník nebo bankomat v zahraničí, poskytující tuto službu, vám může nabídnout DCC směnný kurz, který pro Vás nemusí být výhodný. Transakci je možné odmítnout. Doporučujeme Vám výhodnost takové transakce zvážit např. vzhledem k vybírané částce. Zadáním PIN, příp. podpisem stvrzujete, že jste byli seznámeni a souhlasíte s použitým kurzem, případnými poplatky a konečnou částkou v Kč nezávisle na měně obchodníka (bankomatu). Částka je pak konečná a rozhodná pro další zpracování transakce.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

11.14. 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 Digitální kartou provedete tento druh transakce, pouze pokud je obchodník vybaven platebním terminálem umožňujícím bezkontaktní placení.

11.15. Transakce Platba na kartu / Expresní platba na kartu

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 poskytnuta.

Platba na kartu je připsána na váš účet ve stejný Obchodní den, kdy ji KB obdrží ke zpracování. 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 limitu nastaveného na kartě (limit obchodní). Čerpání limitu platbami u obchodníků neovlivňuje čerpání limitu transakcemi Platba na kartu nebo Expresní platba na kartu a naopak.

Chcete-li využít službu Platba na kartu, sdělte odesílateli peněžních prostředků 16místné číslo své karty např. 1443 2200 0000 0000. Nikdy nesdělujte žádné další údaje z karty. 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 **
EUR	CZK	KB Deviza prodej *	KB Deviza prodej
EUR	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR	a) kurz ČNB střed a dále KB Deviza prodej b) kurz karetních společností do CZK a dále KB Deviza prodej **
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 **

* Kurzovní lístek pro karetní transakce

** pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB

12. Zúčtování transakcí a autorizace transakcí

Zúčtování transakcí

Každý obchodní den zúčtováváme transakce obdržené od karetních společností. Transakce, které byly zaslány k zúčtování bankou obchodníka, neovlivníme ani nezamezíme jejich zpracování. Stejně tak nemáme vliv na dobu mezi provedením transakce a jejím zúčtováním.

Transakce z mezinárodního zúčtování se přepočítávají podle kurzu karetních společností Mastercard a VISA na měnu, v níž se transakce zpracovávají, a tou je zpravidla měna EUR.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Transakce provedené ve stejné měně, ve které je veden účet, jsou zaúčtovány bez směnné konverze.

Na účet vedený v CZK se transakce v EUR zaúčtuje jako přepočtená částka v CZK podle kurzu platného v okamžiku zaúčtování transakce. Tím je kurz deviza prodej.

U transakcí, které jsou prováděny v cizí měně na účet v cizí měně, se zaúčtuje částka získaná přepočtem z částky v CZK (jak popisujeme v předchozím odstavci). Výjimkou je účet v měně EUR.

Na účet vedený v měně EUR se zaúčtuje částka, která byla přepočtena kurzem karetních společností Mastercard a VISA. Komerční banka dále neprovádí žádnou konverzi.

Transakce v CZK provedené platební kartou, jež je vedena k účtu v cizí měně, se zaúčtují podle kurzu deviza nákup.

Kurzy karetních společností naleznete na jejich webových stránkách:

<https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/>

<https://www.visaeurope.com/making-payments/exchange-rates>

Neneseme odpovědnost za případný rozdíl ve výši přepočtených částek kreditních transakcí (vratek), který vznikl v důsledku časového odstupe mezi debetní a kreditní transakcí. Taktéž nezodpovídáme za informace zobrazené v různých mobilních peněženkách. Jedná se pouze o orientační údaje.

Transakce čekající na zaúčtování

Výše částek, které čekají na zaúčtování, je pouze přibližná. Slouží k blokaci částky na účtu, k němuž je karta poskytnuta. Konečná výše transakce se od původní částky blokace může lišit. Pro blokaci částky se používají kurzy stanovené karetními společnostmi či aktuální kurz deviza prodej. Pokud se měna účtu rovná měně transakce, nedochází k žádnému přepočtu a blokace je vytvořena z originální. Aby mohlo dojít ke správnému spárování blokace s došlou transakcí, tedy k tzv. zrušení blokace, je třeba, aby zpracovatelská banka obchodníka zaslala k platbě správné informace. Transakce, které čekají na zaúčtování, se automaticky zruší na základě správného zaúčtování, tedy tzv. spárování. Dalším způsobem zrušení je, když vyprší doba platnosti blokace. Ovšem zrušení blokace neznamená zrušení transakce. Obchodní místo může i tuto transakci zaslat k zaúčtování.

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 zúčtování transakcí

O všech zúčtováních karetních transakcích obdržíte informaci na výpisu z běžného/úvěrového účtu / výpisu z platební karty a/nebo v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka, Mobilní banka). 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 ze strany obchodního místa. 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**.

Navíc si můžete sjednat službu Oznámení o platbách, prostřednictvím internetového bankovníctví. 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.

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 nevypravíte 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 (případně podpisem), 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 a Digitálních karet

U transakcí provedených s využitím bezkontaktní technologie, uskutečněných v rámci námi nebo Karetními společnostmi stanovených limitů a parametrů, je autorizace většinou provedena přiložením karty k tomuto zařízení případně i zadáním PIN/bezpečnostního prvku mobilního zařízení, pokud je požadován.

Při placení Digitální kartou není nutné, aby bylo vaše mobilní zařízení připojeno k internetu.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Autorizace transakcí bez přítomnosti karty

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

U plateb kartou na internetu u obchodníka zabezpečeného službou 3D Secure je pro provedení transakce nutné zadat číslo karty, platnost karty a bezpečnostní kód např. CVC/CVV2. V některých případech je nutné dodatečné ověření – jednorázovým SMS kódem (doručeným na registrované telefonní číslo), případně jiným heslem nebo prostřednictvím aplikace KB Klíč. 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

Při výběru/vkladu hotovosti prostřednictvím bankomatu s použitím 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.

13. Reklamacce karetních transakcí

Pravidelně si kontrolujte vaše transakce, a pokud zjistíte jakoukoliv nesrovnalost v transakcích prováděných vaší kartou, např. chybně zúčtovanou částku, nesprávnou měnu, neoprávněnou či nesprávnou transakcí, bez zbytečného odkladu nám zavolejte na nonstop **Klientskou linku platebních karet +420 955 512 230**. Platbu s vámi prověříme, a pokud bude potřeba reklamacce, vysvětlíme vám, jak na to.

Důležité je reklamovat transakci včas. Podání reklamacce je velmi jednoduché. Nemusíte nikam chodit a vše uděláte ze svého mobilního nebo internetového bankovníctví. **Stačí najít konkrétní platby v historii transakcí a systém vás provede celým procesem reklamacce.** (Pro zadání reklamacce se můžete obrátit také na obchodní místo KB nebo nás kontaktovat na e-mailové adrese reklamacce_transakci@kb.cz.)

Abychom mohli zahájit samotný reklamační proces, budeme od vás potřebovat co nejvíc informací, především veškeré podklady z nákupu (faktury, účtenky, objednávky, komunikaci s obchodníkem).

Před každou reklamací nejprve ověřte, zda se nejedná o oprávněné účtování. Doporučujeme vždy kontaktovat samotného obchodníka a vyžádat si jeho vyjádření případně požádat to zrušení odebírané služby nebo produktu. Obchodníka také kontaktujte nejdříve také u nedoručeného nebo nevhodného zboží či služby.

Reklamacce výběru / vkladu hotovosti na bankomatu za použití karty.

Neobdržíte-li při výběru z bankomatu požadovanou částku nebo při neúspěšném dokončení vkladové transakce si poznamenejte datum a čas použití karty, umístění bankomatu a provozovatele bankomatu podle loga na obrazovce a neprodleně kontaktujte Klientskou linku platebních karet +420 955 512 230.

Pokud není následně částka zúčtována na vrub/ve prospěch příslušného účtu nebo je zúčtována ve výši, která neodpovídá vybrané/vložené hotovosti, bez zbytečného odkladu písemně oznamte tuto skutečnost na našem formuláři kterémukoliv obchodnímu místu KB nebo telefonicky na Klientské lince platebních karet. V takovém případě uveďte v reklamaci přesné místo (město, stát), datum, hodinu a reklamovanou částku výběru/vkladu a skutečnost, zda došlo k oznámení chyby prostřednictvím Klientské linky platebních karet v souladu s autorizací při používání bankomatu dle tohoto Průvodce.

V případě reklamacce výběru z bankomatu v zahraničí je vhodné uvést i text z obrazovky bankomatu. Při pobytu v zahraničí máte možnost kontaktovat Klientskou linku platebních karet KB, kde obdržíte pokyny, nebo se obrátit na příslušnou banku, která má bankomat ve své správě.

Reklamacce služeb mobilních operátorů se uplatňují v zákaznických centrech těchto operátorů, a to i v případě obdržení potvrzení o provedené platbě bankomatem.

Reklamacce Cash Back je třeba projednat u obchodníka ihned při obdržení hotovosti.

Dle platných pravidel mezinárodní karetních společností **není možné reklamovat transakce týkající se investičních nákupů, brokerů, nákupu kryptoměn nebo hazardních her.** Reklamacce související s výnosem nebo slibovaným ziskem jsou považovány za spekulace, které nelze bankou reklamovat. Bohužel nelze reklamovat ani situaci, kdy s Vámi obchodník nekomunikuje nebo brání vybrat vložené peníze. Takové reklamacce je třeba řešit přímo s obchodníkem.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

14. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty

V případě ztráty, odcizení či podezření na zneužití karty (myšleno i ztráty či odcizení mobilního zařízení ve spojení, s kterým Digitální kartu používáte či podezření na zneužití Digitální 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 zneužitě karty z důvodu porušení povinností vyplývajících z podmínek k vaší kartě. V případě stoplistace Digitální karty je KB oprávněna stoplistovat embosovanou kartu, ke které je Digitální karta aktivována i všechny další digitální verze této karty.

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 KB. 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 (plastiku) poskytnutí nové karty, bude vám za poplatek uvedený v našem sazebníku automaticky poskytnuta karta s novým číslem a novým PIN. V případě, že zároveň máte na původní platební kartě vytvořenou Digitální kartu, dojde k jejímu automatickému přenesení na nově vydanou kartu. Po dobu, než je proces přenesení dokončen, je Digitální karta zamknutá. Po přenesení Digitální karty na nově vydanou kartu dojde automaticky k odemčení Digitální karty v případě, že Digitální karta byla před stoplistací aktivní. Číslo Digitální karty zůstává stejné.

Neseme všechny škody za uskutečněné transakce ze ztracené, odcizené či zneužitě karty od okamžiku stoplistace (výjimku tvoří případy, kdy klient jednal podvodně). U neautorizovaných transakcí nese Kvalifikovaný klient (tj. klient spotřebitel, který využívá námi poskytovaných platebních služeb) ztrátu jen do výše 50 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.

Blokace karty

Jsmo oprávněni blokovat kartu z důležitých, zejména bezpečnostních důvodů, a to i v případě nesouhlasu jejího držitele. 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 kartu znovu odblokujeme, nebo v opačném případě kartu uvedeme na stoplist. Společně s embosovanou kartou jsme oprávněni blokovat i všechny digitální verze této karty.

15. Služby pomoci držitelu karty v nouzi

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

V případě nouze v zahraničí doporučujeme volat **Klientskou linku platebních karet KB +420 955 512 230**, kde Vám nabídnou pomoc např.:

- Zablokování platební karty – viz bod 14 - Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.
- Vydání a zaslání náhradní karty.
- Zaslání zapomenutého PIN do zahraničí (držitel karty si může PIN zobrazit v internetovém bankovníctví).
- Vydání nouzové hotovosti, tzv. Emergency Cash Advance (přes karetní společnosti Mastercard nebo Visa). Služby jsou poskytovány pouze držitelům embosovaných karet v případě ztráty / odcizení / poškození karty.
- Vydání potvrzení o vlastnictví karty v případě, že byla karta zadržena bankomatem.
- Vydání potvrzení o provedené / zrušené transakci.
- Vydání žádosti na zrušení transakce.
- Vydání potvrzení o vlastnictví Priority Pass.
- Vydání potvrzení o tom, že byla karta vyměněna za novou např. při změně příjmení / ztrátě karty (např. při rezervaci hotelu na původní kartu).

Tento Průvodce nabývá účinnosti dne 19.7.2019 a ruší a nahrazuje Průvodce k platebním kartám účinného od 14.4.2020.