

Tyto Podmínky obsahují bližší úpravu práv a povinností vyplývajících z Rámcové smlouvy o produktech a službách a na jejím základě sjednaných dílčích smluv. Berete na vědomí, že nedílnou součástí Rámcové smlouvy i dílčích smluv jsou kromě těchto Podmínek také naše Všeobecné obchodní podmínky, Pravidla provádění plateb a Ceník produktů a služeb. Zavazujete se všemi uvedenými dokumenty řídit.

Obsah

Kapitola 1. Obecné podmínky	1
1. Základní ustanovení.....	1
2. Mobilní internetové bankovníctví.....	3
3. Webové internetové bankovníctví.....	4
4. Metody pro identifikaci, autentizaci a Elektronický podpis a Bankovní identita KB.....	4
5. Zásady bezpečnosti a odpovědnost za škodu.....	8
6. Společná ustanovení.....	10
Kapitola 2. Bankovní produkty a služby.....	11
7. Běžné účty.....	11
8. Spořicí účty.....	12
9. Debetní karty.....	13
Kapitola 3. Pojmy a závěrečná ustanovení.....	21

Kapitola 1. Obecné podmínky

1. Základní ustanovení

1.1 **Rámcová smlouva.** Uzavřením Rámcové smlouvy si sjednáváte přístup do internetového bankovníctví KB+, které lze využívat v mobilní i webové aplikaci KB+, a také možnost aktivovat si Metody pro identifikaci, autentizaci a elektronický podpis, díky nimž získáte Bankovní identitu KB. KB+ je novým prostředím KB, které lze využívat také na pobočkách a přes Kontaktní centrum, a to v rozsahu, v jakém vám ho v daném případě zpřístupníme.

1.2 V závislosti na naší aktuální nabídce můžete v prostředí KB+ zejména:

- spravovat svou Rámcovou smlouvu,
- sjednávat, měnit či rušit dílčí smlouvy, tj. využívat produkty a služby uvedené v těchto Podmínkách,
- sjednávat, měnit či rušit další naše produkty a služby, jakož i produkty a služby Členů finanční skupiny Banky a třetích osob,
- komunikovat s námi,
- podepisovat a zasílat dokumenty,
- měnit si své osobní a kontaktní údaje.

Způsob sjednání, změny a zrušení jednotlivých produktů a služeb i jejich rozsah a funkčnosti se mohou lišit v závislosti na jejich povaze a technických možnostech KB+.

1.3 **Dílčí smlouvy a potvrzení.** Produkty a služby sjednané na základě dílčích smluv vám začneme poskytovat od okamžiku účinnosti dílčí smlouvy. Není-li v dílčí smlouvě uvedeno jinak, je účinná okamžikem jejího sjednání. Totéž platí přiměřeně také pro Rámcovou smlouvu.

Dílčí smlouvu vám zašleme do Schránky po jejím sjednání. Stejným způsobem vám pošleme i dokument o elektronickém zrušení dílčí smlouvy. Je vaší povinností zkontrolovat, že údaje uvedené v těchto dokumentech, jakož i v Rámcové smlouvě, odpovídají skutečnosti a o případných nesrovnalostech nás bez zbytečného odkladu informovat.

1.4 **Způsob komunikace.** Přednostně spolu komunikujeme elektronicky, a to prostřednictvím Schránky nebo na vámi potvrzený kontaktní e mail nebo kontaktní telefon sloužící k naší komunikaci, zejména pro zasílání dokumentace a jejich změn a zasílání hesel a kódů, není-li dohodnuto jinak. Vy nás můžete kontaktovat e-mailem i telefonicky na naše Kontaktní centrum (e-mail: kbplus@kb.cz, tel.: + 420 955 551 505 pro volání v českém jazyce a tel.: + 420 955 551 515 pro volání v anglickém jazyce), nebo na jakékoli naší pobočce, není-li v konkrétním případě stanoveno jinak.

- 1.5 **Právní jednání a Elektronický podpis.** Každé vaše potvrzení, souhlas či jiné jednání obdobné povahy učiněné v internetovém bankovníctví je považováno za váš zjevný projev vůle.
- Za Elektronický podpis a autorizaci vašeho projevu vůle se považuje použití jakékoli Metody, případně též kliknutí na příslušné potvrzující tlačítko po vašem přihlášení do internetového bankovníctví.
- V případě podpisu Metodou KB Klíč nebo Bezpečnostní heslo je k elektronickému dokumentu připojen náš serverový certifikát a dokument je podepsán formou služby „Server Side Signing“. Tím je zajištěno zachycení jednatelů osoby, obsahu právního jednání a objektivní zajištění zachování integrity záznamů uchovávaných v našem elektronickém informačním systému. K připojení našeho serverového certifikátu dochází automaticky. Stejně tak může dojít k připojení našeho serverového certifikátu i v případě, kdy k vašemu projevu vůle dojde kliknutím na potvrzující tlačítko.
- Záznamy údajů o vašich právních jednáních v našem systému jsou spolehlivé, jsou prováděny systematicky, poslušně a jsou chráněny proti změnám¹.
- Shora uvedené platí obdobně i při vašem elektronickém právním jednání na naší pobočce nebo jiným dohodnutým způsobem.
- Neumožníme-li vám v konkrétním případě jinak, ujednání o Podpisovém vzoru dle VOP se při právních jednáních týkajících se produktů a služeb vedených dle těchto Podmínek nepoužijí.
- 1.6 **Dostupnost.** Internetové bankovníctví můžete využívat nepřetržitě po celý týden, s výjimkou pravidelných odstavků či případné krátkodobé nedostupnosti z technických důvodů.
- 1.7 **Finanční přehled.** V internetovém bankovníctví vám můžeme zobrazit souhrn vašich příjmů a výdajů na vašem účtu za vybrané období (např. denní, měsíční nebo roční).
- 1.8 **Limity.** Přednastavené limity u jednotlivých produktů si můžete upravovat v námi vymezeném rozsahu. Typy limitů najdete v Pravidlech provádění plateb. Karetní limity se řídí úpravou v těchto Podmínkách.
- 1.9 **Notifikace.** Za námi stanovených podmínek si k jednotlivým produktům a službám můžete nastavit notifikace (např. push notifikace o pohybech na vašem účtu).
- 1.10 **Schránka.** Schránka je vyhrazený prostor v internetovém bankovníctví KB+, přístupný prostřednictvím mobilní a webové aplikace KB+, určený pro naši komunikaci. V námi stanovených případech slouží zejména k plnění našich informačních povinností, k doručování, zobrazování a uložení dokumentů (např. smluv, podmínek, informačních přehledů nebo potvrzení) a pro zasílání zpráv. Schránka současně slouží pro zasílání dalších písemností týkajících se smluvních vztahů, včetně těch, které mohou mít za následek jejich zánik či jiné negativní důsledky. Ve Schránce naleznete kromě Rámcové smlouvy, dílčích smluv a dalších smluv či potvrzení také všechny s nimi související dokumenty, včetně jejich plánovaných změn. Schránka může být rozdělena na různé části podle typu doručovaných zpráv a dokumentů (např. sekce Dokumenty).
- 1.11 **Trvalý nosič dat.** Schránka nebo její část, stejně jako váš kontaktní e-mail, slouží jako trvalý nosič dat. Za účelem plnění našich právních povinností proto využíváme Schránku nebo váš kontaktní e-mail. Z tohoto důvodu se zavazujete udržovat kontaktní e-mail dostupný, abychom vám na něj mohli doručovat zprávy včetně příloh. Současně berte na vědomí, že ve Schránce některé dokumenty nemusí být uloženy trvale, zejména při zániku smluvního vztahu. Chcete-li si k dokumentům zajistit časově neomezený přístup, máte povinnost si je včas uložit na vlastní trvalý nosič dat. O doručení písemnosti do Schránky vás zpravidla informujeme bezprostředně při jednání nebo sdělení na váš kontaktní e-mail či kontaktní telefon.
- 1.12 **Ceny.** Za sjednané produkty a služby platíte ceny dle platného Ceníku způsobem a ve lhůtách dle Ceníku a VOP.
- 1.13 **Tarif.** Tarif je cena za vybranou skupinu produktů a služeb, které si podle Ceníku můžete sjednat. Tarif je aktivní, máte-li sjednan alespoň jeden běžný účet. Rozsah produktů a služeb, které si v rámci tarifu můžete sjednat, je vymezen úrovní vybraného tarifu. Aktivní můžete mít pouze jeden tarif, proto chcete-li využívat produkty a služby, které nejsou jeho součástí, musíte si vybrat tarif jiný. Změna tarifu může být podmíněna zrušením některých produktů či služeb. Tarif zaniká zánikem posledního běžného účtu, nebo zrušením tarifu nebo dnem, ke kterému máme jako váš dosavadní poskytovatel provést vámi určené činnosti, uvedeným v žádosti o změnu platebního účtu², jde-li o váš poslední běžný účet. V případě, že nemáte žádný tarif aktivní, účtujeme vám ceny jednotlivých produktů a služeb podle Ceníku.
- 1.14 **Přiměřené využívání produktů a služeb.** Pokud shledáme počet vašich produktů či služeb v rámci tarifu za nepřiměřeně vysoký, nemusíme sjednání dalšího produktu či služby umožnit. Důvodem je zejména zabránění zneužití takových produktů či služeb, jejichž počet na jednoho Klienta jinak neomezujeme.

¹ § 562 odst. 2 z. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů
² z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

- 1.15 **Informace o úplatě a Roční přehled o úplatě.** Informace o úplatě za služby spojené s platebním účtem a Roční přehled o úplatě za poskytnuté služby spojené s platebním účtem³ vám poskytujeme v měně Kč bez ohledu na měnu účtu. Roční přehled o úplatě vám pošleme do Schránky nebo na kontaktní e-mail.
- 1.16 **Oprávněné osoby a disponenti.** Pokud vám to umožníme, můžete ke svým produktům udělit ve vámi určeném rozsahu oprávnění dalším osobám. Oprávněná osoba však vůči nám musí s daným oprávněním a jeho rozsahem projevit souhlas, jinak oprávnění nebudeme akceptovat. Udělená oprávnění můžete kdykoliv změnit nebo zrušit. Oprávnění zaniká také zánikem produktu, ke kterému bylo uděleno, zánikem vaší Rámcové smlouvy nebo dnem, ke kterému máme jako váš dosavadní poskytovatel provést vámi určené činnosti, uvedeným v žádosti o změnu platebního účtu⁴, k němuž je oprávnění uděleno. Neurčíte-li jinak, oprávnění nezaniká Rozhodným dnem. Umožníme-li to, může oprávněná osoba svá oprávnění přiměřeně uplatnit na pobočce, přes Kontaktní centrum i ve svém internetovém bankovníctví KB+.
- Oprávněná osoba, které udělíte pouze pasivní náhled k vašemu produktu nemůže provádět žádné platební transakce, měnit nastavení produktu ani ho zrušit. Má právo pouze na daný produkt nahlížet a získávat o něm informace, včetně transakční historie. Osoba s oprávněním nahlížet na účet může také stahovat výpisy z daného účtu.
- Oprávněná osoba, které udělíte oprávnění aktivně nakládat s prostředky na vašem účtu je disponent. Disponent má právo provádět platby z daného účtu stejným způsobem jako vy. Také má přístup k transakční historii i k ostatním informacím o účtu a jeho nastavení a může z něj stahovat výpisy. Disponent však nemůže produkt ani jeho nastavení měnit či rušit. Přednastavený limit pro disponenta můžete měnit pouze vy.
- Neurčíte-li jinak, žádná oprávněná osoba nemá právo udělit oprávnění k produktu další osobě.
- Bude-li vám uděleno oprávnění k produktu jiné osoby dle tohoto článku, uplatní se na vás jako na oprávněnou osobu práva a povinnosti klienta, který vám oprávnění udělil, a to přiměřeně podle rozsahu vašeho oprávnění
- 1.17 **Omezení poskytování našich služeb.** Máme právo omezit poskytování produktů a služeb dle těchto Podmínek, včetně jejich rozsahu, a to do doby provedení vaší řádné identifikace dle VOP.
- 1.18 **Reklamacce.** Reklamacce v souvislosti s využíváním produktů a služeb v prostředí KB můžete uplatnit prostřednictvím našeho Kontaktního centra.
- 1.19 **Přístup třetích stran.** V souladu s platnými právními předpisy⁵ můžeme umožnit přístup k platebnímu účtu poskytovatelům služby informování o platebním účtu, poskytovatelům služby iniciování platby a vydavatelům platebních karet pro účely potvrzení o zůstatku prostředků na platebním účtu. Při přihlášení do aplikace třetí strany budete přesměrováni do našeho prostředí, kde můžete autorizovat Příkaz nebo odsouhlasit předání informací o platebních účtech u nás, ke kterým máte oprávnění nebo jste jejich majitelem. Toto propojení je platné po dobu až 180 dnů a můžete jej kdykoliv odebrat v internetovém bankovníctví KB+.
- 1.20 **Služba informování o platebním účtu.** Přístup k platebnímu účtu umožníme poskytovatelům služby informování o platebním účtu, kteří vám tak o něm mohou sdělovat informace prostřednictvím internetu.
- 1.21 **Služba iniciování platby (nepřímé dání platebního příkazu).** Platební příkazy, které nám budou předány poskytovatelem služby iniciování platby prostřednictvím internetu, zpracujeme v souladu s Pravidly provádění plateb.
- 1.22 **Služba ověření zůstatku vydavatelům karetních platebních prostředků.** Pokud nám třetí strana oprávněná poskytovat tuto službu prostřednictvím internetu zašle vaším jménem dotaz k ověření dostatku prostředků na vašem platebním účtu pro účely ověření krytí karetní transakce, ověření provedeme.
- 2. Mobilní internetové bankovníctví**
- 2.1 **Mobilní aplikace.** Pro aktivaci mobilního internetového bankovníctví KB+ je nutné nainstalovat si mobilní aplikaci KB+ do vašeho zařízení, přihlásit se do ní námi akceptovaným způsobem a odsouhlasit tyto Podmínky, pokud vámi nebyly odsouhlaseny již dříve.
- 2.2 **Spárování.** Po prvním přihlášení do mobilního internetového bankovníctví na vašem zařízení dojde k automatickému spárování tohoto zařízení s mobilní aplikací a s vaší ověřenou identitou. Nedojde-li ke spárování, je nutné opakovaně se přihlásit.

³ z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

⁴ z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

⁵ z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

- 2.3 **Používání mobilní aplikace.** Pro využívání mobilního internetového bankovníctví používáte šestimístný PIN k mobilní aplikaci, který je nutné si nastavit při prvním spuštění mobilní aplikace v daném zařízení. PIN k mobilní aplikaci je nezbytný zejména k přihlašování, ověřování identity, autorizaci platebních transakcí, elektronickému podepisování a k dalším projevům vůle.

Za námi stanovených podmínek si můžete nahradit PIN k mobilní aplikaci ověřením biometrie na úrovni vašeho operačního systému, a to využitím technologie rozpoznání otisku prstů (Touch ID⁶ či otisk prstu) nebo jiné technologie vaší identifikace a autentizace na úrovni operačního systému, kterou budeme akceptovat (např. Face ID⁷ či Face Unlock). V takovém případě se budete prostřednictvím této technologie přihlašovat, ověřovat svou identitu, autorizovat platební transakce, elektronicky se podepisovat a činit další právní jednání.

- 2.4 **Odblokování.** Dojde-li na vašem zařízení k zablokování přístupu do mobilní aplikace (např. z důvodu opakovaného chybného zadání PINu k mobilní aplikaci), bude nutné přístup na tomto zařízení odblokovat. Postup pro odblokování naleznete dále v těchto Podmínkách.

3. Webové internetové bankovníctví

- 3.1 **Webová aplikace.** Pro aktivaci webového internetového bankovníctví KB+ ve webové aplikaci KB+ dostupného na našich internetových stránkách je nutné přihlásit se do něj námi akceptovanou Metodou a odsouhlasit tyto Podmínky, pokud vámi nebyly odsouhlaseny již dříve.

- 3.2 **Používání webové aplikace.** Pro využívání webového internetového bankovníctví je nutné používat námi akceptovanou Metodu, a to zejména k přihlašování, ověřování identity, autorizaci platebních transakcí, elektronickému podepisování a k dalším projevům vůle.

- 3.3 **Odblokování.** Dojde-li na vašem zařízení k zablokování Metody, bez které není možné přihlásit se do webové aplikace, bude nutné ji odblokovat. Postup pro odblokování naleznete dále v těchto Podmínkách.

4. Metody pro identifikaci, autentizaci a Elektronický podpis a Bankovní identita KB

- 4.1 **Metody.** V rámci vybraných produktů a služeb, zejména při využívání internetového bankovníctví, můžete používat následující Metody:

- Certifikát na čipové kartě,
- KB Klíč,
- Bezpečnostní heslo.

U některých produktů a služeb si vyhrazujeme právo akceptovat pouze některé Metody, a to i v závislosti na tom, jakým způsobem jsme vás identifikovali. Jednotlivé Metody mohou sloužit pro vaši identifikaci, autentizaci, potvrzení vašeho projevu vůle nebo pro podepisování naším Elektronickým podpisem, a proto je můžete používat pouze vy osobně. Některé Metody můžete používat i vůči třetím osobám, pokud vám to v konkrétním případě umožníme. Metodu je před prvním použitím nutné aktivovat.

- 4.2 **Kontaktní údaje a duplicita.** Berete na vědomí, že kontaktní telefon a kontaktní e-mail je spojený s Metodou. Kontaktní telefon spoluvytváří vaši Bankovní identitu KB a slouží zejména pro zaslání jednorázového hesla a Autorizačních SMS zpráv. S ohledem na bezpečnost tedy nesmí být použit pro stejné účely více osobami, jinak jde o podstatné porušení Rámcové smlouvy. Z bezpečnostních důvodů jsme oprávněni změnu kontaktního telefonu a kontaktního e-mailu odmítnout. Berete na vědomí, že neodpovídáme za škody vzniklé uvedením duplicitního čísla kontaktního telefonu k Metodě.

⁶ Touch ID je ochrannou známkou společnosti Apple Inc., registrovanou v USA a dalších zemích

⁷ Face ID je ochrannou známkou společnosti Apple Inc., registrovanou v USA a dalších zemích

- 4.3 **Metoda Certifikát uložený na čipové kartě.** Certifikát (komerční i kvalifikovaný) nabízíme ve formě jeho uložení na čipové kartě, kterou vám poskytneme. Druh Certifikátu (komerční nebo kvalifikovaný) si zvolíte v žádosti o aktivaci Certifikátu. Pokud zvolíte kvalifikovaný Certifikát, bude vám poskytnut a na čipovou kartu uložen zároveň i komerční Certifikát.

Při převzetí čipové karty obsahující Certifikát máte povinnost zkontrolovat a ověřit údaje, které budou obsahem Certifikátu, zejména vaše identifikační údaje v rozsahu jméno a příjmení, typ Certifikátu, emailová adresa, země bydliště nebo pobytu a číslo čipové karty. Neneseme odpovědnost v případě chybně uvedených nebo neúplných informací, které budou po vašem potvrzení obsahem Certifikátu, přičemž jakákoliv vaše práva z vadného plnění nejsou tímto ustanovením dotčena.

Na základě komerčního Certifikátu můžete vytvořit elektronický podpis, který je zaručeným elektronickým podpisem ve smyslu nařízení eIDAS.

Kvalifikovaný Certifikát je možné použít pro vytvoření uznávaného elektronického podpisu ve smyslu zákona o službách vytvářejících důvěru⁸, a to v podobě zaručeného elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis. Kvalifikovaný Certifikát není možné použít pro vytvoření kvalifikovaného elektronického podpisu ve smyslu nařízení eIDAS. Kvalifikovaný Certifikát nelze použít k autentizaci.

Máte povinnost si dle našich instrukcí nainstalovat softwarový doplněk KB Podpisový modul jako součást programového vybavení pro komunikaci s naší čipovou kartou. Doplněk obsluhuje všechny operace s čipovou kartou, zejména přihlašování, autorizaci transakcí a podpisů transakcí a dokumentů v příslušných aplikacích. Doplněk také zajišťuje bezpečné prostředí pro získání sjednaného Certifikátu prostřednictvím portálu MůjProfil a v doplňku je také možné změnit PIN či odblokovat PIN čipové karty.

Po podepsání žádosti o aktivaci výhradně na pobočce vám zašleme formou SMS zprávy na kontaktní telefon jednorázové heslo, na jehož základě si můžete Certifikát vytvořit prostřednictvím portálu MůjProfil, anebo vám na naší pobočce vytvoříme Certifikát včetně vygenerování Soukromého a Veřejného klíče a uložíme na čipovou kartu. Jednorázové heslo je platné po dobu 3 dnů od jeho zaslání. Současně vám předáme čipovou kartu a obálku s PIN (osobní čtyřmístné číselné identifikační číslo sloužící k ověření oprávněnosti nakládat s čipovou kartou) a PUK (osmimístný číselný kód sloužící k odblokování čipové karty). Soukromý klíč uložený na čipové kartě je chráněn PIN. V případě kvalifikovaného Certifikátu musí být nejdříve aktivován komerční Certifikát a jeho prostřednictvím si buď na naší pobočce či na portálu MůjProfil aktivujete kvalifikovaný Certifikát. Podrobná pravidla a postupy při používání Certifikátu (komerčního i kvalifikovaného) jsou stanoveny v Certifikační politice dostupné prostřednictvím internetových stránek Banky. Aktivací této Metody stvrzujete, že je vám znám obsah a význam Certifikační politiky a zavazujete se Certifikační politikou řídit a dodržovat zásady v ní uvedené.

V případě vytvoření Certifikátu včetně vygenerování Veřejného klíče a Soukromého klíče na zařízení, které bylo vámi k tomuto účelu použito, odpovídáte za případně vzniklou škodu, pokud nebyly dodrženy zásady bezpečnosti uvedené v těchto Podmínkách.

Doba platnosti Certifikátu je 2 roky. Konec platnosti svého Certifikátu najdete přímo v něm nebo na portálu MůjProfil. O prodloužení doby platnosti Certifikátu můžete před koncem jeho platnosti požádat také na portálu MůjProfil. Pokud nás požádáte o prodloužení platnosti, vydáme vám nový Certifikát, a to ve stejné formě jako Certifikát předchozí a se stejnými údaji. Po vydání nového Certifikátu nesmíte předchozí Certifikát používat. Pro aktivaci nového Certifikátu pak platí shora uvedený postup. Na základě eIDAS máte povinnost poskytnout kterékoli spoléhající se straně informace o platnosti nebo o zneplatnění Certifikátů, které jsme vydali.

- 4.4 **Metoda KB Klíč.** Pokud vám to umožníme, můžete si aktivovat KB Klíč v různých aplikacích (např. v mobilní aplikaci KB+), a to i na více zařízeních. V jednom zařízení můžete mít více aplikací s aktivovaným KB Klíčem. Vyhrazuje si právo omezit počet zařízení, na kterých můžete mít KB Klíč v rámci jedné aplikace. Rozsah funkcí KB Klíče může být u jednotlivých aplikací odlišný. Platnost KB Klíče není časově omezena. Metoda KB Klíč je chráněna PINem (osobní číselný kód sloužící k ověření oprávněnosti nakládat s aplikací k používání Metody KB Klíč). Na různých zařízeních si v jednotlivých aplikacích s aktivovanou Metodou KB Klíč můžete nastavit různé PINy.

Při uzavření Rámcové smlouvy dojde k aktivaci automaticky poté, co si aktivujete mobilní aplikaci KB+ nastavením PIN či biometrie ve vašem zařízení, nedošlo-li k aktivaci již dříve. V ostatních případech dojde k aktivaci na vaši žádost, pokud aktivaci provedete námi akceptovaným způsobem (např. vám předáme QR kód s dalším jednorázovým heslem k naskenování a následně zašleme SMS zprávu s jednorázovým heslem pro aktivaci na váš kontaktní telefon. KB Klíč v aplikaci aktivujete přímo ve vašem zařízení, a to buď pomocí vašeho identifikačního čísla uvedeného v žádosti o aktivaci Metody a jednorázového hesla zaslání v SMS dle tohoto článku, nebo jiným námi akceptovaným způsobem. Jednorázové heslo je platné po dobu 3 dnů od jeho zaslání. Po uplynutí této doby je nutné si nechat aktivaci heslo znovu zaslat.

⁸ § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce

- 4.5 **Metoda Bezpečnostní heslo.** Požádáte-li nás akceptovaným způsobem o aktivaci Bezpečnostního hesla, zašleme vám na kontaktní telefon SMS zprávu s jednorázovým heslem pro jeho aktivaci. Jednorázové heslo je platné po dobu 3 dnů od jeho zaslání. Po uplynutí této lhůty je nutné si nechat aktivační heslo znovu zaslat.
- Při prvním použití Metody Bezpečnostní heslo provádíte aktivaci s využitím vašeho identifikačního čísla uvedeného v žádosti o aktivaci a jednorázového hesla zasláného pomocí SMS. Platnost Bezpečnostního hesla není časově omezena.
- 4.6 **Blokace a deaktivace Metod.** Pokud bude Metoda zablokována, její platnost je pozastavena do doby, než nás požádáte o její odblokování. Deaktivace Metody znamená její úplné ukončení. Pokud Metodu budete chtít opět používat, je nutné ji znovu aktivovat prostřednictvím naší žádosti o aktivaci. Informaci o zablokování či deaktivaci Metody vám sdělíme na váš kontaktní telefon. V případě zablokování či deaktivace Metody nebudete moci využívat Bankovní identitu KB ve spojení s touto Metodou.
- 4.7 Při stanoveném počtu chybných přihlašovacích pokusů se zablokují Metoda KB Klíč v konkrétní aplikaci na daném zařízení i Metoda Bezpečnostní heslo.
- 4.8 **Blokace a deaktivace Metody Certifikát uložený na čipové kartě.** U Certifikátu uloženého na čipové kartě se při třetím chybném zadání PIN čipová karta zablokuje. O odblokování čipové karty můžete požádat na kterékoliv naší pobočce nebo ji můžete provést prostřednictvím Podpisového modulu. V obou případech způsobu odblokování čipové karty musíte uvést PUK. Pokud čipová karta obsahuje současně komerční Certifikát i kvalifikovaný Certifikát a dojde k blokaci či deaktivaci této Metody, pak dochází k blokaci či deaktivaci obou těchto Certifikátů. Pro účely těchto podmínek se blokaci i deaktivaci Certifikátu rozumí jeho zneplatnění. Zneplatnění nabývá účinku okamžitě po zveřejnění.
- 4.9 **Blokace Metody z vaší strany.** O blokaci Metody můžete požádat kdykoli prostřednictvím Kontaktního centra, na kterékoliv naší pobočce nebo na našich internetových stránkách prostřednictvím portálu MůjProfil a v našem internetovém bankovníctví, pokud vám to umožníme. O blokaci Metody musíte požádat vždy, máte-li podezření na její možné zneužití.
- 4.10 **Deaktivace Metody z naší strany.** Metodu vám deaktivujeme v těchto případech:
- uplynutím 2 let od okamžiku uzavření Rámcové smlouvy nebo od posledního použití Metody, pokud v průběhu tohoto období nedošlo z vaší strany k úspěšnému použití žádné vaší Metody za účelem identifikace, autentizace či elektronického podpisu vůči nám či třetí osobě,
 - nastane-li Rozhodný den.
- Dále máme právo vám Metodu deaktivovat, a případně od vás vyžadovat její opětovnou aktivaci prostřednictvím naší žádosti o aktivaci, nastane-li alespoň jedna z následujících událostí:
- Metoda byla sjednána na základě nepravdivých, neúplných nebo zavádějících informací,
 - identifikační údaje, jež jsou součástí Metody, již nejsou platné,
 - došlo vámi k porušení jakékoliv povinnosti vyplývající z Rámcové smlouvy,
 - pro více osob je sjednán stejný kontaktní telefon v souvislosti s Metodou,
 - přestaneme danou Metodu poskytovat,
 - jsme k tomu povinni s ohledem na právní předpisy,
 - došlo nebo může dojít ke zvýšení bezpečnostních rizik nebo opatření souvisejících s chybným zadáním bezpečnostních údajů nebo využíváním Metody.
- 4.11 Jsme oprávněni omezit využívání aplikace s Metodou KB Klíč na zařízení, jehož operační systém byl pozměněn.
- 4.12 **Deaktivace Metody z vaší strany.** O deaktivaci Metody můžete požádat na pobočce nebo na našich internetových stránkách prostřednictvím portálu MůjProfil.
- 4.13 **Odblokování Metody.** V případě zablokované Metody můžete požádat o její odblokování prostřednictvím kterékoliv naší pobočky, našeho bankomatu, Kontaktního centra nebo portálu MůjProfil, a to za naší stanovených podmínek. V případě, že vám umožníme Metodu odblokovat prostřednictvím Kontaktního centra berete na vědomí, že Bankovní identitu KB založenou na takto odblokované Metodě budete moci použít k vaší elektronické identifikaci pouze vůči nám a Členům finanční skupiny Banky. Pro plné využití Bankovní identity KB spojené s takto odblokovanou Metodou musíte osobně navštívit kteroukoliv naši pobočku. Vyhraujeme si právo změnit způsoby odblokování Metody a jejího následného využití, a to zejména v závislosti na našich technických možnostech nebo změně právních předpisů.
- 4.14 **Blokace a deaktivace Metody KB Klíč v jednotlivých aplikacích.** Metodu KB Klíč je možné blokovat nebo deaktivovat v souladu s předchozími články. Dále je možné ji blokovat nebo deaktivovat v jednotlivých aplikacích v konkrétním zařízení. Bude-li deaktivována Metoda KB Klíč v poslední aplikaci na posledním zařízení, dojde k deaktivaci celé Metody KB Klíč.

- 4.15 **Výměna zařízení.** Požádáte-li námi akceptovaným způsobem o výměnu zařízení, zejména v aplikaci v původním zařízení deaktivujeme vám Metodu KB Klíč ve všech aplikacích v původním zařízení. V novém zařízení si musíte zvlášť aktivovat každou aplikaci, ve které chcete mít tuto Metodu aktivní.
- 4.16 **Bankovní identita KB.** Bankovní identitu KB tvoří sada vašich identifikačních údajů evidovaných u nás ve spojení s Metodou. Bankovní identita KB je váš elektronický průkaz totožnosti, díky kterému můžeme vaši totožnost v určitých případech ověřovat na dálku.
- 4.17 **Použití Bankovní identity KB vůči nám.** Bankovní identita KB slouží k provedení vaší identifikace při využívání našich produktů a služeb a při komunikaci s námi na dálku. Bankovní identitu KB můžete pro ověřování vaší identifikace používat i vůči Členům finanční skupiny Banky, bude-li to jimi umožněno.
- 4.18 **Použití Bankovní identity KB po registraci do Národního bodu a souhlasy s prolomením bankovního tajemství.** V případě, že dojde k registraci vaší Bankovní identity KB do Národního bodu, bude moci Bankovní identita KB sloužit též k provedení vaší identifikace vůči státním orgánům a orgánům územních samosprávných celků, jakož i vůči třetím osobám mimo rámec kvalifikovaného systému elektronické identifikace,⁹ a to při využívání služeb těchto subjektů, bude-li vám to jimi umožněno.
- Provedení identifikačních služeb, kterými se rozumí identifikace, autentizace a služby vytvářející důvěru (například i podepisování dokumentů), prostřednictvím Bankovní identity KB bude možné vůči třetím osobám dle předchozí věty využít pouze s vaším souhlasem prolamujícím bankovní tajemství, včetně vámi schválených identifikačních a jiných údajů, ledaže právní předpisy stanoví jinak.
- 4.19 **Registrace do Národního bodu.** Jakmile to bude z právního i technického hlediska možné, zaregistrujeme v souladu s právními předpisy¹⁰ vaši Bankovní identitu KB do Národního bodu. To platí pouze pro Bankovní identitu KB, jejichž držitel je starší 15 let a pro Bankovní identitu KB, u kterých je registrované unikátní číslo mobilního telefonu. Registraci provedeme vždy nejdříve po uplynutí 14 kalendářních dnů od účinnosti Rámcové smlouvy, případně dříve, při vámi iniciovaném využití služby, která registraci vyžaduje. Registrace zahrnuje ověření vaší totožnosti prostřednictvím Národního bodu s využitím vašich údajů, tj. zejména číslo a typ dokladu totožnosti, adresa pobytu, datum narození, jméno, příjmení, místo narození, občanství. Poté bude vaší Bankovní identitě přidělen KB identifikátor, který zapišeme spolu s identifikátorem držitele Bankovní identity KB, úroveň záruky Bankovní identity KB a dalšími parametry do Národního bodu. Po registraci máte povinnost si prostřednictvím portálu MůjProfil zkontrolovat správnost identifikačních údajů, které jsou součástí vaší Bankovní identity KB a které o vás evidujeme.
- 4.20 **Zákaz a povolení registrace do Národního bodu.** V případě, že nebudete mít zájem o registraci vaší Bankovní identity KB do Národního bodu nebo o následné trvání registrace pro využívání vaší Bankovní identity KB dle článku 4.19, máte právo registraci nebo následné trvání registrace pro využívání Bankovní identity KB zakázat. Zákaz, případně povolení registrace a využívání Bankovní identity KB následující po vašem předchozím zakázání, můžete provést na portálu MůjProfil po vašem přihlášení Bankovní identitou KB. Samotná registrace do Národního bodu a využívání Bankovní identity KB prostřednictvím Národního bodu je založeno povinností uloženou nám právními předpisy a Rámcovou smlouvou, nikoliv vaším souhlasem. Registraci však máte právo zakázat a následně povolit výše uvedeným způsobem.
- 4.21 **Použitelné Metody.** Berete na vědomí, že k provedení vaší identifikace prostřednictvím Bankovní identity KB vůči subjektům dle článku 4.19 můžete využít pouze ty Metody, u kterých při jejich sjednání či kdykoli později došlo k vaší identifikaci za vaší fyzické přítomnosti, případně byly splněny zákonné předpoklady. Současně berete na vědomí, že pro účely dle předchozí věty lze využít pouze Metody, které je možné do Národního bodu registrovat a které takto zaregistrujeme. Seznam použitelných Metod pro tyto účely naleznete na našich internetových stránkách.
- 4.22 **Bezpečnostní pravidla a odpovědnost za jejich porušení.** Pro používání Bankovní identity KB platí bezpečnostní pravidla uvedená v čl. 5 těchto Podmínek a v Desateru bezpečnosti. Nedodržení uvedených povinností a doporučení může vést ke zneužití vaší Bankovní identity KB, a to i vůči státním orgánům, nebo důvěrných informací a k případnému vzniku vaší újmy nebo újmy třetí osoby a současně ke vzniku vaší odpovědnosti a k vyloučení naší odpovědnosti za takovou újmu. Za takto vzniklou újmu odpovídáte nejméně do okamžiku, kdy nám nahlásíte na Kontaktní centrum (byť jen podezření na) ztrátu, odcizení či zneužití vaší Bankovní identity KB či Metody, vašeho zařízení či přístupových údajů anebo dalších důvěrných informací. Nahlášení dle předchozí věty máte povinnost učinit bez zbytečného odkladu po zjištění ztráty, odcizení, zneužití, či neautorizovaného použití Vaší bankovní identity KB.

⁹ zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů

¹⁰ zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES.

5. Zásady bezpečnosti a odpovědnost za škodu

5.1 **Obecná pravidla bezpečnosti.** K zajištění bezpečného přístupu a k využívání internetového bankovníctví KB+ používáte některou z Metod nebo jiný bezpečný způsob, který vám umožníme. Při využívání produktů a služeb máte povinnost chovat se obezřetně a v souladu s obecnými principy bezpečnosti, jejichž výčet naleznete například v našem Desateru bezpečnosti. Dle povahy vašeho zařízení máte povinnost zejména:

- aktualizovat mobilní aplikaci, antivirový program a používat aktualizovaný operační systém a aktualizovaný internetový prohlížeč,
- zdržet se stahování a instalace programů z nedůvěryhodných zdrojů, nepoužívat mobilní zařízení s upraveným operačním systémem (např. jailbreak, root) a zařízení nedůvěryhodné a řádně nezabezpečené,
- nepoužívat jednoduchý nebo z osobních údajů odvoditelný PIN k mobilní aplikaci nebo heslo,
- nesdělovat přihlašovací údaje (např. PIN k mobilní aplikaci, heslo) třetí osobě, nezaznamenávat je ve snadno rozeznatelné podobě a neuchovávat a nenosit je společně se zařízením,
- zamezit povolení zapamatování PINu k mobilní aplikaci či hesla v internetovém prohlížeči,
- nereagovat na podezřelé zprávy, neotevírat jejich přílohy (zejména e-maily požadující zaslání hesel, PINů, čísel platebních karet) a neklikat na odkazy v takových zprávách,
- chránit své zařízení, které používáte k internetovému bankovníctví, nebo na kterém máte aktivovanou Metodu, před jeho zneužitím třetí osobou.

5.2 **Pravidla bezpečnosti Metod.** Při správě a používání Metod máte povinnost dle používané Metody zejména:

- chránit své bezpečnostní údaje a prvky k Metodám, jako jsou zejména heslo, PIN, PUK, jednorázové aktivační heslo, Soukromý klíč k Certifikátu, a to především před jejich ztrátou, vyražením, odcizením nebo zneužitím třetí osobou,
- ukládat své heslo, popřípadě PIN a PUK, určené k použití Soukromého klíče k Certifikátu na odděleném místě či médiu než je uložen Soukromý klíč, zejména nesmíte ponechat nezabezpečený Soukromý klíč v počítači ve stavu, kdy je zadáno heslo a klíč je aktivován, nebo zasunutou čipovou kartu ve čtečce čipových karet mimo dobu, kdy se přihlašujete k příslušnému produktu či službě nebo se s ním elektronicky podepisujete,
- pravidelně kontrolovat, zda nedošlo ke ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití Metody a jejich bezpečnostních prvků.

Pro účely dalšího ověření a ochranu Bankovní identity KB při přihlášení Metodou můžeme vyžadovat vedle zadání identifikačního čísla, PINu a dalších prvků také váš kontaktní telefon či jiný znalostní prvek nebo provést analýzu vašeho chování při nakládání s Metodou.

5.3 **Biometrie ve vašem zařízení.** V případě využívání technologie rozpoznání otisku prstů (Touch ID či otisk prstu) musíte mít ve vašem zařízení uloženy pouze vaše biometrické údaje a nesmíte umožnit přidání biometrických údajů třetí osoby. Totéž platí pro případné další technologie vaší identifikace a autentizace na úrovni operačního systému, které budeme akceptovat (např. Face ID či Face Unlock). K těmto biometrickým údajům nemáme přístup. Berete na vědomí, že bezpečnost těchto technologií, které jsou mimo naši kontrolu, je závislá na bezpečnosti konkrétního zařízení dané výrobcem a nahrazením PINu k mobilní aplikaci některou z těchto technologií akceptujete z toho vyplývající rizika.

5.4 **Vaše informační povinnosti.** Máte povinnost nás bezodkladně informovat a požádat nás o zablokování přístupu k internetovému bankovníctví a nebo Metody, případně s námi dohodnout další postup, v případě:

- zneužití přihlášení do aplikace nebo jiné zneužití internetového bankovníctví,
- podvodného zaslání či přijímání plateb,
- podezření na či zjištění ztráty, odcizení, zneužití vaší Bankovní identity KB, Metody, vašeho zařízení, čipové karty, přístupových údajů a bezpečnostních prvků (heslo, PIN, PUK),
- zneužití či znepřístupnění kontaktního e-mailu určeného pro doručení jednorázového hesla před vytvořením Certifikátu,
- jakékoli jiné situace, která může dle vašeho názoru vést ke zneužití vaší Metody či internetového bankovníctví

a to i tehdy, pokud máte pouhé podezření na některou z výše uvedených situací.

V případě podezření na zneužití Metody, internetového bankovníctví nebo vašeho zařízení máte současně povinnost ohlásit tuto skutečnost orgánům činným v trestním řízení.

Dále máte povinnost nám bezodkladně oznámit vaše podezření na chybu webové nebo mobilní aplikace internetového bankovníctví.

Své informační povinnosti dle těchto Podmínek plníte vůči nám prostřednictvím kterékoliv naší pobočky, elektronicky na adresu uvedenou na našich internetových stránkách nebo prostřednictvím Kontaktního centra. Pokud nesplníte svou informační povinnost dle těchto Podmínek vůči nám nejpozději do 3 Obchodních dnů, aniž by vám v tom bránily důvody hodné zvláštního zřetele, platí, že informační povinnost nebyla splněna bezodkladně. Berete na vědomí, že odpovídáte za škodu, která nám porušením vašich informačních povinností vznikne, a že pozdní oznámení může mít za následek zánik všech vašich případných nároků (např. nároku na náhradu škody nebo nároku z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce¹¹).

5.5 **Nakládání s údaji.** Z bezpečnostních důvodů, zejména s ohledem na prevenci případného zneužití internetového bankovníctví, můžeme získávat anonymní údaje související s vaším využíváním této služby.

5.6 **Trusteer.** V rámci vašeho přihlášení do internetového bankovníctví zpracováváme a vyhodnocujeme údaje o vašem zařízení, prohlížeči a probíhajícím spojení za účelem identifikace známek napadení malwarem. Zpracování probíhá pomocí komponenty IBM Trusteer, kterou nám poskytuje společnost IBM Česká republika, spol. s r.o. (IČO: 14890992). Údaje jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou pro identifikaci a vyhodnocení možných hrozeb. Další informace o zpracování osobních údajů naleznete v Informaci o zpracování osobních údajů pro naše klienty zveřejněné na našich internetových stránkách. V souladu s Nařízením Komise (EU) 2018/389 uplatňujeme mechanismus sledování transakcí pro odhalování neautorizovaných nebo podvodných platebních transakcí.

5.7 **Profilový obrázek.** V internetovém bankovníctví si můžete uložit vlastní profilový obrázek. V takovém případě však máte povinnost zajistit, že obsah obrázku, jeho uložení ani jeho následné používání v internetovém bankovníctví neporušuje práva třetích osob ani platné právní předpisy. Berete na vědomí, že po uložení obrázku provedeme jeho kontrolu, zejména z pohledu závadnosti obsahu, a až poté obrázek schválíme nebo zamítneme. Za závadný budeme považovat například obrázek, který obsahuje podobu jiné osoby, vaši osobní propagaci, umělecká díla chráněná autorským právem, motivy nebo gesta pornografické, sexistické, násilné, válečné, rasistické, rasově nesnášenlivé nepřátelské nebo jinak nevhodné. Vyhrazuje si právo obrázek zamítnout nebo jej kdykoliv z internetového bankovníctví vymazat bez udání důvodu. Berete na vědomí, že schválení obrázku vás nezbujuje odpovědnosti za obsah či nakládání s obrázkem. Máte proto povinnost nahradit nám veškerou případnou škodu vzniklou v souvislosti s porušením kterékoliv vaší povinnosti stanovené v tomto článku.

5.8 **Odpovědnost a výluky z ní.** Odpovídáme za řádné plnění našich povinností ve smyslu VOP. Neodpovídáme za nefunkčnost internetového bankovníctví způsobenou vyšší mocí nebo třetí stranou (např. programem jiného výrobce, zavíráním nebo hardwarovou závadou zařízení) ani za případy, kdy nelze využít internetové bankovníctví z důvodů mimo naši kontrolu nebo mimo kontrolu našich partnerů (např. přerušení dodávky elektrické energie či internetového připojení, stávka).

5.9 Neodpovídáme za nefunkčnost nebo zneužití biometrických údajů na úrovni operačního systému vašeho zařízení. Neodpovídáme ani za nefunkčnost nebo zneužití komunikačních prostředků (zejm. e-mailu) či sítí elektronických komunikací (např. sítě mobilních operátorů, Wi-Fi sítě, pevné připojení k internetu), které slouží pro naši vzájemnou komunikaci dle Podmínek, v rozsahu, ve kterém nejsou pod naší přímou kontrolou. Ochranu těchto služeb, jejich fungování a důvěrnost jimi zasílaných zpráv jsou povinni zajišťovat jejich poskytovatelé. Neneseme proto ani odpovědnost za případnou škodu, která vám takovým zneužitím nebo nefunkčností vznikla.

¹¹ z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

- 5.10 Předpokladem plné funkčnosti internetového bankovníctví je splnění technických kritérií uvedených v Technických parametrech a používání aktuální verze mobilní aplikace. Nesete odpovědnost za případnou škodu, která vám nebo nám vznikla v důsledku nesplnění těchto kritérií nebo v důsledku používání neaktuální verze mobilní aplikace.
- 5.11 Neodpovídáme za neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce, ani za škodu, která vám vznikla, pokud k ní dojde v důsledku porušení vašich povinností stanovených v tomto článku.
- 5.12 Při provádění Příkazů a dalších vašich pokynů odpovídáme pouze za údaje, které jsme od vás přijali, a jejichž přijetí jsme vám potvrdili. Pokud tyto údaje zadáte duplicitně nebo chybně, neodpovídáme za případnou škodu, která vám v důsledku toho vznikne. Odpovědnost neneseme ani za škody vzniklé v důsledku neprovedení Příkazu či jiného vašeho pokynu z důvodů na vaší straně (např. nedostatek prostředků na vašem účtu) nebo z důvodů na straně příjemce úhrady (např. zánik účtu příjemce).
- 5.13 **Zablokování přístupu a další opatření.** Jsme oprávněni zablokovat přístup k internetovému bankovníctví ve webové i v mobilní aplikaci, změnit či pozastavit jeho poskytování či poskytování našich služeb v něm na dobu nezbytně nutnou, nebo také zablokovat přihlašování pomocí biometrie či omezit zasilání Autorizačních SMS zpráv a jednorázových hesel, bude-li to zapotřebí ze závažných, zejména bezpečnostních příčin (např. při podezření na jeho neoprávněné nebo podvodné použití či v případě upraveného operačního systému) nebo v případě významně zvýšeného rizika vaší neschopnosti splácet úvěr, který máte právo čerpat prostřednictvím Příkazů zadaných v internetovém bankovníctví. O této skutečnosti a jejích důvodech vás budeme informovat předem nebo, není-li to možné, okamžitě poté, a to telefonicky, e-máilem nebo doporučeným dopisem, pokud to není v rozporu s právními předpisy. Dále jsme oprávněni zrušit či zablokovat přístup k internetovému bankovníctví vašim zmocněncům či jiným osobám, pokud nám bude nepochybně prokázáno, že již nejsou oprávněni za vás jednat. Zavazujete se s námi účinně spolupracovat při realizaci těchto opatření.

Jakmile se dozvíte o zablokování přístupu do internetového bankovníctví, musíte učinit veškeré kroky nezbytné pro odblokování nebo znovuzískání tohoto přístupu.

6 Společná ustanovení

- 6.1 **Změna Podmínek.** Podmínky jsme oprávněni průběžně měnit. O změně vás informujeme prostřednictvím kontaktního e-mailu způsobem dle VOP.
- 6.2 **Zánik Rámcové smlouvy.** Rámcová smlouva zaniká:

- dohodou smluvních stran,
- výpovědí Rámcové smlouvy kteroukoli ze smluvních stran způsobem dle VOP,
- kdykoli po Rozhodném dni, pokud již na základě Rámcové smlouvy není vedena žádná dílčí smlouva,
- druhým Obchodním dnem následujícím po dni, kdy jsme se hodnověrně dozvěděli o tom, že vám byl pravomocně jmenován opatrovník,
- odstoupením od Rámcové smlouvy za podmínek uvedených ve VOP,
- odstoupením od Rámcové smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku a to do 14 dnů od její účinnosti; formulář odstoupení naleznete na našich internetových stránkách.

Rámcová smlouva a případně na jejím základě sjednaná dílčí smlouva o běžném účtu zanikají 30. kalendářním dnem, případně není-li tento den Obchodním dnem, tak nejbližším následujícím Obchodním dnem, pokud do té doby nedojde k dokončení vaší řádné identifikace dle VOP. Má-li dojít v případě sjednání smlouvy na dálku k vašemu ověření prostřednictvím první ověřovací platby, musí být tato první platba z vašeho platebního účtu vedeného u jiné úvěrové instituce připsána na váš účet vedený u nás nejpozději do 14 kalendářních dnů od sjednání Rámcové smlouvy. Pokud není možné dokončit vaši identifikaci ověřovací platbou, neprovedete-li první ověřovací platbu řádně a včas (zejména pokud uvedete při první platbě nesprávné platební údaje nebo platbu pošlete z účtu, který není váš) nebo nebylo-li sjednáno vaše ověření prostřednictvím ověřovací platby, musí být vaše identifikace dokončena ve lhůtě 30 kalendářních dnů od sjednání Rámcové smlouvy na pobočce nebo jiným námi akceptovaným způsobem.

- 6.3 Společně s Rámcovou smlouvou se ruší i vaše přístupy do internetového bankovníctví v aplikacích KB+ a vaše Metody, včetně Bankovní identity KB. Zánikem Rámcové smlouvy zanikají i dílčí smlouvy, tj. produkty a služby na jejím základě sjednané. Zánik dílčí smlouvy však nemá vliv na trvání Rámcové smlouvy ani na trvání jiné dílčí smlouvy, není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak.
- 6.4 Je-li Rámcová nebo dílčí smlouva ukončována výpovědí, můžeme po dobu běhu výpovědní doby poskytování produktů a služeb dle těchto Podmínek omezit, a to bez ohledu na váš tarif.

Kapitola 2. Bankovní produkty a služby

7. Běžné účty

- 7.1 **Vedení účtu – běžný účet.** V prostředí KB si můžete sjednat vedení účtu – běžný účet. Běžný účet je určen k provádění platebních transakcí. Umožníme-li vám to, můžete si k běžnému účtu zvolit buď aktivní, anebo pasivní přístup. Pasivní přístup umožňuje pouze nahlížení na účet, s aktivním přístupem je možné navíc provádět Příkazy.
- 7.2 **Transakční historie a výpisy.** V internetovém bankovníctví si můžete zobrazit přehled transakcí na účtu (transakční historie). Výpis zúčtovaných transakcí z vašeho účtu za vámi vybrané období si můžete zobrazit, stáhnout a uložit do svého zařízení, a to minimálně za dobu 13 měsíců zpětně. Poté nás můžete požádat o vystavení archivních výpisů. Každá zúčtovaná transakce bude uvedena ve výpisu nejpozději následující Obchodní den po jejím zúčtování.
- 7.3 **Zadávání Příkazů.** V prostředí KB můžete zadávat Příkazy za podmínek uvedených v Pravidlech provádění plateb, které zahrnují současně také pravidla pro kontrolu a snižování limitů. Typy Příkazů, které lze zadat a jejich rozsah může být omezen.
- 7.4 Máte povinnost průběžně kontrolovat, zda zobrazená transakční historie odpovídá zadaným Příkazům a zda zadané Příkazy byly námi provedeny či odmítnuty. Zjištěné závady ve zúčtování Příkazů a chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení vašich účtů nám musíte oznámit bez zbytečného odkladu. Pozdní oznámení může mít za následek zánik vašeho nároku na náhradu škody nebo nároků z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce¹².
- 7.5 **Multiměnový účet.** Multiměnový účet je běžný účet, na kterém je aktivní multiměnová funkce. S touto funkcí můžete mít na jednom běžném účtu (s jediným číslem účtu) podsložky v námi podporovaných měnách, tedy v měnách uvedených v našem Kurzovním listku, nevylučují-li to právní předpisy nebo nestanovíme-li v Pravidlech provádění plateb jinak. Multiměnovou funkci lze využívat tehdy, pokud vám ji na běžném účtu zpřístupníme. O zpřístupnění této funkce vás budeme informovat. Informaci o tom, zda je multiměnová funkce aktivní, najdete také ve svém internetovém bankovníctví.

Hlavní měnou multiměnového účtu je Kč. Z podsložky s hlavní měnou účtujeme ceny bez ohledu na zůstatek v jiných měnových podsložkách, zavazujete se proto udržovat v ní dostatek prostředků. Berete na vědomí, že v případě nedostatečného zůstatku v podsložce hlavní měny ceny zaúčtujeme z jiných měnových podsložek postupem uvedeným v Pravidlech provádění plateb.

Každou platbu v podporované měně, včetně plateb prováděných debetní kartou, připišeme či zablokujeme a následně zaúčtujeme na podsložku měny platby. Nemáte-li takovou podsložku ještě zřízenou, otevře se vám automaticky. V případě měn, které nepodporujeme, platbu připišeme či zablokujeme a následně zaúčtujeme na podsložku hlavní měny.

Obecná pravidla provádění plateb, dorovnávání případného nepovoleného debetu a přepočtení měn na multiměnovém účtu se řídí Pravidly provádění plateb.

Pro výpočet výše blokace z důvodu exekuce, předběžného opatření soudu nebo trestního zajištění na multiměnovém účtu je za rozhodný považován zůstatek přepočtený na hlavní měnu. Jejich realizace proto vždy bude probíhat v hlavní měně, kterou po dobu blokace není možné změnit.

- 7.6 **Úročicí schéma.** Pro úročení zůstatku na běžném účtu vedeném v Kč používáme úročicí schéma: rok = 360 dnů / měsíc = 30 dnů. Pro úročení zůstatku na multiměnovém účtu používáme úročicí schéma: rok = 360 dnů / měsíc = 30 dnů pro všechny měnové podsložky, s výjimkou měnových podsložek v GBP a PLN, u kterých používáme úročicí schéma: rok = 365 (příp. 366) dnů / měsíc = skutečný počet dnů v měsíci.
- 7.7 **Vlastní číslo běžného účtu.** Berete na vědomí, že v případě výběru vlastního čísla běžného účtu mohou toto číslo vidět i třetí osoby (např. příjemce platby). Nesete odpovědnost za to, pokud z něj lze dovodit vaše citlivé údaje.
- 7.8 **Zánik smlouvy o běžném účtu.** Smlouva o běžném účtu zaniká:
- dohodou smluvních stran,
 - výpovědí smlouvy kteroukoli ze smluvních stran způsobem dle VOP; v případě výpovědi z vaší strany můžete smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 10 kalendářních dnů, a to i tehdy, byla-li k účtu poskytnuta debetní karta,
 - odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených ve VOP,

¹² z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

- odstoupením od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku a to do 14 dnů od její účinnosti; formulář odstoupení naleznete na našich internetových stránkách,
- druhým Obchodním dnem následujícím po Rozhodném dni, pokud je k Rozhodnému dni na účtu debetní zůstatek, nebo kdykoli po vzniku debetního zůstatku na účtu po Rozhodném dni,
- druhým Obchodním dnem následujícím po Rozhodném dni, pokud je k Rozhodnému dni zůstatek na účtu roven nule a současně za posledních 12 měsíců před Rozhodným dnem neproběhla na účtu žádná platební transakce (s výjimkou úhrady cen za poskytnuté bankovní služby, úhrady srážkové daně či připsání úroků),
- počínaje uplynutím tří let od Rozhodného dne vždy ke dni výročí Rozhodného dne, pokud je k tomuto dni výročí zůstatek na účtu roven nule nebo je nižší než 1000 Kč či ekvivalent v cizí měně a současně za posledních 12 měsíců přede dnem výročí neproběhla na účtu žádná platební transakce (s výjimkou úhrady cen za poskytnuté bankovní služby, úhrady srážkové daně či připsání úroků),
- zánikem Rámcové smlouvy

7.9 V případě zániku multiměnového účtu zůstatek vždy vypořádáme v hlavní měně. Jsou-li tedy na účtu při jeho zániku prostředky v různých měnách, budou při vypořádání účtu převedeny Kurzem ke dni zániku účtu na hlavní měnu.

8. Spořicí účty

8.1 **Vedení účtu – spořicí účet.** V prostředí KB si můžete sjednat spořicí účet v Kč, jehož vedení můžeme podmínit vedením běžného účtu dle těchto Podmínek. Dále jsme oprávněni omezit počet vašich současně sjednaných spořicích účtů.

8.2 **Úročení.** Všechny prostředky na spořicím účtu, bez ohledu na to, zda jsou zaříděné v obálkách, úročíme základní úrokovou sazbou uvedenou v Oznámení o úrokových sazbách. Úrok připsujeme měsíčně. V případě zániku spořicího účtu vám připsáme poměrnou část úroku.

8.3 **Úročicí schéma.** Pro úročení zůstatku na spořicím účtu vedeném v Kč používáme úročicí schéma: rok = 360 dnů / měsíc = skutečný počet dnů v měsíci.

8.4 **Bonus.** Kromě základního úroku můžete získat navíc bonusový úrok, pokud ho pro stanovené období poskytujeme, a to při splnění následujících podmínek:

- ve prospěch spořicího účtu musíte mít nastavený trvalý příkaz z běžného účtu vedeného podle těchto Podmínek, přičemž celková částka připsaná na spořicí účet z takových trvalých příkazů za období stanovené v Oznámení o úrokových sazbách musí činit do 31.1.2023 minimálně 300 Kč nebo protihodnotu v cizí měně a od 1.2.2023 minimálně 100 Kč nebo protihodnotu v cizí měně.

Bonus vám připsáme vždy nejpozději první Obchodní den po skončení stanoveného období. Pokud si spořicí účet sjednate až v průběhu tohoto období, nebo jestliže v průběhu tohoto období nebo do data připsání bonusu spořicí účet zanikne, případně bude-li smlouva na spořicí účet či Rámcová smlouva z vaší strany vypovězena, obdržíte poměrnou část bonusu.

Výše bonusu je určena roční procentní bonusovou úrokovou sazbou stanovenou v Oznámení o úrokových sazbách a počítá se do 31.1.2023 z nejnižšího denního zůstatku na spořicím účtu ve stanoveném období a od 1.2.2023 z průměrného zůstatku na spořicím účtu ve stanoveném období. To platí i tehdy, pokud si spořicí účet sjednate až v průběhu stanoveného období.

8.5 **Nakládání s prostředky.** S naspořenými prostředky můžete kdykoli bezhotovostně nakládat, a to prostřednictvím jednorázových Příkazů k tuzemské odchozí úhradě za podmínek uvedených v Pravidlech provádění plateb. Spořicí účet není určen k provádění jiných platebních transakcí. Ze spořicího účtu nelze ani vybírat nebo na něj vkládat hotovost.

8.6 **Obálky.** Na spořicím účtu si můžete zřídit až deset spořicích obálek pro jakékoliv účely, různě si je pojmenovat a nastavit si na nich cílové částky, které do nich chcete naspořit. Název i cílovou částku obálky lze měnit a jednotlivé obálky kdykoliv zrušit. Prostředky neuložené v žádné obálce jsou na spořicím účtu evidovány jako nezatříděné. Naspořené prostředky si můžete mezi obálkami přesouvat. K převodu peněz na jiný účet se použijí přednostně prostředky ze zvolené obálky, dále nezatříděné prostředky a nedostačují-li, pak prostředky z jiné obálky dle naší volby.

Nad limit deseti obálek si můžete založit jednu speciální obálku, jejíž primární funkcí je sloužit jako vaše základní finanční rezerva. Výši vaší finanční rezervy vám po založení této obálky doporučíme profilováním informací o vašich průměrných měsíčních výdajích, které máme k dispozici. Naším doporučením se ale řídit nemusíte a můžete si zvolit vlastní výši rezervy. I tuto obálku si můžete kdykoliv zrušit.

8.7 **Transakční historie a výpisy.** Zobrazit si transakční historii i stáhnout a uložit si výpis ze spořicího účtu můžete stejným způsobem jako u běžného účtu vedeného podle těchto Podmínek.

8.8 Zánik smlouvy o spořicímu účtu. Smlouva o spořicímu účtu zaniká:

- dohodou smluvních stran,
- výpovědí smlouvy kteroukoli ze smluvních stran způsobem dle VOP; v případě výpovědi z vaší strany můžete smlouvu vypovědět s výpovědní dobou 10 kalendářních dnů,
- odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených ve VOP,
- odstoupením od smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku a to do 14 dnů od její účinnosti; formulář odstoupení naleznete na našich internetových stránkách,
- druhým Obchodním dnem následujícím po Rozhodném dni, pokud je k Rozhodnému dni na účtu debetní zůstatek, nebo kdykoli po vzniku debetního zůstatku na účtu po Rozhodném dni,
- druhým Obchodním dnem následujícím po Rozhodném dni, pokud je zůstatek na účtu roven nule a současně za posledních 12 měsíců před Rozhodným dnem neproběhla na účtu žádná platební transakce (s výjimkou úhrady cen za poskytnuté bankovní služby, úhrady srážkové daně či připsání případných úroků),
- počínaje uplynutím tří let od Rozhodného dne vždy ke dni výročí Rozhodného dne, pokud je k tomuto dni výročí zůstatek na účtu roven nule nebo je nižší než 1000 Kč či ekvivalent v cizí měně a současně za posledních 12 měsíců přede dnem výročí neproběhla na účtu žádná platební transakce (s výjimkou úhrady cen za poskytnuté bankovní služby, úhrady srážkové daně či připsání úroků),
- zánikem Rámcové smlouvy.

9. Debetní karty

- 9.1 **Debetní karta.** K běžnému účtu si můžete v prostředí KB sjednat poskytnutí bezkontaktní debetní karty a jejím prostřednictvím nakládat s prostředky na svém běžném účtu. Kartu můžete sjednat pro sebe nebo, umožníme-li vám to, pro vámi určeného držitele. Dle naší nabídky lze kartu vydat a používat ve fyzické podobě nebo bez fyzické podoby. Kartu vydanou bez fyzické podoby můžete používat pouze k placení za zboží a služby přes internet u obchodníků.

Z karty ve fyzické podobě i z karty bez fyzické podoby navíc můžeme umožnit osobě, jejíž jméno je na kartě uvedeno, vytvořit i její digitalizovanou podobu v rámci služeb třetích stran (např. Apple Pay¹³, Google Pay¹⁴, Garmin Pay¹⁵, Fitbit Pay¹⁶). Digitalizovaná karta pak umožňuje výhradně bezkontaktní platby, bezkontaktní výběry hotovosti na bankomatech a platby za zboží a služby přes internet u obchodníků, kteří tuto službu podporují. Nelze ji použít k písemným a telefonickým objednávkám zboží a služeb, k Platbám na kartu a Expresním platbám na kartu nebo jako garanci pro rezervaci hotelu nebo v autopůjčovně, ani k dalším typům transakcí bez přítomnosti osoby, jejíž jméno je na kartě uvedeno.

Nevyplývá-li z povahy karty nebo neuvedeme-li jinak, vztahují se veškerá následující ujednání na všechny tři podoby karty.

- 9.2 **Držitel a jeho oprávnění.** Za držitele se považuje osoba, které umožníte používat debetní kartu a jejíž jméno je na kartě uvedeno. Sjednáním karty pro držitele prohlašujete, že k tomu máte veškeré jeho potřebné souhlasy, zejm. souhlas s předáním jeho identifikačních údajů. Pokud nemůžeme provést řádnou identifikaci držitele¹⁷ nebo pokud námi evidované údaje o něm nebudou odpovídat vámi uvedeným údajům, kartu neposkytneme. U některých běžných účtů může být okruh držitelů omezen.

Na držitele se uplatní vaše práva a povinnosti přiměřeně, zavazujete se proto, že se držitel s těmito Podmínkami a s jinými nedílnými součástmi Rámcové smlouvy seznámí a bude je dodržovat. Držitele musíte informovat o tom, že aktivaci karty s nimi vyjádří svůj souhlas.

Držitel je oprávněn zobrazit si a obsluhovat debetní kartu ve svém internetovém bankovníctví i vytvořit si její digitalizovanou podobu. Může si také měnit své identifikační údaje, doručovací adresu a PIN, požádat si o duplikát karty, požádat o předčasně obnovenou kartu či o náhradní kartu po trvalém zablokování stávající karty, zamknout i zablokovat kartu, odmítnout její automatické obnovení a podávat reklamace transakcí provedených kartou.

Berete na vědomí, že některé služby pro držitele karty jsou zpoplatněny dle Ceníku a jsou hrazeny z vašeho běžného účtu.

- 9.3 **PIN k debetní kartě.** Čtyřmístný PIN k debetní kartě je oprávněna nastavit, převzít, zobrazit či změnit pouze osoba, jejíž jméno je na kartě uvedeno. Zastoupení zmocněncem není možné. Pokud to umožníme, lze si při sjednání karty nastavit vlastní PIN nebo si PIN v internetovém bankovníctví či ve vybraných bankomatech změnit. PIN lze zobrazit pouze v internetovém bankovníctví. Berete proto na vědomí, že bez přístupu osoby, jejíž jméno je na kartě uvedeno k vlastnímu internetovému bankovníctví, nelze PIN zobrazit.

¹³ Apple Pay je ochrannou známkou společnosti Apple Inc., registrovanou v USA a dalších zemích

¹⁴ Google Pay je ochrannou známkou společnosti Google LLC

¹⁵ Garmin Pay™ je ochrannou známkou společnosti Garmin Ltd

¹⁶ Fitbit Pay je ochrannou známkou společnosti Fitbit LLC

¹⁷ např. z. č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů

- 9.4 **Převzetí debetní karty.** Debetní kartu ve fyzické podobě doručíme na vaši Kontaktní adresu osoby, jejíž jméno je na kartě uvedeno, nebo na jinou jednorázovou adresu, kterou pro doručení karty při jejím sjednávání uvedete. Také obnovenou či náhradní kartu doručíme na Kontaktní adresu osoby, jejíž jméno je na kartě uvedeno, nebude-li v daném případě uvedena jiná jednorázová adresa. Doručovací adresu si můžete změnit vy i držitel prostřednictvím internetového bankovníctví nebo telefonicky na naší Podpoře karet KB za námi stanovených podmínek. Umožníme-li to, může kartu převzít i zmocněnec.

K převzetí karty bez fyzické podoby dochází automaticky její aktivací.

Pokud karta ve fyzické podobě nebude převzata do 360 kalendářních dnů od jejího odeslání poštou, karta včetně případných doplňkových služeb pozbyde platnosti, nebude-li do té doby aktivována alespoň její digitalizovaná podoba. Karta bez fyzické podoby pozbyde platnosti, nebude-li převzata, tedy aktivována, do 360 kalendářních dnů od jejího sjednání, nebude-li do té doby aktivována alespoň její digitalizovaná podoba. Při nepřevzetí karty jsme oprávněni kartu i PIN k ní znehodnotit a účtovat vám případné náklady.

- 9.5 **Poškozená či nedoručená debetní karta.** Bezprostředně při přebírání zásilky s debetní kartou máte povinnost vy, případně držitel, zkontrolovat, zda zásilka není poškozena. Pokud ano, máte vy i držitel právo požádat o poskytnutí náhradní karty s novou platností nebo, pokud již byla vytvořena digitalizovaná podoba karty, tak také o poskytnutí jejího duplikátu. Neumožníme-li vydání náhradní karty, odkážeme vás na sjednání nové karty. V případě poškození zásilky nebo pokud zásilka nebyla doručena do 10 Obchodních dnů od sjednání karty je nutné kontaktovat naši Podporu karet KB.

- 9.6 **Aktivace a digitalizace debetní karty.** Aby bylo možné debetní kartu v příslušné podobě používat, je nutné tuto podobu aktivovat. Kartu lze v příslušné podobě používat až po její aktivaci. Aktivaci karty může provést pouze osoba, jejíž jméno je na kartě uvedeno. Aktivaci digitalizované podoby se rozumí její digitalizace, proto hovoří-li se v těchto Podmínkách o aktivaci, myslí se tím přiměřeně také digitalizace.

Kartu ve fyzické podobě lze aktivovat úspěšnou kontaktní transakcí na platebním terminálu nebo výběrem či vkladem hotovosti nebo pomocí funkce aktivace karty v bankomatu a zadáním správného online PINu.

Kartu bez fyzické podoby lze aktivovat pomocí funkce aktivace karty v internetovém bankovníctví.

Digitalizovanou kartu lze vytvořit z platné a nezamknuté karty sjednané ve fyzické podobě i bez fyzické podoby v rámci služeb třetích stran, a to buď pomocí aplikací těchto stran (např. Wallet ve službě Apple Pay, Google Pay), ve kterých je třeba zvolit možnost přidání nové karty v jimi podporovaném zařízení, anebo, umožníme-li to, v internetovém bankovníctví. Z jedné karty lze vytvořit více digitalizovaných karet v různých zařízeních. Jakou aplikaci třetí strany lze pro digitalizaci karty do konkrétního zařízení použít, může být různě podmíněno (např. digitalizaci pomocí aplikace Wallet v systému iOS nelze provést do zařízení se systémem Android). V rámci služeb třetích stran dochází k vytvoření digitalizované karty až po opětovném odsouhlasení těchto Podmínek a podmínek třetí strany, a po následném ověření vás nebo držitele v internetovém bankovníctví nebo prostřednictvím jednorázového šestimístního kódu určeného k digitalizaci karty, zaslání na kontaktní telefon nebo na jiný telefon sjednaný ke kartě. Postup přidání nebo odebrání karty pomocí aplikací třetích stran nemůžeme žádným způsobem ovlivnit. Tyto třetí strany si vyhrazují právo do budoucna měnit systémové požadavky na jejich služby a stanovovat jejich rozsah. Neneseme proto odpovědnost za softwarové aktualizace, výpadky a notifikace těchto služeb ani za kompatibilitu používaného zařízení. Pokud karta ve fyzické podobě nebude aktivována do 360 kalendářních dnů od jejího odeslání poštou, karta včetně případných doplňkových služeb pozbyde platnosti, nebude-li do té doby aktivována alespoň její digitalizovaná podoba. Karta bez fyzické podoby pozbyde platnosti, nebude-li aktivována do 360 kalendářních dnů od jejího sjednání, nebude-li do té doby aktivována alespoň její digitalizovaná podoba. Při neaktivování karty jsme oprávněni účtovat vám případné náklady.

- 9.7 **Platnost debetní karty.** Používat lze pouze platnou debetní kartu. Karta je platná nejdéle do posledního dne daného měsíce a roku, který je na kartě uveden. Platnost karty však může skončit i dříve, a to okamžikem aktivace obnovené karty, marným uplynutím lhůty k převzetí či k aktivaci karty, trvalou blokadou nebo zrušením karty.

- 9.8 **Obnovená debetní karta.** Debetní kartu před uplynutím na ní uvedené doby platnosti automaticky obnovíme vydáním karty s novou platností. Nemusíme ale obnovit kartu, která nebyla posledních 12 měsíců před koncem platnosti použita. Pokud byla původní karta vytvořena také v digitalizované podobě, dojde k jejímu automatickému přenesení na obnovenou kartu, nedošlo-li ke změně Karetní společnosti. Číslo digitalizované karty se v takovém případě nemění.

Nemáte-li zájem o poskytnutí obnovené karty pro vás či držitele, můžete vy i držitel obnovu zrušit prostřednictvím naší Podpory karet KB, a to nejpozději do 20. kalendářního dne předposledního měsíce její platnosti. V případě, že budeme o zrušení obnovy požádáni až po uvedené lhůtě, jsme oprávněni vám účtovat veškeré náklady spojené s poskytnutím obnovené karty způsobem dle těchto Podmínek.

- 9.9 **Parametry debetní karty.** Po sjednání karty si v prostředí KB můžete vy nebo držitel měnit přednastavené funkčnosti a parametry karty, a to způsobem a v rozsahu, ve kterém to umožníme.

- 9.10 **Design debetní karty.** V případě, že si zvolíte vlastní design karty tam, kde je to možné, odpovídáte za veškeré škody vyplývající zejména z porušení autorských práv. Vyhrazuje si právo určit design obnovené karty.

- 9.11 **Druh debetní karty.** Vyhrazuje si právo změnit druh i Karetní společnost u sjednané debetní karty
- 9.12 **Karetní limity.** Na debetní kartě si můžete změnit přednastavené denní limity na karetní transakce (tj. limity pro platby kartou u obchodníka v kamenné prodejně nebo na internetu a pro výběr hotovosti prostřednictvím bankomatu), a to i tehdy, pokud byla karta sjednána pro držitele. Držitel není oprávněn karetní limity měnit. Vklad hotovosti prostřednictvím bankomatu výši limitu neovlivňuje.
- 9.13 **Placení na internetu.** Možnost placení za zboží a služby online na internetu můžete vy nebo držitel na debetní kartě, která tuto funkci podporuje, kdykoliv vypnout i zapnout.
- 9.14 **Dočasné zamknutí debetní karty.** Debetní kartu si můžete vy i držitel dočasně zamknout pro veškeré Online, nikoliv Offline transakce. Zamknete-li kartu ve fyzické podobě nebo bez fyzické podoby, zamkne se automaticky také její digitalizovaná podoba. V případě zamčení digitalizované podoby se však jiná podoba karty automaticky nezamyká. Karta je zamčena až do doby, dokud si ji neodemknete. Zamknutí karty nepředstavuje její dočasnou ani trvalou blokadu.
- 9.15 **Dočasná blokadu debetní karty.** Debetní kartu, případně jenom její digitalizovanou podobu, můžeme zablokovat i bez vašeho souhlasu, bude-li to zapotřebí ze závažných, zejména bezpečnostních příčin. O blokadu karty a jejích důvodech vás nebo držitele budeme informovat předem nebo, není-li to možné, okamžitě poté, a to na kontaktní telefon nebo na jiný telefon sjednaný ke kartě. Pomine-li bezpečnostní riziko, kartu odblokujeme (dočasná blokadu), anebo ji trvale zablokujeme (trvalá blokadu).
- 9.16 **Trvalá blokadu debetní karty.** Za trvalou blokadu debetní karty se považuje proces, kterým dochází k uvedení karty na tzv. stoplist, tedy seznam debetních karet, které nesmějí být dále používány k žádné transakci. Karta je trvale zablokována od okamžiku, kdy to potvrdíme vám nebo držitel. O datu a času trvalého zablokování vydáme na žádost potvrzení. Trvalá blokadu je neodvolatelná, a proto pak již kartu nesmíte používat. Následně můžeme na žádost vydat náhradní kartu s novou platností, anebo vás odkázat na sjednání karty nové.
- 9.17 **Omezení služeb.** Máme právo kdykoli změnit nebo zrušit nastavení parametrů debetní karty nebo změnit, pozastavit, poskytnout s prodlevou nebo zrušit jakoukoliv službu poskytovanou v souvislosti s kartou, případně omezit možnost používání karty, zejména z technických a bezpečnostních důvodů.
- 9.18 **Vaše povinnosti při nakládání s debetní kartou.** Debetní karta je v našem výlučném vlastnictví, proto vy ani držitel nemáte právo ji jakkoliv měnit, upravovat ani pořizovat její kopie. Protože je karta nepřenositelná, zavazujete se ji používat pouze vy nebo, v případě karty sjednané pro držitele, pouze tento držitel. Společně s držitelem nesete odpovědnost za to, že karta je používána v souladu s právními předpisy v místě použití. Zavazujete se používat kartu v souladu s Podmínkami.

Dále se zavazujete čerpat prostředky prostřednictvím karty pouze do takové výše, aby nepřekročila výši zůstatku, resp. výši případného sjednaného kontokorentu na účtu.

Po skončení platnosti karty ve fyzické podobě musíte bezodkladně zajistit její znehodnocení přestřizem přes čip a magnetický proužek nebo ji vrátit na pobočku. V opačném případě jde o podstatné porušení smlouvy a vy odpovídáte za případné zneužití karty, za zaúčtované transakce i za z toho vzniklou škodu.

- 9.19 **Vaše bezpečnostní povinnosti.** Svou debetní kartu musíte vy i držitel nepřetržitě chránit. Zejména ji musíte ukládat na bezpečné místo, aby nedošlo k její ztrátě, odcizení, zneužití či k jinému neautorizovanému použití ani k mechanickému poškození nebo zmagnetizování. Za tímto účelem musíte v transakční historii na vašem účtu pravidelně kontrolovat všechny transakce provedené kartou. Při podezření na jakékoliv zneužití, odcizení, ztrátu či jiné neautorizované použití musíte kartu bezodkladně trvale zablokovat prostřednictvím Podpory karet KB.

Dále se vy i držitel zavazujete chránit svůj PIN, heslo, kód určený k digitalizaci karty nebo k autorizaci internetových transakcí či jiný autorizační prvek. Zejména ho nesmíte mít napsaný na své kartě ani jinak poznamenaný či uchovaný, ať už společně s kartou nebo jinde. Současně se zavazujete chránit číslo své karty, informaci o platnosti karty a bezpečnostní kód karty, který je zpravidla uveden na její zadní straně, případně zobrazen v internetovém bankovníctví. Tyto údaje nesmíte nikomu sdělovat, posílat nebo ukazovat, a to ani při jejich zadávání. Požádáme-li vás o číslo karty, vždy budeme žádat pouze čtyři první a poslední číslice. Celé číslo karty nikomu nesdělujte.

Protože jako autorizační prvek může sloužit i vaše zařízení (např. v případě využívání digitalizované karty nebo v případě autorizace prostřednictvím KB Klíče), musíte i toto zařízení chránit před ztrátou, odcizením, zneužitím či jiným neautorizovaným použitím (např. v podobě předání přihlašovacích údajů nebo převedení aplikace do zařízení, které není pod vaší kontrolou).

- 9.20 **Vaše informační povinnosti.** Vy i držitel máte povinnost nás bezodkladně informovat prostřednictvím Podpory karet KB o ztrátě, odcizení, zneužití nebo neautorizovaném použití debetní karty, PINu, hesla, kódu určeného k digitalizaci karty nebo k autorizaci internetových transakcí, vašeho zařízení či jiného autorizačního prvku nebo o hrozbě takového zneužití či neautorizovaného použití. Současně je nutné nám sdělit druh a část čísla karty, jméno a adresu osoby, jejíž jméno je na kartě uvedeno i všechny okolnosti této skutečnosti. V zahraničí můžete o pomoc požádat i jinou banku. Oznámení za vás může učinit i třetí osoba.

Tuto skutečnost nám musíte nahlásit ihned po jejím zjištění, nejpozději však do konce dne, ve kterém byla zjištěna. Nedodržením této povinnosti poneseš za případné škody odpovědnost dle těchto Podmínek.

Po nahlášení této skutečnosti všechny dotčené karty, včetně digitalizovaných, trvale zablokujeme.

9.21 **Zadržení debetní karty v bankomatu.** Při zadržení debetní karty v bankomatu musíte vy nebo držitel neprodleně kontaktovat naši Podporu karet KB.

9.22 **Karetní transakce a jejich autorizace.** Prostřednictvím debetní karty lze provádět různé typy transakcí. Zejména můžete platit kartou u obchodníka v kamenné prodejně, na internetu nebo vkládat či vybírat hotovost z bankomatu. Provádění některých typů transakcí může být omezeno nebo podmíněno nastavením karty, a to především z bezpečnostních důvodů. Provedené karetní transakce najdete v transakční historii i na výpisech z vašeho účtu. Držitel najde transakce provedené kartou, jejímž je držitelem, ve vlastní transakční historii. Jakmile je transakce správně autorizována, nelze ji odvolat.

Aby byla karetní transakce provedena, musí být správně autorizována. Způsob autorizace závisí na typu transakce a způsobu, jaký podporuje konkrétní obchodník. Autorizovat karetní transakci lze zejména zadáním správného PINu, odemknutím či rozsvícením obrazovky zařízení v případě placení některým z typů digitalizovaných karet nebo přiložením karty k platebnímu terminálu nebo bankomatu.

Transakce bez přítomnosti karty (např. na internetu) jsou autorizovány zadáním požadovaných údajů na internetové bráně obchodníka nebo předáním požadovaných údajů obchodníkovi a zpravidla následným potvrzením (ověřením) KB Klíčem anebo jinou Metodou v kombinaci se zadáním jednorázového šestimístného kódu určeného k autorizaci internetových transakcí, zasláního na kontaktní telefon nebo na jiný telefon sjednaný ke kartě. V případě zadání i autorizace celé transakce prostřednictvím mobilního zařízení (např. přes mobilní zařízení nakupujete u obchodníka), může být pro její úspěšné provedení nutné vrátit se po potvrzení (ověření) na internetové stránky obchodníka, jinak transakce nebude dokončena. Nebude-li zařízení připojeno k internetu, bude místo některé z uvedených Metod transakce autorizována prostřednictvím barevného kódu.

Některé transakce bez přítomnosti karty lze provést i tehdy, nebudou-li autorizovány pomocí dvou faktorového (tzv. silného) ověření.

9.23 **Blokace prostředků na účtu.** Většinu karetních transakcí schvalujeme ještě před jejich zaúčtováním. U transakcí, o jejichž provedení se nedozvíme ihned (většina Offline transakcí) platí, že tyto neschvalujeme a zaúčtujeme je až tehdy, když nám je banka obchodníka pošle a vyzve nás k jejich zaúčtování.

Po úspěšné autorizaci transakce zablokujeme na vašem účtu prostředky a snížíme tak použitelný zůstatek na účtu. Tato částka je blokována až do doby, dokud transakci nezaúčtujeme nebo dokud nedojde ke zrušení blokace z naší strany. K zaúčtování transakce může dojít i po zrušení blokace, jsme-li k zaúčtování vyzváni až po uplynutí doby blokace. Výše konečné zaúčtované částky se ve všech případech může lišit od blokované částky. Po dobu blokace prostředků na účtu je daná transakce ve stavu „ke zpracování“.

Je-li měna účtu stejná jako měna transakce, zablokujeme na vašem účtu prostředky ve stejné výši, jako je částka transakce. Je-li však měna transakce odlišná od měny účtu, zablokujeme na vašem účtu prostředky ve výši vypočítané podle následujících pravidel pro převod měn:

- jde-li o mezinárodní transakci a jedná-li se o účet v CZK, je částka, která bude na účtu blokována, určena přepočtem z originální částky transakce na CZK kurzem Karetní společnosti;
- jedná-li se o účet v cizí měně, je částka, která bude na účtu blokována, určena přepočtem z originální částky transakce na CZK kurzem Karetní společnosti, a následným přepočtem částky z CZK na měnu účtu dle aktuálního Kurzů deviza nákup;
- u transakcí v CZK k účtu v cizí měně je částka, která bude na účtu blokována, určena přepočtem částky CZK na cizí měnu aktuálním Kurzem deviza nákup.

V případě multiměnového účtu platí, že je-li měna transakce v námi podporované měně, zablokujeme v příslušné měnové podsložce prostředky ve stejné výši, jako je částka transakce. Je-li však měna transakce v měně, kterou nepodporujeme, zablokujeme v podsložce s hlavní měnou prostředky ve výši vypočítané podle následujících pravidel pro převod měn:

- jde-li o mezinárodní transakci a hlavní měna účtu je CZK, částka, která bude blokována, je určena přepočtem z originální částky transakce na CZK kurzem Karetní společnosti;
- je-li hlavní měna účtu odlišná od CZK, je částka, která bude na účtu blokována, určena přepočtem z originální částky transakce na CZK kurzem Karetní společnosti, a následným přepočtem částky z CZK na hlavní měnu účtu dle aktuálního Kurzů deviza nákup.

U námi schvalovaných transakcí jsou změny aktuálního zůstatku na účtu zpravidla zohledněny ihned. U transakcí, u nichž blokace prostředků není provedena (většina Offline transakcí), dochází ke snížení zůstatku na účtu až při jejich zaúčtování. Berete na vědomí, že z technických důvodů se provedené karetní transakce nemusí ihned promítnout do zobrazovaného zůstatku na účtu.

9.24 Zaúčtování karetních transakcí. Transakce které obdržíme ke zpracování z vašeho účtu nebo v jeho prospěch zúčtováváme každý Obchodní den. Doba zaúčtování závisí na předání podkladů od banky obchodníka, tedy tuto dobu nemůžeme ovlivnit ani zaúčtování transakce zamezit. Pozdní zaúčtování transakce tak nemůže být jediným důvodem pro její reklamaci.

Je-li měna účtu stejná jako měna transakce, zaúčtujeme na vašem účtu prostředky ve stejné výši, jako je částka transakce. Je-li však měna transakce odlišná od měny účtu, zaúčtujeme na vašem účtu prostředky ve výši vypočítané podle následujících pravidel pro převod měn

U transakcí z mezinárodního zúčtování dochází k přepočtu dle kurzu Karetní společnosti na EUR, pouze pokud je transakce provedena v EUR, k přepočtu dle kurzu Karetní společnosti nedochází:

- je-li účet CZK, přepočte se částka v EUR od Karetní společnosti na CZK Kurzem deviza prodej platným v okamžiku zpracování transakce a výsledná částka se zaúčtuje na vašem účtu;
- je-li účet v EUR, zaúčtuje se na vašem účtu částka v EUR dle kurzu Karetní společnosti;
- je-li účet v cizí měně jiné než EUR, přepočte se částka v EUR od Karetní společnosti na CZK Kurzem deviza prodej platným v okamžiku zpracování, tato částka v CZK se následně přepočte na měnu účtu Kurzem deviza nákup platným v okamžiku zpracování a výsledná částka se zaúčtuje na vašem účtu.

U transakcí v CZK z tuzemského zúčtování ve vztahu k účtu v cizí měně se transakce zaúčtují na vašem účtu Kurzem deviza nákup platným v okamžiku zpracování.

V případě multiměnového účtu platí, že je-li měna transakce v námi podporované měně, zaúčtujeme na příslušné měnové podsložce prostředky ve stejné výši, jako je částka transakce. Případně dorovnání takové měnové podsložky následně provedeme podle Pravidel provádění plateb. Je-li však měna transakce v měně, kterou nepodporujeme, zaúčtujeme na podsložce s hlavní měnou prostředky ve výši vypočítané podle následujících pravidel pro převod měn.

U transakcí z mezinárodního zúčtování dochází k přepočtu dle kurzu Karetní společnosti na EUR, pouze pokud je transakce provedena v EUR, k přepočtu dle kurzu Karetní společnosti nedochází:

- je-li hlavní měna účtu v CZK, přepočte se částka v EUR od Karetní společnosti na CZK Kurzem deviza prodej platným v okamžiku zpracování transakce a výsledná částka se zaúčtuje na podsložce s hlavní měnou účtu;
- je-li hlavní měna účtu v EUR, zaúčtuje se na podsložce s hlavní měnou účtu částka v EUR dle kurzu Karetní společnosti;
- je-li hlavní měna účtu v jiné měně než EUR nebo CZK, přepočte se částka v EUR od Karetní společnosti na CZK Kurzem deviza prodej platným v okamžiku zpracování, tato částka v CZK se následně přepočte na hlavní měnu účtu Kurzem deviza nákup platným v okamžiku zpracování a výsledná částka se zaúčtuje na podsložce s hlavní měnou účtu.

Informaci o rozdílech mezi našimi vybranými směnnými kurzy a referenčními směnnými kurzy Evropské centrální banky, vyjádřených v procentech, naleznete pod Kurzovním lístkem KB na našich internetových stránkách. O těchto rozdílech vás bezplatně elektronicky informujeme v definovaných případech¹⁸ prostřednictvím internetového bankovníctví. Zaslání těchto informací máte možnost odmítnout.

9.25 Služba Vklad hotovosti na bankomatu. Služba, prostřednictvím které můžete ve vkladovém bankomatu KB za pomoci debetní karty provést vklad bankovek (nikoliv mincí) v CZK na účet, k němuž byla tato karta poskytnuta. Transakce je autorizována zadáním správného PINu.

V rámci jednoho vkladu lze vložit nejvýše 200ks bankovek v celkové hodnotě 300 000 CZK, při překročení limitu transakce zpracována nebude. Bankovky jsou po vložení vkladovým bankomatem zkontrolovány. Pokud je nebude možné akceptovat, vkladový bankomat je vrátí (např. jsou-li nerozpoznatelné nebo v cizí měně), anebo je zadrží, jsou-li podezřelé nebo neplatné. Vracené bankovky také mohou být vtaženy zpět, pokud nebudou včas odebrány. Při vtažení bankovek nebo při nestandardním chování vkladového bankomatu se neprodleně obraťte na Podporu karet KB.

Informace o počtu vložených, příp. zadržovaných bankovek a vložené částce se zobrazí na obrazovce vkladového bankomatu a/nebo na stvrzence.

Je-li měna účtu stejná jako měna transakce, připišeme na váš účet prostředky ve stejné výši, jako je částka transakce. Je-li však měna transakce odlišná od měny účtu, připišeme na váš účet prostředky ve výši vypočítané podle následujícího pravidla pro převod měn:

- je-li účet v EUR nebo v cizí měně odlišné od EUR a měna transakce je v CZK, přepočte se transakce Kurzem deviza prodej platným v okamžiku zpracování.

V případě multiměnového účtu připišeme prostředky v CZK ve stejné výši, jako je částka transakce.

¹⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/1230, ve znění pozdějších předpisů

9.26 Služba Platba na kartu a Expresní platba na kartu. Prostřednictvím vybraných debetních karet můžete do limitu stanoveného Karetními společnostmi přijímat, nikoliv však odesílat, příchozí transakce ve prospěch vašeho účtu, k němuž je karta poskytnuta. Poskytovatel služby nebo jiný plátce vám totiž může prostřednictvím své banky, která odesílání těchto transakcí podporuje, poslat platbu na základě údajů, které mu o své kartě sdělíte. Fungování těchto služeb může být podmíněno povolením plateb danou kartou na internetu. Protože k využití těchto služeb musí plátce znát celé číslo vaší karty, doporučujeme je využívat pouze s třetími stranami, které považujete za důvěryhodné.

Platbu na kartu připišeme na váš účet ve stejný Obchodní den, kdy ji obdržíme ke zpracování. Expresní platbu na kartu na připišeme váš účet neprodleně poté, co ji autorizujeme, nejpozději však do 30 minut od jejího odeslání.

Je-li měna účtu stejná jako měna transakce, připišeme na váš účet prostředky ve stejné výši, jako je částka transakce. Je-li měna transakce odlišná od měny účtu, připišeme na váš účet prostředky ve výši vypočítané podle následujících pravidel pro převod měn:

- je-li účet v CZK a měna transakce je v cizí měně, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu kurzem Karetní společnosti na EUR, a následně se přepočte Kurzem deviza nákup na měnu účtu, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza nákup na měnu účtu nebo kurzem Karetní společnosti na CZK, pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB;
- je-li účet v EUR a měna transakce je v CZK, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu při tuzemském zaúčtování Kurzem deviza prodej a při mezinárodním zaúčtování kurzem Karetní společnosti na EUR, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza prodej;
- je-li účet v EUR a měna transakce je v cizí měně jiné než EUR, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu kurzem Karetní společnosti na EUR, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza nákup na CZK, a následně Kurzem deviza prodej nebo kurzem Karetní společnosti na CZK a následně Kurzem deviza prodej, pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB;
- je-li účet v cizí měně jiné než EUR a měna transakce je v CZK, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu při tuzemském zaúčtování Kurzem deviza prodej a při mezinárodním zaúčtování kurzem Karetní společnosti na EUR, následně se přepočte Kurzem deviza nákup na CZK, a následně Kurzem deviza prodej na měnu účtu, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza prodej;
- je-li účet v cizí měně jiné než EUR a měna transakce je v jiné cizí měně, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu kurzem Karetní společnosti na EUR, následně se přepočte Kurzem deviza nákup na CZK, a následně Kurzem deviza prodej na hlavní měnu účtu, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza nákup, a následně Kurzem cizí měna deviza prodej nebo kurzem Karetní společnosti do CZK, a následně Kurzem cizí měna deviza prodej, pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB.

V případě multiměnového účtu platí, že je-li měna transakce v námi podporované měně, připišeme na váš účet prostředky ve stejné měně a ve stejné výši, jako je částka transakce. Je-li však měna transakce v měně, kterou nepodporujeme, připišeme na podsložku s hlavní měnou prostředky ve výši vypočítané podle následujících pravidel pro převod měn:

- je-li hlavní měna účtu v CZK a měna transakce je v cizí měně, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu kurzem Karetní společnosti na EUR, a následně se přepočte Kurzem deviza nákup na CZK, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza nákup na CZK nebo kurzem Karetní společnosti na CZK, pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB;
- je-li hlavní měna účtu v EUR a měna transakce je v jiné cizí měně, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu kurzem Karetní společnosti na EUR, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza nákup, a následně Kurzem deviza prodej nebo kurzem Karetní společnosti na CZK a následně Kurzem deviza prodej, pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB;
- je-li hlavní měna účtu v cizí měně jiné než EUR a měna transakce je v jiné cizí měně, přepočte se transakce v případě služby Platba na kartu kurzem Karetní společnosti na EUR, následně se přepočte Kurzem deviza nákup na CZK, a následně Kurzem deviza prodej na hlavní měnu účtu, a v případě služby Expresní platba na kartu Kurzem deviza nákup na CZK, a následně Kurzem cizí měna deviza prodej na hlavní měnu účtu nebo kurzem Karetní společnosti na CZK, a následně Kurzem cizí měna deviza prodej na hlavní měnu účtu, pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB.

9.27 Zaúčtování na vašem účtu. Jsme oprávněni zaúčtovat všechny transakce realizované debetní kartou a s ní související ceny a náklady na vašem účtu. Karetní transakci zaúčtujeme i v případě, že přijde k zaúčtování až po zrušení karty. Současně máme právo zaúčtovat na vašem účtu všechny náklady a škody způsobené nám porušením právních či smluvních povinností, ať už vámi, či držitelem. Transakce, které se pravidelně a ve stejné výši opakují, se v závislosti na obchodníkovi mohou automaticky zaúčtovat i v případě obnovené karty. Na vašem účtu zaúčtujeme také případný poplatek, který si může za platbu nebo za výběr hotovosti v zahraničí účtovat obchodník či provozovatel bankomatu, a který my nemůžeme ovlivnit ani reklamovat.

- 9.28 **Omezení transakcí.** Jsme oprávněni omezit či odmítnout určité typy transakcí nebo provedení některých typů karetních operací podle nastavení debetní karty nebo je-li to zapotřebí ze závažných, zejména bezpečnostních příčin. Dále jsme oprávněni odmítnout transakce přes internet u obchodníka pokud nedošlo u této transakce k dvou faktorovému ověření¹⁹. Oprávněnost prováděných transakcí nezkoumáme.
- 9.29 **Reklamacie karetních transakcí.** Nesouhlasíte-li se zaúčtovanou částkou karetní transakce nebo se zaúčtovanou cenou za poskytnutou karetní službu, máte právo ji reklamovat. Pro uplatnění reklamacie kontaktujte Podporu karet KB nebo, umožníme-li vám to, reklamaci zadejte v internetovém bankovníctví, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 Obchodních dnů od okamžiku, kdy vám byla rozporovaná zaúčtovaná transakce nebo zaúčtovaná cena zobrazena v transakční historii, bez ohledu na to, kdy byla skutečně zjištěna. Reklamacie karetních transakcí se řídí naším reklamačním řádem, není-li v těchto Podmínkách stanoveno jinak.

Při reklamaci neautorizovaných platebních transakcí postupujeme podle zákona o platebním styku²⁰ a podle příslušných ustanovení Pravidel provádění plateb.

Reklamacie týkající se platby kartou za zboží nebo služby prostřednictvím internetu nebo u obchodníka řešte přímo s obchodníkem. Pouze v případě, že obchodník nespolupracuje, můžete reklamaci uplatnit ve lhůtě do 30 Obchodních dnů ode dne dohodnutého (předpokládaného) termínu doručení či poskytnutí zboží nebo služby. Tento typ reklamacie i lhůty pro její vyřízení se řídí výhradně pravidly Karetních společností účinnými v době zahájení reklamačního řízení (neuplatní se zákon o platebním styku²¹).

Pokud se reklamacie týká transakcí nebo s nimi souvisejících poplatků uskutečněných v obchodní síti jiných peněžních ústavů nebo v zahraničí, řídí se reklamační řízení i lhůty pro jeho vyřízení též pravidly Karetních společností účinnými v době zahájení reklamačního řízení.

- 9.30 **Vaše součinnost.** K řádnému prošetření reklamacie budeme potřebovat dostatek informací. Zavazujete se proto s námi při reklamaci spolupracovat a poskytovat nám potřebnou součinnost, případně zajistit i součinnost držitele. Zejména musíte doložit veškeré podklady k reklamované transakci a uvést své kontaktní údaje. Máte povinnost na naši výzvu doložit informace nebo dokumenty potřebné k posouzení reklamacie, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů od jejího doručení. Neposkytnutí těchto informací může mít za následek ukončení reklamačního řízení v důsledku nedodržení pravidel Karetních společností.
- 9.31 **Vyřízení reklamacie.** Na reklamaci odpovíme do 15 Obchodních dnů, případně do 35 Obchodních dnů, je-li reklamacie ovlivněna pravidly třetích stran, a to vždy až od obdržení veškerých nezbytných podkladů. Reklamacie plateb kartou za zboží nebo služby jsou ukončeny až na základě výsledku reklamačního řízení s bankou obchodníka, kde byla transakce provedena.

Pokud uznáme reklamaci za oprávněnou, připsáme odpovídající prostředky zpět na účet. Berete na vědomí, že v případě multiměnového účtu připsáme zpět na účet vždy prostředky na podsložku hlavní měny. Nebyla-li měna transakce stejná jako hlavní měna, bude na účet připsána částka směněná na hlavní měnu podle pravidel pro převod měn pro zaúčtování karetních transakcí uvedených v těchto Podmínkách, a to kurzem platným k okamžiku zpracování reklamované transakce (nikoliv k okamžiku připsání prostředků zpět na účet). Pokud však z následného šetření vyplývá, že je reklamacie neoprávněná, vyhrazujeme si právo vrácenou částku z vašeho účtu znovu odečíst.

- 9.32 **Odpovědnost a vyluky z ní.** Za neautorizované a nesprávně provedené karetní transakce odpovídáme dle Pravidel provádění plateb. Odpovídáme i za škodu z neautorizovaných transakcí vzniklých v důsledku neoprávněného použití debetní karty po oznámení její ztráty, odcizení, zneužití nebo podezření na neoprávněné použití, bylo-li oznámení provedeno v souladu s těmito Podmínkami. Pokud však nelze zjistit čas provedení transakce, za škodu odpovídáme až ode dne následujícího po dni, kdy bylo oznámení učiněno. Dále odpovídáme za škodu z neautorizovaných transakcí provedených bezkontaktním způsobem placení ztracenou, odcizenou nebo zneužitou kartou, byla-li transakce a blokáce karty provedena v rámci limitů stanovených v těchto Podmínkách nebo v podmínkách Karetní společnosti.

Za škodu ani za neautorizované transakce neodpovídáme, pokud byly ztráta, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití karty, PINu, hesla, kódu určeného k digitalizaci karty nebo k autorizaci internetových transakcí, vašeho zařízení či jiného autorizačního prvku (např. 3D Secure hesla nebo přihlašovacích údajů v případě Metody) způsobeny vaším podvodným jednáním, podvodným jednáním držitele nebo porušením povinností či postupů stanovených v těchto Podmínkách, zejména nebyla-li ztráta, odcizení, zneužití či neautorizované použití nahlášena řádně a včas, nebyla-li dodržena pravidla ochrany a bezpečného používání karty nebo pokud karta nebyla správně aktivována.

¹⁹ ve smyslu evropské regulace

²⁰ z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

²¹ z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

Pokud byl při neoprávněném použití karty použit správný PIN, heslo, kód určený k digitalizaci karty nebo k autorizaci internetových transakcí či jiný autorizační prvek (např. 3D Secure heslo, přihlašovací údaje v případě Metody nebo odemknuté zařízení při použití digitalizované karty) nebo došlo-li s vaším vědomím k převedení aplikace do zařízení, které není pod vaší kontrolou, pak za všechny provedené transakce odpovídáte v plné výši vy, a to až do doby, dokud nám ztráta, odcizení, zneužití či neautorizované použití není řádně oznámeno.

- 9.33 Neodpovídáme za škodu z nesprávně provedené platební transakce, pokud k ní bylo použito zařízení, které pro používání karty nebylo schváleno. Neodpovídáme ani za škodu z neúspěšně provedené transakce, pokud je karta mechanicky poškozena. Dále neneseme odpovědnost za nesprávně provedení transakce, byla-li způsobena okolnostmi, které jsou neobvyklé, nepředvídatelné, nezávislé na naší vůli a jejichž následky jsme nemohli odvrátit (např. výpadek dodávky elektřiny, porucha, omezená funkčnost nebo nastavení bankomatu či platebního terminálu, odmítnutí přijetí karty obchodníkem nebo jinou osobou).
- 9.34 Neodpovídáme za škodu způsobenou v důsledku prozrazení, zpřístupnění, přeposlání nebo odpozorování čísla debetní karty, PINu, hesla, kódu určeného k digitalizaci karty nebo k autorizaci internetových transakcí či jiného autorizačního prvku (např. 3D Secure hesla nebo přihlašovacích údajů v případě Metody) nebo návodu k jeho získání jiné osobě ani za škodu způsobenou porušením povinnosti chránit své zařízení dle těchto Podmínek.
- 9.35 Neodpovídáme za případný rozdíl mezi částkou odepsanou z vašeho účtu (odchozí transakce) a částkou připsanou na váš účet (příchozí transakce), v případě, že vám obchodník, jehož transakci zpracovává jiná banka, vrací platbu (nebo její část), kterou od vás přijal. Tento rozdíl může být způsoben časovým odstupem mezi odchozí a příchozí transakcí v důsledku pohybu kurzu.
- 9.36 Neodpovídáme za škodu způsobenou v důsledku zneužití zpráv předávaných prostřednictvím Podpory karet KB, neboť telefonní linky nejsou pod naší přímou kontrolou a nemůžeme tak zajistit jejich ochranu.
- 9.37 **Zánik smlouvy o debetní kartě.** Smlouva o debetní kartě zaniká:
- dohodou smluvních stran,
 - výpovědí smlouvy o debetní kartě kteroukoli ze smluvních stran způsobem dle VOP; v případě výpovědi z vaší strany je výpověď účinná okamžikem, kdy ji zpracujeme, nejpozději však do druhého Obchodního dne ode dne, kdy nám byla doručena,
 - odstoupením od smlouvy o debetní kartě za podmínek uvedených ve VOP,
 - odstoupením od smlouvy o debetní kartě uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, a to do 14 dnů od její účinnosti; formulář odstoupení naleznete na našich internetových stránkách,
 - zánikem běžného účtu, ke kterému je debetní karta poskytnuta, nezanikla-li karta dříve,
 - skončením platnosti debetní karty; to neplatí, pokud byla poskytnuta náhradní nebo aktivována obnovená karta, konec platnosti karty nastává i její trvalou blokadou, marným uplynutím lhůty k jejímu převzetí či k aktivaci nebo zrušením karty,
 - dnem, kdy nám bylo věrohodně prokázáno, že debetní karta byla znehodnocena,
 - dnem, ke kterému máme jako váš dosavadní poskytovatel provést vámi určené činnosti, uvedeným v žádosti o změnu platebního účtu²², k němuž je debetní karta poskytnuta,
 - druhým Obchodním dnem následujícím po Rozhodném dni,
 - druhým Obchodním dnem následujícím po dni, kdy jsme se hodnověrným způsobem dozvěděli o úmrtí držitele nebo o jeho prohlášení za nezvěstného, tj. den, kdy obdržíme tuto informaci ze základních registrů a informačních systémů veřejné správy nebo kdy nám jsou doručeny průkazné doklady o skutečnosti, že držitel zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého nebo nezvěstného (např. úmrtní list, přepis soudu nebo notáře provádějícího dědické řízení, rozhodnutí soudu s doložkou právní moci o prohlášení držitele za mrtvého nebo nezvěstného),
 - druhým Obchodním dnem následujícím po dni, kdy jsme se hodnověrně dozvěděli o tom, že je proti vám vedeno insolvenční řízení ve fázi, kdy je oprávněn nakládat s majetkovou podstatou insolvenční správce nebo k nakládání potřebujete jeho souhlas,
 - zánikem Rámcové smlouvy, nezanikla-li debetní karta dříve
- 9.38 Debetní kartu trvale zablokujeme v den zániku smlouvy o debetní kartě. V případě, že kartu rušíte společně s účtem, ke kterému byla vydána, zaniká smlouva o debetní kartě společně se zánikem smlouvy o běžném účtu. Kartu v digitalizované podobě trvale zablokujeme současně s kartou, z níž byla vytvořena.
- 9.39 V případě, že zrušíte debetní kartu držiteli, máte povinnost ho o tom informovat.
- 9.40 Pokud chce držitel debetní kartu trvale zablokovat nebo si nepřeje vydání obnovené karty, má povinnost vás o tom informovat.
- 9.41 Bližší informace ohledně používání a bezpečnosti debetních karet najdete v sekci Karty, která je přístupná na našich internetových stránkách.

²² z. č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

Kapitola 3. Pojmy a závěrečná ustanovení

Pojmy s velkým počátečním písmenem mají v Pravidlech význam stanovený ve VOP nebo následující:

„**Autorizační SMS zpráva**“ je zpráva zasílaná na váš kontaktní telefon u operátora v ČR (v případě čipové karty i operátora v zahraničí), prostřednictvím které je vám zaslán autorizační SMS kód sloužící k ověření vaší identity.

„**Banka**“ jsme my, Komerční banka, a.s. se sídlem Praha 1, Na Příkopě 33, čp. 969, PSČ 114 07, IČO: 45317054, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1360.

„**Bezpečnostní heslo**“ je Metoda založená na vzniku bezpečnostního hesla pro webové aplikace, založená na řetězci znaků známém pouze vám, v některých případech kombinovaná s Autorizační SMS zprávou, a umožňující zejména ověřit identitu podepisující osoby, elektronicky podepisovat dokumenty či autorizovat platební transakce.

„**Ceník**“ je Ceník produktů a služeb, ve kterém jsou stanoveny ceny za využívání produktů a služeb sjednaných na základě Rámcové smlouvy nebo v prostředí KB+ dle těchto Podmínek.

„**Certifikační politika**“ je dokument, ve kterém stanovujeme pravidla a postupy při používání Certifikátu a jeho specifikaci a který jsme oprávněni měnit. Certifikační politiku zveřejňujeme na svých internetových stránkách. Certifikační politika je k dispozici také na našich pobočkách. Tento dokument není Oznámením ve smyslu VOP.

„**Certifikát**“ je Metoda ve formě osobního certifikátu uloženého na čipové kartě umožňující zejména ověřit identitu podepisující osoby, elektronicky podepisovat dokumenty či autorizovat platební transakce. Obsahuje Veřejný klíč, Soukromý klíč a vaše identifikační údaje. Certifikát může být dle vaší volby komerční nebo kvalifikovaný.

„**Desatero bezpečnosti**“ je dokument, ve kterém jsou uvedeny základní zásady bezpečného používání internetového bankovníctví, který zveřejňujeme na našich internetových stránkách. Tento dokument není Oznámením ve smyslu VOP a jsme oprávněni ho měnit.

„**eIDAS**“ je Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES, které upravuje zejména elektronické podpisy a elektronickou identitu.

„**Elektronický podpis**“ je elektronický podpis ve smyslu eIDAS založený na Metodách.

„**Karetní společnost**“ je mezinárodní sdružení poskytující nám licenci pro poskytování a používání platebních karet Visa nebo Mastercard.

„**KB Klíč**“ je Metoda poskytovaná na základě Rámcové smlouvy, založená na individuálních vlastnostech aktivované aplikace pro podporovaná zařízení a znalosti bezpečnostního PINU nebo biometrie, umožňující zejména ověřit identitu podepisující osoby, elektronicky podepisovat dokumenty či autorizovat platební transakce. Tato Metoda může být aktivována v různých aplikacích (např. v aplikaci KB Klíč).

„**Klient**“ jste vy, Klient spotřebitel, který s námi uzavřel Rámcovou smlouvu.

„**Kontaktní centrum**“ je naše telefonické centrum obsluhující telefonní linku s číslem + 420 955 551 505 pro volání v českém jazyce a s číslem + 420 955 551 515 „Customer Service KB“ pro volání v anglickém jazyce. Telefonní číslo je k dispozici i na našich pobočkách a na našich internetových stránkách. Na Kontaktní centrum se můžete obrátit i písemně, a to na e-mail: kbplus@kb.cz. O případné změně vás vyrozumíme v dostatečném předstihu.

„**Metoda**“ je prostředek pro vaši identifikaci, autentizaci a vytváření Elektronického podpisu a případně Bankovní identity KB, poskytovaný na základě Rámcové smlouvy.

„**MůjProfil**“ je portál pro podporu a správu Metod. MůjProfil je vám přístupný na našich internetových stránkách <https://mujprofil.kb.cz>. Přihlásit se do něj můžete pomocí libovolné Metody nebo, je-li to umožněno, z internetového bankovníctví.

„**Národní bod**“ je informační systém veřejné správy podporující proces elektronické identifikace a autentizace, jehož správcem je Správa základních registrů.

„**Offline transakce**“ jsou veškeré odchozí transakce debetní kartou prováděné prostřednictvím elektronických i mechanických zařízení, kdy zpravidla není prováděna okamžitá blokáce prostředků na účtu. Ke schválení transakce dochází lokálně v rámci platebního terminálu. K samotnému zaúčtování dochází až po zaslání transakce ze strany zpracovatelské banky obchodního místa, kde byly platby provedeny.

„**Online transakce**“ jsou veškeré odchozí transakce debetní kartou prováděné prostřednictvím elektronických i mechanických zařízení, u kterých jsou změny aktuálního zůstatku na účtu v autorizačním systému platebních karet zpravidla zohledněny ihned.

„**Podmínky**“ jsou tyto Podmínky produktů a služeb, jež představují Produktové podmínky dle VOP.

„**Podpora karet KB**“ je telefonní linka fungující nepřetržitě určená pro řešení nestandardních situací s platebními kartami. Telefonní číslo najdete např. na zadní straně své debetní karty nebo na našich internetových stránkách.

„**Příkaz**“ je platební příkaz, tj. váš pokyn, jímž nás žádáte o provedení platební transakce (zahrnuje např. Příkaz k odchozí úhradě, trvalý Příkaz, Příkaz k inkasu a automatický převod).

„**Rámcová smlouva**“ je Rámcová smlouva o produktech a službách, na základě které vám poskytujeme internetové bankovní KB+ v mobilní i webové aplikaci a Metody pro identifikaci, autentizaci a Elektronický podpis, včetně Bankovní identity KB. Dále vám Rámcová smlouva umožňuje prostřednictvím dílčích smluv jednoduché sjednávání a spravování bankovních produktů a služeb uvedených v těchto Podmínkách.

„**Schránka**“ je vyhrazený prostor v internetovém bankovní KB+, určený pro naši vzájemnou komunikaci.

„**Soukromý klíč**“ jsou data pro vytváření vašeho Elektronického podpisu ve formě Certifikátu.

„**Technické parametry**“ jsou technická kritéria pro řádné poskytování internetového bankovní, která zveřejňujeme na našich internetových stránkách, a která jsme oprávněni měnit v závislosti na technologickém vývoji.

„**Veřejný klíč**“ jsou data pro ověření vašeho Elektronického podpisu ve formě Certifikátu.

„**VOP**“ jsou naše Všeobecné obchodní podmínky.

Podmínky nabývají účinnosti dne 1. 8. 2023 a nahrazují Podmínky účinné od 1. 5. 2023.