



Platební karty jsou samozřejmou součástí života každého z nás. V tomto Průvodci vám nabízíme odpovědi na nejruznější otázky, které vás mohou napadat v souvislosti s jejich používáním.

Používání platební karty (dále též „karta“) poskytnuté Komerční bankou, a.s. (dále též „Komerční banka“ nebo „KB“) se vedle tohoto Průvodce řídí platnými produktovými podmínkami karet, které jsou veřejně dostupné na www.kb.cz v sekci Dokumenty. Seznamte se prosím vždy s platnou verzí těchto dokumentů. Pojmy s velkým počátečním písmenem mají v tomto Průvodci význam stanovený v tomto dokumentu, ve smlouvě o kartě a v dokumentech, jež jsou její nedílnou součástí.

Co v průvodci najdete?

1.	Důležitá telefonní čísla a kontakty – Podpora karet KB.....	1
2.	Jaké platební karty KB poskytuje.....	2
3.	Služba MojeKarta – výběr designu karty.....	3
4.	Předání platební karty a PIN.....	3
5.	Aktivace platební karty.....	4
6.	Nastavitelné parametry karty.....	5
7.	Doplňkové služby ke kartám.....	6
8.	Dvě výhody navíc pro kreditní karty.....	6
9.	Platnost karty a její obnova.....	7
10.	Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero).....	7
11.	Jak kartu používat a druhy karetních transakcí.....	10
12.	Zúčtování transakcí.....	16
13.	Reklamáce karetních transakcí.....	17
14.	Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.....	17

1. Důležitá telefonní čísla a kontakty – Podpora karet KB

PODPORA KARET KB na nonstop telefonní lince +420 955 512 230

Na toto číslo nám **volejte ihned v případě ztráty, odcizení, zneužití, poškození či zablokování vaší karty** nebo pro ověření transakcí kartou v ČR i v zahraničí. Zablokování karty je okamžité.

Doporučujeme vám uložit si telefonní číslo Podpory karet do mobilního telefonu nebo ho nosit u sebe (nejlépe odděleně od karty), abyste v případě potřeby mohli co nejdříve využít naší pomoci. Pro snazší uložení do kontaktů vašeho telefonu jsme pro vás připravili QR kód.



Podpora karet KB

K identifikaci pro rozhovor s operátorem potřebujeme:

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

Naši Podporu karet vám **doporučujeme volat i v případě nouze v zahraničí**. Umíme Vám pomoci např.:

- Zablokovat platební karty – viz bod 14 - Ztráta, odcizení a zneužití platební karty.
- Při podezření na zneužití karty.
- Při nefunkčnosti platební karty.
- Vydat a zaslat náhradní karty.
- Zaslat zapomenutý PIN do zahraničí (držitel karty si může PIN zobrazit v Mobilní bance nebo internetovém bankovníctví).
- Vydat potvrzení o vlastnictví karty v případě, že byla karta zadržena bankomatem Komerční banky.
- Vydat potvrzení o provedené / zrušené transakci.
- Vydat žádost na zrušení transakce.
- Vydat potvrzení o tom, že byla karta vyměněna za novou např. při změně příjmení / ztrátě karty (např. v situaci, kdy byla rezervace hotelu na původní kartu).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

2. Jaké platební karty KB poskytuje

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

Debetní karta

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

Kreditní karta

Kombinuje výhody platební karty společně s úvěrem, aniž byste museli čerpat své vlastní finanční prostředky (např. na osobním nebo podnikatelském účtu) a současně opakovaně žádat banku o úvěr. Používáním kreditní karty čerpáte naše finanční prostředky, které jsou pro vás dostupné na úvěrovém účtu až do výše tzv. „úvěrového limitu“. Jedinečnou výhodou kreditní karty je tzv. „bezúročné období“ v délce až 45 dní (podrobněji viz bod 8). Způsob „splácení kreditní karty“ si můžete vybrat. Přitom platí, že o splacenou částku se navyšuje použitelná část úvěrového limitu k vašemu opětovnému čerpání (tzv. „revolvingový úvěr“).

Kreditní kartou můžete platit za zboží a služby v kamenných obchodech i na internetu, doma i v zahraničí, vybírat hotovost z bankomatů, na pobočkách jiných bank či směnárnách, nebo u obchodníků využitím služby Cash Back při placení kartou. S vybranými kreditními kartami můžete využívat výhod doplňkových služeb a benefitů, např. cestovní pojištění nebo asistenční služby.

Digitální karta

Digitální karta je digitální verzi Vaší „plastové“ debetní nebo kreditní karty v rámci služeb třetích stran např. **Apple Pay¹, Google Pay nebo Garmin Pay** a je ji možné využívat v chytrých mobilních zařízeních s funkcí NFC (např. mobilní telefon, tablet, chytré hodinky). Z jedné karty můžete vytvořit více Digitálních karet pro různá zařízení používaná držitelem karty. Stejně jako platební karta je i Digitální karta nepřenositelná.

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

Komerční banka negarantuje kompatibilitu se všemi zařízeními, a to zejména z důvodu softwarových úprav ze strany výrobců a dále úprav koncovými uživateli. Komerční banka je oprávněna kdykoliv bez souhlasu klienta změnit rozsah služby (rozšířit i zúžit) – typy karet, které lze digitalizovat, typy transakcí, pro které lze Digitální kartu použít, počet transakcí, které služba umožňuje, počet transakcí zobrazovaných v transakční historii a proces aktivace Digitální karty. Společnost Google, Apple, Garmin si vyhrazují právo do budoucna měnit systémové požadavky na jejich služby. KB nenese odpovědnost za softwarové aktualizace, výpadky a notifikace těchto služeb.

Více naleznete na našich webových stránkách www.kb.cz/mobilniplatby.

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

Embosovaná karta

Embosovaná karta je debetní či kreditní karta **s tzv. reliéfním (plastickým) písmem případně s písmem laserovaným**. Embosované karty umožňují platby na platebních terminálech, výběry hotovosti či platby na internetu. Karty je možné použít i pro platby na imprinteru (podrobněji viz 11.1). Embosovanou kartu lze použít také jako garanci při rezervaci hotelů, v autopůjčovnách apod. K potvrzení transakcí embosovanou kartou používáte nejčastěji tzv. PIN, který zadáváte výhradně do externího zařízení k tomu určenému, např. klávesnice platebního terminálu či bankomatu. Alternativním způsobem potvrzení transakcí je Váš vlastnoruční podpis (dnes je již ve světě na ústupu a karty již obvykle neobsahují podpisový proužek pro vzor podpisu).

Firemní karta

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

¹ Apple Pay je ochrannou známkou společnosti Apple Inc., registrovanou v USA a dalších zemích.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Vkladová karta

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

3. Služba MojeKarta – výběr designu karty

Chcete si vybrat obrázek na kartu? Tato služba se jmenuje **MojeKarta** a můžete si ji pořídit k vybraným druhům platebních karet poskytnutých KB. Informace o aktuální nabídce designů na výběr k vaší kartě naleznete na stránce www.kb.cz/mojekarta. Aktuální nabídku naleznete pohodlně také ve svém mobilním či internetovém bankovníctví případně na svém obchodním místě KB.

Upozornění:

- Nabídka designů může být časově omezena a pouze do vyprodání, proto neváhejte s výběrem.
- Technologie výroby karty s vlastním designem může způsobit rozdíl mezi vámi vybraným zobrazeným designem a výsledným designem vyrobené karty v míře kontrastu, jasů a odlišností v barevných odstínech. Rozhodnete-li se tento rozdíl reklamovat, nebude tato reklama uznána jako oprávněná.
- Technologicky není možné vždy zobrazit v aplikacích KB i třetích stran pro digitální karty přesně váš vybraný obrázek.

Změna designu karty

Máte-li již design MojeKarta na kartě a rozhodli jste se ho změnit pro svoji následující kartu v rámci automatické obnovy karty, můžete požádat o změnu prostřednictvím mobilního či internetového bankovníctví KB nebo na svém obchodním místě KB. Tato možnost požádat o změnu designu zaniká nejpozději 20. den měsíce předcházejícího měsíci expirace uvedené na kartě. Podrobné návody pro výběr designu a obnovu karty s vlastním designem najdete také na www.kb.cz/mojekarta.

Designy karet jsou nabízeny zejména na základě licencí, které KB pro takový účel zakoupila. Pokud dojde k obnově karty či výměně karty a daný design již není nabízen, můžete si vybrat jiný design z naší aktuální nabídky nebo vám můžeme poskytnout kartu s jiným náhradním designem. Toto platí i pro případ pozastavení nebo zrušení některé služby poskytované ve spojení se službou MojeKarta.

4. Předání platební karty a PIN

- **Předání karty držiteli karty**
- Kartu vám doručíme prostřednictvím obvyklé poštovní zásilky na kontaktní adresu, kterou u vás evidujeme, nebo na adresu vašeho trvalého bydliště. U firemních karet můžete zadat odlišnou adresu pro doručení platební karty od kontaktní adresy držitele karty. Aby vám mohla být zásilka vždy doručena, zkontrolujte si správné zadání poštovní adresy a označení poštovní schránky.
- Standardně doručujeme karty na adresy v ČR nebo mimo ČR za námi stanovených podmínek (více informací [v podpoře na webu KB](#)).
- Vždy prosím při doručení karty zkontrolujte, zda obálka s kartou nebyla jakýmkoliv způsobem poškozena. Pokud ano, máte právo převzetí odmítnout a požádat o poskytnutí nové karty.
- Standardní doba doručení karty je do 5 pracovních dní. Kontaktujte Podporu karet KB na nonstop telefonním čísle +420 955 512 230, jestliže poštovní zásilku neobdržíte do 10 Obchodních dnů od podání žádosti o kartu.

Předání PIN držiteli karty

- Formou zobrazení PIN v mobilním či internetovém bankovníctví.
- Formou SMS – dopis, v němž vám kartu zašleme, obsahuje unikátní kód a detailní pokyny k odeslání SMS zprávy, na základě které, zjistíte svůj PIN. SMS zprávu je nutné odeslat z telefonní čísla, které u vás evidujeme jako kontaktní. (U firemních karet můžete ve smlouvě ke kartě zadat telefonní číslo odlišné od telefonu držitele karty.) Po odeslání zprávy obdržíte odpovědní SMS s kombinací písmen ke zjištění PIN. Pokud se vám PIN nepodaří přečíst (musí být dodrženy jednotlivé kroky pro získání PIN), kontaktujte Podporu karet KB na čísle +420 955 512 230. Stejnou linku volejte i tehdy, pokud byste si omylem smazali odpovědní SMS, nebo v případě jakéhokoliv podezření na zneužití SMS zprávy. Lhůta pro zjištění PIN pomocí SMS je maximálně 360 dnů od vydání karty. Ve výjimečných případech, pokud využíváte zahraničního operátora, nemusí dojít k doručení SMS zprávy.
- Kontaktujte Podporu karet KB na nonstop telefonním čísle +420 955 512 230, pokud neobdržíte odpovědní SMS s kódem pro získání PIN do 30 min od odeslání vašeho požadavku (případně pokud zásilku s PIN neobdržíte do 10 dnů od podání žádosti o kartu).

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Jiné způsoby předání karty/PIN v nestandardních situacích

Pokud vám z nějakého aktuálního důvodu nevyhovuje standardně nabízené předání karty nebo PIN, umíme vám kartu např. zaslat do zahraničí nebo poskytnout expresně. Tyto nestandardní způsoby předání jsou zpoplatněny dle Sazebníku. (Nevztahuje se na Digitální kartu).

Zaslání platební karty/PIN do zahraničí

- Kurýrní služba vám doručí kartu do vámi uvedeného místa pobytu. Pokud se jedná o kartu, která je vydávána s PIN kódem, může být PIN být zobrazen v internetovém bankovníctví MojeBanka, MojeBanka Business, Mobilní banka a Mobilní banka Business nebo získán pomocí SMS (prvních 360 dnů). Ve výjimečných případech může být dohodnuto zaslání PIN v bezpečnostní obálce samostatnou zásilkou (z bezpečnostních důvodů odděleně od karty).

Expresní poskytnutí karty/PIN

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

Osobní převzetí karty/PIN na centrále KB

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

PIN a bezpečnostní prvek

Tzv. **PIN** (Personal Identification Number) je karetním systémem držiteli karty přidělený jedinečný čtyřmístný číselný kód. Používá se k potvrzení (autorizaci) držitelem právě prováděné karetní transakce (tj. k prokázání, že Vy jste oprávněn/a právě prováděnou karetní transakci odsouhlasit). Poprvé držitel PIN použije při aktivaci karty a následně zejména při kontaktních transakcích za přítomnosti držitele (např. platba kartou u obchodníka / výběr hotovosti z bankomatu).

PIN je určený pouze držiteli karty – nikdy nikam si jej nepoznamenávejte, nikdy nikomu nesdělujte (úplná Pravidla bezpečného používání karet viz bod 10 tohoto Průvodce). PIN vždy zadávejte výhradně do externího zařízení k tomu určenému – nejčastěji klávesnice platebního terminálu / bankomatu. Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání PIN, a nenechte se při tomto úkonu nikým rušit.

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

Držitel je oprávněn PIN ke své kartě změnit v bankomatech. Změnu PIN umožňují všechny bankomaty KB. Při změně PIN se řiďte doporučeními pro bezpečný PIN uvedenými v odstavci 10.3. Změnu PIN u karty lze provést kdykoli v průběhu platnosti karty s výjimkou období od 25. dne v měsíci předcházejícího měsíci konce platnosti karty. Platnost je vyznačena na kartě.

Držitel karty si může kdykoliv zobrazit PIN ke svým kartám v Mobilní bance a v internetovém bankovníctví. U karet nezletilých není možné zobrazovat PIN ani rodiči.

K Digitální kartě se PIN nepředává. V případě, že je **při platbě Digitální kartou** vyžadována autorizace platby držitelem karty, držitel karty používá stejný **bezpečnostní prvek** jako pro odemknutí / uzamknutí mobilního zařízení, ve kterém má Digitální kartu uloženou. Bez nastaveného zabezpečení mobilního zařízení nelze Digitální kartu aktivovat. Tento bezpečnostní prvek (např. PIN, otisk prstu, gesto, bezpečnostní kód) vždy zadávejte pouze do svého mobilního zařízení, ve kterém máte Digitální kartu. V některých výjimečných případech je nutné z důvodu bezpečnosti pro autorizaci transakce zadat PIN své embosované karty, ze které jste si Digitální kartu vytvořil. V těchto případech budete vyzván k zadání PIN na klávesnici platebního terminálu. PIN bude vyžadován také při výběru hotovosti digitální kartou na bankomatu.

5. Aktivace platební karty

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

Karty, které mají podpisový proužek na zadní straně, je třeba ihned po převzetí podepsat, nejlépe permanentním fixem. Podpis na kartě by přitom neměl být stejný jako váš bankovní podpisový vzor. Bez podpisu v podpisovém proužku je karta neplatná a obchodní místo ji má právo nepřijmout k platbě.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Kartu aktivujete:

- provedením úspěšné transakce potvrzené PIN, ideálně **platbou v obchodě**, při níž je karta vložena do platebního terminálu a potvrzena správným PIN nebo
- **výběrem hotovosti** v jakémkoliv bankomatu nebo
- **vkladem na bankomatech KB**,
- **obnovou KB klíče/hesla na bankomatech KB** případně
- **aktivační transakcí na bankomatech KB** (bez výběru hotovosti) přes volbu Aktivace karty.

Pro Vkladovou kartu je možná aktivace pouze aktivační transakcí na bankomatu KB nebo vkladem hotovosti na bankomatu KB.

Po aktivaci můžete svou kartou pohodlně platit a využívat všech výhod, které vám nabízí. Konkrétní výhody najdete v bod 11 – Jak kartu používat a druhy karetních transakcí a v bodě 7 – Doplnkové služby ke kartám.

Nastavte si kartu podle svých potřeb. Podrobně o nastavení limitu, povolení plateb na internetu, oznámeních o platbách kartou apod. viz bod 6.

Aktivace Digitální karty

Digitální kartu aktivujete pomocí **Mobilní banky** a **Mobilní banky Business** (pro **Apple Pay** a **Google Pay**), případně pomocí aplikací poskytovatelů platební metody **Apple Pay**, **Google Pay** či **Garmin Pay**. Není nutné mít aktivní plastovou kartu. Digitální kartu nelze vytvořit ze zamknuté karty nebo karty s expirovanou platností.

Návody pro aktivaci digitální karty najdete na www.kb.cz/mobilniplatby.

Aktivace vybraných karet v internetovém bankovníctví KB+

Vybrané karty lze dále aktivovat pro online platby na internetu v internetovém bankovníctví KB+ za námi stanovených podmínek. Pro placení prostřednictvím bezkontaktních transakcí u karty ve fyzické podobě je však nutné kartu aktivovat způsobem uvedeným v předchozích odstavcích. Pokud kartu aktivujete v internetovém bankovníctví KB+, pak se zavazujete ji mít fyzicky u sebe, v opačném případě přebíráte veškerá rizika za její používání.

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

6. Nastavitelné parametry karty

Kdo může měnit parametry karty

▪ Majitel účtu

Majitel účtu může měnit všechny parametry nad kartami, které byly k jeho účtu poskytnuty. U karet vydaných pro jiné držitele, např. pro manželku, vydaných k vašemu účtu, není možné měnit osobní údaje včetně PIN ani zobrazit celé číslo platební karty a bezpečnostní kód CVV/CVC. Ostatní parametry je možné nastavovat.

▪ Držitel karty

Pokud jste držitelem karty, ale nejste majitelem účtu, máte např. vydanou kartu k firemnímu účtu, pak můžete nastavovat pouze vaše osobní údaje včetně PIN příp. zamknout nebo odemknout kartu, povolit nebo zakázat platby na internetu případně požádat pro svou kartu o vlastní design MojeKarta či jeho změnu. Ostatní parametry může měnit pouze majitel účtu, pokud neudělí zvláštní zmocnění.

Držitel karty si může také kartu digitalizovat pro placení např. mobilem či hodinkami (více v bodě 2. Digitální karta a na www.kb.cz/mobilniplatby).

U vybraných karet je dále držitel karty oprávněn si v internetovém bankovníctví KB+ zobrazit a případně zkopírovat celé číslo platební karty a bezpečnostní kód CVV/CVC za námi stanovených podmínek. Vybrané karty může také přidat do služby Click to Pay za námi i jimi stanovených podmínek (více na www.kb.cz/clicktopay).

▪ Osoba zmocněná k administraci platebních karet

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

Nastavitelné parametry karty můžete kdykoliv nejjednodušeji měnit v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka / MojeBanka Business, Mobilní banka / Mobilní banka Business), případně prostřednictvím Expresní linky KB, Infolinky KB nebo v obchodním místě KB. Ve výjimečných případech můžete kontaktovat pro změnu také Podporu karet KB.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Transakční limity

Tyto limity pro platby u obchodníků / pro výběry hotovosti z bankomatů / pro platby na internetu jsou stanoveny jako týdenní (od pondělí do neděle, obnoví se v neděli ve 24:00 hod.). Stanovit si je můžete již při sjednání žádosti o platební kartu nebo kdykoliv později, a to každý zvlášť. Transakce typu Cash Back a Cash Advance ovlivňuje čerpání limitu pro platby u obchodníků. Transakce typu vklad hotovosti prostřednictvím bankomatu ani příchozí kreditní karetní transakce nijak neovlivňuje výši limitu ke kartě. Ve výjimečných situacích jsme oprávněni kdykoliv změnit výši limitů, o takové změně vás vždy budeme informovat.

Zamknutí a odemknutí karty

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

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

Tisk zůstatku z bankomatu

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

TIP:

O každém online použití karty se dozvíte díky push notifikacím nebo zaslání oznámení do emailu nebo SMS zpráv. Můžete tak mít přehled o transakcích kartou a včas předejít jejímu případnému zneužití.

- V internetovém bankovníctví MojeBanka v nabídce Nastavení oznámení / Oznámení o platbách / Použití karty lze nastavit pro vybranou kartu požadované oznámení např. zaslat SMS o platbě nad zvolenou částku (tato služba může být zpoplatněna). O každé takové on-line autorizované transakci kartou vás pak budeme okamžitě informovat prostřednictvím SMS nebo e-mailové zprávy, dle nastavení, které si zvolíte.
- Další možností je využití push notifikací zasílaných prostřednictvím internetového bankovníctví Mobilní banka či Mobilní banka Business na displej vašeho telefonu. Tento typ notifikací má každý klient po prvním spuštění Mobilní banky zapnutý. Změnu nastavení najdete v menu Nastavení / Oznámení / Platby kartou.

7. Doplnkové služby ke kartám

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

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

8. Dvě výhody navíc pro kreditní karty

Bezúročné období

Jedinečnou výhodou kreditní karty je tzv. bezúročné období v délce až 45 dní, které můžete využít, pokud vždy do jeho skončení uhradíte celou částku vyčerpanou v přechodném účetním období. V takovém případě za dobu bezúročného období neplatíte úroky z vyčerpané částky. Bezúročné období se vztahuje na platby kartou, výběry hotovosti z bankomatu a bezhotovostními převody na jiné účty v CZK. O tom, v jaké výši a do jakého data má být celková vyčerpaná částka uhrazena, vás pravidelně informujeme na měsíčním výpisu z účtu ke kreditní kartě. Můžete si také sjednat tzv. automatickou splátku, která včasné splácení v rámci bezúročného období hlídá za vás. Tato služba může být zpoplatněna v závislosti na typu kreditní karty.

Flexibilní čerpání úvěru – platí pouze pro vybrané typy kreditních karet

Úvěr spojený s kreditní kartou můžete čerpat bezhotovostně platbami kartou a pomocí bezhotovostních převodů z úvěrového účtu na jiné účty v CZK, i hotovostně pomocí výběrů hotovosti z bankomatů, v našich pobočkách nebo u obchodníků při platbě kartou (služba Cash Back). Čerpání úvěru může být zpoplatněno v závislosti na jeho způsobu.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

9. Platnost karty a její obnova

Platnost karet KB

- Karty KB mají mezinárodní platnost. Některé státy mají svá specifika pro přijímání karet. Doporučujeme vám před vycestováním do zahraničí, především do exotických destinací, kontaktovat Podporu karet KB na čísle **+420 955 512 230** nebo na emailu klientska_linka@kb.cz, kde vás upozorníme na specifika placení kartou v dané destinaci.
- Karty KB jsou platné zpravidla tři roky od jejich vydání. Platnost karty najdete vyznačenou na kartě ve formátu MM/RR (měsíc/rok), přičemž tato platnost končí půlnocí posledního dne v měsíci vyznačeném na kartě (např. 12/25 znamená platnost do 31. 12. 2025 do 24:00 hodin).
- Kartu je nutné aktivovat. Pokud není provedena aktivace alespoň digitální verze karty do 180 dnů od jejího vydání, jsme oprávněni ukončit její platnost v souladu s produktovými podmínkami.
- Platnost Digitální karty je spojena s platností karty, ke které je Digitální karta aktivována. Pokud nedochází k obnovení původní karty, je vždy ukončena i platnost všech digitálních verzí k této kartě.

Obnova karty

- Pro všechny karty vydávané KB je nastaveno automatické opakované poskytnutí karty po skončení její platnosti, tzv. automatická výměna karty (AVK). Vaši kartu tak poskytujeme po skončení její platnosti opakovaně až do doby, než požádáte o změnu (například vlastní design) nebo AVK ukončíte.
- Novou obnovenou kartu vám zašleme poštou na vaši kontaktní adresu (případně trvalou adresu), pokud se nedohodneme jinak viz také bod 4.
- Po obnovení původní embosované karty v rámci automatické obnovy dochází automaticky k přenesení Digitální karty na nově vydanou embosovanou kartu pro platby Vaším mobilním zařízením.
- Po obnovení karty je KB povinna hlásit návaznou kartu obchodníkům (kteří se registrovali do programů karetních společností) tzn. výhodou je, že se nezruší Vaše pravidelné platby, které máte nastavené na své kartě – např. platby v aplikacích za služby, členství apod.

10. Pravidla bezpečného používání platebních karet (bezpečnostní desatero)

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

10.1. Chraňte si svou kartu

- Karta je nepřenositelná a je určena pouze pro držitele, jemuž byla poskytnuta.
- Pravidelně kontrolujte, zda máte svou kartu u sebe. Ke kartě i k PIN se chovejte podobně jako k peněžence, finanční hotovosti či jiným osobním věcem. Karta představuje bezpečí pro vaše finanční prostředky. V případě ztráty nebo krádeže peněženky se se svými hotovými penězi už nikdy nesetkáte, ale ztracenou/ukradenou kartu můžete zablokovat a o vaše finanční prostředky nepřijdete.
- Pravidelně kontrolujte transakce provedené kartou např. na výpisech nebo v internetovém bankovníctví. Doporučujeme si zapnout notifikace v mobilním nebo internetovém bankovníctví, které Vás informují o provedení karetních transakcí.
- Kartu chraňte před jakýmkoliv mechanickým, magnetickým poškozením.
- Kromě karty si chraňte i mobilní telefon, který používáte ve spojení s kartou (např. pro platby na internetu), před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo neautorizovaným použitím. Na telefonu mějte nastaven bezpečnostní prvek pro odemčení / uzamčení zařízení (doporučujeme používat pro odemčení telefonu čísla odlišná od PIN ke kartě). Stejně tak si chraňte mobilní zařízení ve spojení, s kterým používáte Digitální kartu a spravujte Digitální kartu tak, abyste předešli jejímu zneužití.
- Nikdy nesdělujte např. emailem nebo telefonicky informace týkající se Vaší platební karty nebo informace související s ověřením karty (např. SMS kódy potvrzující internetové platby). Chraňte a žádným způsobem nesdělujte, nepředávejte a nesdílejte údaje z platební karty, jako jsou číslo platební karty, platnost karty a třímístný bezpečnostní kód karty.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

- Doporučujeme vám neotevírat žádné emaily z neznámého zdroje, neklikat na neznámé odkazy v nich uvedené a nevyplňovat citlivé údaje (např. karetní údaje, přihlašovací údaje) do neověřených formulářů nebo u neověřených obchodníků.
- Nikdy nepotvrzujte transakci kartou, o které jste nevěděli. Věnujte také zvýšenou pozornost situacím, kdy se vás k potvrzení transakce snaží někdo přemluvit např. po nabídce výhodných investic (často telefonické).

Pokud máte podezření, že jste nechtěně vyplnili / vyzradili své citlivé údaje jako například číslo karty a CVV kód platební karty (3 čísla na zadní straně karty), neváhejte neprodleně kontaktovat naši nonstop Podporu karet KB na tel. **+420 955 512 230** nebo nám napište na klientska_linka@kb.cz, kde vám pomůžeme situaci vyřešit.

10.2. Ochraňujte svůj PIN

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

- Nosič platební karty vedoucí ke zjištění PIN ihned po zapamatování PIN znehodnoťte.
- PIN zadávejte vždy samostatně bez asistence třetích osob. Nezádávejte svůj PIN do jiných zařízení (např. vstupní zámky dveří, samostatné klávesnice bez spojení s platebním terminálem atp.).
- Při platbách na internetu nikdy nezádávejte váš PIN. Nesdělujte jej nikomu ani v rámci rodiny.
- Před zobrazením PIN v internetovém a mobilním bankovníctví se ujistěte, že PIN nemůže být zpozorován jinou osobou.

Máte-li podezření, že váš PIN byl prozrazen, proveďte jeho okamžitou změnu na jakémkoliv bankomatu KB nebo jiném tuzemském bankomatu, který tuto funkčnost podporuje. Máte-li podezření, že by karta mohla být zneužita, ihned ji nechte zablokovat na nonstop Podpoře karet KB na **+420 955 512 230**.

10.3. Zvolte si bezpečný PIN

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

10.4. Dodržujte základní bezpečnostní pravidla při výběru hotovosti v bankomatech

- Pokud to bankomat umožňuje, doporučujeme vám použít bezkontaktní čtečku pro výběr hotovosti.
- Vždy zakryjte klávesnici při zadávání PIN, například rukou, peněženkou.
- Nezapomeňte odebrat zpět svou kartu, přepočítat bankomatem vydanou hotovost.
- Budete-li mít dojem, že se bankomat chová nestandardně, kontaktujte okamžitě provozovatele bankomatu.
- Bude-li karta bankomatem zadržena a bankomat nevydá stvrzenku, kontaktujte ihned z místa nonstop Podporu karet KB na **+420 955 512 230** kde s vámi pracovníci KB dohodnou další postup.

10.5. Dodržujte základní pravidla při placení u obchodníků

- Vždy pečlivě zkontrolujte na prodejním dokladu a dokladu o zaplacení kartou datum, částku, měnu a označení obchodníka. Nikdy nepodepisujte nevyplněné prodejní doklady (výjimkou mohou být tzv. předautorizované transakce, tj. platby kartou předem – více viz body 10.7 a 11.9).
- Při placení kartou si nezapomeňte vzít doklad o provedené transakci a svou kartu. Prodejní doklady je nutné uschovat pro případné reklamace.
- V žádném obchodním místě, (např. restaurace) nenechávejte odejít obsluhu s kartou z vašeho dohledu, zamezíte tím zneužití karty. Dojde-li k situaci, kdy vám obchodník sdělí, že transakci nebylo možné uskutečnit, vyžádejte si doklad z platebního terminálu se zamítnutím transakce, když poté zaplatíte v hotovosti, uschovejte si doklad o zaplacení.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

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

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



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

10.7. Dávejte pozor při provádění předautorizovaných transakcí

Zejména v hotelích, restauracích a půjčovnách aut můžete být požádáni o potvrzení transakce podpisem nebo zadáním PIN, aniž byste znali přesnou výši transakce za vámi čerpané služby, viz také bod 11.10. Obchodník proto předem ověří pouze předpokládanou částku transakce (budoucí úhradu = tzv. předautorizaci) a až následně – poté, co čerpání služeb dokončíte – bez vaší přítomnosti zaúčtuje přesnou částku transakce. Jde například o tyto situace:

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

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

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

10.8. Nastavte limity pro transakce kartou přiměřené vašim potřebám

Transakční limity ke kartě si nenastavujte příliš vysoké. V případě odcizení, ztráty či jiného zneužití karty tím zabráníte vzniku zbytečně vysoké škody. Limity ke kartě si můžete podle svých potřeb změnit s okamžitou platností jednoduše v internetovém bankovníctví Mojebanka / Mojebanka Business nebo Mobilní banka / Mobilní banka Business viz také bod 6.

10.9. Kontrolujte transakce kartou

Transakce na účtu, ke kterému je karta poskytnuta (běžný/úvěrový účet) kontrolujte pravidelně a pečlivě. Bez zbytečného odkladu po zjištění nesrovnalosti volejte nonstop Podporu karet KB **+420 955 512 230** nebo kontaktujte svého bankovního poradce, viz také bod 13 – Reklamace karetních transakcí.

10.10. Zablokujte kartu včas

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

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

11. Jak kartu používat a druhy karetních transakcí

Platební kartou lze realizovat tyto druhy transakcí:

1. platby za zboží a služby v obchodech,
2. platby za zboží a služby na internetu,
3. platby na samoobslužném terminálu,
4. výběry hotovosti z bankomatů,
5. vklady hotovosti ve vkladových bankomatech KB a ve sdílené síti,
6. výběry hotovosti u obchodníků – tzv. Cash Back,
7. výběry hotovosti v pobočkách jiných bank, tzv. Cash Advance,
8. dobíjení kreditu mobilního telefonu,
9. opakované transakce - ukládání karty u obchodníků nebo v aplikacích,
10. písemné nebo telefonické objednávky zboží a služeb,
11. transakce Dynamic Currency Conversion,
12. transakce Quasi Cash,
13. transakce Platba na kartu / Expresní platba na kartu.

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

Digitální kartou lze realizovat výše uvedené druhy transakcí za předpokladu, že terminál umožňuje bezkontaktní placení, obchodník na internetu akceptuje tento typ platby nebo výběry hotovosti Digitální kartou podporuje bankomat.

11.1. Platby za zboží a služby v obchodech

Obecné informace

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

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

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

Platby v obchodě autorizujete PINem / bezpečnostním prvkem mobilního zařízení

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

Bezkontaktní transakce v ČR pod 500 Kč (v zahraničí zpravidla 20 EUR / 15 GBP případně hodnotu možného lokálního limitu) se zpravidla realizují bez nutnosti zadání PIN. Z důvodu trvalého udržování nejvyššího stupně zabezpečení a ochrany údajů můžete být při bezkontaktní platbě kartou požádáni o zadání PIN i při částkách pod 500 Kč.

U služby Google Pay i Apple Pay je nutné vždy před provedením bezkontaktní transakce ověřit platbu zadáním bezpečnostního prvku daného mobilního zařízení, ve kterém máte aktivovanou Digitální kartu např. pomocí otisku prstu, Face ID, Touch ID, případně pomocí bezpečnostního kódu. V případě bezkontaktních transakcí u Apple Watch nebo u služby Garmin Pay je bezpečnostní kód zadaný při aktivaci služby platný pro autorizaci plateb po dobu určenou poskytovatelem služby nebo do doby, kdy dojde k přerušení monitoringu tepové frekvence na zařízení. PIN do platebního terminálu se v tomto případě nezadává. Při placení Digitální kartou není nutné, aby bylo vaše mobilní zařízení připojeno k internetu.

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



PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Naše doporučení

- Kontrolujte datum a částku na prodejním dokladu.
- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadávání vašeho PIN / bezpečnostního prvku mobilního zařízení!
- Při každé platbě kartou vždy sledujte manipulaci obsluhy s vaší kartou. Nedovolte obsluze (např. v restauracích) odejít s vaší kartou. Platba by měla být prováděna ve vaší přítomnosti prostřednictvím přenosného terminálu nebo následujte obsluhu k terminálu, máte na to právo.
- Při bezkontaktním placení přiložte kartu na minimální vzdálenost ke čtecímu zařízení platebního terminálu samostatně a bez pouzdra.
- V případě, že nelze provést platbu bezkontaktně, proveďte kontaktní platbu (nevztahuje se na Digitální kartu).

Můžete se setkat také s **placením kartou pomocí tzv. imprinteru** (tj. mechanický snímač, lidově „žehlička“):

- Tento způsob placení kartou se dnes vyskytuje zejména mimo území ČR a lze využít pouze u embosované karty.
- Prodávající otiskne pomocí imprinteru na účtenku (Sales Slip) údaje zaznamenané na kartě a identifikačním štítku provozovny např. hotelu. U karet s laserovaným písmem je nutné na účtenku karetní data opsat. Do takto vyplněné účtenky doplňte datum, do políčka SUBTOTAL cenu včetně měny, ve které je transakce prováděna (USD, CZK apod.) a dá vám účtenku podepsat. Do kolonky EXTRA TIPS máte možnost doplnit spropitné, jinak ho proškrtněte. Do políčka TOTAL doplňte celkovou cenu (včetně spropitného, je-li nějaké) a účtenku podepíšte shodně se svým podpisem na podpisovém proužku karty. Proškrtněte všechna volná místa před sumou a mezi řádky na prodejním dokladu. K provedení úhrady je obchodník oprávněn Držitele požádat o předložení jeho dokladu totožnosti.
- Pečlivě si zkontrolujte správnost všech doplňovaných údajů. Není-li částka nebo měna správně uvedena, účtenku nepodepisujte, požádejte o vystavení nové s opravenými údaji a trvejte na tom, aby všechny nesprávně vyplněné účtenky byly zničeny přetržením.

11.2. Platby za zboží a služby na internetu

Platba kartou na internetu je nejpohodlnějším a nejvýhodnějším způsobem, jak zaplatit za zboží a služby on-line. K platbě je možné využít všechny platební karty KB vyjma některých specifických produktů (např. vkladová karta). U své karty si můžete tento typ plateb kdykoliv povolit nebo zakázat (povolení plateb na internetu) – v Mobilní bance, v internetovém bankovníctví MojeBanka, na pobočce nebo na nonstop Podpoře karet KB.

Při platbách na internetu můžete být pro autorizaci požádáni o uvedení:

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

Celé číslo platební karty a bezpečnostní kód CVV/CVC je držitel uvybraných karet za námi stanovených podmínek oprávněn zobrazit a případně zkopírovat v internetovém bankovníctví KB+.

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

Pokud je obchodník vybaven technologií 3D Secure, budete po zadání údajů z karty většinou přeměrováni na zabezpečenou stránku s logem KB, kde můžete údaje o platbě zkontrolovat. Před potvrzením transakce důsledně překontrolujte také uvedenou částku.

V některých případech budete vyzváni k tomu, abyste svou platbu dodatečně potvrdili SMS kódem, KB Klíčem nebo některou z dalších metod pro vytváření elektronického podpisu, kterou jsme vám vydali na základě Smlouvy o elektronickém podpisu. Telefonní číslo pro tyto účely je vaše kontaktní telefonní číslo, které u vás evidujeme. Telefonní číslo je možné jednoduše změnit v internetovém bankovníctví. Neodpovídáme za ochranu obsahu odeslaných jednorázových SMS kódů pro 3D Secure transakce v případě neoprávněného přístupu třetí osoby v průběhu jejich přenosu nebo po jejich doručení.

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

11.3. Platby na samoobslužném terminálu

Samoobslužný platební terminál umožňuje nákup bez přítomnosti obsluhy (např. v hypermarketu, na čerpací stanici, v městské hromadné dopravě apod.). Digitální kartou provedete tento druh transakce pouze, pokud terminál umožňuje bezkontaktní placení v režimu online. Řešení ověření a zaúčtování karetní transakce je u samoobslužných terminálů

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

různé dle specifikací samotného poskytovatele a Komerční banka ho nemůže ovlivnit – zejména u čerpacích stanic a v městské hromadné dopravě. Postupujte tedy vždy podle postupu, který je zobrazen na terminálu. Pokud je pro autorizaci platby vyžadováno zadání bezpečnostního prvku (např. otisk prstu, gesto, bezpečnostní kód), zadávejte ho výhradně do mobilního zařízení, nikoliv na klávesnici platebního terminálu.

11.4. Výběry hotovosti z bankomatů

- Texty obrazovek vás provedou celou nabídkou bankomatu.
- Pokud je to možné, nabídne vám bankomat na výběr různou skladbu bankovek.
- Transakci autorizujete zadáním PIN na klávesnici bankomatu.
- Pokud vám bankomat nevyplatí požadovanou částku, je možné, že nemá k dispozici dostatečné množství požadovaných bankovek nebo že jste již vyčerpali svůj týdenní limit, případně částka překračuje disponibilní zůstatek na účtu. V těchto případech vás bankomat KB požádá o změnu požadované částky.
- Maximální výše vybírané částky může být také limitována interní směrnici provozovatele bankomatu. V případě výběru vyšší částky může dojít k situaci, kdy budete nuceni transakci rozdělit na více menších výběrů.
- Jakmile bankomat přijme částku pro výběr hotovosti a již nenabízí další možnosti volby, vrátí vám kartu vysunutím ze snímače (pokud jste výběr neprováděli bezkontaktně pouhým přiložením karty) a poté vám vydá hotovost. Pokud jste zadali volbu papírové stvrzenky, vytiskne vám stvrzenku o provedené transakci.
- Bankomat KB vás **upozorní na konec platnosti karty** 30 dnů před vypršením její platnosti.
- Při výběru hotovosti z bankomatů KB si můžete pohodlně zvolit svou **oblíbenou částku** stisknutím jednoho tlačítka na monitoru bankomatu. Dle vašich dosavadních výběrů vám bankomat nabídne váš oblíbený výběr. Oblíbenou částku si také můžete sami kdykoliv změnit (zvolte „Průvodce nastavení“).
- V případě nevyplacené nebo chybně vyplacené hotovosti bankomatem v ČR nebo v zahraničí nás o této skutečnosti neprodleně informujte prostřednictvím Podpory karet KB na čísle +420 955 512 230.

Naše doporučení

- Dbejte na to, aby nikdo nesledoval zadání vašeho PIN, a nenechte se při transakci nikým rušit. Bezpečnostní doporučení viz bod 10.4.
- Pozor! Pokud se cítíte u bankomatu ohroženi, zrušte transakci stiskem červeného tlačítka STOP/KONEC případně CANCEL/STORNO podle typu bankomatu. Operace bude stornována a karta vám bude vrácena, pokud není již ve fázi výplaty hotovosti.
- Předtím než opustíte bankomat, vždy zkontrolujte, zda jste nezapomněli kartu a vydanou hotovost řádně uložit. Na bankomatu můžete také zaznamenat sdělení o produktech, nabídkách KB, a to prostřednictvím automatického přehrání reklamního sdělení přímo na obrazovce bankomatu, s čímž souhlasíte.
- Při výběrech hotovosti v zahraničí je možné, že provozovatel sítě bankomatů vybírá poplatek za použití bankomatu. Tento poplatek neúčtuje KB a je připočten k částce výběru. KB není schopna ho ovlivnit ani reklamovat. Doporučujeme vám zvážit výhodnost provedení výběru např. vzhledem k vybírané částce. Bankomat vám může nabídnout také konverzi měny tzv. DCC, viz bod 11.11.

Tipy pro vás:

- Pro **vyhledání nejbližšího bankomatu** můžete využít mapy bankomatů KB v Mobilní bance případně lokátorů mezinárodních karetních společností Mastercard a Visa (vyhledávání bankomatů a odkazy na lokátory naleznete také na www.kb.cz/cs/pobocky-a-bankomaty). V zahraničí jsou bankomaty často označovány zkratkou ATM (Automated Teller Machine).
- **Na bankomatech KB** jde například i **změnit PIN** k vaší kartě viz také bod 4, **zjistit aktuální zůstatek na účtu** (pokud tuto možnost má držitel karty povolenou majitelem účtu) nebo vás bankomat upozorní na blížící se dobu expirace vaší karty (více o obnově vaší karty naleznete v bodě 9).
- Vybírejte hotovost debetními kartami prostřednictvím **sítě sdílených bankomatů** za stejných cenových podmínek jako ve vlastní bankomatové síti KB. Více informací na www.kb.cz/sdilenebankomaty.

11.5. Vklady hotovosti ve vkladových bankomatech KB a ve sdílené síti

Jste-li držitel debetní nebo vkladové karty vydané KB, můžete jejím prostřednictvím v tzv. vkladovém bankomatu KB nebo ve sdílené bankomatové síti provést vklad hotovosti českými bankovkami na účet, k němuž byla tato karta poskytnuta. Účet může být veden v CZK nebo ve vybraných dalších měnách. Transakci autorizujete zadáním PIN na klávesnici bankomatu.

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

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Vkládanou hotovost si předem spočítejte a zkontrolujte prosím, aby mezi vkládanými bankovkami nebyly žádné cizí předměty, papírky, kancelářské sponky apod.

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

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

Pokud včas neodeberete vrácené bankovky, mohou být vtaženy bankomatem zpět. V takovém případě podejte na obchodním místě KB reklamaci nebo kontaktujte nonstop Podporu karet KB na čísle +420 955 512 230. Tu kontaktujte také v případě nestandardního chování vkladového bankomatu KB. Vždy před odchodem zkontrolujte, zda nezůstaly neodebrané bankovky ve slotu bankomatu.

Tipy pro vás:

- Pro vyhledání nejbližšího vkladového bankomatu KB můžete využít mapy bankomatů v Mobilní bance nebo na www.kb.cz v sekci Pobočky a bankomaty.
- Vkládejte hotovost debetními kartami prostřednictvím **sítě sdílených bankomatů** za stejných cenových podmínek jako ve vlastní bankomatové síti KB. Více informací na www.kb.cz/sdilenebankomaty.

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

Výběr hotovosti u obchodníka (obvykle až 3000 Kč), tedy tzv. službu Cash Back můžete využít výhradně na území ČR, a to souběžně s provedením nákupu zboží a služeb a dle pravidel karetních společností a daného obchodníka. Obchodník je oprávněn poskytnutí transakce typu Cash Back odmítnout, a to i bez udání důvodu.

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



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

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

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

Komerční banka Cash Advance na svých pobočkách neposkytuje.

11.8. Opakované transakce – ukládání karty u obchodníků nebo v aplikacích

Opakované transakce (recurring transakce) jsou transakce, které mohou být dle pravidel karetních společností provedeny v nepřítomnosti platební karty a bez ověření transakce např. PINem, SMS heslem, nebo jiným způsobem. Většinou jsou prováděny prostřednictvím internetu nebo na platebním terminálu.

První platba u obchodního místa (např. při registraci) je ověřena jako internetová platba (karta musí být povolena pro internetové platby). Následující platby jsou již prezentovány jako Opakované platby, což znamená, že si obchodník částku strhne, i pokud jsou platby na internetu na kartě nepovoleny. Ke strhávání částek dochází na základě odsouhlasených podmínek mezi držitelem a obchodníkem. V případě nesouhlasu se zaúčtováním transakce je nutné kontaktovat obchodníka a provést zrušení objednávky a opakovaných transakcí. V případě, že chcete ukončit opakované strhávání plateb, je třeba pamatovat na ukončení smluvního vztahu s obchodníkem dle jeho podmínek. V opačném případě by mohl nestrženou částku vymáhat.

Banky jsou povinny hlásit návaznou kartu obchodníkům (kteří se registrovali do programů karetních společností) tzn. výhodou je, že se nezruší Vaše pravidelné platby, které máte nastavené na své kartě – např. platby v aplikacích za služby, členství apod.

Naše doporučení

- Je dobré si připomenout, že je nutné vždy zvážit, u jakého obchodníka nakupujete a komu předáváte své osobní a karetní údaje. Zároveň je také dobré si důkladně přečíst podmínky nákupu. Například u některých aplikací může

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

být platba formou „předplatného“, které se opakovaně samo zaplatí z vámi uložené karty. Toto může být výhodou, ale u neseriózního obchodníka i nevýhodou.

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

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

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

Poskytovatel po vás bude pro autorizaci vyžadovat:

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

Naše doporučení

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

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

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

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

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

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

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

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

Naše doporučení

- Nikdy nepodepisujte účtenku před vyplněním všech nezbytných údajů. Předejdete tak neoprávněnému zaúčtování částky, která nebyla z vaší strany odsouhlasena.
- Při vrácení vozidla do autopůjčovny trvejte na písemném potvrzení data a času vrácení vozidla, jeho technického stavu a stavu pohonných hmot v nádrži. Tímto dokladem budete moci podložit případnou reklamaci dodatečně

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

účtovaných částek. Pokud uhradíte vypůjčení vozidla hotově, požádejte o jednoznačné označení svého dokladu slovy „paid cash“, tj. placeno hotově.

11.11. Transakce Dynamic Currency Conversion (DCC)

Obchodník nebo bankomat v zahraničí, poskytující tuto službu, vám může nabídnout DCC směnný kurz mezi měnou transakce a Kč, který pro vás nemusí být výhodný. Doporučujeme vám výhodnost takové transakce zvážit např. vzhledem k vybírané částce. Transakci je možné odmítnout a zvolit si platbu / výběr v místní měně. Zadáním PIN, příp. podpisem stvrzujete, že jste byli seznámeni a souhlasíte s použitým kurzem, případnými poplatky a konečnou částkou v Kč. Částka je pak konečná a rozhodná pro další zpracování transakce.

11.12. Transakce Quasi Cash

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

11.13. Transakce Platba na kartu / Expresní platba na kartu

Prostřednictvím vybraných karet Mastercard a Visa můžete přijímat platby ve prospěch vašeho účtu, k němuž je karta poskytnuta (transakce typu Mastercard MoneySend nebo Visa Direct).

Platba na kartu je připsána na váš účet ve stejný Obchodní den, kdy ji KB obdrží ke zpracování. Expresní platba na kartu je v provozní době příslušných platebních systémů na straně KB připsána na váš účet neprodleně po její autorizaci na straně KB, nejpozději však do 30 min od jejího odeslání. Expresní platbou na kartu rozumíme platbu, kterou takto označí a zašle do zpracování zadavatel platebního příkazu (plátce), případně platbu, o které plátce uvádí, že bude prostřednictvím karty připsána na váš účet neprodleně po zadání platebního příkazu.

V transakční historii a ve výpisech jsou transakce označeny popisem „Platba na kartu“ nebo „Expresní platba na kartu“. Příjem Expresních plateb na kartu nebo některých Plateb na kartu, ve prospěch karet Visa, je podmíněn povolením karty pro platby na internetu. Na vybraných kartách Mastercard je možnost přijímat transakce typu Platba na kartu automaticky povolena.

Platbu je možné přijmout v částkách, které ve svém součtu nepřevyšují výši týdenního limitu nastaveného na kartě (limit obchodníka). Čerpání limitu platbami u obchodníků neovlivňuje čerpání limitu transakcemi Platba na kartu nebo Expresní platba na kartu a naopak.

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

Pokud s připsanou Platbou na kartu nesouhlasíte, kontaktujte Podporu karet KB na čísle +420 955 512 230 nebo transakci reklamujte.

Chcete-li využít službu Platba na kartu, je nutné sdělit odesílateli peněžních prostředků 16místné číslo své karty na další údaje platební karty. Doporučujeme službu využívat pouze s důvěryhodnými osobami a společnostmi.

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

Použití kurzů při Platbě na kartu:

Měna účtu	Měna transakce	Kurz pro Platbu na kartu	Kurz pro Expressní platby na kartu
CZK	CZK	Neaplikuje se	Neaplikuje se
EUR	EUR	Neaplikuje se	Neaplikuje se
Jiná cizí měna	Cizí měna stejná jako měna účtu	Neaplikuje se	Neaplikuje se
CZK	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR, dále KB deviza nákup *	a) kurz KB Deviza nákup b) kurz karetních společností do CZK **
EUR	CZK	<ul style="list-style-type: none">v případě tuzemského zúčtování kurzem KB Deviza prodej *v případě mezinárodního zúčtování kurzem karetní společnosti na EUR	KB Deviza prodej
EUR	Cizí měna	Kurz karetních společností do EUR	a) kurz KB Deviza nákup a dále KB Deviza prodej b) kurz karetních společností do CZK a dále KB Deviza prodej **
Jiná cizí měna	CZK	KB Deviza prodej *	KB Deviza prodej
Jiná cizí měna	Cizí měna	<ul style="list-style-type: none">v případě tuzemského zúčtování kurzem KB Deviza prodej *v případě mezinárodního zúčtování kurzem karetní společnosti na EUR, následně se počte do korun kurzem Deviza nákup a následně kurzem Deviza prodej na měnu účtu	a) kurz KB deviza nákup a dále Cizí měna KB Deviza prodej b) kurz karetních společností do CZK a dále Cizí měna KB Deviza prodej **

* Kurzovní lístek pro karetní transakce

** b) pokud měna transakce není v Kurzovním lístku KB

12. Zúčtování transakcí

Zúčtování transakcí

Každý obchodní den zúčtováváme transakce obdržené od karetních společností. Transakce, které byly zaslány k zúčtování bankou obchodníka, neovlivníme ani nezamezíme jejich zpracování. Stejně tak nemáme vliv na dobu mezi provedením transakce a jejím zaúčtováním. Kurzy jsou používány v souladu s Podmínkami debetní karet bod 4.11. Kurzy karetních společností naleznete na jejich webových stránkách:

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

http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx

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

Transakce čekající na zaúčtování

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

Přehled o zúčtovaných transakcích

O všech zúčtovaných karetních transakcích obdržíte informaci na výpisu z běžného/úvěrového účtu, a/nebo v internetovém bankovníctví (např. MojeBanka, Mobilní banka). Ceny za skutečně služby a transakce jsou účtovány samostatně. Nemůžeme ovlivnit dobu mezi provedením transakce a jejím odepsáním z účtu, jelikož tato

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

doba je závislá na předání platebních podkladů nutných k zúčtování ze strany obchodního místa. Pozdní zúčtování transakce proto nemůže být důvodem pro reklamaci. Transakce kartou pravidelně a pečlivě kontrolujte. Při nesrovnalostech neprodleně kontaktujte nonstop Podporu karet KB na čísle **+420 955 512 230**.

Navíc si můžete sjednat službu Oznámení o platbách, prostřednictvím internetového bankovníctví. Získáte přehled o všech on-line transakcích včetně transakcí čekajících na zaúčtování formou SMS nebo emailové zprávy. O transakcích se můžete také informovat dotazem na Podpoře karet KB nebo v obchodních místech KB. Zůstatek pro použití karty zjistíte snadno a rychle také v jakémkoliv bankomatu, pokud tuto službu bankomat i vaše karta podporuje. Nejste-li majitelem účtu (běžného či úvěrového), ke kterému je karta poskytnuta, pak vám funkci zjištění zůstatku pro použití karty (resp. zůstatku k účtu, ke kterému je karta poskytnuta) může povolit pouze majitel tohoto účtu.

Zúčtování transakcí po zániku smlouvy

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

13. Reklamacе karetních transakcí

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

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

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

Před každou reklamací nejprve ověřte, zda se nejedná o oprávněné účtování. Před podáním reklamacе se vždy nejdříve pokuste kontaktovat samotného obchodníka a vyžádejte si jeho vyjádření, případně požádejte o zrušení odebírané služby nebo produktu. Obchodníka kontaktujte vždy také v případě reklamacе nedoručeného nebo nevhodného zboží či služby.

Reklamacе výběru / vkladu hotovosti na bankomatu za použití karty.

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

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

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

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

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

14. Ztráta, odcizení a zneužití platební karty

V případě ztráty, odcizení či podezření na zneužití karty (myšleno i ztráty či odcizení mobilního zařízení ve spojení, s kterým Digitální kartu používáte či podezření na zneužití Digitální karty) **okamžitě kontaktujte nonstop Podporu karet KB na čísle +420 955 512 230 a trvale blokuje kartu formou tzv. stoplistace.** Tím zabráníte jejímu zneužití

PRŮVODCE K PLATEBNÍM KARTÁM

nebo alespoň omezíte případnou škodu. Prodlení s oznámením ztráty, odcizení či zneužití karty může mít za následek zamítnutí vaší reklamace transakcí ze ztracené, odcizené či zneužitě karty z důvodu porušení povinností vyplývajících z podmínek k vaší kartě. V případě stoplistace Digitální karty je KB oprávněna stoplistovat embosovanou kartu, ke které je Digitální karta aktivována i všechny další digitální verze této karty. Máme povinnost v případě zneužití platební metody Apple Pay, nahlásit Vaše zařízení společnosti Apple, která neprodleně provede zablokování platebních služeb na konkrétním zařízení.

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

Pokud se nacházíte v zahraničí, rovněž volejte Podporu karet KB na čísle +420 955 512 230. Můžete se ale obrátit i na kteroukoliv pobočku banky, jež je členem mezinárodní asociace Visa nebo Mastercard. Pro oznámení ztráty lze v případě nouze využít také mezinárodní centra karetních asociací:

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

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

Neseme odpovědnost za všechny škody způsobené uskutečněnými transakcemi ztracenou, odcizenou či zneužitou kartou od okamžiku stoplistace (výjimku tvoří případy, kdy klient jednal podvodně). U neautorizovaných transakcí nese Klient spotřebitel (tj. klient, který využívá námi poskytovaných platebních služeb) ztrátu jen do výše 50 EUR do okamžiku oznámení ztráty, odcizení či zneužití. To neplatí, pokud klient jednal podvodně nebo hrubou nedbalostí porušil některou ze svých povinností bezpečného používání karty (např. nezajistil ochranu PIN). V takovém případě nese klient plnou odpovědnost.

Blokace karty

Jsme oprávněni blokovat kartu z důležitých důvodů, zejména bezpečnostních, a to i v případě nesouhlasu jejího držitele. O blokaci karty a jejích důvodech budeme informovat držitele karty předem (telefonicky, e-mailem, na adrese, kterou máme k dispozici) nebo, není-li to možné, okamžitě po provedení blokace. Pokud důvody pro blokaci pominuly, kartu znovu aktivujeme nebo ji uvedeme na stoplist a po vzájemné dohodě poskytneme Držiteli náhradní kartu po Stoplistaci. Společně s embosovanou kartou jsme oprávněni blokovat i všechny digitální verze této karty.

Tento Průvodce ruší a nahrazuje Průvodce k platebním kartám účinného od 1. 11. 2024 a nabývá účinnosti dne 1. 2. 2025.