

**KB****SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET****Všetko, čo by ste mali vedieť o platobnej karte Komerční banky.**

Používanie platobnej karty (ďalej len „Karta“) poskytnutej Komerční bankou, a.s., pobočkou zahraničnej banky sa riadi platnými Podmienkami pre používanie platobných kariet Mastercard, ktoré sú verejne dostupné na [www.kb.sk](http://www.kb.sk). Zoznámte sa prosím vždy s platnou verziou týchto dokumentov. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú v tomto Sprievodcovi platobných kariet (ďalej tiež „Sprievodca“) význam stanovený v tomto dokumente, v zmluve o Karte a v dokumentoch, ktoré sú jeho neoddeliteľnou súčasťou.

**Čo v sprievodcovi nájdete?**

1.	Dôležité telefónne čísla a kontakty.....	1
2.	Služby pomoci držiteľovi Karty v núdzi.....	1
3.	Aké Karty KB poskytuje.....	1
4.	Aktivácia Karty.....	2
5.	Platnosť Karty a jej obnova.....	2
6.	Doplnkové služby ku Kartám.....	2
7.	Pravidlá bezpečného používania Kariet (bezpečnostné desatoro).....	2
8.	Používanie Karty.....	4
9.	Zúčtovanie a autorizácia kartových transakcií.....	8
10.	Reklamácie kartových transakcií.....	9
11.	Strata, odcudzenie a zneužitie Karty.....	9

**1. Dôležité telefónne čísla a kontakty****Linka Podpory kariet na nonstop tel. čísla +420 955 512 230, zo SR 0800 171 007**

Na toto číslo nám volajte ihneď v prípade straty, odcudzenia, zneužitia, poškodenia, zablokovania alebo podozrenia na zneužitie Vašej Karty alebo pre overenie transakcie vykonanej Kartou v SR alebo v zahraničí. Zablokovanie Karty je okamžité.

Uložte si toto telefónne číslo do pamäti svojho mobilného telefónu alebo ho noste vždy pri sebe, avšak oddelene od Karty.

**2. Služby pomoci držiteľovi Karty v núdzi**

Služby pomoci držiteľovi Karty v núdzi v zahraničí, tzv. Emergency Services, poskytne akákoľvek banka, ktorá je členom medzinárodnej kartovej spoločnosti Mastercard. Služby sú poskytované v prípade straty, odcudzenia a poškodenia Karty.

**Druhy služieb Emergency Services:**

- **Zablokovanie Karty** - viacej informácii nájdete v kapitole [12. Strata, odcudzenie a zneužitie Karty](#).
- **Vydanie náhradnej Karty tzv. služba Emergency Card Replacement**  
**Vydanie náhradnej Karty s dobou platnosti max. 2 mesiace, a to prostredníctvom najbližšej zahraničnej banky vydávajúcej Karty.** Náhradnú Kartou nie je možné použiť pre Výber hotovosti z bankomatu. Ak si náhradnú Kartou nevyzdvihnete do 2 dní, bude znehodnotená, náklady na vystavenie Karty však budú zaúčtované na vrub Vášho účtu. Odporúčame Vám, aby ste si pred faktickým využitím tejto služby zistili v danej banke výšku poplatku za túto službu a prípadné ďalšie obmedzenie (napr. dĺžku trvania vystavenia takejto Karty, adresu doručenia náhradnej Karty).

**3. Aké Karty KB poskytuje**

Komerční banka, a. s., pobočka zahraničnej banky, ponúka **embosované debetné Karty Mastercard**. Karty sú **vydávané k bežnému účtu** v EUR. Používaním Karty čerpáte vlastné finančné prostriedky uložené na svojom účte. Realizované transakcie sú odpočítavané z Vášho bežného účtu.

Pre firemné účely ponúkame 2 druhy debetných Kariet – **Gold Card** a **Prestige Card**, ktoré sa líšia predovšetkým týždennými limitmi a rozsahom doplnkových služieb.

# SPRIEVODCA PLATBNÝCH KARIET

## 4. Aktivácia Karty

Z dôvodu bezpečnosti nie je Vaša Karta aktívna. Platí to tak pre nové Karty, ako aj pre Karty obnovené. Aby ste mohli plne využívať výhody, ktoré Vám Karta ponúka, musíte svoju Kartou pred jej prvým použitím aktivovať.

Kartu aktivujete uskutočnením úspešnej transakcie, ktorá bude potvrdená PIN, ideálne výberom hotovosti z bankomatu alebo platbou v obchode, pri ktorej je Karta vložená do platobného terminálu a potvrdená správnym PIN. Od toho okamihu môžete svojou Kartou pohodlne platiť a využívať tak všetky výhody, ktoré Vám ponúka.

Pri nejasnostiach alebo problémoch s aktiváciou kontaktujte našu nonstop Podporu kariet na čísle +420 955 512 230, zo SR 0800 171 007.

## 5. Platnosť Karty a jej obnova

Karty KB majú medzinárodnú platnosť. Sú platné spravidla 3 roky od ich vydania. Ich platnosť je na Karte vyznačená vo formáte MM/RR (mesiac/rok), pričom táto platnosť končí o polnoci posledného dňa v mesiaci vyznačenom na Karte.

Všetky Karty KB sú vydané na dobu neurčitú a majú nastavené automatické obnovenie Karty po skončení jej platnosti, tzn. automatickú výmenu Karty. Kartou Vám poskytneme opakovane až do doby pokiaľ nepožiadate o zmenu alebo zrušenie automatickej obnovy.

## 6. Doplnkové služby ku Kartám

Ku Kartám máte k dispozícii doplnkové služby. Typ služby je závislý od druhu Karty. Ponuku doplnkových služieb, vrátane ich podmienok, nájdete na [www.kb.sk](http://www.kb.sk) v sekcii Platobné karty. Doplnkovou službou môže byť napr. cestovné poistenie, asistenčné služby pre motoristov na cestách v SR a/alebo v Európe a ďalšie benefity ako vstup zdarma do letiskových salónikov Mastercard® Lounge.

## 7. Pravidlá bezpečného používania Kariet (bezpečnostné desatoro)

1. [Chráňte si svoju Kartou.](#)
2. [Chráňte svoj PIN.](#)
3. [Zvoľte si bezpečný PIN.](#)
4. [Dodržujte základné bezpečnostné pravidlá pri výbere hotovosti v bankomatoch.](#)
5. [Dodržujte základné pravidlá pri platení u obchodníkov.](#)
6. [Konajte obozretné pri transakciách bez prítomnosti Karty.](#)
7. [Buďte pozorní pri realizácii predautorizovaných transakcií.](#)
8. [Nastavte si Vaším potrebám vyhovujúce limity pre transakcie.](#)
9. [Kontrolujte výpisy transakcií realizovaných Kartou.](#)
10. [Zablokujte Kartou včas.](#)

### 7.1. Chráňte si svoju Kartou

- Karta je neprenosná a je určená iba pre potrebu jej držiteľa.
- Pravidelne kontrolujte, či nedošlo k strate, odcudzeniu, zneužitiu alebo neautorizovanému použitiu Karty (napr. prostredníctvom výpisu transakcií).
- Kartou chráňte pred mechanickým poškodením a vplyvom magnetického poľa.
- Okrem Karty chráňte aj mobilný telefón, ktorý používate spolu s Kartou (napr. na platby cez internet), pred stratou, odcudzením, zneužitím alebo neautorizovaným použitím. Na telefóne majte nastavený bezpečnostný prvok pre odomknutie / uzamknutie zariadenia.

# SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET

## 7.2. Chráňte svoj PIN

PIN je určený iba Vám. PIN si nezaznamenávajte na Kartou, nenoste ho spoločne s Kartou. Dodržujte tieto zásady:

- Nosič Karty, ktorý zabezpečuje zistenie Vášho PIN ku Karte zničte ihneď po jeho zapamätaní.
- PIN nikomu neoznamujte, a to ani rodinným príslušníkom, polícii, zamestnancom banky alebo obsluhu v obchodných miestach.
- V žiadnom prípade nezadávejte svoj PIN do iných zariadení, ako sú napríklad vstupné magnetické zámky dverí, samostatné klávesnice bez spojenia s platobným terminálom atď.
- Pri platbách cez internet nikdy nezadávejte Váš PIN .

V prípade, že máte podozrenie, že Váš PIN bol prezradený, okamžite ho zmeňte. Pokiaľ máte podozrenie, že by Karta mohla byť zneužitá, ihneď ju nechajte zablokovať na nonstop Podpore kariet na tel. (+420) 955 512 230, zo SR 0800 171 007.

## 7.3. Zvoľte si bezpečný PIN

- Pokiaľ sa rozhodnete zmeniť svoj PIN, je to možné v bankomatoch KB v Českej republike. Pri voľbe nového PIN potom nepoužívajte jednoduchý PIN, ktorý je možné ľahko rozlúštiť a pomocou neho Kartou zneužiť - napr. 1111 alebo 1234, ani čísla, ktoré majú súvislosť s menami rodinných príslušníkov, ich dátumami narodenia, ich telefónnymi číslami, a pod.

## 7.4. Dodržujte základné bezpečnostné pravidlá pri výbere hotovosti v bankomatoch

- Vždy zakryte klávesnicu pri zadávaní PIN, napríklad rukou, peňaženkou.
- Nezapomnite vziať svoju Kartou a prepočítať bankomatom vydanú hotovosť.
- Odporúčame používať bankomaty, ktoré z vlastnej skúsenosti už poznáte. V prípade, že budete mať dojem, že sa bankomat chová neštandardne, kontaktujte okamžite prevádzkovateľa bankomatu.
- Pokiaľ bude Vaša Karta z akéhokoľvek dôvodu bankomatom zadržaná, bez toho, aby bankomat vydal o jej zadržaní potvrdenku, kontaktujte ihneď z miesta nonstop Podporu kariet na tel. (+420) 955 512 230, zo SR 0800 171 007.

## 7.5. Dodržujte základné pravidlá pri platení u obchodníkov

- Na predajnom doklade a na doklade o zaplatení Kartou vždy starostlivo skontrolujte dátum, čiastku, menu, a označenie obchodníka. Nikdy nepodpisujte nevyplnené predajné doklady (výnimkou môžu byť tzv. predautorizované transakcie – viď viacej bod [8.8 Platby kartou vopred, garantované rezervácie \(napr. v hoteloch, auto požičovniach a pod.\)](#)).
- Nezapomnite si vziať doklad o vykonanej transakcii a svoju Kartou. Účtenky je nutné uschovať pre prípadné reklamácie.
- Pri každej platbe Kartou sledujte ako obsluha manipuluje s Vašou Kartou. Nedovoľte, aby personál obchodníka (napr. obsluha v reštauráciách) odišiel s Vašou Kartou - platba má byť uskutočnená za Vašej prítomnosti (napr. prostredníctvom prenosného platobného terminálu), alebo nasledujte personál k platobnému terminálu (máte na to právo), aby ste nestratili z dohľadu svoju Kartou.

## 7.6. Konajte obozretne pri transakciách bez prítomnosti Karty

Platby bez prítomnosti Karty (napr. platby na internete, písomné/telefonické objednávky) môžu byť v niektorých prípadoch rizikové, pretože informácie o svojej Karte oznamujete tretej osobe. Buďte obozretní, aby nedošlo k zneužitiu Vašej Karty. Obchodníkov pre takéto transakcie preto vyberajte pozorne, najlepšie na odporúčanie iných spokojných klientov. Všeobecne odporúčame používať Kartou iba u internetových obchodníkov využívajúcich služby 3D Secure, označených logami „MasterCard ID Check“:



Okrem Karty chráňte i mobilný telefón, ktorý používate v spojení s Kartou pre platby na internete, pred stratou, odcudzením, zneužitím alebo neautorizovaným použitím.

# SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET

## 7.7. Bud'te pozorní pri realizácii predautorizovaných transakcií

Hlavne v hoteloch, reštauráciách a požičovniach áut môžete byť požiadaní o potvrdenie transakcie podpisom alebo zadaním PIN, bez toho by ste poznali presnú výšku transakcie za Vami čerpané služby. Obchodník preto vopred overí iba predpokladanú čiastku transakcie (t. j. budúcu úhradu = tzv. predautorizáciu) a až následne - potom, čo čerpanie služieb dokončíte - bez Vašej prítomnosti zaúčtuje presnú čiastku transakcie. Ide napríklad o tieto situácie:

- podpíšete účtenku bez uvedenia čiastky (napr. ako garanciu v auto požičovni);
- podpíšete zmluvu s textom o dodatočnom zaúčtovaní (napr. úhrada skonzumovaného tovaru z izbového mini baru, úhrada pohonných hmôt do požičaného auta);
- zašlete súhlas s transakciou vopred (napr. do hotela za rezerváciu ubytovania, príp. hotel môže využiť tzv. No Show transakciu, prostredníctvom ktorej účtuje penále v prípade, že ste zarezervoval/a ubytovanie a túto rezerváciu ste následne nevyužil/a ani nezrušil/a).

V týchto prípadoch sa riadne u obchodníka informujte, aké čiastky Vám môže obchodník zaúčtovať za služby, ktoré predpokladáte čerpať (napr. sadzby a limity požičovne, prípadné sankcie, apod.), nezabudnite pri odchode z hotelu nahlásiť, čo ste čerpali z izbového mini baru, a pod.), aby ste sa nevystavili riziku, že obchodník zaúčtuje inú, než Vami očakávanú čiastku, prípadne že nebudete vedieť, na účtovanie akých čiastok má obchodník právo.

**Neautorizujte preto transakcie, bez toho aby ste si vopred skontrolovali všetko, čo potvrdíte zadaním PIN alebo podpisom! V prípade zaúčtovania transakcie na Váš účet tiež bezodkladne skontrolujte, či ide o očakávanú čiastku s detailmi Vám známymi.**

## 7.8. Nastavte si Vaším potrebám vyhovujúce limity pre transakcie

Vaša Karta má stanovené transakčné limity v CZK, napríklad týždenný limit pre platby Kartou u obchodníkov. Tieto limity sú nastavené ako týždenné (od pondelka do nedele, obnovia sa v nedeľu o 24:00 hod.). Stanoviť si ich môžete pri žiadosti o vydanie Karty a môžete ich kedykoľvek zmeniť. Nenastavujte si ich však zbytočne vysoké. V prípade odcudzenia, straty či iného zneužitia Karty tým zabránite vzniku zbytočne vysokej škody.

## 7.9. Kontrolujte výpisy transakcií realizovaných Kartou

Transakcie kontrolujte pravidelne a pozorne! Bez zbytočného odkladu po zistení nezrovnalosti volajte nonstop Podporu kariet (+420) 955 512 230, zo SR 0800 171 007 alebo kontaktujte svojho bankového poradcu. Včasnou identifikáciou nezrovnalosti zamedzíte alebo znížite riziko vzniku prípadnej škody.

## 7.10. Zablokujte Kartu včas

**V prípade straty, odcudzenia, zneužitia, poškodenia, zablokovania alebo podozrenia na zneužitie Vašej Karty ihneď volajte nonstop Podporu kariet na (+420) 955 512 230, zo SR 0800 171 007. Zablokovanie Karty (označované tiež „stoplistácia“) je okamžitá (podrobnejšie bod [11. Strata, odcudzenie a zneužitie Karty](#)).**

## 8. Používanie Karty

Platobnou kartou je možné realizovať tieto druhy transakcií:

1. [platby za tovar a služby v obchodoch](#),
2. [platby za tovar a služby na internete](#),
3. [platby na samoobslužnom termináli](#),
4. [výbery hotovosti z bankomatov](#),
5. [výbery hotovosti v pobočkách bánk a v zmenárňach, tzv. služba Cash advance](#),
6. [zmena PIN v bankomatoch KB](#),
7. [písomné alebo telefonické objednávky tovarov a služieb](#),
8. [platby Kartou vopred, garantované rezervácie](#),
9. [transakcie Quasi Cash](#),
10. [transakcie Dynamic Currency Conversion](#).

# SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET

## 8.1. Platby za tovar a služby v obchodoch

- Všetky Karty KB majú medzinárodnú platnosť, môžete nimi platiť tiež v zahraničí v podobnom rozsahu ako v SR.
- Obchodné miesta sú vždy označené logom tých Kariet, ktoré je možné pri platbe použiť.

### Platba za tovar a služby prostredníctvom platobného terminálu

Najpopulárnejším spôsob je bezkontaktné platenie, kedy Karta nie je fyzicky v kontakte s platobným terminálom (nie je fyzicky vložená do čítačky terminálu), držiteľ Karty ju iba priblíži k čítačke terminálu a počká na zvukový signál odsúhlasenia platby.

Pri platbe Kartou Vás predávajúci vyzve k zadaniu PIN (na platobnom termináli) prípadne k podpisu predajného dokladu, pokiaľ neplatíte bezkontaktné. Predávajúci Vám ihneď po transakcii spolu s kópiou pokladničnej potvrdenky a potvrdenky o nákupe vráti Vašu Kartou. Kópiu potvrdenky si starostlivo uschovajte, môžete ju následne využiť pre kontrolu transakcií na výpise z účtu alebo pre prípadnú reklamáciu.

Bezkontaktná transakcia pod 50 EUR sa spravidla realizuje bez nutnosti zadávania PIN, pri transakciách nad 50 EUR je po priložení Karty k terminálu zadanie PIN vyžadované. Z dôvodu trvalého udržiavania najvyššieho stupňa zabezpečenia a ochrany údajov môžete byť pri bezkontaktnej platbe Kartou požiadaní o zadanie PIN i pri čiastkach pod 50 EUR.

Označenie predajní a terminálov prijímajúcich bezkontaktné platby:



### Naše odporúčanie

- Odporúčame skontrolovať dátum a čiastku na predajnom doklade.
- Dbajte na to, aby nikto nesledoval zadávanie Vášho PIN!
- Pri každej platbe Kartou vždy sledujte ako obsluha manipuluje s Vašou Kartou.
- Nedovoľte obsluhu (napr. v reštauráciách) odísť s Vašou Kartou, platba by mala byť uskutočnená vo Vašej prítomnosti prostredníctvom prenosného terminálu alebo nasledujte obsluhu k terminálu, máte na to právo.
- V prípade, že nie je možné previesť platbu bezkontaktné, urobte kontaktnú platbu (t.j. vložte Kartou do čítacieho zariadenia terminálu a ďalej postupujte podľa pokynov na displeji terminálu).

### Platba za tovar a služby prostredníctvom tzv. imprinteru (mechanický snímač)

Tento spôsob platenia Kartou sa dnes vyskytuje už len výnimočne hlavne mimo území SR. Pre platbu za tovar a služby prostredníctvom imprinteru (t. j. mechanický snímač, ľudovo povedané „žehlička“) je možné využívať iba embosované Karty. Predávajúci otlačí pomocou imprinteru na papierovej potvrdenke (Sales Slip) údaje zaznamenané na Karte a identifikačnom štítku prevádzky (obchodu, hotela a pod.). V prípade platby embosovanou Kartou s laserovanými údajmi sa údaje na potvrdenku opisujú. Do takto vyplnenej potvrdenky doplní predávajúci dátum, cenu vrátane meny, v ktorej je transakcia uskutočnená (políčko SUBTOTAL), a dá Vám potvrdenku podpísať.

Starostlivo si skontrolujte správnosť čiastky a či je vždy doplnená i správna mena (USD, CZK a pod.). Ak nie je čiastka alebo mena správne uvedená, potvrdenku nepodpisujte, požiadajte o vystavenie novej s opravenými údajmi a trvajte na tom, aby všetky nesprávne vyplnené potvrdenky boli zničené pretrhnutím. Do kolónky EXTRA TIPS (prepítné), ak nie je už obchodníkom preškrtnutá, máte prípadne možnosť doplniť prepítné (inak preškrtnete). Do políčka TOTAL (celkom) doplňte celkovú cenu (vrátane prepítného, ak je nejaké) a účtenku podpíšte svojim podpisom rovnako ako na podpisovom prúžku Karty. Preškrtnite všetky voľné miesta pred sumou a medzi riadkami na predajnom doklade.

## 8.2. Platby za tovar a služby na internete

Platba Kartou na internete je v súčasnej dobe najpohodlnejším a najvýhodnejším spôsobom, ako zaplatiť za tovar a služby on-line. Karty Komerční banky sú zabezpečené vyspelou technológiou 3D Secure, vďaka ktorej je akékoľvek riziko zneužitia minimálne.

# SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET

Pretože povolenie platby Kartou na internete je parametrom Karty, je možné si túto službu ľubovoľne aktivovať či deaktivovať – o zmenu môžete požiadať na pobočke banky alebo na nonstop Podpore kariet +420 955 512 230, zo SR 0800 171 007. Pre platby cez internet je potrebné zriadiť si službu KB kľúč.

Pri platbách na internete môžete byť obchodníkom požiadaní o číslo a platnosť Karty, druh Karty (Mastercard) a meno držiteľa Karty a trojmiestny kontrolný kód (nájdete ho na zadnej strane svojej Karty) – v praxi sa môžete stretnúť s odborným názvom tohto kódu CVC alebo CVC2.

**V žiadnom prípade obchodník nesmie požadovať Váš PIN. Kontrolný kód nie je PIN.**

Pokiaľ je obchodník zabezpečený technológiou 3D Secure, budete po zadaní údajov z Karty presmerovaní na zabezpečenú stránku s logom Komerčnej banky, kde je možné zadané údaje skontrolovať. Ďalej budete v niektorých prípadoch vyzvaní k potvrdeniu platby SMS kódom, KB Kľúčom alebo niektorou z ďalších metód pre vytváranie elektronického podpisu, ktorou sme vám poskytnúť na základe zmluvy.

**Majte vždy na pamäti, že poskytnutím požadovaných údajov k platbe Kartou obchodníkovi (na internetových stránkach obchodníka, e-mailom, iným spôsobom) autorizujete danú transakciu (tj. súhlasíte s ňou). Potom už nie je možné transakciu odvolať a platba sa uskutoční. V prípade zaúčtovania neoprávnených alebo neznámych/neautorizovaných platieb môžete uplatniť reklamáciu transakcie.**

## 8.3. Platby na samoobslužnom termináli

Samoobslužný platobný terminál držiteľovi Karty umožní nákup bez prítomnosti obsluhy (napr. hypermarkety, čerpacie stanice a pod.). Postupujte podľa návodu na termináli. U niektorých terminálov alebo typov platieb nie je vyžadovaný PIN, napr. pri platbe mýtného.

## 8.4. Výbery hotovosti z bankomatov

- Texty obrazoviek Vás prevedú celou ponukou bankomatu.
- Pokiaľ Vám bankomat nevyplatí požadovanou čiastku, je možné, že nemá k dispozícii dostatočné množstvo požadovaných bankoviek alebo že ste už vyčerpali svoj týždenný limit, ktorý máte na svojej Karte nastavený. V týchto prípadoch Vás bankomat KB môže požiadať o zmenu požadovanej čiastky.
- Maximálna výška vyberanej čiastky môže byť limitovaná internou smernicou prevádzkovateľa bankomatu. V prípade výberu vyššej čiastky môže dôjsť k situácii, kedy budete nútení transakciu rozdeliť na viacej menších výberov.
- Ako-náhle bankomat prijme Vami požadovanú čiastku pre výber (bankomat už neponúka ďalšie možnosti voľby), vráti Vám Kartou vysunutím zo snímača a potom Vám vydá hotovosť. Pokiaľ ste zadali voľbu papierovej potvrdenky, vytlačí Vám potvrdenku o uskutočnenej transakcii.
- Môžete využiť lokátor bankomatov spoločnosti [Mastercard](#). V zahraničí sú bankomaty často označované skratkou ATM (t. j. Automated Teller Machine).

### Naše odporúčanie

- Dbajte na to, aby nikto nesledoval zadávanie Vášho PIN, a nenechajte sa pri transakcii nikým rušiť.
- Pozor! Pokiaľ sa cítite pri bankomate ohrozené, zrušte transakciu stlačením červeného tlačidla CANCEL/STOP/STORNO podľa typu bankomatu. Operácia bude stornovaná a Karta Vám bude vrátená, pokiaľ nie je už vo fáze výplaty hotovosti.
- Predtým než opustíte bankomat, vždy skontrolujte, či ste nezabudli svoju Kartou a vydanú hotovosť riadne odobrať.
- Pri výberoch hotovosti je možné, že prevádzkovateľ siete bankomatov vyberá poplatok za použitie bankomatu. Tento poplatok je pripočítaný k čiastke výberu. KB nie je schopná ho ovplyvniť ani reklamovať. Odporúčame vám zvážiť výhodnosť vykonania výberu napr. vzhľadom k vyberanej čiastke. Bankomat vám môže ponúknuť tiež konverziu meny tzv. DCC, viď bod [8.10. Transakcie Dynamic Currency Conversion \(DCC\)](#).

## 8.5. Výbery hotovosti v pobočkách bánk a v zmenárňach, tzv. služba Cash advance

Vaša Karta Vám umožňuje Výber hotovosti po celom svete v bankách a zmenárňach označených logom medzinárodnej kartovej spoločnosti Mastercard. Pri týchto transakciách je postup podobný ako pri platení v obchode s tým rozdielom, že vždy budete musieť predložiť preukaz totožnosti (občiansky preukaz alebo cestovný pas). Maximálna výška vyberanej čiastky môže byť limitovaná internou smernicou finančnej inštitúcie, ktorá túto službu poskytuje.



# SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET

## 8.6. Zmena PIN v bankomatoch KB

- Pokiaľ Vám nevyhovuje číselná kombinácia PIN alebo máte problém so zapamätaním PIN k svojej Karte, v sieti bankomatov KB na území Českej republiky je možné ho zmeniť. Zoznam bankomatov KB nájdete na [www.kb.cz/bankomaty](http://www.kb.cz/bankomaty).
- Svoj nový PIN si zvolte podľa odporúčaní v bode [7.3. Zvoľte si bezpečný PIN](#).
- Zmenu PIN je možné vykonať do 25. dňa mesiaca predchádzajúceho koncu platnosti karty. Platnosť je uvedená na vašej Karte.

## 8.7. Písomné alebo telefonické objednávky tovarov a služieb

Svoju Kartou môžete platiť i „na diaľku“, t. j. bez prítomnosti Karty pomocou písomnej alebo telefonickej objednávky (z angl. Mail Order / Telephone Order, používané skratky M.O./T.O. alebo MO/TO). Prostredníctvom MO/TO služieb môžete platiť predplatné novin a časopisov, účastnícky poplatok na konferenciách, členstvo v kluboch a pod. V dnešnej dobe je platenia tohto tovaru vo veľkej miere nahradzované platením Kartou na internete.

Pri využití tejto služby budú poskytovateľom vyžadované číslo Karty, meno držiteľa Karty, mesiac a rok konca platnosti Karty, popis tovar alebo služby, ktorá má byť poskytnutá, meno a adresa príjemcu, čiastka, ktorú budete platiť, podpis držiteľa Karty (odpadá u telefonickej objednávky), kontrolný kód CVC2 (zo zadnej strany Karty).

### Naše odporúčanie

- Venujte prosím pozornosť serióznosti poskytovateľa služieb. V prípadoch, kedy dodanie služieb alebo tovar neodpovedá Vašej objednávke, KB nenesie zodpovednosť za eventuálne reklamácie tovaru alebo poskytnutých služieb.

## 8.8. Platby Kartou vopred, garantované rezervácie (napr. v hoteloch, auto požičovniach a pod.)

**Rezerváciu môžete previesť** telefonicky, písomne alebo prostredníctvom on-line formuláru.

Pri rezervácii oznámite, že budete platiť Kartou, uvediete číslo a platnosť svojej Karty, svoje meno a adresu. Bude Vám oznámená cena za ubytovanie a rezervačné číslo (Reservation Confirmation Number), ktoré si poznamenajte pre prípadnú reklamáciu alebo nutnosť rezerváciu hotela zrušiť. Autorizačná kontrola bude urobená po Vašom príchode do hotela.

**Pokiaľ by ste rezerváciu hotela nevyužili a nezrušili vopred** (do 18.00 hod. dňa príchodu), môže Vám hotel zaúčtovať cenu ubytovania za jednu noc (tzv. no show transakciu), na čo má daný hotel v takýchto prípadoch právo. V prípade, že zrušíte rezerváciu vo vyššie stanovenom čase, bude Vám oznámené číslo zrušenia (Cancellation Number), ktoré si opäť poznamenajte pre prípadnú reklamáciu.

Auto požičovne/hotely môžu požadovať garanciu poskytnutých služieb formou nahlásenia čísla Vašej Karty. Touto garanciou dávate obchodníkovi **súhlas s dodatočným naúčtovaním neskoršie zistených Vami čerpaných služieb**, napr. nedoplnenie pohonných hmôt pri vrátení vozidla, poruchy spôsobené na vozidle behom požičania, za spôsobené dopravné priestupky a pod. Dodatočné naúčtovanie čiastky za Vami čerpané, ale nezaplatené služby môže obchodník urobiť do 90 dní od dátumu čerpania takejto služby (napr. konzumácie z hotelového minibaru, tel. poplatky, nedoplnenia pohonných hmôt pri vrátení vozidla, chyby spôsobené na vozidle behom požičania).

Obchodník vyplní dodatočný predajný doklad so všetkými náležitosťami a následne zašle na Vašu adresu jeho kópiu.

Pri prihlasovaní v hoteli môžete uviesť, že by ste radi využili službu **okamžitého odhlásenia z hotela** (Express Check-out), t.j. predpokladáte, že by ste mohli náhle odcestovať a nemali by ste čas na zaplatenia za ubytovanie. V tomto prípade budete požiadaní o predloženie Vašej Karty a hotelový personál urobí jej otláčok na papierovú účtenku pomocou tzv. imprinteru (mechanický prístroj) alebo uskutoční prostredníctvom platobného terminálu tzv. pred autorizáciu čiastky na predpokladanú cenu pobytu. Hotelový účet, kópia potvrdenky a kópia formulára „Express Check-out Authorisation Form“ Vám budú doručené na Vami určenú adresu. Všetky uvedené doklady si uschovajte pre prípadnú reklamáciu.

# SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET

## Naše odporúčanie

- Nikdy nepodpisujte potvrdenku pred vyplnením všetkých nevyhnutných údajov. Predídete tak neoprávnenému zaúčtovaniu čiastky, ktorá nebola z Vašej strany odsúhlasená.
- Pri vrátení vozidla do auto požičovne trvajte na písomnom potvrdení dátumu a času vrátenia vozidla, jeho technického stavu a stavu pohonných hmôt v nádrži. Týmto dokladom budete môcť podložiť prípadnú reklamáciu dodatočne účtovaných čiastok. Pokiaľ uhradíte požičanie vozidla v hotovosti, požiadajte o jednoznačné označenie svojho dokladu slovami „paid cash“, t. j. platené v hotovosti.

## 8.9. Transakcie Quasi Cash

Transakcie Quasi Cash znamená typ transakcie, pri ktorej sú Kartou nakupované prostriedky vymeniteľné na hotovosť (napr. nákup žetónov za hru v kasíne, nákup cestovných šekov).

## 8.10. Transakcie Dynamic Currency Conversion

Obchodník alebo bankomat poskytujúci túto službu Vám môže ponúknuť prepočet čiastky transakcie na menu účtu, ku ktorému je Karta vydaná (EUR) alebo na CZK (podľa meny banky vydavateľa).

Vzhľadom na vyššie uvedené sa s ponukou DCC môžete stretnúť aj na území Slovenska.

Prevádzkovateľ vám môže ponúknuť prepočet transakcie z meny EUR do meny CZK. V tomto prípade sa dá predpokladať, že by bola pre vás ponúknutá konverzia kurzom prevádzkovateľa termínu alebo bankomatu nevýhodná. Ponúknutú konverziu je možné odmietnuť a zvoliť si transakciu bez konverzie, t. j. v miestnej mene EUR. Toto platí aj pre ostatné krajiny mimo eurozónu – vždy máte možnosť zvoliť si transakciu bez konverzie v miestnej mene napr. v Maďarsku v HUF.

Upozorňujeme, že potvrdená čiastka a mena je konečná a rozhodná pre ďalšie spracovanie transakcie. Zadaním PIN alebo svojim podpisom potvrdzujete, že ste boli zoznámení a súhlasíte s použitým kurzom, prípadnými poplatkami a konečnou čiastkou v dohodnutej mene, nezávisle na domácej mene krajiny, v ktorej realizujete transakciu.

## 9. Zúčtovanie a autorizácia kartových transakcií

### Zúčtovanie transakcií

Transakcie obdržané od kartovej spoločnosti sú zúčtované každý obchodný deň. Transakcie, ktoré boli zaslané na zúčtovanie bankou obchodníka, neovplyvníme ani nezabráname ich spracovaniu. Doba medzi realizáciou transakcie a jej odpísaním z účtu nemôžeme ovplyvniť, nakoľko táto doba je závislá na odovzdaní platobných dokladov potrebných na zúčtovanie zo strany obchodného miesta.

Transakcie vykonané v EUR, sú zaúčtované bez konverzie. Čiastka transakcie v inej mene ako je vedený účet (EUR), je prepočítaná kurzom kartovej spoločnosti Mastercard do EUR. Komerčná banka ďalej nerealizuje žiadnu konverziu. Kurzy kartovej spoločnosti nájdete na ich webových stránkach:

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

Nenesieme zodpovednosť za prípadný rozdiel vo výške prepočítaných čiastok kreditných transakcií (vratiek), ktorý vznikol v dôsledku časového odstuhu medzi debetnou a kreditnou transakciou. Taktiež nezodpovedáme za informácie zobrazené v rôznych mobilných peňaženkách. Ide len o orientačné údaje.

### Transakcie čakajúce na zaúčtovanie

Výška čiastok ktoré čakajú na zaúčtovanie je len približná. Služi na blokáciu čiastky na účte, ku ktorému je Karta vydaná. Konečná výška transakcie sa od pôvodnej čiastky blokácie môže líšiť.

### Prehľad o zúčtovaných transakciách

O všetkých zúčtovaných kartových transakciách obdržíte informáciu na výpise z bežného účtu / v priamom bankovníctve. Ceny za realizované služby a transakcie sú účtované samostatne.

### Zúčtovanie transakcií po zániku zmluvy

Banka je oprávnená po dobu 30 dní odo dňa zániku zmluvy o Karte zúčtovať na vrub účtu transakcie realizované prostredníctvom príslušnej Karty a ceny za služby poskytnuté v súvislosti s uzatvorenou zmluvou.



# SPRIEVODCA PLATOBNÝCH KARIET

## 10. Reklamácie kartových transakcií

V prípade, že **nesúhlasíte s čiastkou, menou alebo celou transakciou**, ktorá Vám bola zúčtovaná na vrub účtu, môžete transakciu reklamovať (reklamačný poriadok nájdete na webovej stránke <https://kb.sk/sk/o-banke/dolezite-informacie> ).

Najprv si na výpise z účtu **skontrolujte celú transakciu** a následne, prosím, **kontaktujte** obchodné miesto banky, kde s Vami bude spísaný **Protokol o reklamácií**. V protokole uvediete, s ktorými operáciami nesúhlasíte, a ďalej správne čiastky. Je dôležité svoje tvrdenie doložiť dokladmi (účtovnými dokladmi). Banka je povinná do **30 dní** od podania reklamácie **informovať majiteľa účtu / držiteľa Karty** o stave a priebehu vybavovania jeho reklamácie.

## 11. Strata, odcudzenie a zneužitie Karty

**V prípade straty, odcudzenia či podozrenia na zneužitie Vašej Karty okamžite kontaktujte nonstop linku Podpory kariet na čísle +420 955 512 230, zo SR 0800 17 1007 a stoplistujte Kartu.** Tým zabránite jej zneužitiu alebo aspoň obmedzíte prípadnú škodu. Meškanie s oznámením straty, odcudzenia či zneužitia Karty môže mať za následok zamietnutie Vašej reklamácie transakcií zo stratenej, odcudzenej či zneužitej Karty z dôvodu porušenia povinností vyplývajúcich z podmienok k Vašej Karte.

Stoplistáciu Karty môžete urobiť i osobne na obchodnom mieste KB. Ak nemôžete oznámenie podať osobne (napr. z dôvodu hospitalizácie v nemocnici a pod.), môže tak za Vás urobiť aj iná osoba (napr. manželka, spolupracovník a pod.).

Pokiaľ sa nachádzate v zahraničí, tiež volajte Podporu kariet. Môžete sa ale obrátiť i na ktorúkoľvek pobočku banky, ktorá je členom medzinárodnej asociácie Mastercard. Pre oznámenie straty je možné v prípade núdzy využiť tiež medzinárodné centra kartovej asociácie:

Mastercard Global Service Centre **+1 636 722 7111**

Pokiaľ pri stoplistácii Karty neodmietnete vydanie novej Karty, bude Vám za poplatok uvedený v Sadzobníku KB automaticky vydaná Karta s novým číslom a novým PIN. KB nesie všetky škody za uskutočnené transakcie zo stratenej, odcudzenej či zneužitej Karty od okamihu stoplistácie (výnimku tvoria prípady, kedy klient jednal podvodne). Pri neautorizovaných transakciách nesie klient stratu len do výšky 100 EUR do okamihu oznámenia straty, odcudzenia či zneužitia. To neplatí, pokiaľ klient jednal podvodne alebo hrubou nebalosťou porušil niektorú zo svojich povinností bezpečného používania Karty (napr. nezaistil ochranu PIN). Potom nesie plnú zodpovednosť.

### Blokácia Karty

Banka je oprávnená blokovať Kartu z dôležitých, hlavne bezpečnostných dôvodov. O blokácii Karty a jej dôvodoch Vás budeme informovať vopred (telefonicky, e-mailom, na adrese, ktorú máme k dispozícii) alebo, ak to nie je možné, okamžite po uskutočnení blokácie. V prípade, že pominulo bezpečnostné riziko, Vám po vzájomnej dohode Kartu znovu aktivujeme, alebo v opačnom prípade Kartu uvedieme na stoplist.

**Tento Sprievodca ruší a nahrádza Sprievodcu zo dňa 19.4.2021 a nadobúda účinnosť dňa 15.11.2022.**