



Apple Pay – nejčastější dotazy

V případě, že zde nenajdete odpověď na svůj dotaz, neváhejte a volejte naši klientskou linku **542 100 111**, kde se vám naši operátoři pokusí pomoci.

Co je Apple Pay a jak funguje?

Služba umožňující platby kartou prostřednictvím mobilního zařízení Apple s operačním systémem iOS a technologií NFC. Stačí svoji kartu registrovat do aplikace Wallet a můžete rychle a jednoduše platit svým iPhone, Apple Watch i dalšími zařízeními od Apple.

Je možné mít v aplikaci Wallet více karet?

Ano, všechny naše bezkontaktní karty si můžete přidat do aplikace. Pokud máte v aplikaci víc karet, je nutné zvolit výchozí. U každé platby si můžete volbu výchozí karty změnit dle vaší potřeby.

Co když se mi nedaří přidat kartu do aplikace Wallet?

Zkontrolujte, zda je vaše karta stále aktivní a platná. V případě technického problému při registraci obdržíte SMS zprávu s instrukcemi, jak dále postupovat. Případně se můžete podívat na [návod na stránkách Apple](#).

Je služba Apple Pay zdarma?

Ano, za tyto služby společnost Apple ani naše společnost neúčtuje žádný poplatek.

Je nutné zadávat při registraci karty do aplikace Wallet i jiné údaje?

Společnost Apple, poskytovatel služby Apple Pay, vyžaduje Apple účet neboli Apple ID. Pokud Apple ID ještě nemáte, vytvoříte si ho snadno na svém iPhone nebo počítači. Případně můžete být vyzváni k aktualizaci nebo doplnění údajů v Apple ID.

Kde a jak je možné kartu v mobilním zařízení používat?

Platit můžete na všech bezkontaktních platebních terminálech a vybírat ze všech bezkontaktních bankomatů podporujících Apple Pay. Každou platbu je nutné přednastaveným způsobem potvrdit (Face ID, otisk prstu, bezpečnostní kód atd.). Potvrzení o zaplacení uvidíte bezprostředně po platbě na displeji mobilního zařízení.

Můžu kartou registrovanou v aplikaci Wallet platit také na internetu?

Ano, je to možné u vybraných obchodníků, kteří tuto metodu podporují. V takovém případě se vám platba pomocí služby Apple Pay sama nabídne jako jedna z možností úhrady objednávky.

Je to bezpečné?

Ano, je to dokonce jednodušší a pohodlnější než běžná platba kartou. Číslo vaší karty při placení s Apple Pay obchodník nevidí a není k dispozici v aplikaci Wallet, službě Apple Pay ani v mobilním zařízení. Každou platbu je nutné přednastaveným způsobem potvrdit (Face ID, otisk prstu, bezpečnostní kód atd.). Při ztrátě, krádeži, poškození nebo použití karty v mobilním zařízení neoprávněnými osobami, volejte naši klientskou linku 542 100 111, kde vám kartu zablokujeme.

Musí být mobilní zařízení při platbě na bezkontaktním platebním terminálu připojeno k internetu?

Ne, není to nutné. Z důvodu bezpečnosti a správného fungování služby nicméně doporučujeme vaše mobilní zařízení připojit k internetu alespoň jednou za týden, případně se ujistit že je verze aplikace ve vašem zařízení aktuální.

Co dělat v případě, že se mi nedaří provést transakci?

Zkontrolujte, že máte správně zaregistrovanou kartu v aplikaci Wallet, vaše karta je stále aktivní a platná a máte na ní dost peněz. Ujistěte se, že se pokoušíte platit na bezkontaktním platebním terminálu. V případě že se vám s kartou v mobilním zařízení i tak nedaří zaplatit, kontaktujte naši klientskou linku.

Můžu pomocí Apple Pay vybírat hotovost z bankomatů?

Ano. Přiložíte telefon a odemknete ho, na terminálu naťukáte PIN ke kartě a jednoduše vyberete ve všech bankomatech označených těmito symboly.



Kde můžu vidět historii transakcí provedených prostřednictvím mobilního zařízení?

Transakce uskutečněné mobilním zařízením najdete v aplikaci Wallet v detailu karty (zobrazíte si jen transakce daným zařízením). Kompletní historii transakcí kreditních i úvěrových karet, které máte od nás, najdete v [aplikaci Home Credit](#), v měsíčním výpise nebo ve [Správci financí](#).

Jaký je rozdíl mezi standardní transakcí kartou a transakcí kartou v mobilním zařízení?

Liší se nosičem – plastová karta vs. mobilní zařízení. Ostatní vlastnosti jsou stejné. Platí to pro zpracování transakcí, limity i případné poplatky a reklamace.

Jaké jsou limity transakcí mobilním zařízením?

Momentálně jsou limity pro platby Apple Pay stejné jako ty na vaší kartě. V případě, že bychom na tyto transakce zavedli speciální limit, budeme vás informovat.

Do kdy platí karta registrovaná v mobilním zařízení?

Karta registrovaná v mobilním zařízení (tzv. token) platí maximálně 36 měsíců od registrace do aplikace Wallet. Ovlivňuje ji ale také platnost fyzické platební karty. V případě, že vám vyprší platnost tokenu (karty v mobilním zařízení), je nutné kartu z aplikace Wallet odstranit a registrovat znovu. Pokud dřív přestane platit fyzická platební karta, stačí si aktivovat nově zasloupanou platební kartu. Aktivací se automaticky spáruje s tokenem karty v mobilním zařízení. Pokud vám karta nepřijde, kontaktujte naši klientskou linku 542 100 111.

Jak postupovat, když ztratím mobilní zařízení?

Při ztrátě, krádeži, poškození karty nebo jejím neoprávněném použití v mobilním zařízení volejte naši klientskou linku 542 100 111, kde vám kartu zablokujeme. Zařízení Apple můžete vzdáleně uzamknout přihlášením se k vašemu Apple účtu přes webovou službu iCloud.

Co když si pořídím nové mobilní zařízení?

Při pořízení nového mobilního zařízení je znovu potřeba zaregistrovat kartu do aplikace Wallet. Pokud již staré mobilní zařízení nebudete používat nebo ho případně budete dávat k dispozici jiné osobě, nezapomeňte odebrat kartu z aplikace Wallet. Nebojte se, odebrání z aplikace Wallet nemá žádný vliv na vaši fyzickou platební kartu. Tu můžete používat dál.

Nenašli jste odpověď na svůj dotaz? Poradíme vám na klientské lince **542 100 111**.