

# Nejčastější dotazy týkající se Google Pay



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 Google Pay?

- Aplikace umožňující platby kartou prostřednictvím mobilního zařízení. Stačí svoji kartu registrovat do aplikace a jednoduše, rychle a bezpečně platit svým mobilním zařízením.

## Je služba placení mobilním zařízením zdarma?

- Za tyto služby společnost Google ani naše společnost neúčtuje žádný poplatek.

## Je možné mít v aplikaci Google Pay více karet?

- Ano, všechny námi vydané bezkontaktní karty lze do aplikace registrovat.
- V takovém případě je poté nutné zvolit, která karta bude nastavena jako výchozí, případně si volbu karty ponechat před každou platbou.

## Co když se nedaří kartu do aplikace Google Pay registrovat?

- Zkontrolujte, zda je vaše karta stále aktivní a platná.
- V případě technického problému při registraci obdržíte formou SMS zprávu s instrukcemi, jak dále postupovat.

## Je nutné zadávat při registraci karty i jiné údaje?

- Společnost Google, jako poskytovatel aplikace Google Pay, požaduje abyste měli založený Google účet.
- Pokud Google účet ještě nemáte, aplikace vás provede jeho založením.
- Pokud Google účet už máte, můžete být vyzváni k aktualizaci nebo doplnění údajů.

## Můžu mít v mobilním zařízení víc platebních aplikací, například i aplikaci od své banky?

- Ano, můžete. Po stažení aplikace Google Pay a následném zaregistrování naší karty do aplikace budete vyzváni k nastavení jedné z aplikací jako výchozí.
- Toto nastavení můžete kdykoliv změnit.

## Kde a jak je možné kartu v mobilním zařízení používat?

- Platit lze na všech bezkontaktních platebních terminálech a vybírat ve všech bezkontaktních bankomatech podporujících tento způsob výběru hotovosti.
- Aktivujte funkci NFC a přiložte své mobilní zařízení k platebnímu terminálu.
- Při platbě do 500 Kč stačí rozsvítit displej.
- Při platbě nad 500 Kč je nutné přednastaveným způsobem odemknout mobilní zařízení (gesto, otisk prstu, PIN atd.).
- Potvrzení o provedené platbě uvidíte bezprostředně poté na displeji mobilního zařízení.

## **Můžu prostřednictvím karty zaregistrované v Google Pay platit také na internetu?**

- Realizovat internetové transakce prostřednictvím platby kartou v mobilním zařízení je možné u obchodníků, kteří tento typ platby podporují. V takovém případě se vám platba prostřednictvím aplikace Google Pay sama nabídne jako jedna z možností platby v rámci volby způsobu úhrady u konkrétní objednávky.

## **Je to bezpečné?**

- Číslo vaší karty obchodník při placení nevidí a toto číslo není uloženo ani v aplikaci Google Pay.
- Při platbě nad 500 Kč je nutné přednastaveným způsobem odemknout mobilní zařízení (gesto, otisk prstu, PIN atd.).
- U částky nižší než 500 Kč je třeba mobilní zařízení minimálně „rozsvítit“, tedy aktivovat jeho obrazovku a umístit ho do bezprostřední blízkosti bezkontaktního platebního terminálu, takže vám nehrozí, že by došlo k platbě, aniž byste o tom nevěděli (v některých případech můžete být vyzváni k odemčení mobilního zařízení i u plateb nižších než 500 Kč).
- Při ztrátě, krádeži, poškození nebo použití karty v mobilním zařízení neoprávněnými osobami, volejte naši klientskou linku, kde vám kartu zablokujeme. Číslo linky je 542 100 111.

## **Jak se projeví, že se Google Pay v mobilním zařízení automaticky nastaví jako primární způsob platby?**

- Při nakupování v aplikacích přes mobilní zařízení bude možné platit pomocí Google Pay bez dalšího potvrzování.
- Proto doporučujeme zvýšenou opatrnost při půjčování mobilního zařízení jiným osobám.

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

- K provedení a potvrzení transakce nemusí být vaše mobilní zařízení připojeno k internetu.
- 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 Google Pay ve vašem zařízení aktuální.

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

- Zkontrolujte si, že máte kartu v aplikaci Google Pay správně zaregistrovanou.
- Zkontrolujte, že máte v mobilním zařízení zapnutou funkci NFC.
- Zkontrolujte, zda je vaše karta stále aktivní a platná a zda má dostatečný disponibilní zůstatek.
- 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.

## **Lze pomocí karty v mobilním zařízení provádět výběry hotovosti v bankomatech?**

- Ano lze, ale pouze v bankomatech, které jsou vybaveny bezkontaktní technologií podporující výběr hotovosti mobilním zařízením.

## **Kde můžu vidět historii transakcí provedených prostřednictvím mobilního zařízení?**

- Historie transakcí je k dispozici v samotném zařízení přímo v aplikaci Google Pay (zobrazují se zde pouze transakce vykonané daným zařízením).
- Přehled transakcí všemi vašimi mobilními zařízeními, ve kterých máte zaregistrovanou naši kartu, je vám k dispozici v pravidelném měsíčním výpisu nebo v mobilní aplikaci Home Credit, případně ve Správci Financí.

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

- Liší se pouze formou platebního prostředku (karta vs. mobilní zařízení). Pokud jde o případné související poplatky, zpracování transakcí, postupy při reklamaci transakcí apod., je na oba typy nahlíženo stejně.

## **Jsou transakce mobilním zařízením nějak limitovány?**

- Aktuálně nemají tyto transakce svoje vlastní limity, jsou řízeny nastavením na vaší kartě. V případě, že bychom na tyto transakce zavedli speciální limit, budeme vás informovat.

## **Existuje nějaká časově omezená platnost registrované karty v mobilním zařízení?**

- Možnost platby je omezena jednak platností vaší karty, ke které je karta v mobilním zařízení registrována (při vydání karty je nastavena na 60 měsíců) a jednak také platností tokenu, což je v podstatě digitální forma vaší karty. Platnost tokenu je 36 měsíců od momentu úspěšné registrace karty do aplikace Google Pay.
- V případě, že vám vyprší platnost tokenu, je nutné kartu z aplikace Google Pay odstranit a registrovat znovu. Tím vám bude token platit opět dalších 36 měsíců.
- V případě, že vám vyprší platnost karty, je nutné si v aplikaci Google Pay zaregistrovat obnovenou kartu, pokud jste ji obdrželi. Pokud jste obnovenou kartu neobdrželi, kontaktujte naši zákaznickou linku na tel. číslo 542 100 111.
- V obou případech vás budeme s předstihem informovat o blížící se expiraci.

## **Jak postupovat, když ztratím mobilní zařízení?**

- Kontaktujte naši zákaznickou linku na tel. číslo 542 100 111, kde zadáte požadavek na blokaci karty.
- Zařízení s operačním systémem Android můžete vzdáleně uzamknout přihlášením se k vašemu Google účtu po kliknutí na odkaz [www.google.com/android/devicemanager](http://www.google.com/android/devicemanager).

## **Co když si pořídím nové mobilní zařízení?**

- Při pořízení nového mobilního zařízení je znovu potřeba zaregistrovat kartu do aplikace Google Pay.
- Pokud již staré mobilní zařízení nebudete používat nebo jej případně budete dávat k dispozici jiné osobě, je třeba odebrat kartu z aplikace Google Pay. Tímto úkonem nerušíte standardní plastové karty, které můžete i nadále používat.