

Рамков договор с картодържател – физическо лице

Въведение

Настоящите Общи условия (заедно с Тарифата и всички други документи, към които настоящите Общи условия препращат, наричани заедно "Договор") уреждат условията, които се прилагат за Вашата Сметка, Карти и всички други свързани услуги, които Пейнетикс АД ("Пейнетикс", "ние", "нас", "наш") Ви предоставя по силата на настоящия Договор.

Настоящият Договор представлява рамковия договор между Вас и Пейнетикс. Той съдържа важна информация, която може да засегне правата Ви и възможността Ви да си възстановите Вашите средства. Моля, прочетете внимателно Договора и всички документи, представляващи неразделна част от него, и ги съхранете или изтеглете копие от тях за Вашия архив и за бъдещи справки.

Приложими към настоящия Договор и неговото тълкуване са законите на Република България, без да се прилагат принципите на сътолковението на закони и при спазване на задължителните разпоредби на законодателството, приложимо във Вашата държава на пребиваване. В случай че българското законодателство е в противоречие със законите на Вашата държава на пребиваване, правото на Република България се прилага с предимство във възможно най-голяма степен. Ако това не е забранено от законите на държавата Ви на пребиваване, споровете ще се решават от българските съдилища.

Можете да поискате по всяко време екземпляр от настоящия Договор, като се свържете с нашия Център за обслужване на клиенти. С изпращането на Вашата заявка към Пейнетикс за Сметка или Сметка с Карта и чрез отбелязване в съответното поле на "Съгласен съм с Общите условия на Пейнетикс АД за физически лица", Вие приемате и се съгласявате да спазвате настоящите Общи условия.

Отбелязването на полето "Съгласен съм с Общите условия на Пейнетикс АД за физически лица" има значението на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, като с приемането на Общите условия, Вие се съгласявате, че правната сила на положения от Вас електронен подпис е равностойна на тази на саморъчния подпис.

С приемането на настоящите Общи условия по описания по-горе начин, Вие сключвате рамков договор с "Пейнетикс" АД, уреждащ Вашата Пейнетикс сметка и карта/карти.

Моля прочетете настоящия Договор заедно с нашата Политика за поверителност, която можете да намерите тук <https://paynetics.digital/privacy-and-security-policy/>. Нашата Политика за поверителност (същата може да бъде актуализирана периодично, както е указано в нея), заедно с настоящия Договор, предоставя информация за основанията, на които личните Ви данни, които събираме директно или чрез нашите упълномощени представители, или които Вие предоставяте на нас или тях, ще бъдат събирани, обработвани и споделяни от нас.

ДЕФИНИЦИИ

В настоящия Договор:

"Блокиране на Картата" означава временно преустановяване на услугата по Картата от Пейнетикс, което води до обективна невъзможност за използване на Картата. Пейнетикс се задължава да води регистър на блокираните карти. Вие също ще можете да блокирате (временно и постоянно) Вашата Карта чрез Приложението в съответствие с условията на настоящия Договор.

"Вайбър" означава Вайбър Медия България ЕООД, дружество с ограничена отговорност, учредено и съществуващо съгласно законите на Република България, със седалище и адрес на управление: бул. "Черни връх" 47А, ет. 5, офис 6, София, България, ЕИК: 204983977, което е доставчик на технически услуги и изпълнява определени технически и оперативни функции във връзка с нашите услуги, включително осигуряването на приложението "Viber Pay", чрез което Вие достъпвате нашите услуги. Вайбър е вписан в регистъра по чл.19 от Закона за платежните услуги и платежните системи ("ЗПУПС"), воден от Българската народна банка, като представител на Пейнетикс АД.

"Виртуално ПОС терминално устройство" означава логически дефинирано ПОС терминално устройство, чрез което се извършва закупуване на стоки или услуги в Интернет на сайт на търговец.

"Деактивиране на картата" означава окончателното прекратяване на услугите, свързани с Картата от Пейнетикс.

"Договор" означава този документ заедно с:

- Тарифата на "Пейнетикс" АД ("Тарифата"),
- Политиката за поверителност "Пейнетикс" АД и
- Всеки друг документ, изрично посочен тук, към който този Договор препраща.

"Забранена транзакция" означава всяка от следните транзакции или дейности, изброени по-долу или посочени допълнително на Уебсайта от време на време:

1. Всякакви продажби от типа "пирамида", Понзи схеми или подобни маркетингови или матрични програми или други схеми за "бързо обогатяване" или инвестиционни програми с висока доходност;
2. Продажба, доставка или покупка на незаконни продукти или услуги, или продукти или услуги, които насърчават, подпомагат, или улесняват незаконни дейности;
3. Продажба, доставка или закупуването на фалшифицирани продукти или на продукти, нарушаващи права на интелектуална собственост;
4. Продукти или услуги за обработка или агрегиране на плащания от трети лица;
5. Пране на пари;
6. Финансиране или пропаганда на тероризма;
7. Порнография, ескорт услуги и продажба и/или реклама на незаконни по приложимото законодателство сексуални услуги;
8. Използване на Картата или Сметката по начин и/или за цели, които нарушават приложимите закони и/или правилата на Картовата организация или СЕПА;

Пейнетикс си запазва правото да актуализира горния списък със Забранени транзакции като добавя нови категории забранени трансакции в настоящите Общи Условия или в отделен документ, публикуван на Уебсайта.

"Задълбочено установяване на идентичността на клиента" или **"SCA"** означава метод за установяване на идентичността, основан на използването на два или повече елемента, категоризирани като знание (нещо, което само лицето знае), притежание (нещо, което само лицето притежава) и принадлежност (нещо, което лицето е), които са независими, по начин че нарушаването на единия от елементите не компрометира надеждността на останалите елементи, и е проектиран по такъв начин, че да защити поверителността на данните за автентикация. Задълбочено установяване на идентичността се извършва, когато осъществявате достъп до Вашата Сметка онлайн, инициирате електронна Платежна операция или извършвате каквото и да е действие от разстояние, при което би могло да възникне риск от измама при плащането или други злоупотреба.

"Идентификация" или **"Процедура по идентификация"** означава процедура по проверка на самоличността, която изисква най-малко предоставяне на валиден паспорт/лична карта и банково извлечение или друг документ за самоличност, както и селфи на лицето, заедно с представения документ за самоличност в реално време.

"Карта" означава всяка дебитна карта Mastercard© или Visa©, издадена Ви от Пейнетикс, която е асоциирана към Вашата Сметка. Картата е вид платежен инструмент, който Ви позволява да достъпвате баланса по Вашата Сметка, за да извършвате дебитни картови плащания. Картата може да бъде физическа (пластика) или виртуална.

"Картова организация" означава VISA Europe ("VISA") или MasterCard International Incorporated ("MasterCard") или всяка друга асоциация или организация, поддържаща система за картови плащания, приложима съгласно настоящия Договор, включително

всяко свързано дружество, дъщерно дружество или дружество правопреемник на някоя от тях, на което Пейнетикс е член и има право да издава карти и да приема плащания, включително с Карти, приети от тази Картова организация.

"Клиент", "Картодържател", "Вие", "Ваш" означава физическо лице, което е одобрено от Пейнетикс, съгласило се е с настоящите Общи условия за предоставяне на платежните услуги от Пейнетикс, като е отбелязало в съответното поле "Съгласен съм с Общите условия на Пейнетикс АД за физически лица" при инсталиране на Приложението "Viber Pay" и използва платежните услуги на Пейнетикс, в съответствие с предвиденото в настоящия Договор.

"Компетентен орган" означава орган, действащ в съответствие с функциите му определени по закон и упражняващ публична власт и правомощия във връзка с платежни услуги, електронните пари или друга финансова регулация, включително Българската народна банка ("БНБ"), Европейския банков орган ("ЕБО").

"Кредитен превод" означава национална или трансгранична платежна услуга по заверяване на платежната сметка на получателя посредством една или няколко платежни операции извършвани по платежна сметка на платеца от доставчика на платежни услуги, който води платежната сметка на платеца, въз основа на дадено от платеца нареждане.

"Пейнетикс", "ние", "нас", "наш" означава "Пейнетикс" АД, дружество, учредено в Република България, с ЕИК 131574695 и седалище и адрес на управление: бул. "Джеймс Баучер" 76А, София, Република България. "Пейнетикс" АД е дружество за електронни пари, притежаващо лиценз за извършване на дейност като дружество за електронни пари, издаден от Съвета на директорите на Българската народна банка с Решение 44 от 11 април 2016 г. и вписано в регистъра на лицензираните дружества за електронни пари, воден от Българската народна банка, който е достъпен на https://www.bnb.bg/RegistersAndServices/RSPublicRegisters/index.htm?toLang=_EN.

"Пейнетикс" АД притежава лиценз от Българската народна банка за издаване, разпространение и обратно изкупуване на електронни пари и за предоставяне на платежни услуги, като откриване и водене на платежни сметки и издаване на платежни карти, в съответствие с Директива 2015/2366 за платежните услуги ("PSD2"), Директива за електронните пари 2009/110 ("EMD") и ЗПУПС. Българската народна банка осъществява надзор върху дейността на "Пейнетикс" АД.

"ПИН" означава уникален шестцифрен персонален идентификационен номер, който може да се използва за потвърждаване на картови плащания.

"Платежна операция" означава действие, предприето от платеца или от негово име или от получателя, по внасяне, прехвърляне или теглене на средства, независимо от основното правоотношение между платеца и получателя.

"Плащане с карта" означава плащане, извършено от Вас като картодържател с Картата, включително: транзакция на физически ПОС терминал; транзакция на АТМ устройство; транзакция в Интернет чрез виртуален ПОС терминал, при която балансът по Вашата Сметка се дебитира със сумата на Картовата транзакция, заедно с приложимите такси, ако има такива.

"Политика за поверителност" означава нашата политика за поверителност, с която можете да се запознаете тук: Политика за поверителност и сигурност - Пейнетикс и която, заедно с настоящия Договор, предоставя информация за основанията, на които лични Ви данни, които събираме от Вас, директно или чрез нашите упълномощени представители или които предоставяте на нас или тях, ще бъдат събирани, обработвани и споделяни от нас. Политиката ни за поверителност може да бъде актуализирана периодично от нас, както е указано в Политиката и както е допълнително пояснено в настоящия Договор. В случай на несъответствие между условията на нашата Политика за поверителност и съответните политики и/или общи условия на нашите представители във връзка с нашите услуги и обработването на Вашите данни, се прилагат правилата на нашата Политика за поверителност.

"ПОС терминално (Point of Sale, Point of Service) устройство" означава устройство, на което използвате Вашата физическа Карта за закупуване на стоки или услуги в търговски обект за продажби.

"Приложение" или **"Viber Pay"** означава функционалността на електронен портфейл, която Ви позволява да извършвате и получавате цифрови плащания и която е достъпна чрез мобилното приложение "Viber", предоставяно от Вайбър и достъпно в Google Play Store и App Store на Apple или чрез други портали за мобилни приложения, и чрез което се предоставят платежните услуги, описани в настоящите Общи условия.

"Работен ден" означава ден от понеделник до петък, в който банките в Република България извършват обичайната си дейност, с изключение на официалните празници.

"P2P превод/P2P операция" означава платежна операция, инициирана от Вас или друго лице - титуляр на Сметка във Viber Pay като платец, за прехвърляне на средства от Вашата Пейнетикс Сметка във Viber Pay към Пейнетикс Сметка на друго лица във Viber Pay.

"CVC2" означава трицифрен код или парола за Сигурни плащания в Интернет, които се издават за всяка карта. CVC2 е строго персонализиран код за достъп до наличните средства по Картата, който се въвежда при покупки на стоки и/или услуги чрез виртуален ПОС терминал. Всеки CVC2 запис, направен при покупка на стоки и/или услуги чрез виртуален ПОС терминал служи за доказване на самоличността на Картодържателя.

"СЕПА" (SEPA) означава схема за Единна зона за плащания в евро, която позволява изпращане и получаване на плащания в евро между участващи доставчици на платежни услуги.

"Сметка" или **"Пейнетикс сметка"** означава платежна сметка, открита и водена от Пейнетикс на Ваше име по силата на настоящия Договор, която се използва за изпълнение на платежни операции и/или картови плащания. Сметката е деноминирана в евро и ѝ е присвоен международен номер на банкова сметка (IBAN).

"Тарифа" означава тарифата, приета от Пейнетикс за таксите, събирани от Пейнетикс за платежните операции, извършени по Сметката или с Картата. Тарифата може да съдържа лимити за операции по Сметката и с Картата. Тарифата е достъпна в Приложението и може да бъде изменяна периодично в съответствие с настоящия Договор.

"Терминално устройство ATM" (automated teller machine) е банкомат - устройство, което може да се използва за теглене на пари в брой с карта, както и за други платежни и неплатежни операции.

"Уебсайт" означава следният уебсайт: www.viber.com

2. НАШИТЕ УСЛУГИ

2.1. Вашата Сметка се открива и води от Пейнетикс, и Вашата Карта се издава от Пейнетикс. Пейнетикс не е банка и вашата Сметка не е банкова сметка. Средствата, налични във вашата Сметка, не представляват депозит. Върху баланса по Сметката Ви не се начислява лихва. Вашата Карта е дебитна карта, асоциирана към Вашата Сметка, тя не е кредитна карта или друг вид карта, средствата по която са част от отпуснат на картодържателя кредит.

2.2. Средствата по Вашата Сметка и Карта не са защитени от Фонда за гарантиране на влоговете в банките или друга компенсаторна схема или фонд. Пейнетикс прилага защитни мерки по отношение на Вашите средства, в съответствие с приложимите регулаторни изисквания. В този процес Пейнетикс не смесва и отчита отделно Вашите средства от собствените си средства и депозира Вашите средства в отделна защитна сметка в банка.

2.3. Преди да Ви предоставим която и да е от нашите услуги, е необходимо успешно да преминете процеса на проверка на самоличността си. Процесът може да включва предоставяне на валиден паспорт/лична карта, разрешение за пребиваване и банково извлечение или други документи за самоличност, както и селфи видео, заедно с представения документ за самоличност в реално време, или друга процедура, която можем да Ви укажем изрично. С цел да потвърдим самоличността Ви, е възможно да използваме услуги на трети лица (агенции) за проверка на самоличността или други

автоматизирани платформи. Ние или Вайбър може да изискаме от Вас да предоставите допълнителна информация по всяко време през срока на действие на настоящия Договор.

2.4. Настоящият Договор влиза в сила, само след като получите потвърждение, че Пейнетикс е одобрило Вашата заявка. Пейнетикс не е длъжно да предоставя никаква от услугите по настоящия Договор, преди такова потвърждение да бъде получено. Пейнетикс може, по каквато и да е причина, да не одобри Вашата заявка и/или да откаже да сключи Договор с Вас за предоставяне на своите услуги.

2.5. За да Ви открием Сметка и предоставим свързаните с нея платежни услуги, следните условия следва да са едновременно налице: (а) Вие трябва да сте навършили 18 години; б) Вие трябва да сте пребиваващ в ЕС/ЕИП; (в) Вие трябва да сте преминали успешно всички наши процедури за идентификация и верификация; (г) Вие трябва да сте ни предоставили Ваш валиден адрес на електронна поща и телефонен номер; (д) Вие не трябва да сте в нарушение на настоящия Договор и (е) не трябва да имате друг профил в Приложението, с който вече сте преминали успешно процедурите по идентификация и верификация. Ако установим, че не отговаряте на някое от горните условия, ние можем да закрием Вашата Сметка/ Вашите Карти или да спрем предоставянето на нашите услуги.

2.6. Сметката и Картата се издават само на физически лица. Можете да използвате Вашата Сметка и Карта само лично и нямате право да ги предоставяте за ползване от никой друг. Ако разрешите достъп на друго(и) лице(а) до Вашата Пейнетикс сметка и/или Вашата Пейнетикс карта, Вие ще носите пълна отговорност за всички Платежни операции, инициирани от това лице(а).

2.7. Вие не трябва да използвате Вашата Сметка или Карта за или във връзка с (включително изпращане или получаване на постъпления от):

- **2.7.1.** всякакви дейности, които са в противоречие с приложимите законови или подзаконови нормативни актове, включително, без ограничение, тези, които се отнасят до пране на пари, финансиране на тероризма, финансови услуги или защита на потребителите;
- **2.7.2.** Забранена транзакция по смисъла на настоящия Договор; или
- **2.7.3.** Търговска дейност или друга професионална дейност.

3. ОПИСАНИЕ НА ПЕЙНЕТИКС СМЕТКАТА

3.1. След влизането в сила на настоящия Договор, Пейнетикс, по Ваше искане, ще открие и води на Ваше име Сметка в евро, обозначена с международен номер на банкова сметка (IBAN), както и една или повече Карты в евро (EUR), свързани със Сметката. Сметката ще може да се използва за получаване и изпращане на плащания в евро чрез СЕПА (SEPA)

към платежна сметка в ЕИП и за Картови плащания и теглене на пари в брой в евро (EUR).

3.2. Вие можете да имате само една Пейнетикс Сметка в евро, както и до една (1) физическа карта (пластика) и три (3) виртуални карти в EUR, които са асоциирани към Вашата Сметка в евро.

3.3. Възможно е да въведем лимити, които да се прилагат за Вашата Сметка и Карта, като например лимити за минимална сума за захранване на Вашата Сметка, максимален баланс по Вашата Сметка, стойност на операциите по Вашата Сметка и/или Карта или обща стойност на операциите или общ брой операции за определен период от време. Приложимите лимити ще са посочени в Тарифата и могат да бъдат актуализирани от нас периодично. С цел управление на нашия риск, особено по отношение прането на пари, потенциални измами или от съображения за сигурност, ние можем също така периодично да прилагаме вътрешни контроли, включително лимити, за определени видове операции, които поради съображения за сигурност не бихме могли да Ви разкрием.

4. ЗАХРАНВАНЕ НА СМЕТКАТА ВИ

4.1. Минималната сума за захранване на Сметката Ви е посочена в Тарифата.

4.2. Салдото по Сметката в нито един момент не трябва да надвишава лимитите, определени в Тарифата.

4.3. Вие можете да захраните Сметката си, като използвате един от следните методи:

- **4.3.1.** чрез входящи СЕПА (SEPA) Кредитни преводи;
- **4.3.2.** чрез P2P преводи;
- **4.3.3.** чрез плащане с кредитна, дебитна или предплатена карта, издадена на Ваше име от друг доставчик на платежни услуги установен: (i) в ЕИП; или (ii) в трета държава (извън ЕИП), включена в списъка на Пейнетикс на одобрените за тази цел държави, публикуван на Уебсайта и/или в Приложението, или предоставен по друг начин на Ваше разположение, като този списък може периодично да бъде актуализиран от Пейнетикс въз основа на извършената от него оценка на риска, свързан със съответната държава.

4.4. Средствата ще бъдат заверени по Вашата Сметка веднага след като Пейнетикс получи средствата по своя сметка, освен при наличие на основателна причина, поради която Сметката Ви не може да бъде заверена от Пейнетикс в съответствие с чл. 4.5. по-долу.

4.5. Пейнетикс може да откаже да завери сумата на входящ Кредитен превод по Вашата сметка и същата няма да бъде захранена, в някой от следните случаи:

- **4.5.1.** Вашата Сметка или входящият Кредитен превод нарушават някой от лимитите, посочени в Тарифата;
- **4.5.2.** Вашата Сметка е неактивна, блокирана или закрыта;
- **4.5.3.** Наредителят е предоставил грешни или невалидни данни за Кредитния превод по Сметката;
- **4.5.4.** Вие не сте легитимния притежател на кредитната, дебитната или предплатената карта, използвана за захранване на Вашата Сметка съгласно чл. 4.3.3. по-горе, т.е. платежният инструмент не е издаден на Ваше име или не е издаден от доставчик на платежни услуги установен: (i) в ЕИП; или (ii) в трета държава (извън ЕИП), включена в списъка на Пейнетикс на одобрените за тази цел държави;
- **4.5.5.** Пейнетикс има основателни съмнения, че Кредитният превод е свързан с измама, е незаконен или не е бил разрешен от наредителя;
- **4.5.6.** Пейнетикс има основателни съмнения, че Кредитният превод е свързан със Забранена транзакция по смисъла на настоящите Общи условия.

4.6. Ако входящ Кредитен превод е отказан, поради някоя от причините, изброени по-горе, средствата могат да бъдат върнати обратно на наредителя/изпращача без предварително уведомление до Вас.

4.7. В съответствие с Тарифата, Пейнетикс може да Ви начислява такса за всеки входящ Кредитен превод за захранване на Вашата Сметка.

5. ПРЕВОДИ ОТ/КЪМ ВАШАТА СМЕТКА

5.1. Преди да наредите изходящ Кредитен превод, трябва да се уверите, че балансът по Вашата Сметка е достатъчен, за да покрие сумата на дадена Платежна операция и всички приложими такси. Пейнетикс може да откаже да изпълни дадена Платежна операция или изходящ Кредитен превод, ако по Вашата Сметка няма достатъчен баланс, който да покрие сумата на операцията и всички приложими такси.

5.2. Ако изберете да ползвате услугата SEPA Instant Credit Transfer и банката на получателя също поддържа тази услуга, сумата на транзакцията обикновено ще пристигне в сметката на получателя в рамките на няколко секунди. Ние ще приемаме Вашите нареждания за извършване на незабавни Кредитни преводи 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, включително събота, неделя и по време на празници. Моля, имайте предвид, че можем да забавим изпълнението на Ваше нареждане за извършване на незабавен Кредитен превод, за да спазим своите законови задължения.

5.3. За операции, които не са незабавни Кредитни преводи, Пейнетикс ще изпълни Вашето нареждане за изходящ Кредитен превод от Вашата сметка в деня, в който го получи (или на бъдеща дата, ако такава е договорена между страните). Моментът на

получаване на Вашето платежно нареждане е, когато Пейнетикс го получи (което обикновено се случва в същия ден, в който Вие наредите превода) или, ако в платежното нареждане е посочено, че плащането ще се извърши на определена бъдеща дата, тогава Вашето платежно нареждане ще се счита за получено на тази бъдеща дата. Платежните нареждания, получени от Пейнетикс в Работен ден след 15:00 ч. централноевропейско време (16:00 ч. ЕЕТ) или в почивен/неработен ден, ще се считат за получени на следващия работен ден. Вие не можете да оттеглите платежно нареждане, след като сте дали съгласие за него/оторизирали сте го и Пейнетикс е получил Вашето платежно нареждане, с изключение на случаите на оттегляне на платежно нареждане с бъдеща дата на изпълнение, като например периодично плащане с карта във връзка с абонамент, и ако уведомите Пейнетикс през Приложението за оттеглянето на платежното нареждане с бъдеща дата на изпълнение не по-късно от края на Работния ден, преди определената бъдеща дата за изпълнение на платежното нареждане. Оттеглянето на платежно нареждане с бъдеща дата на изпълнение не прекратява договора Ви със съответната организация. Вие следва да се свържете с организацията, която получава плащания от Вас, и да ги информирате за своето желание да преустановите периодичните плащания към тях.

5.4. След като получим Вашето нареждане за плащане от Вашата Сметка (включително плащания с Карта), Пейнетикс ще завери сметката на доставчика на платежни услуги на получателя в сроковете, посочени по-долу.

Вид платежно нареждане	Момент на заверяване на сметката на доставчика на платежни услуги на получателя
Платежни нареждания в евро от Вашата Пейнетикс Сметка към друга Пейнетикс сметка.	Незабавно след получаване на платежното нареждане от Пейнетикс, ако по Вашата Сметка има достатъчно налични средства за покриване на сумата на платежната операция заедно с приложимите такси.
Платежни нареждания в евро към платежна сметка в ЕИП.	Не по-късно от края на Работния ден след получаване на платежното нареждане от Вас. Платежни нареждания, получени от нас в Работен ден след 15:00 ч. централноевропейско време (16:00 ч. ЕЕТ) или в почивен/неработен ден, ще се считат за получени на следващия Работен ден.

5.5. Когато сте получател, Вашата Пейнетикс сметка ще бъде заверена със съответната сума на входящия Кредитен превод в деня на получаване на сумата по сметка на

Пейнетикс, в качеството му на доставчик на платежни услуги на получателя. Ако сумата е получена по сметка на Пейнетикс след 15:00 ч. централноевропейско време (16:00 ч. ЕЕТ) в Работен ден или в почивен ден/неработен ден, се счита, че сумата е получена по сметка на Пейнетикс на следващия работен ден.

5.6. С оглед спазване на приложимото законодателство или на съдебно разпореждане във всяка приложима юрисдикция, на правилата на Картовата организация или всяко друго правило или задължение, относимо към Пейнетикс, Пейнетикс си запазва правото да поиска от Вас предоставянето на допълнителни документи и информация, включително оригинали на хартиен носител, във връзка с конкретна Платежна операция или Кредитен превод, извършени от или към Вашата Сметка. В случай, че не предоставите изисканите от Пейнетикс съгласно предходното изречение допълнителни документи или информация, Пейнетикс си запазва правото да откаже или забави изпълнението на съответната платежна операция. В такива случаи Пейнетикс не носи отговорност за вреди или загуби от каквото и да е естество, които Вие сте претърпели в резултат на неизпълнена и/или забавена Платежна операция или Кредитен превод.

5.7. Пейнетикс ще приспадне сумата по операцията, ведно с всички приложими такси от баланса по Вашата Сметка. Сумата по платежни операции, представляващи изходящи Кредитни преводи в евро, ведно с приложимите такси, ще бъдат приспаднати от Вашата Сметка в евро. В случай че разполагаемата наличност по Вашата Сметка не е достатъчна за покриване на сумата по операцията, ведно с приложимите такси, Пейнетикс ще откаже да изпълни Платежната операция. За подробна информация относно приложимите валутни курсове и такси за обмен, моля, вижте член 11.

6. ДОСТЪП ДО ВАШАТА СМЕТКА ОТ ДОСТАВЧИЦИ НА УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА СМЕТКА И НА УСЛУГИ ПО ИНИЦИИРАНЕ НА ПЛАЩАНЕ

6.1. Вие можете да разрешите (и при условие, че сте дали изричното си съгласие на тези доставчици):

- **6.1.1.** доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка (т.е. онлайн услуга, която осъществява достъп до една или повече платежни сметки, за да предостави консолидирана информация за тези сметки) да достъпват информация за Вашата Сметка; и/или
- **6.1.2.** доставчици на услуги по инициране на плащане (т.е. онлайн услуга, която позволява на трета страна да иницира плащания от името на титуляра на сметката от неговата сметка и по негово искане) да иницират плащания (различни от картови плащания) от Вашата Сметка.

6.2. Само доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка или на услуги по инициране на плащане от сметка, които са лицензирани от БНБ или от друг европейски регулатор да предоставят съответната услуга в държава-членка на ЕС, могат да получат достъп до Вашата Сметка. ЕБО създаде централен регистър, достъпен на EUCLID — регистър (europa.eu), който съдържа информация за платежните институции и дружествата за електронни пари, лицензирани в държавите-членки на ЕС или ЕИП, които предоставят услуги по предоставяне на информация за сметка или услуги по инициране на плащане. В допълнение всяка държава — членка на ЕС, поддържа регистър на лицензираните платежните институции и дружествата за електронни пари на национално равнище, които предоставят тези услуги, където информацията се актуализира редовно.

6.3. Ние ще считаме всяко нареждане, което е иницирано от такива доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка или на услуги по инициране на плащане, като нареждания дадени от Вас. Някои доставчици, за да предоставят услугите си, може да използват Вашите персонализирани средства за сигурност за достъп до Вашата Сметка. Съветваме Ви винаги да обмисляте внимателно възможните последици от споделянето на Вашите средства за сигурност.

6.4. Ние можем да откажем на доставчиците на услуги по предоставяне на информация за сметка или на услуги по инициране на плащане достъп до Вашата Сметка, ако имаме съмнения за неоторизиран достъп или достъп с цел измама. Ако е възможно, ние ще Ви уведомим предварително за нашия отказ да предоставим достъп до Вашата Сметка и за причините за отказа. Ако предварителното Ви уведомяване не е възможно, ние ще Ви уведомим по друг начин веднага след това (освен ако подобно действие не би компрометирало нашите мерки за сигурност или би било незаконно). Достъпът до Вашата Сметка може да бъде възстановен, след като отпаднат причините за отказа.

7. ПОДАВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ НАРЕЖДЕНИЯ ЗА ОПЕРАЦИИ ОТ ВАШАТА СМЕТКА

7.1. Вие ни давате платежно нареждане и се съгласявате да бъде извършено плащане от Вашата Сметка по един от следните начини:

- **7.1.1.** Чрез Приложението;
- **7.1.2.** Чрез трети страни – доставчици на услуги по инициране на плащане;
- **7.1.3.** Чрез използване на платежни инструменти/Карты (вижте член 10 по-долу за това как ни давате платежни нареждания при използването на Вашата Карта);

7.2. Пейнетикс спазва приложимото законодателство в областта на задълбоченото установяване на идентичността на клиента (SCA). В зависимост от използвания от Вас метод, може да се наложи да предоставяте персонализирани средства за сигурност, като например вашия ПИН код, и/или да използвате определен метод за установяване на

идентичността. Ние ще Ви уведомим кои методи за установяване на идентичността могат да се използват или не могат да се използват във връзка с определени видове услуги. Пейнетикс си запазва правото да променя или въвежда нови методи за установяване на идентичността по всяко време, включително по причини, свързани с промени в законодателството, техническите характеристики на услугите или сигурността.

7.3. Когато ни давате платежно нареждане, за да бъде точно изпълнена Платежната операция, Вие трябва да ни предоставите следната информация, (в допълнение към всяка друга информация, която може да поискаме): За Кредитни преводи, P2P преводи и операции на Виртуален ПОС терминал платежното нареждане ще се счита за дадено, когато Вие осъществите вход в Приложението, инсталирано на Вашето мобилно устройство (нещо, което притежавате) и:

- **7.3.1.** За Кредитни преводи (към сметка, водена от доставчик на платежни услуги, установен в ЕС/ЕИП) – трябва да подадете платежно нареждане, съдържащо информация за IBAN на Вашата Сметка, име на получателя, IBAN на платежната сметка на получателя, сума, дата на изпълнение, основание за плащане, допълнителни разяснения и да потвърдите платежното нареждане като въведете своя 6-цифрен код за сигурност (нещо, което знаете) или чрез биометрия (нещо, което сте);
- **7.3.2.** За P2P преводи – въведете телефонния номер на титуляра на платежната сметка, към когото искате да излъчите превода, след това въведете сумата, основанието за плащане и потвърдете платежното нареждане, като въведете своя 6-цифрен код за сигурност (нещо, което знаете) или чрез биометрия (нещо, което сте). Платежно нареждане за P2P превод може да бъде изпълнено, само ако Вие и получателят на плащането имате активни Пейнетикс сметки във Viber Pay;
- **7.3.3.** За операции на Виртуално ПОС терминално устройство (покупки на стоки и услуги в Интернет, трансакции, извършвани на 3D защитени сайтове за електронна търговия на търговци) – Вие ни давате платежно нареждане за изпълнение на Платежна операция, като въведете данните на Вашата Карта (уникален номер, име на картодържателя, срок на валидност и CVC2/CVV2 код) и потвърдите платежното нареждане, както следва: ще получите известие за транзакцията на мобилното си устройство (нещо, което притежавате); за да видите известието, Вие трябва да осъществите вход в Приложението, като въведете своя 6-цифрен код за сигурност (нещо, което знаете) или чрез биометрия (нещо, което сте), след което трябва да потвърдите платежното нареждане, като изберете известието и въведете своя 6-цифрен код за сигурност (нещо, което знаете).
- **7.3.4.** За операции на терминално АТМ устройство и ПОС терминално устройство – Вие ни давате платежно нареждане за изпълнение на Платежна операция като поставите Картата в терминалното АТМ устройство/ПОС терминалното устройство и въведете своя ПИН или приближите Картата (или устройството, в което е дигитализирана) до четеца на терминалното АТМ устройство/ПОС терминалното устройство и въведете своя ПИН.

- **7.3.5.** За Платежни операции над 15 000 евро или равностойността им в друга валута (или друга сума, в съответствие с приложимото законодателство): може да изискаме от Вас като наредител и/или като получател да предоставите декларация за доказване произхода на средствата. Ако ни предоставите невярна или непълна информация или откажете да ни предоставите информация, ние можем да откажем да изпълним платежното нареждане, средствата могат да бъдат загубени и невъзстановими или може да има забавяне в получаването на сумата от получателя (когато Вие действате в качеството си на наредител).

7.4. Пейнетикс може да откаже да изпълни Платежна операция, наредена от Вашата Сметка, ако не са спазени изискванията на настоящия Договор, включително, но не само, когато е налице някое от следните обстоятелства:

- **7.4.1.** Пейнетикс има основателни съмнения, че плащането не е разрешено от Вас или е свързано с измама или незаконна дейност;
- **7.4.2.** Платежното нареждане е неясно, неточно или непълно;
- **7.4.3.** Пейнетикс има основателни съмнения, че е налице нарушение на настоящия Договор;
- **7.4.4.** Не сте използвали необходим метод за задълбоченото установяване на идентичността и/или не сте предоставили изискуеми средства за сигурност;
- **7.4.5.** По Сметката Ви няма достатъчно баланс за покриване сумата на операцията и всички приложими такси;
- **7.4.6.** Платежната операция нарушава приложими лимити;
- **7.4.7.** Изпълнявайки Вашето нареждане, Пейнетикс може да се окаже в нарушение на закона, разпореждане на регулаторен орган, правилата за Картовата организация или на друго задължение, приложимо към Пейнетикс;
- **7.4.8.** Наличие на техническа невъзможност за изпълнение на нареждането;
- **7.4.9.** Пейнетикс има основателни съмнения, че плащането е свързано със Забранена транзакция.

7.5. Ако откажем да изпълним Платежната операция, ние ще Ви уведомим възможно най-скоро за това, освен ако подобно уведомление противоречи на закона. Ако е възможно, ние ще Ви уведомим за причините за отказа за изпълнение на Платежното нареждане и за процедурата по отстраняване на фактическите грешки, довели до такъв отказ, ако случаят е такъв.

7.6. Изпълнението на всяко плащане към или от Вашата сметка (включително плащанията с Карта) може да бъде забавено или отказано, по причини свързани с извършването на проверки за сигурност или спазване на законодателството от страна на Пейнетикс, включително, ако Пейнетикс подозира, че операцията е свързана с измамни, незаконни или неприемливи дейности или съставлява неразрешена от Вас операция.

8. ОПИСАНИЕ НА КАРТАТА

8.1. Вашата Карта се издава от Пейнетикс и е асоциирана към Вашата сметка, водена от Пейнетикс. Това означава, че Картата Ви дава достъп до разполагаемия баланс по Вашата Сметка. Вашата Карта може да се използва във Вашата страна на пребиваване или в чужбина. Вие имате право на 3 (три) виртуални карти, след одобрение от Пейнетикс, и 1 (една) физическа карта (пластика) към всяка Сметка в евро (EUR).

8.2. Картите се издават под марката Visa или MasterCard, съгласно лиценз, издаден от съответната Картова организация.

8.3. Освен ако не е посочено друго в този Договор, Вашата Карта може да се използва за закупуване на стоки или услуги от търговци (независимо дали във физически търговски обект, онлайн (в Интернет) или по телефона) и за теглене на пари в брой от терминални АТМ устройства. Ако Ви е издадена виртуална карта, тя може да се използва само за закупуване на стоки и/или услуги от търговци, опериращи онлайн (в Интернет) и за безконтактни плащания чрез поставяне на устройството, в което се съхранява картата, върху картов четец за безконтактни плащания. Вашата Карта може да бъде използвана на всички терминални устройства за приемане на карти с логото на Visa или MasterCard, което поддържа необходимите функции.

8.4. Картовите плащания ще бъдат изпълнени незабавно след получаване на нареждането от нас.

8.5. Сумата на всички плащания с Карта, включително всички приложими такси, ще бъде приспадната от баланса по Вашата сметка. Вие носите отговорност за стоките и/или услугите, закупени с Картата. Всеки спор с търговец относно продукт и/или услуга, закупени с Картата, ще се счита за спор между Вас и търговеца и трябва да бъде отнесен директно до този търговец. Пейнетикс не носи никаква отговорност за качеството, безопасността, законността или друг аспект, свързан със стоките или услугите, закупени с Картата и не предоставя никакви гаранции по отношение на такива стоки или услуги.

8.6. Пейнетикс не носи отговорност, ако търговец откаже да приеме плащане с Карта или ако Пейнетикс откаже да изпълни плащане с Карта в съответствие с настоящия Договор.

8.7. Картата е собственост на Пейнетикс в качеството си на издател на картата и не може да бъде прехвърляна и/или предоставяна на друго лице.

9. ИЗДАВАНЕ, ЗАХРАНВАНЕ, АКТИВИРАНЕ И ЗАМЯНА НА КАРТА

9.1. Всяка Карта има срок на валидност, в рамките на който можете да я използвате. Ако Вашата Карта е физическа, тя ще изтече в последния ден от месеца/годината, посочен на гърба ѝ. Ако Вашата Карта е виртуална, тя ще изтече в последния ден от месеца/годината, посочен в Приложението. Всички плащания с Карта, инициирани след изтичане срока на валидност или деактивиране на Картата, няма да бъдат разрешени и изпълнени.

9.2. Пейнетикс ще издаде Картата в рамките на 10 Работни дни от датата на приемане на Вашата заявка и, ако Картата не е виртуална, ще Ви я достави на адрес. Пейнетикс не носи отговорност при забава в доставката на Картата, причинена от куриерската услуга. Ако Вашата Карта е виртуална, Картата ще Ви бъде предоставена чрез Приложението веднага след като Вашата заявка бъде одобрена от Пейнетикс.

9.3. При доставката на физическата Карта може да се наложи да представите документ за самоличност, за да я получите. Веднага след получаването на Картата, Вие трябва да положите подпис върху лентата за подпис на обратната страна (гърба) на физическата карта (пластика).

9.4. Ще Ви бъде предоставен ПИН код, с който можете да използвате Вашата Карта. Вие можете да промените своя ПИН код на терминално АТМ устройство. Вие трябва да запомните своя ПИН код и след това да унищожите носителя, на който той е записан. Вие имате важни задължения за опазване на Вашите персонализирани средства за сигурност, като ПИН код (както е посочено в член 14 по-долу).

9.5. Вие имате право да поискате от Пейнетикс да издаде нова Карта в следните случаи:

- **9.5.1.** в случай на унищожаване или повреда на Картата;
- **9.5.2.** в случай на загуба, кражба или друго присвояване на Картата;
- **9.5.3.** в случай на забравен ПИН код, и
- **9.5.4.** при изтичане на срока на валидност на Вашата Карта.

9.6. За замяна на Вашия платежен инструмент, поради загуба или повреда, или в случай на забравен ПИН код или след изтичане на срока на валидност на Вашата Карта, ще Ви бъде начислена такса за замяна на Картата (моля вижте Тарифата), която ще бъде приспадната от баланса по Вашата Сметка. Ако сте ни уведомили, че Вашата Карта е открадната или присвоена, ще Ви бъде начислена такса в размер на разходите за замяна на платежния инструмент (моля вижте Тарифата). Ако сте ни уведомили, че Вашата Карта

е изгубена, открадната или незаконно присвоена, но по-късно бъде намерена, тогава трябва незабавно да информирате Пейнетикс за това и да унищожите Картата.

9.7. Когато физическата карта (пластика) Ви бъде доставена, тя ще бъде неактивна. Преди да използвате Картата, Вие трябва да я активирате. В противен случай всички опити за плащане с Картата ще бъдат отказани. Картата може да бъде активирана онлайн, като следвате предоставените Ви инструкции за активиране.

9.8. Пейнетикс има право да блокира Вашата Карта, ако настъпи някое от обстоятелствата, описани в член 7.4. по-горе.

10. ДАВАНЕ НА ПЛАТЕЖНО НАРЕЖДАНЕ ЗА ОПЕРАЦИИ С КАРТАТА

10.1. Вие ни давате нареждане и се съгласявате да бъде извършено плащане с Вашата Карта, по един от начините, описани по-долу:

- **10.1.1.** при теглене на пари в брой от терминално АТМ устройство: чрез въвеждане на ПИН код;
- **10.1.2.** при закупуване на стоки или услуги в търговски обект: чрез поставяне на Картата (или на устройството, което съхранява Картата) върху картов четец за безконтактни плащания и чрез въвеждане на ПИН код;
- **10.1.3.** в случай на закупуване на стоки или услуги онлайн (в Интернет) или по телефона: както е описано в член 7.3.3. по-горе.

10.2. Вие можете да дадете съгласие за еднократно плащане с Картата или за поредица от периодични плащания с Картата за фиксирана или нефиксирана сума (като например когато предоставяте данните на Картата си на търговец, за да се използват за картови плащания за в бъдеще).

10.3. Търговци в определени бизнес сектори (напр. компании за отдаване на коли под наем, хотели и други доставчици на услуги) изчисляват прогнозна сума на окончателното плащане с Карта към тях и изисква "предварително" авторизация или блокиране на прогнозната сума по сметката, която е асоцииран платежният инструмент. Понякога прогнозната и блокирана по Картата сума на трансакцията може да надхвърли крайно изразходваната сума. В такива случаи за срок до 15 дни Вие няма да имате достъп до средствата блокирани първоначално по Вашата Карта, докато ние не получим платежното нареждане за операцията с Картата или средствата не бъдат възстановени от търговеца. Пейнетикс може само със съгласието на търговеца да отблокира такива суми.

10.4. Вие носите отговорност за предоставянето на вярно и точно нареждане за изпълнение на Плащане с карта. Ако нареждането, дадено от Вас, е неправилно, неточно

или непълно, Пейнетикс не носи отговорност за неточно изпълнение на плащането с Карта. Ако плащането с Карта е извършено в съответствие с предоставеното от Вас нареждане, то ще се счита за точно изпълнено.

11. ТАКСИ И ОБМЕННИ КУРСОВЕ

11.1. Таксите, които се прилагат за Вашата Сметка, Карта и свързаните с тях услуги и/или транзакции, са посочени в Тарифата. Всички такси се определят в евро ще бъдат приспаднати от Вашата Сметка.

11.2. Пейнетикс си запазва правото да променя приложимите такси в съответствие с настоящия Договор (вижте член 16 по-долу). Промени в референтния валутен курс ще се прилагат незабавно без изпращане на предварително известие до Вас.

11.3. Ако плащането с Карта е във валута, различна от валутата на Сметката, тогава сумата на операцията се превалутира във валутата на Сметката, като се използва референтният обменен курс, прилаган от Картовата организация (референтният обменен курс на Visa® е достъпен на Валутен Конвертор – Валутен Калкулатор | Картите Visa ; референтният обменен курс на MasterCard може да бъде намерен на <https://www.mastercard.co.uk/en-gb/personal/get-support/convert-currency.html>) и се приспада такса за превалутирание, посочена в Тарифата. Прилага се обменният курс, който е валиден на датата, на която е обработено плащането с Карта. Обменният курс не се определя от Пейнетикс и променя стойността си (варира) в рамките на деня, което означава, че може да има разлика между обменния курс, валиден на датата на извършване на плащането с Картата и обменния курс, валиден на датата на обработката на картовото плащане. Ние предоставяме информация за съвкупните такси за превалутирание, приложими по отношение на картовите плащания, изразени като процент спрямо последните налични референтни валутни курсове в евро, публикувани от Европейската централна банка.

12. ОТРИЦАТЕЛЕН БАЛАНС

12.1. В случай че някое действие доведе до отрицателно салдо във Вашата Сметка/Карта, Вие сте задължени да възстановите сумата, представляваща отрицателното салдо, незабавно след получаване на искане за това.

12.2. Пейнетикс може да приспадне сумата на отрицателното салдо от средствата, заредени по Сметката/Картата впоследствие. Пейнетикс може да блокира Вашата сметка и Карти, докато сумата на отрицателното салдо не бъде възстановена изцяло, както и да инициира съдебни действия срещу Вас, за да възстанови тази сума.

13. ПРОЦЕДУРА ЗА КОМУНИКАЦИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ

13.1. Настоящият Договор се сключва на български език и всяка комуникация между Вас и нас ще бъде осъществявана на български език, освен ако изрично не е уговорено друго в настоящите Общи условия. Ако четете версия на настоящия Договор и на друг език, моля имайте предвид, че тя е предоставена за справка и за приложима се счита българската версия.

13.2. Упълномощените от Вас лица могат да получат информация за извършените операции с Картата/Сметката по електронен път.

13.3. Ние можем да комуникираме с Вас (включително да предоставим всякаква информация или известия във връзка с този Договор), като използваме някой от следните канали за комуникация:

- **13.3.1.** чрез Приложението, включително чрез изпращане на "push" известие (push notification);
- **13.3.2.** по имейл;
- **13.3.3.** по телефона (включително чрез изпращане на СМС);
- **13.3.4.** чрез изпращане на уведомление до Вашия адрес на пребиваване.

13.4. Ние ще Ви уведомим, ако някой от посочените по-горе канали за комуникация не е наличен. Също така ще Ви уведомим, в случай че, за да комуникирате с нас, е необходимо да спазите определени технически изисквания или да използвате определен софтуер.

13.5. За комуникация с Вас ние ще използваме данните за контакт, които последно сте ни предоставили. Ако има промяна във Вашите данни за контакт, Вие трябва да информирате Пейнетикс за това възможно най-скоро, като актуализирате данните си чрез Приложението. Всички известия, покани или други съобщения, изпратени на последно известия на Пейнетикс Ваш имейл или пощенски адрес, ще се считат за надлежно връчени.

13.6. Вие можете да се свържете с нас чрез нашия Център за обслужване на клиенти (вижте данните за контакт в член 20).

13.7. Пейнетикс ще Ви предоставя информация за операциите по Вашата Сметка и Карта и за събраните такси по електронен път в Приложението. Тази информация няма да бъде предоставяна на хартия. Вие следва внимателно и редовно да преглеждате информацията за операциите по Вашата Сметка и Карта. Тази информация ще остане достъпна в Приложението за срок от 1 (една) година. Вие ще имате възможност да съхраните информацията на Вашето устройство като я изтеглите или да я отпечатате за

бъдеща справка. Предоставянето на допълнителна информация от нас или на горната информация по начин, различен от описания в настоящата клауза, ще бъде таксувано съгласно Тарифата.

14. МЕРКИ ЗА СИГУРНОСТ

14.1. Вие трябва да използвате Картата и Сметката си в съответствие с условията, посочени в настоящия Договор. Вие имате важни задължения във връзка с опазване сигурността на Вашата Сметка и Карта и да уведомите Пейнетикс незабавно след като узнаете за всяка загуба, кражба, присвояване или неразрешено използване на Картата или Сметката, както е описано по-долу.

Вашите задължения за опазване сигурността на Вашата Сметка и Карта

14.2. Ще Ви бъдат предоставени или ще имате възможност самостоятелно да зададете определени данни, свързани със средствата за сигурност (като ПИН код на Вашата Карта, парола, код или други данни за достъп), които се използват за достъп до Вашата Сметка или Карта и за извършване на операции чрез Приложението. Вие трябва:

- **14.2.1.** да вземете всички разумни мерки, за да опазите сигурността на Вашата Сметка, Карта и персонализираните средства за сигурност;
- **14.2.2.** да не записвате никакви данни, касаещи персонализираните средства за сигурност (като ПИН код или парола), освен ако това не е направено по начин, който възпрепятства разпознаването им от някой друг;
- **14.2.3.** да не записвате данни, касаещи персонализираните средства за сигурност, като ПИН код, върху Картата и да не съхранявате тази информация заедно с Картата;
- **14.2.4.** да не разкривате и/или да не позволявате на никое лице (освен лицензирани доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка или на услуги по инициране на плащане, на които сте предоставили съгласие) да използва по какъвто и да е начин Вашите персонализирани средства за сигурност, като потребителски идентификатори, пароли или ПИН кодове;
- **14.2.5.** да пазите Вашата Карта и всички лични устройства (мобилни телефони, компютри, таблети), които могат да се използват за достъп до Вашата Сметка, Картата или средства за сигурност и да не позволявате на никой друг освен Вас да ги използва за извършване на Платежни операции;
- **14.2.6.** да не избирате персонализирани средства за сигурност, като ПИН код или парола, за достъп до Вашата Карта или Сметка, които са лесни за отгатване, като букви или цифри, които:
 - лесно се свързват с Вас, например вашия телефонен номер или дата на раждане;
 - са част от данните, отпечатани върху Картата;

- се състоят от едни и същи цифри (1111) или последователност от цифри (1234); или
- са идентични с предходно зададени ПИН/парола.
- **14.2.7.** да използвате актуализиран софтуер срещу вируси, злонамерен и шпионски софтуер, както и защитна стена на всички устройства, използвани за достъп до Вашата Сметка или Карти, за да ограничите риска от пробиви в сигурността.

Вашето задължение да ни уведомите

14.3. Ако Вашата Карта е задържана от терминално АТМ устройство, Вие трябва незабавно да уведомите Пейнетикс. Ако Пейнетикс не може да Ви върне Картата, Пейнетикс ще Ви издаде нова Карта.

14.4. Вие трябва незабавно да уведомите нашия Център за обслужване на клиенти (като използвате данните за контакт в член 20), ако:

- **14.4.1.** Вашата карта е изгубена, открадната или присвоена; или
- **14.4.2.** Вие смятате, че с Вашата Карта или Сметка са извършени неразрешени от Вас операции или някой друг освен Вас може да използва или да получи достъп до Вашата Сметка, Карта или персонализирани средства за сигурност.

Пейнетикс ще положи всички разумни усилия, за да спре използването на Сметката и/или Картата, като блокира Сметката и/или Плащанията с карта след получаване на уведомление от Вас.

14.5. Пейнетикс може да ограничи, блокира или деактивира Картата или Сметката, ако:

- **14.5.1.** Пейнетикс има основателни съмнения относно сигурността на Картата или Сметката или свързаните с тях персонализирани средства за сигурност;
- **14.5.2.** Пейнетикс узнае или счита, че Сметката, Картата или свързаните с тях персонализирани средства за сигурност се използват по неразрешен, незаконен или измамен начин;
- **14.5.3.** Пейнетикс основателно смята, че тези действия са необходими, за да спази закона или съдебно разпореждане във всяка приложима юрисдикция, инструкциите, дадени от Картовата организация или друго правило или задължение, приложимо за Пейнетикс;
- **14.5.4.** Пейнетикс е изисвало от Вас предоставянето на определена информация и/или документи за целите на спазване на приложимото законодателство или съдебно разпореждане в някоя от приложимите юрисдикции, инструкциите, дадени от Картовата организация или за спазване на друго правило или задължение, относимо към Пейнетикс, но Вие не сте ги предоставили или сте предоставили невярна информация и/или документи;

- **14.5.5.** ако сте предоставили невярна информация и/или документи с цел да станете клиент на Пейнетикс или по време на срока на действие на настоящото Споразумение;
- **14.5.6.** настоящият Договор се прекрати по каквато и да е причина;
- **14.5.7.** Вие изискате от нас предприемането на подобно действие;
- **14.5.8.** Вие сте нарушили настоящия Договор по съществен начин.

14.6. Ако е възможно, ние ще Ви уведомим предварително преди да ограничим, блокираме или деактивираме Вашата Сметка или Карта, както и причините за това. Ако не можем да Ви уведомим предварително, ще Ви уведомим веднага след това, освен ако такова уведомление би компрометирало нашите мерки за сигурност или би било незаконно.

14.7. Вашата Карта и/или Сметка ще бъдат деблокирани или активирани отново (или заменени) възможно най-скоро, след като причините за блокиране престанат да съществуват.

14.8. Вие можете също така самостоятелно да блокирате Вашите Карты чрез Viber Pay, ако смятате, че Вашата Карта е била изгубена, открадната, присвоена или са извършени неразрешени операции с Вашата Карта. През Приложението Вие можете временно да блокирате Картата и след отпадане причините за блокиране Вие можете да я деблокирате, или да активирате "пълно блокиране" на Картата. Ако изберете "пълно блокиране" на Картата, Вие няма да можете да деблокирате Картата си след като причините за блокиране престанат да съществуват. В този случай ще трябва да подадете заявка до Пейнетикс за издаване на нова Карта.

Измама или заплахи за сигурността

14.9. Вие се съгласявате, че няма да извършвате никакви опити за прекъсване или нарушаване на функционирането на нашата информационна система, включително, но не само, че няма да разпространявате файлове, съдържащи вируси, повредени файлове или друг подобен софтуер, който може да се използва за достъп, модифициране, изтриване или повреждане на файлове с данни.

14.10. Възможно е да се наложи да се свържем с Вас незабавно, в случай на съмнение или действителна измама или застрашаване сигурността на Вашата сметка, Карта и/или персонализирани средства за сигурност. За да направим това, ние можем да използваме СМС съобщение, телефон, електронна поща или друга сигурна процедура. Когато се свържем с Вас, ние ще Ви предоставим информация за това как можете да намалите риска за Вашата Сметка, Карта или персонализирани средства за сигурност, в зависимост от естеството на заплахата за сигурността. Но ние никога няма да изискаме от Вас, поради съображения за сигурност, да разкриете изцяло Вашите персонализирани

средства за сигурност (като ПИН, парола или код) или да наредите средства към нова сметка.

15. ОТГОВОРНОСТ И ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ

15.1. След като сте узнали за неразрешена или неточно изпълнена операция по Вашата Карта или Сметка, Вие трябва да уведомите Пейнетикс писмено без ненужно забавяне и във всеки случай не по-късно от 13 месеца от датата, на която сумата по операцията е била дебитирана по Вашата Сметка. Вие можете да ни уведомите за неразрешени или неточно изпълнени операция по Вашата Карта или Сметка като се свържете с нашия Център за обслужване на клиенти (вижте член 20 за повече подробности).

15.2. Ако ни уведомите за неразрешена или неточно изпълнена операция в съответствие с член 15.1, Вие можете да получите възстановяване на средствата, както е описано по-долу. Пейнетикс ще провери автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране и осчетоводяване, както и дали транзакцията е била засегната от техническа повреда или друг недостатък.

15.3. Ако имате право на възстановяване на стойността на неразрешената или неточно изпълнена операция, ние ще Ви възстановим сумата възможно най-скоро след получаване на искането Ви или на допълнителна информация, която можем да изискаме, за да проучим правото Ви на възстановяване. Въпреки това, ако след като Ви възстановим стойността на неразрешената или неточно изпълнена операция, в резултат от нашето проучване ние основателно сметем, че не сте имали право на възстановяване, ние имаме правото да приспаднем възстановената сума от средствата, налични по Сметките, които държите при нас, както и си запазваме правото да възстановим стойността на възстановеното плащане по друг законен начин.

Неразрешени операции от Вашата Сметка или Карта

15.4. Ако Пейнетикс установи, че не сте разрешили операция по Вашата Сметка или Карта (например някой друг го е направил) и няма основателни причини да се счете, че Вие сте действали с измама или груба небрежност, Пейнетикс ще възстанови стойността на неразрешената операция не по-късно от края на Работния ден, следващ Вашето уведомление. Възстановяването ще включва всички такси за възстановяване на Сметката Ви в състоянието, в което тя би се намирала, ако неразрешената операция не беше изпълнена. Преди да уведомите Пейнетикс, Вие носите отговорност за загуби до размер на 50 евро (за услуги, предоставени в ЕС), настъпили във връзка с неразрешени операции, произтичащи от загуба, кражба или неправомерно използване на Вашата Карта или персонализирани средства за сигурност.

15.5. Вие няма да имате право на възстановяване на сумата и ще понесете всички загуби, свързани с неразрешена операция, независимо от техния размер, ако:

- **15.5.1.** операцията е била разрешена от Вас;
- **15.5.2.** сте действали с измама;
- **15.5.3.** Вие умишлено или поради груба небрежност не сте спазили едно или повече от задълженията си по този Договор (например по отношение на опазването сигурността на Вашата Сметка и Карта или на задължението за уведомяване при неразрешена операция).

Неизпълнени или неточно изпълнени операции от Вашата Сметка или Карта

15.6. Без да се засягат следните разпоредби: 4.5, 7.4, 9.8 и 14.5, ако Пейнетикс не изпълни или изпълни неточно Платежна операция от Вашата Сметка или Карта, Пейнетикс незабавно ще възстанови стойността на трансакцията (включително всички такси за възстановяване на Сметката в състоянието, в която би се намирала, ако неразрешената Платежна операция не беше изпълнена), освен ако Пейнетикс може да докаже, че доставчикът на платежни услуги на получателя е получил сумата по операцията (в който случай доставчикът на платежни услуги на получателя ще носи отговорност). В този случай, по Ваше искане, Пейнетикс ще положи разумни усилия да проследи Платежната операция и да Ви информира за резултата. Пейнетикс може да начисли такса за проучване статуса на операцията с другите доставчици на платежни услуги.

15.7. Пейнетикс няма да носи отговорност за Платежна операция, изпълнена в съответствие с даденото от Вас нареждане. Ако платежното нареждане, която сте ни дали, е неправилно или непълно (например допуснали сте грешка в данните за платежната сметка на получателя), Пейнетикс ще положи разумни усилия да Ви възстанови стойността на операцията. Пейнетикс може да начисли такса за всяко такова възстановяване, както е посочено в Тарифата. Ако Пейнетикс не може да възстанови стойността на Платежната операция, при Ваше писмено искане, ние ще Ви предоставим съответната информация за операцията.

Забавено или неточно изпълнени операции към Вашата Сметка

15.8. Без да се засягат чл. 4.5, 7.4 и 14.5, ако ние сме получили входящ Кредитен превод към Вашата сметка, но не сме изпълнили или сме изпълнили неточно превода (например, когато Пейнетикс носи отговорност за забавяне при заверяване на Вашата сметка със получената сума), Пейнетикс незабавно ще завери Вашата сметка с правилната сума (включително всички такси за възстановяване на Сметката в състоянието, в което тя би се намирала ако преводът беше изпълнен точно).

15.9. Ако сте получили плащане по погрешка (например получателят е друго лице), Пейнетикс може, когато сметне за разумно, да задържи сумата по операцията и да я върне на наредителя. В такъв случай Пейнетикс ще бъде задължено да предостави на

доставчика на платежни услуги на наредителя необходимата информация за Вас и Платежната операция с цел възстановяване на средствата, наредени по погрешка.

Платежни операции, инициирани от получателя

15.10. Ако разрешите Платежна операция, инициирана от или чрез получателя, без да знаете крайната сума на операцията (например плащане с Карта, инициирано от търговеца при наемане на автомобил или резервация на хотелска стая), Вие имате право да поискате от Пейнетикс възстановяване на сумата по тази операция, при условие че са изпълнени всички изброени по-долу условия:

- **15.10.1.** Вие сте поискали възстановяване на сумата в рамките на 8 (осем) седмици от датата, на която Сметката Ви е бил дебитирана;
- **15.10.2.** към момента, в който сте дали съгласие за изпълнението на Платежната операция, размерът на сумата по операцията не е бил точно определен; и
- **15.10.3.** размерът на сумата по операцията надвишава сумата, която бихте могли разумно да очаквате, вземайки предвид Вашата история на плащания, условията на настоящия Договор и специфичните за случая обстоятелства. Ако сумата на операцията е по-голяма, поради превалутиране, когато е приложен референтният обменен курс, договорен между Вас и Пейнетикс, това няма да се счита за основателна причина за възстановяване на сумата по операцията.

По искане на Пейнетикс Вие трябва да предоставите информация, за да удостоверите, че горните условия са изпълнени.

15.11. В рамките на 10 Работни дни от получаване на Вашето искане за възстановяване или, когато е приложимо, от получаване на допълнителната информация, поискана от Пейнетикс, Пейнетикс ще Ви възстанови пълната сума на операцията или ще Ви информира за отказа за възстановяването ѝ, заедно с основанията за отказ и компетентните органи, до които можете да подадете жалба, ако не приемете тези основания. Възстановяването ще включва цялата сума на операцията към датата, на която Вашата сметка е била дебитирана.

15.12. Вие няма да имате право на възстановяване на сумата по Платежната операция, инициирана от или чрез получателя, когато:

- **15.12.1.** Вие сте дали съгласието си да се изпълни операцията директно на Пейнетикс; и
- **15.12.2.** където е приложимо, Пейнетикс или получателят са Ви уведомили за предстоящото плащане най-малко 4 (четири) седмици преди датата му на изпълнение.

Обща отговорност

15.13. Пейнетикс не носи отговорност за каквито и да било вреди или загуби, произтичащи от или свързани с:

- **15.13.1.** използването на Картата или Сметката не в съответствие с настоящия Договор;
- **15.13.2.** всички Платежни операции, изпълнени в съответствие с предоставената от Вас информация или нареждания, които са били неверни, неточни или непълни;
- **15.13.3.** всякакви необичайни или непредвидими обстоятелства извън контрола на Пейнетикс, последиците от които не могат да бъдат избегнати въпреки усилията на Пейнетикс;
- **15.13.4.** отказ на търговец, терминално АТМ устройство или друго лице да приеме Картата или друго плащане извършено по Сметката;
- **15.13.5.** неизправност на мобилно устройство или друго оборудване, софтуер или услуги, необходими за успешното техническо изпълнение на Платежната операция, което е извън контрола на Пейнетикс;
- **15.13.6.** спазване на приложимите законови или регулаторни изисквания или правила или насоки на Картовата организация или компетентен орган;
- **15.13.7.** Ваши действия, извършени с измама или с груба небрежност;
- **15.13.8.** загуба на приходи, нахвърнена репутация, пропуснати ползи или очаквани спестявания;
- **15.13.9.** всяка загуба или вреда, която не е пряк резултат или пряка последица от нарушение на настоящия Договор от страна на Пейнетикс;
- **15.13.10.** всяка загуба или вреда, причинена от вирус, разпространение на атака тип отказ на услуга (DoS) или друг технологично вреден материал, който може да зарази компютър или друго устройство или оборудване, софтуерни програми, данни или друго собствено оборудване във връзка с Картата, Сметката и настоящия Договор;
- **15.13.11.** качеството, безопасността, законосъобразността или друг аспект на стоките и/или услугите, закупени с Картата или Сметката, или евентуални спорове, възникнали между Вас и доставчика на такива стоки/услуги;
- **15.13.12.** отказа на Пейнетикс да приеме или изпълни каквото и да е нареждане за извършване на Платежна операция или ограничаването, блокирането или деактивирането на Вашата Сметка и/или Карта от Пейнетикс в съответствие с настоящия Договор или със закона;
- **15.13.13.** загуба или вреда, надхвърляща отговорността на Пейнетикс съгласно приложимото законодателство.

Нито едно от условията на този Договор не може да ограничи или изключи отговорността на Пейнетикс за измама, груба небрежност или друга отговорност, която не може да бъде изключена или ограничена съгласно приложимото законодателство.

Вие носите отговорност за използването на Картата и Сметката в съответствие с настоящия Договор. Вие носите отговорност пред Пейнетикс за всички загуби и вреди, причинени от тяхното неправилно използване и/или използване, което е в нарушение на настоящия Договор.

16. ПРОМЕНИ В РАМКОВИЯ ДОГОВОР

16.1. Пейнетикс може да прави промени в настоящия рамков Договор, включително таксите, посочени в Тарифата, както е посочено по-долу, по причини, които могат да включват (но не се ограничават до):

- промени в продуктите или услугите ни или въвеждане на нови продукти или услуги по настоящия Договор;
- преустановяване предоставянето на определени наши продукти или услуги;
- промени в пазарните условия или оперативните разходи, които засягат Пейнетикс;
- промени в технологиите, нашите системи и/или методи за плащане;
- за да направим настоящия Договор по-ясен или по-благоприятен за Вас; или
- при промени в съответните закони, кодекси или правила, които се прилагат по отношение на Пейнетикс.

16.2. Пейнетикс ще Ви уведоми за всички промени в настоящия Договор, включително Тарифата, и датата, на която тези промени ще влязат в сила, като публикува известие на Уебсайта, чрез Приложението Viber Pay и/или по имейл, най-малко 2 (два) месеца преди промените да влязат в сила. Когато Ви уведомяваме чрез Приложението за предстоящи промени в настоящия рамков Договор, ние ще Ви изпратим "push" известие (push notification) на Вашето устройство, което Вие ще можете да отворите след вход в Приложението и което ще съдържа информация за предстоящите промени, включително кога те ще влязат в сила и къде можете да се запознаете с тях.

16.3. Пейнетикс може да направи незабавни промени, без да Ви предоставя двумесечно предварително известие, в обменните курсове, използвани за превалутиране на плащания с Карта, когато тези промени са резултат от промени в референтния курс, който сме Ви посочили; когато промените имат за цел да направят този Договор по-ясен или по-благоприятен за Вас – например промените засилват Вашата потребителска защита; когато промените са свързани с допълнителни услуги, които ние въвеждаме и чието използване зависи изцяло от Вас и Вашата воля; когато промените произтичат от приложимото законодателство.

16.4. Ако не одобрявате промените в този Договор, Вие имате правото да прекратите Договора без да дължите такси за това, като информирате Пейнетикс за желанието си да прекратите настоящия рамков Договор преди промените да влязат в сила. Ако не информирате Пейнетикс, че не одобрявате тези промени, преди същите да влязат в сила, ние ще считаме, че сте приели промените.

17. СРОК НА РАМКОВИЯ ДОГОВОР. ПРЕКРАТЯВАНЕ. СРОК НА ВАЛИДНОСТ НА КАРТАТА

17.1. Настоящият Договор влиза в сила от момента, в който Вашата заявка бъде одобрена от Пейнетикс. Настоящият Договор е валиден, докато бъде прекратен в съответствие с предвиденото в настоящия раздел.

17.2. Вие можете да прекратите настоящия Договор и да закриете Вашата Сметка и Карта в рамките на 14 (четиринадесет) дни от датата, на която получите потвърждение, че Вашата заявка е одобрена от Пейнетикс, като се свържете с нашия Център за обслужване на клиенти. Вие няма да бъдете таксувани за прекратяването на Договора в рамките на този период и средствата във Вашата Сметка ще Ви бъдат възстановени в съответствие с член 17.5. Сумата на Платежните операции ведно с приложими такси, изпълнени от Вашата Сметка или Карта до датата, на която ни уведомите за прекратяването на Договора по този член, не могат да бъдат възстановени.

17.3. Настоящият Договор може да бъде прекратен от Вас като:

- **17.3.1.** уведомите Пейнетикс, че не приемате промените в настоящия Договор в съответствие с член 16.4 по-горе;
- **17.3.2.** уведомите Пейнетикс за прекратяването на Договора в съответствие с член 17.2 по-горе;
- **17.3.3.** предоставите на Пейнетикс писмено искане за прекратяване на настоящия Договор по всяко време.

17.4. Този Договор може да бъде прекратен от Пейнетикс като:

- **17.4.1.** Ви предоставим 2-месечно предизвестие за прекратяване на настоящия Договор;
- **17.4.2.** с известие, адресирано до Вас и имащо незабавно действие, ако:
 - **17.4.2.1.** нарушите съществено условие по Договора или сте в системно нарушение на разпоредбите на настоящия Договор;
 - **17.4.2.2.** Пейнетикс има основателни съмнения, че Вашата сметка, Карта или услугите по този Договор се използват за измамни или незаконни цели или по неразрешен начин или за Забранени трансакции;
 - **17.4.2.3.** Пейнетикс е длъжно да прекрати Договора, за да спази приложимото законодателство или подзаконов акт, указание или изискване на компетентен орган или Картова организация;
 - **17.4.2.4.** Пейнетикс има основания да счита, че продължавайки да разрешава използването на Вашата Сметка или Карта от Вас, Пейнетикс може да се окаже в нарушение на приложимото законодателство или

подзаконов акт, указание или друго задължение, приложимо към Пейнетикс, или да бъде изложено на неблагоприятни актове, действия, глоба или санкции от компетентен орган или Картова организация;

- **17.4.2.5.** Вашият достъп до Приложението е прекратен съгласно общите условия на Вайбър за ползване на Приложението. При прекратяване на Вашия договор с Вайбър за ползването на Приложението "Viber Pay", настоящият рамков Договор също ще се прекрати;
- **17.4.2.6.** в случай че Вие не сте използвали Приложението повече от 6 (шест) месеца и балансът по Вашата Пейнетикс сметка е 0.00 евро в рамките на този период;
- **17.4.2.7.** при Вашата смърт;
- **17.4.2.8.** в други случаи, предвидени в приложимото законодателство или в Договора.

17.5. Ако този Договор бъде прекратен, Вие няма да можете повече да използвате Вашата Сметка и Карти, защото Сметката Ви ще бъде закрыта, а Картите - деактивирани. Всички такси и други суми, дължими на Пейнетикс по Договора, ако има такива, ще станат дължими при прекратяването на Договора. Вие можете да поискате възстановяване на остатъчното салдо по Сметката си, като в този случай всички дължими разходи за превода ще бъдат приспаднати от баланса по Сметката Ви. Пейнетикс може да изиска предоставянето на информация и/или документи от Вас за целите на възстановяването на остатъчното салдо по Ваша сметка в друга платежна институция, като например за удостоверяване, че Вие сте титуляр на сметката, към която желаете да бъде преведен остатъчният баланс по Сметката Ви при Пейнетикс. Ако балансът по Вашата Сметка при Пейнетикс не е достатъчен, за да покрие разноските свързани с превода, то тези разноски трябва да бъдат внесени от Вас за извършването на превода.

17.6. Вие носите отговорност за всички операции, извършени преди прекратяването на настоящия Договор, произтичащите от тях задължения и всички други задължения, свързани с използването и обслужването на Сметката или Картата преди прекратяването на Договора.

18. ЖАЛБИ

18.1. Ако имате оплакване във връзка с предоставяните от Пейнетикс платежни услуги по настоящия Договор, Вие можете да го подадете, като се свържете с нашия Център за обслужване на клиенти.

18.2. Повече информация за това как обработваме жалбите е публикувана на <https://www.paynetics.digital/complaints>. Ако получим жалба от Вас или по Ваше искане ние ще Ви предоставим копие от нашата процедура за обработване на жалби. В повечето случаи Пейнетикс ще разгледа жалбата Ви и ще Ви предостави пълен отговор в рамките на 15 (петнадесет) Работни дни от датата на получаването на жалбата. При изключителни

обстоятелства, когато Пейнетикс не е в състояние да отговори изцяло на Вашата жалба в рамките на този срок, Пейнетикс ще Ви изпрати отговор с причините за забавянето и срока, в който ще получите пълен отговор, който във всеки случай ще бъде в рамките на 35 (тридесет и пет) Работни дни от датата на получаване на жалбата Ви.

18.3. Ако Пейнетикс не предостави пълен отговор на жалбата Ви в рамките на посочения по-горе срок или Вие не сте удовлетворен/а от начина, по който е решено Вашето оплакване, Вие можете да отнесете жалбата си към Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите (1000, София, ул. Врабча 1, ет. 4, България, тел.: +359 2 933 05 77). Подробности за услугата, предлагана от Помирителната комисия за платежни спорове, можете да намерите на www.kzp.bg и <https://abanksb.bg/pkps/pkps-contacts-En.html>.

19. ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

19.1. Настоящият Договор се урежда от българското законодателство. Всички спорове, свързани с този Договор ще бъдат окончателно разрешени от компетентния български съд.

19.2. Пейнетикс може да прехвърли произтичащите от този Договор свои права и задължения на друго лице по всяко време. Ако прехвърлянето би имало за резултат предоставянето на услугите по настоящия Договор от друга платежна институция, а не от Пейнетикс, Пейнетикс ще Ви уведоми за прехвърлянето и датата, на която прехвърлянето ще влезе в сила. Освен ако не е посочено друго в известието, от датата на влизане в сила на прехвърлянето условията на този Договор ще бъдат обвързващи за Вас и другата платежна институция, която ще Ви предоставя услугите по този Договор, така сякаш другата платежна институция е била първоначалната страна по Договора. Такова прехвърляне няма да засегне правата Ви, произтичащи от настоящия Договор, нито услугите, предоставяни съгласно него.

19.3. Вие не можете да прехвърляте Вашите права и задължения по настоящия Договор на друго лице без предварителното писмено съгласие на Пейнетикс за това.

19.4. Ако съд или друг компетентен орган установи, че определена разпоредба от настоящия Договор (или част от която и да е разпоредба) е недействителна, противоречаща на закона или е неприложима, тази разпоредба (или част от нея) ще се счита за несъществуваща, доколкото това е необходимо, като действителността и приложимостта на всички останали разпоредби на Договора няма да бъдат засегнати.

20. ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

20.1. Можете да се свържете с нашия Център за обслужване на клиенти, като използвате данните за контакт, посочени по-долу. За подобряване на нашето обслужване е възможно да записваме разговорите с нашия Център за обслужване на клиенти.

Свържете се с нас относно нашите услуги, от 9:00 до 18:00 ч. централноевропейско време (10:00 до 19:00 ч. ЕЕТ – източноевропейско време), от понеделник до петък:

- където е приложимо, чрез Приложението;
- чрез Уебсайта, достъпен на:
https://help.viber.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=5377663333917
- като пишете на: Вайбър Медия България ЕООД, бул. "Черни връх" 47А, ет. 5, офис 6, София, България.

Вие можете да ни уведомите за изгубени, откраднати или присвоени карти (24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата):

- чрез Приложението, като изберете Вашата Карта и изберете опция "Докладвам Картата ми като изгубена или открадната".

Настоящите Общи условия са приети с решение на Съвета на директорите на "Пейнетикс" АД от 19 август 2025г. Настоящите Общи условия са изменени с решение на Съвета на директорите на "Пейнетикс" АД от 9 юли 2026 г.