

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 възстановите Вашите средства. Моля, прочетете внимателно Договора и всички документи, представляващи неразделна част от него, и ги запазете или изтеглете копие от тях за Вашия архив и за бъдещи справки.

Настоящия Договор се урежда и тълкува в съответствие със 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 копие 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 картодържатели ", Вие приемате и се съгласявате да спазвате настоящите Общи условия.

Моля прочетете настоящия Договор заедно с нашата Политика за поверителност, която можете да видите тук <https://www.paynetics.digital/privacy-and-security-policy-bg/>. Нашата Политика за поверителност (същата може да бъде изменяна 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 предоставяте на нас или тях, ще бъдат събирани, обработвани и споделяни от нас.

1. ДЕФИНИЦИИ

В настоящия Договор:

"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 или лева и ѝ е присвоен международен номер на банкова сметка (IBAN).

"Договор" означава този документ заедно с:

- Тарифа на Пейнетикс АД ("Тарифата"),
- Политика за поверителност и
- Всяко друго приложение, изрично посочено тук, към което този Договор препраща.

"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.

"Терминално устройство АТМ" (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.

"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.

"Работен ден" означава ден от седмицата (с изключение на събота и неделя), в който банките в Република България са отворени за обичайна дейност.

"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.

"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.

"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").

"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.

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

"Краен 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 Картодържатели" при инсталиране на Приложението Viber Pay и използва платежните услуги на Пейнетикс, в съответствие с предвиденото в 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, който изпълнява определени технически и оперативни функции във връзка с нашите услуги, включително осигуряването на Приложението Viber Pay, което Ви дава достъп до услугите на Пейнетикс. 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.

"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.

"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 Закона за платежните услуги и платежните системи на Република България („ЗПУПС“). Българската народна банка осъществява надзор върху дейността на "Пейнетикс" АД.

"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 друг ползвател/получател във Viber Pay.

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

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

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

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

"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 платеща от доставчика на платежни услуги, който води платежната сметка на платеща, въз основа на дадено от платеща нареждане.

"Политика за поверителност" означава нашата политика за поверителност, която можете да видите тук: [Политика за поверителност и сигурност - Пейнетикс](#) и която, заедно с настоящия Договор, предоставя информация за основанията, на които Вашите лични 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, която Политика за поверителност може да бъде изменяна 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.

"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;

"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.

"Задълбочено установяване 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 ползвателят знае), притежание (нещо, което само ползвателят притежава) и принадлежност (нещо, което ползвателят е), които са независими, по начин че нарушаването на единия от елементите не компрометира надеждността на останалите елементи и е проектирано по такъв начин, че да защити поверителността на данните за автентикация. Задълбочено установяване 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.

"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, изменяна периодично, е достъпна в Приложението.

"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 ползвателя 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 някоя от нашите услуги, ще трябва успешно да завършите нашия процес за проверка на самоличността Ви. 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 отхвърли всяка заявка и/или да откаже да сключи Договор 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 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 Карты 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 до Вашата Пейнетикс сметка и/или Вашата Пейнетикс

карта на друго(и) лице(а), Вие ще носите пълна отговорност за всички платежни операции, инициирани от това лице(а).

2.7. 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 нарушават действащото законодателство или регулации, включително, но не само, отнасящи се до пране на пари, финансиране на тероризма, измами, платежни 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. Когато този Договор влезе в сила, Пейнетикс по Ваше искане ще открие и води Сметка в евро или лева обозначена с международен номер на банкова сметка (IBAN) и една или повече Карти в евро (EUR) или лева (BGN), асоциирани към 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) или лева (BGN).

3.2. Вие можете да имате само една платежна сметка в евро и една платежна сметка в лева, както и до една (1) физическа карта (пластика) и три (3) виртуални карти в съответната валута (EUR и BGN), които са асоциирани към Вашата Сметка в евро или лева.

3.3. Възможно е да въведем лимити за Вашата Сметка и Карта, като например лимити за минимална сума за зареждане на Вашата Сметка, максимален баланс по Вашата Сметка, стойност на плащанията 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 променяни 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 не бихме могли да Ви разкрием от съображения за сигурност.

4. ЗАРЕЖДАНЕ НА СМЕТКАТА ВИ

4.1. Минималната сума за зареждане 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 заредите 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. Плащане с кредитна или дебитна карта, издадена на Ваше име от друг доставчик на платежни услуги в ЕИП.

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 заредена, 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 превода по Сметката;

4.5.4. Вие не сте легитимния притежател на кредитната или дебитната карта, използвана за зареждане на Вашата Сметка съгласно чл. 4.3.3. по-горе, т.е. платежният инструмент не е издаден на Ваше име;

4.5.5. Пейнетикс има основателни съмнения, че операцията е свързана с измама, е незаконна или не е била разрешена от наредителя;

4.5.6. Пейнетикс има основателни съмнения, че операцията е свързана 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 зареждане 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. 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 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 през Приложението. 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.

5.3. 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 или лева 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 сумата на платежната операция заедно с приложимите такси.

Платежни нареждания в евро или лева 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.

5.4. 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 на следващия работен ден.

5.5. С оглед спазване на приложимото законодателство или на съдебно разпореждане във всяка приложима юрисдикция, правилата на Картовата организация или всяко друго правило или задължение, относимо към Пейнетикс, Пейнетикс си запазва правото да поиска 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, претърпени в резултат на неизпълнена и/или забавена Платежна операция или Кредитен превод.

5.6. 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. Сумата по Платежни операции, представляващи изходящи Кредитни преводи в лева, ведно с приложимите такси, ще бъдат приспаднати от Вашата Сметка в лева. 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. Моля вижте член 11 за повече подробности относно приложимите курсове и такси за обмяна на валута.

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 \(europa.eu\)](https://euclid.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 НАРЕЖДАНЯ 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 предоставяне на информация за сметка или 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 използване на платежен инструмент);

Пейнетикс спазва приложимото законодателство в областта на задълбоченото установяване 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.

7.2. 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):

7.2.1. За Кредитни преводи, P2P преводи и операции на Виртуален ПОС терминал платежното нареждане ще се счита за дадено, когато Вие влезете в Приложението, инсталирано на Вашето мобилно устройство (нещо, което притежавате) и:

7.2.1.1. 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) чрез биометрия (нещо, което сте);

7.2.1.2. За P2P преводи – въведете телефонния номер на титуляра на платежната сметка, към когото искате да направите 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 бенефициентът/получателят на плащането имате активни Пейнетикс сметки във Viber Pay;

7.2.1.3. 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 въвеждате данните на Вашата Карта (уникален номер, име на картодържателя, срок на валидност и CVC2/CVV2 код) и след като потвърдите платежното нареждане, както следва: ще получите известие за трансакцията на мобилното си устройство (нещо, което

притежавате); за да видите известието, Вие трябва да влезете 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).

7.2.2. 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 приложите Картата (или устройството, в което е дигитализирана) до четеца на терминалното АТМ устройство/ПОС терминалното устройство и въведете своя ПИН.

7.3. За Платежни операции над 15 000 евро или равностойността им в друга валута (или друга сума, в съответствие с приложимото законодателство и регулации): от подателя (наредителя) и/или получателя (бенефициента) може да се изиска да предостави декларация, за да докаже произхода на средствата. Ако ни предоставите невярна или непълна информация или откажете да 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 бенефициера.

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, е налице някое от следните обстоятелства:

7.4.1. Пейнетикс има основателни съмнения, че плащането е неразрешено 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 идентичността и/или не сте предоставили изискуеми средства за сигурност;

7.4.5. По Сметката Ви няма достатъчно баланс за покриване сумата на плащането 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, кодекса и 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 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 Paynetics, и 1 (една) физическа карта (пластика) към всяка сметка в евро (EUR) или лева (BGN).

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 онлайн търговци (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 адресиран 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 Платежна операция 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, ЗАРЕЖДАНЕ, 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 закриване 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 лично. 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 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 е записан. Вие имате важни задължения за опазване на Вашите персонализиране 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. Картата може да бъде активирана от Вас чрез Viber Pay.

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 7.2.1.3. по-горе.

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

10.3. Търговци в определени бизнес сектори (напр. компании за предлагане на коли под наем, хотели и други доставчици на услуги) изчисляват прогнозна сума на окончателното плащане с Карта към тях и изискват "предварително" авторизация или блокиране на прогнозната сума по платежния инструмент. Понякога прогнозната и блокирана по Картата сума на трансакцията може да надхвърли финално изразходната 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 освободи такива суми.

10.4. Вие носите отговорност за предоставянето на вярно и точно нареждане за изпълнение на Платежна операция. Ако нареждането, дадено от Вас, е неправилно, неточно или непълно, Пейнетикс не носи отговорност за неточно изпълнение на Платежната операция. Ако Платежната операция е извършена в съответствие с предоставеното от Вас нареждане, то тя ще се счита за точно изпълнена.

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 и в лева 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 предварително известие.

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](#) и 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. Ако някое действие доведе до отрицателно салдо във Вашата Сметка/Карта, Вие трябва да възстановите сумата съставляваща отрицателно салдо незабавно при поискване.

12.2. Пейнетикс може да приспадне сумата на отрицателното салдо от средствата, заредени по Сметката/Картата впоследствие. Пейнетикс може да блокира Вашата сметка и Картата, 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.

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

13.3. 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 насочено известие (push notification);

13.3.2. по имейл;

13.3.3. по телефона (включително чрез изпращане на CMC (SMS));

13.3.4. чрез изпращане на уведомление до Вашия адрес на пребиваване.

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 ползвате определен софтуер.

13.4. 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 адрес, ще се считат за надлежно връчени.

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

13.6. 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 трябва 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 изтеглите (свалите) на Вашето устройство или да отпечатате информацията 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. 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 незабавно след като узнаете да уведомите Пейнетикс 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 Вие самостоятелно ще можете да зададете определени данни, касаещи средствата за сигурност (като ПИН код на Вашата Карта и парола, код или други данни за достъп, които могат да се използват за достъп или извършване на операции с Вашата Сметка или Карта 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. 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:

14.2.6.1. лесно се свързват с Вас, например вашия телефонен номер или дата на раждане;

14.2.6.2. са част от данните, отпечатани върху Картата;

14.2.6.3. се състоят от едни и същи цифри (1111) или последователност от цифри (1234);
или

14.2.6.4. са идентични с предходно зададени ПИН/парола.

14.2.7. да използвате актуализиран софтуер за вируси, злонамерен и шпионски софтуер и защитна стена на всички устройства, използвани за достъп до Вашата Сметка или Картата, 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 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 всяко друго правило или задължение, приложимо за Пейнетикс;

14.5.4. Пейнетикс е изискала 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, дадено 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. настоящия 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 Карти 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 правите никакви опити за прекъсване или нарушаване на функционирането на нашата информационна система, включително, но не само, да не 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. Може 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 (SMS), телефон, електронна поща или друга сигурна процедура. Когато се свържем с Вас, ние ще Ви предоставим информация за това как можете да минимизирате риска за Вашата Сметка, Карта или персонализирани средства за сигурност, в зависимост от естеството на заплахата за сигурността. Но ние никога няма да изискваме 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. 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, осчетоводяването, 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 изискваме, 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 ще имаме право да приспаднем възстановената сума от средствата налични по сметките, които държите при нас, 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. Вие носите отговорност за загуби на стойност до 50 евро / 100 лева (за услуги, предоставени в ЕС), понесени във връзка с неразрешени операции, произтичащи от загуба, кражба или присвояване на Вашата Карта или персонализирани средства за сигурност, преди да уведомите Пейнетикс за това.

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

15.5.1. операцията е разрешено 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 да ни уведомите за неразрешените операции).

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 този 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 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 Пейнетикс е получил входящ Кредитен превод по Вашата сметка, но не е изпълнил или е изпълнил неточно превода (например, когато Пейнетикс е отговорен за заверяването на Вашата сметка с получената сума по-късно, отколкото е трябвало да бъде), 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 определена информация на доставчика на платежни услуги на получателя за Вас и Платежната операция, с оглед възстановяване на погрешно наредените средства.

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 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 обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, договорен между Вас и Пейнетикс, това няма да е 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, иницирано от или чрез получателя, когато:

15.12.1. Вие сте дали директно на Пейнетикс съгласието си да се изпълни операцията; и

15.12.2. където е приложимо, Пейнетикс или получателят са Ви уведомили за предстоящото плащане най-малко 4 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 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. ако Вие сте действали с измама или с груба небрежност;

15.13.8. загуба на приходи, накърнена 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; или

15.13.10. всяка загуба или вреда, причинена от вирус, разпространение на атака за отказ на услуга 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 по закон.

15.14. 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 по закон.

15.15. Вие носите отговорност за използването на Картата и Сметката в съответствие с настоящия Договор. Вие ще 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):

16.1.1. промени в продуктите или услугите или въвеждане на нови продукти или услуги по настоящия Договор;

16.1.2. преустановяване предоставянето на определени наши продукти или услуги;

16.1.3. промени в пазарните условия или оперативните разходи, които засягат Пейнетикс;

16.1.4. промени в технологиите, нашите системи и/или методи на плащане;

16.1.5. за да направим настоящия Договор по-ясен или по-благоприятен за Вас; или

16.1.6. при промени в съответните закони или регулации, или 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 месеца преди промените да влязат в сила. Когато Ви уведомяваме за предстоящи промени в настоящите Общи условия чрез Приложението, ние ще Ви изпратим активно 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 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 картови плащания, когато тези промени са резултат от промени в референтния курс, които 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 са по-ясни или промените са по-ясни или по-благоприятни за Вас; когато промените са свързани с изменения в закона.

16.4. Ако не одобрявате промените в този Договор, Вие имате правото да прекратите Договора безплатно, като информирате Пейнетикс преди промените да влязат в сила. Пейнетикс ще счита, че сте приели промените, освен ако не информирате Пейнетикс, че не одобрявате тези промени, преди същите да влязат в сила.

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

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

17.2. Можете да закриете Вашата Сметка и Карта и да прекратите настоящия Договор в рамките на 14 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. Настоящия 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 приложим закон или наредба 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 приложим закон или наредба, кодекс или друго задължение, приложимо към Пейнетикс, или да бъде изложено на неблагоприятни действия, глоба или санкции от компетентен орган, правоприлагащи органи или друг орган на власт 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 месеца и балансът по Вашата Пейнетикс сметка е 0.00 лева / евро в рамките на този период;

17.4.2.7. при Ваша смърт;

17.4.2.8. в други случаи, предвидени в закона или в Договора.

17.5. Ако този Договор бъде прекратен по някаква причина, правото Ви да използвате Сметката и Картата ще бъде прекратено, Сметката Ви ще бъде закрыта и Картата ще бъде деактивирана. Всички такси и други суми, дължими на Пейнетикс по Договора, ако има такива, ще станат дължими при прекратяване. Можете да поискате връщане на оставащото салдо по Сметката си, като в този случай всички дължими такси за превода ще бъдат приспаднати от баланса по Сметката ви. Пейнетикс може да Ви изиска предоставянето на информация и/или документи за целите на възстановяването на остатъчния баланс по Ваша сметка в друга платежна институция, като например за удостоверяване на титулярството върху сметката, към която трябва да бъде преведен остатъчния 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 изпълнението 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. Можете да намерите повече информация за това как обработваме жалбите на <https://www.paynetics.digital/complaints>. Ние ще Ви предоставим копие от нашата процедура за обработване на жалби по Ваше искане или ако получим жалба от Вас. В повечето случаи Пейнетикс ще прегледа жалбата Ви и ще предостави пълен отговор в рамките на 15 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 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 не сте доволни 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. Настоящия 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 означава, че друга платежна институция ще Ви предоставя услугите по настоящия Договор вместо Пейнетикс, Пейнетикс ще Ви уведоми за прехвърлянето и датата, на която прехвърлянето ще влезе в сила. Освен ако не е посочено друго в известието, условията на този Договор ще бъдат обвързващи за Вас и за приобретателя, сякаш приобретателят е първоначалната страна по настоящия Договор от датата на влизане в сила на прехвърлянето. 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 в настоящия Договор (или част от която и да е разпоредба) е недействителна, противоречаща на закона или 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.

20.1.1. 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:

20.1.1.1. от Приложението, както е приложимо

20.1.1.2. на Уебсайта, достъпен на:

https://help.viber.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=5377663333917

20.1.1.3. като пишете на: Вайбър Медия България ЕООД, бул. "Черни връх" 47А, ет. 5, офис 6, София, България

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

20.1.2.1. Чрез Приложението, като изберете Вашата Карта и "Докладвам Картата ми като изгубена или открадната".

Настоящите Общи условия са приети с решение на Съвета на директорите на „Пейнетикс“ АД от 19.08.2025.