

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННО ПОРТМОНЕ PAY BY VIVACOM

Настоящите Общи условия се отнасят до използването на платежни услуги, предоставяни чрез мобилното приложение Pay by VIVACOM – приложение, позволяващо издаване на платежни карти, извършване на плащания посредством дигитализиране на платежна карта чрез MDES (MasterCard Digital Enablement Service) на мобилно устройство с оперативна система Android и iOS, откриване и водене на платежни сметки в лева и евро на физически лица, кредитни преводи от и към такива платежни сметки и други услуги. Подробно описание на платежните услуги, предлагани от „Пейнетикс“ АД чрез Pay by VIVACOM, се намира по-долу в „Платежни и свързани с тях услуги, предлагани от Пейнетикс чрез Електронно портмоне Pay by VIVACOM“.

Изрично Ви уведомяваме, че настоящите Общи условия се прилагат към всички функционалности, които Pay by VIVACOM предоставя, във връзка с предлаганите услуги от „Пейнетикс“ АД, като при добавяне на нови услуги, настоящите Общи условия ще бъдат съответно допълвани, по реда, посочен по-долу.

Необходимо е да прочетете внимателно тези Общи условия и да запазите копие от тях за Вашия архив. Можете да искате от нас по всяко време копие от настоящите Общи условия, както и от приложимите тарифи за такси и текущи лимити и/или извлечение за последните трансакции, извършени чрез Вашия Pay by VIVACOM.

Тези Общи условия уреждат съдържанието на договора между Вас, в качеството на потребител на електронно портмоне Pay by VIVACOM, от една страна и от друга страна, „Пейнетикс“ АД, в качеството на дружество за електронни пари, действащо чрез своя регистриран представител **„БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД**, наричано за краткост „VIVACOM“, което е и лице, отговарящо за разработката, техническата поддръжка и експлоатация на Pay by VIVACOM.

Те съдържат важна информация, която може да засегне правата Ви и възможността Ви да възстановите Вашите средства, предоставени на „Пейнетикс“ АД за изпълнение на платежни услуги. Настоящите общи условия имат значение на рамков договор по смисъла на ЗПУПС.

Чрез инсталирането и активирането на Pay by VIVACOM на своето мобилно устройство Вие приемате и се съгласявате да спазвате настоящите Общи условия. Съгласието Ви с настоящите Общи условия се дава по електронен път чрез Ваше електронно изявление. Инсталирането и активирането на Pay by VIVACOM на Вашето мобилно устройство, по реда, посочен в приложението, ще има значението на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, като приемайки тези Общи условия, Вие се съгласявате, че правната сила на така положения Ваш електронен подпис е равностойна на тази на саморъчен подпис.

### В тези Общи условия:

**„ПЕЙНЕТИКС“** означава „Пейнетикс“ АД, със седалище и адрес на управление: гр. София, община Столична, район „Лозенец“, бул. „Джеймс Баучер“ № 76А, партер, вписано в търговския регистър, воден от Агенция по вписванията, с ЕИК 131574695. Пейнетикс АД е дружество за електронни пари, което притежава лиценз за извършване на дейност като дружество за електронни пари, издаден от Управителния съвет на Българската народна банка с решение № 44 от 11.04.2016 г. и е вписано в регистъра, воден от Българската народна банка, който може да бъде намерен тук:

<https://www.bnb.bg/PaymentSystem/PSPaymentOversight/PSPaymentOversightRegisters/index.htm>. Пейнетикс извършва дейност по издаване и разпространение на електронни пари и по предоставяне на платежни услуги по член 4, т.1, т.3, т.4, б.„б“, т.5, и т.6 от ЗПУПС. Българската народна банка осъществява надзор над дейността на Пейнетикс.

**„VIVACOM“** означава **„БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД**, със седалище и адрес на управление: гр. София, район р-н Младост, бул. "Цариградско шосе"

№ 115и, вписано в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ на Агенцията по вписванията с ЕИК 831642181, което е: (а) регистрирано от Българска народна банка като представител на Пейнетикс по член 19 от Закона за платежните услуги и платежните системи и (б) осигурява разработката, поддръжката и експлоатирането на Pay by VIVACOM.

**„ФАЙЪР“** означава „ФАЙЪР“ АД, със седалище и адрес на управление в гр. София, бул. Джеймс Баучер 76А, ет. Партер, вписано в търговския регистър, воден от Агенция по вписванията, с, ЕИК 203617076. Файър е доставчик на технически услуги по сключен договор с **VIVACOM**, който подпомага предоставянето на платежни услуги, без да влиза във владение на средствата, които трябва да бъдат прехвърлени, включително чрез създаване и поддържане на фронт-енд система и мобилно приложение.

**„Ние“, „нас“ или „наш“** означава Пейнетикс и/или Пейнетикс, действащо чрез **VIVACOM**, в зависимост от контекста.

**„Pay by VIVACOM“ или „Приложението“** означава мобилно приложение за Android и iOS, чрез което можете да използвате услугите, описани в настоящите Общи условия, което може да бъде изтеглено безплатно от електронните магазини GooglePlay и/или AppStore и което, когато е инсталирано на мобилното устройство, осъществява връзката на потребител на платежна услуга и Системата Пейнетикс.

**„Системата Пейнетикс“ или „Електронно портмоне Pay by VIVACOM“** означава онлайн система, създадена, оперирана и поддържана от Пейнетикс, за издаване на електронни пари, издаване и управление на платежни карти, откриване и водене на платежни сметки, извършване на платежни операции, включително, изпълнение на кредитни преводи, приемане на плащания, и свързаните с това събиране и обмен на данни, която е достъпна през мобилно приложение (**Pay by VIVACOM**). Пейнетикс има пълни и изключителни права на интелектуална собственост върху цялата система.

**„Платежни и свързани с тях услуги, предлагани от Пейнетикс чрез Електронно портмоне Pay by VIVACOM“** означава:

- прилагане на мерки за комплексна проверка (KYC) на Клиенти физически лица и тяхната регистрация в приложението;
- откриване и управление на платежни сметки, различни от сметки за електронни пари, с индивидуален IBAN, в BGN или EUR – за физически лица;
- издаване на физическа платежна карта с интегрална схема – чип с логото на MasterCard и възможност за управлението ѝ чрез приложението Pay by VIVACOM: блокиране/разблокиране на картата, обявяване на картата за изгубена, открадната, присвоена или употребена без разрешение, показване на ПИН-кода на картата.
- издаване на виртуална платежна MasterCard карта и възможност за управлението ѝ чрез приложението Pay by VIVACOM: блокиране/разблокиране на картата, показване на детайлите на картата;
- токенизация на платежна MasterCard карта за мобилни разплащания (плащане с мобилен телефон с операционна система Android);
- техническата възможност за мобилни плащания с приложението ApplePay и дигитализирането на картите, издавани чрез Pay by VIVACOM в Apple Wallet;
- незабавни P2P плащания;
- извършване на входящи и изходящи кредитни преводи към/от платежни сметки в BGN и EUR - – за физически лица;
- зареждане на средства по платежна сметка със платежна карта MasterCard или VISA;

**„Неплатежни услуги, предлагани чрез „Pay by VIVACOM“** означава:

- възможност за поддържане на два тарифни плана за Клиенти физически лица;
- възможност за включване в приложението на лоялни карти с баркод, издадени от различни доставчици на стоки и услуги;
- визуализиране на търговски брошури/предложения на различни доставчици на стоки и услуги;
- автоматични нотификации;
- анализ на разходите;
- възможност за изпращане на покани за регистрация в приложението (referral program);
- Live chat за обслужване на клиенти в приложението чрез Intercom;

**„Пейнетикс сметка“** означава платежна сметка, различна от сметка за електронни пари, водена от Пейнетикс на Ваше име, която може да използвате за изпълнението на платежни операции и:

- която може да е свързана с Вашата платежна карта;
- по която се извършва зареждане на суми в съответствие с раздел II от настоящите Общи условия и от която се извършват платежни операции в съответствие с раздел III от настоящите Общи условия;

**„Платежна операция“** означава действие, предприето от клиент на Пейнетикс или на друг доставчик на платежни услуги, по внасяне, прехвърляне или теглене на средства от/към платежна сметка или чрез платежна карта, включително, POS операция, интернет операция или P2P операция/плащане чрез QR код.

**„POS операция“** означава платежна операция, инициирана от Вас с Пейнетикс карта включително чрез Вашето мобилно устройство, за закупуване на стоки или услуги в обект за продажба на търговец с Пейнетикс карта.

**„Интернет операция“** означава платежна операция, инициирана от Вас за покупка на стоки или услуги в интернет чрез уебсайт на търговец, като се използват данните на Вашата Пейнетикс карта.

**„P2P операция“** означава платежна операция, инициирана от Вас за прехвърляне на средства от Вашата Пейнетикс сметка в сметка в Пейнетикс на друг потребител. P2P трансакциите над 25 лева са достъпни само след въвеждане на Vivasom PIN или полагане на пръстов отпечатък или лицево разпознаване.

**„Vivasom PIN“** означава уникалния личен идентификационен номер, който сте задали за Вас като част от инсталационния процес.

**„Плащания чрез QR код“** означава платежна операция, при която Pay by VIVACOM потребител генерира QR код, който може да бъде сканиран от друг Pay by VIVACOM потребител, с цел прехвърляне на средства от сметки в Приложението. Всеки потребител може да генерира собствен QR код, за да получи сума от други потребители.

**„Платежно нареждане“:** всяко нареждане от клиент /платец/ към Пейнетикс, с което се разпорежда изпълнението на Платежна операция. Платежното нареждане се дава по електронен път.

**„Кредитен Превод“:** национална или презгранична платежна услуга за заверяване на платежна 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.

**„Пейнетикс карта“** означава дебитна Вирутална платежна карта или дебитна Физическа платежна карта, издадена от Пейнетикс на Ваше име, която е свързана с Вашата

Пейнетикс сметка. Детайли относно Вашата Пейнетикс карта може да видите в Pay by VIVACOM.

**„Виртуална карта“** означава дебитна Пейнетикс карта, издадена от Пейнетикс, с БИН и логото на картова организация, достъпна посредством Приложението и чрез която могат да бъдат извършвани плащания в Интернет среда. Pay by VIVACOM предоставя възможност на всички потребители, които са заредили пари в Pay by VIVACOM да получат дебитна Виртуална карта за сигурни плащания в интернет.

**„Физическа карта VIVACOM“** означава дебитна Пейнетикс карта на физически носител - пластика за контактно /плащане с ЧИП и ПИН/ и безконтактно плащане и е платежен инструмент, издаден от Пейнетикс, с БИН и логото на картова организация, лого на Vivacom, с дата на валидност, персонализиран със защитни характеристики, като например PAN, PIN и CVC и използван за плащания на POS, или в Интернет среда, или за теглене на пари в брой на АТМ, даващ възможност на картодържателя да подава платежни нареждания за платежни операции. Картата е платежен инструмент, свързан с Приложението и предоставя достъп до Пейнетикс сметка. Потребителят на Приложението има възможност да издаде тази карта към своята Пейнетикс сметка.

**„Такси“** означава таксите, които дължите по силата на настоящите Общи условия, във връзка с използването на предвидените в тях услуги. Всички Такси са посочени в приложение **"Пейнетикс такси и лимити"**, което е неразделна част от настоящите Общи условия.

**„MDES“** означава дигитализиране на карта в мобилно устройство на Потребителя за извършване и получаване на плащания. Платформата MDES дава възможност за извършване на сигурни безконтактни плащания и плащания чрез мобилни приложения.

**„Мобилно устройство“** означава преносимо мобилно устройство, което поддържа NFC и работи на Android 5.0 OS или по-нова версия, или iOS.

**„Предварително зареден кредит“** означава всяка сума, предварително заредена от нас по наша преценка и с промоционална цел по Вашата Пейнетикс сметка.

**„Политика за поверителност“** означава Политика за поверителност и защита на личните данни на мобилното приложение Pay by Vivacom и/или Политика за поверителност и защита на личните данни, обработвани в „Българска телекомуникационна компания“ ЕАД при използване на мобилното приложение Pay by Vivacom, в която Ви предоставяме информация за как Пейнетикс и/или Vivacom обработвам Вашите лични данни при използване на Приложението.

**„Идентификационно ниво 1“** означава процедура за идентификация, която изисква най-малко: за български граждани: представяне на лична карта/паспорт и заснемане на лицето, заедно с представения документ за самоличност в реално време, а за граждани на държава членка от Европейския съюз: представяне на паспорт/лична карта и банково извлечение или друг идентификационен документ, както и заснемане на лицето, заедно с представения документ за самоличност в реално време. Идентификацията се извършва с автоматизирана система разработена от Shuftipro /<https://shuftipro.com/>/, а при необходимост данните могат да бъдат проверени и от служител на Пейнетикс.

**„Идентификационно ниво 2“** - означава процедура, в рамките на която, в зависимост от вида и размера на определена платежна операция и оценката на риска, Пейнетикс има право да изисква по своя преценка от Vivacom потребителя допълнителни документи и декларации, включително декларация за произход на средства, като условие за извършване на платежната операция.

**„Общи условия“** означава настоящите Общи условия и включва нашата тарифа за такси, която можете да намерите в приложение "Пейнетикс такси и лимити" чрез Вашия Pay by VIVACOM или на интернет страницата на: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Политиката за поверителност важи за отношенията между нас, но не е част от Общите условия.

**„Трансакция“** означава всяка трансакция, която може да бъде извършена от Вашата Пейнетикс сметка/Пейнетикс карта, включително платежна операция и/или операция за обратно изкупуване.

**„Токъни“** означава номера на картите, които мобилните устройства използват вместо номера на картата, отпечатан върху пластиката. MDES потвърждава трансакцията, декриптирана от токъна обратно към номера на картата и го препраща на издателя за оторизация.

**„Лимити“** означават ограничения за ползване, които важат за Вашата Пейнетикс карта и Вашата Пейнетикс сметка, които са част от настоящите Общи условия и които са посочени в приложение **"Пейнетикс такси и лимити"**, което можете да намерите чрез Вашия Pay by VIVACOM, или на уебсайта на VIVACOM;

**„VIVACOM потребител“**, "Потребител", "Вие" или "Ваш" означава физическото лице, което е идентифицирано, че е изтеглило и инсталирало Pay by VIVACOM, и което се е регистрирало в Приложението с пълното си име, професионална дейност, имейл адрес и мобилен телефонен номер;

**„ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО АТМ (AutomatedTellerMachine)"** е банкомат - устройство за теглене на пари в брой, плащане на услуги, извършване на справочни и други платежни и неплатежни операции.

**„Картова организация“** означава Mastercard International („Mastercard"), VISA Europe („VISA") или всяка друга асоциация или организация, поддържаща система за картови разплащания, приложими по настоящите Общи условия, включително всеки филиал, дъщерно дружество или правопреемник на който и да е от тях, в който Пейнетикс притежава членство и има право да издава Карти и да приема плащания, включително чрез Карти, приемани от тази картлова организация.

**„Забранена трансакция“** означава всяка от следните Видове сделки:

1. всякакви продажби тип „пирамида“, Понзи схеми или подобни маркетингови или матрични програми или други схеми за "бързо обогатяване" или инвестиционни програми с висока доходност;
2. продажбата, доставката или закупуването на незаконни предмети или предмети, които насърчават или улесняват незаконните дейности;
3. продажбата, доставката 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 сексуални услуги;

Запазваме си правото да добавяме и други категории забранени трансакции, като добавяме такива категории или към тези Общи условия или в отделен документ, публикуван на уебсайт: <https://www.paynetics.digital>.

**„Писмено“** включва и имейли. Когато използваме думите „писмен“ или „писмена форма“ това включва и изявления, направени чрез имейли.

**„ЗПУПС“** означава Закон за платежните услуги и платежни системи

## **I. Изтегляне и активиране на Вашия Pay by VIVACOM. Pay by VIVACOM услуги:**

1. Създаване на Профил: За да изтеглите Pay by VIVACOM, трябва да сте навършили 18 години и да притежавате допустимо според настоящите Общи условия мобилно устройство. Влезте в GooglePlay Магазин и/или AppStore на мобилното си устройство и изпълнете инструкциите за изтегляне. По време на процеса на инсталиране и регистрацията ще бъдете помолени да:

(а) предоставите Вашите лични данни и документи, необходими за Вашата идентификация;

(б) зададете VIVACOM PIN;

(в) прочетете и приемете настоящите Общи условия и

(г) въведете код за активация, изпратен на телефонния номер, въведен по време на регистрацията.

Ако не сте изпълнили някоя от стъпките, посочени в (а) до (г) по-горе, не можете да завършите процеса на активация на Pay by VIVACOM;

2. С инсталирането на Вашето мобилно устройство и регистрирането в Pay by VIVACOM, съгласно т.1 по-горе, Вие се съгласявате да използвате в съответствие с настоящите Общи условия услугите, предоставяни от Вашия Pay by VIVACOM, както са описани по-горе, а именно „Платежни и свързани с тях услуги, предлагани от Пейнетикс чрез Електронно портмоне Pay by VIVACOM“ и „Неплатежни услуги, предлагани чрез Pay by VIVACOM“. Чрез инсталирането и регистрирането във Pay by VIVACOM на мобилното си устройство Вие правите изявление, че сте приели и се съгласявате да спазвате настоящите Общи условия. Предоставяните от Pay by VIVACOM неплатежни услуги, предлагани чрез Pay by VIVACOM, не могат да се използват самостоятелно без използването на Пейнетикс карта или Пейнетикс сметка.

3. Като част от процеса по инсталацията и регистрацията ще бъдете задължени:

Да изпълните изискванията за идентификация за откриванена Пейнетикс сметка и издаване на Пейнетикс карта. Не е допустимо да използвате пълномощник и/или трето лице при регистрацията си и използването на Pay by VIVACOM.

4. Особености при ползване на услугите:

Независимо от факта, че сте инсталирали Pay by VIVACOM, няма да се считате за "допустим" да имате Пейнетикс карта и Пейнетикс сметка, освен ако:

(а) имате постоянно пребиваване в държава членка на Европейския съюз и

(б) сте на възраст поне 18 години и имате правоспособност да сключвате правно-обвързващ договор, и

(в) сте преминали всички наши изисквани идентификационни процедури и проверки за допустимост и сигурност, и

(г) сте ни предоставили валиден и функционален имейл адрес и телефонен номер.

(д) нямате предишна Пейнетикс карта, която е закрыта едностранно от нас и

(е) не сте в нарушение на тези Общи условия.

Не може да приемем регистрацията Ви, ако не сте „допустим“, тоест не отговарят на описаните по-горе условия. Ако не сте „допустим“, моля незабавно да се откажете от всички опити да се регистрирате при нас.

Ние ще прегледаме заявката Ви за използване на Pay by VIVACOM колкото е възможно по-скоро, а Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта ще бъдат в състояние на „обработка се“, докато не приключим с проверката ни и не активираме Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта. Също така, имаме право да отхвърлим заявката Ви за използване на Pay by VIVACOM по наше свободно усмотрение.

В периода на разглеждане на заявката Ви за използване на Pay by VIVACOM или по всяко време в бъдеще, във връзка с Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта, включително за целите на предотвратяване на измами и/или изпиране на пари:

(а) може да Ви помолим да представите писмени доказателства, за да докажете самоличността си, адреса си, произхода и/или източниците на финансиране на средствата за зареждане на Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта; и

(б) можем да извършваме проверки/верификация на самоличността Ви по електронен път директно или чрез използване на подходящи трети лица, като доставчици на услуги за проверка на самоличността.

Когато извършваме проверки/верификация на самоличността Ви, Ваша лична информация може да бъде разкрита пред трети лица, които са сертифицирани да извършат подобни проверки/верификация по надлежния ред от съответния компетентен орган. Тези проверки са проверки на самоличността и следователно няма да окажат неблагоприятно въздействие върху Вашия кредитен рейтинг. Въпреки това, тези трети лица могат да направят запис на съответната информацията, която може да остане в архива им като доказателство, че е извършена проверка за проверка на самоличността.

Нашето приемане на заявката Ви за използване на Pay by VIVACOM ще стане, когато Ви изпратим уведомление в профила на приложението, че успешно сте преминали процедурите ни по идентификация и проверка, от който момент ще се счита, че има договор между Вас и нас, който договор ще е със срок на валидност: три години, от датата на пораждането на действие на договора (срок на договора) и същия ще бъде подновен автоматично за нови три години, ако клиента не заяви изрично желанието си да се прекрати договора един месец преди изтичането, от датата на пораждането на действие на договора (срок на договора).

Необходимо е незабавно да актуализирате личните си данни, ако се промени Вашето име, адрес, данни относно документ за самоличност, имейл адрес, номер на мобилен телефон, платежна карта или информация за банкова сметка или професионална дейност. Измененията в тези данни имат сила по отношение на нас, само от момента, в който сме били писмено уведомени за тях от Вас. Ние няма да носим отговорност за вреди, произтичащи от пропуски Ви да го направите.

5. Всеки Предварително зареден кредит, ако има такъв, ще бъде на разположение след успешно приключване на процеса на регистрация.

6. При изтеглянето или достъпа до приложението Pay by VIVACOM Вие използвате мобилни данни, за които се прилага Вашият действащ договор с предприятието, чиито електронни съобщителни услуги ползвате. Трафикът на мобилни данни, който реализирате при изтегляне и ползване на Приложението, се тарифира и заплаща съгласно цените на тарифния план, който ползвате по договора си със съответното предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги. За повече подробности е необходимо да се свържете с Вашия доставчик на електронни съобщителни услуги.

7. Прекратяване на основание „допустимост“: ние си запазваме правото незабавно да прекратим нашия договор с Вас и да закрием Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта, ако имаме основание да смятаме, че Вие не отговаряте на тези Общи условия.

## **II. Заредете сметката си в Пейнетикс**

При получаване на уведомление от нас, че успешно сте преминали процедурите ни по идентификация и проверка и свързаното с това влизане в сила на договора между Вас и нас, можете да заредите своята Пейнетикс сметка, както е описано в този раздел II от настоящите Общи условия, със средства, които да се използват за платежни операции. Минималната сума за зареждане на Вашата Пейнетикс сметка е посочена в приложение "Пейнетикс Такси и лимити".

Балансът на Вашата Пейнетикс сметка не трябва да превишава определените лимити, съгласно приложение "Пейнетикс Такси и лимити", което е неразделна част от настоящите Общи условия.

Подробни инструкции за това как да заредите своята Пейнетикс сметка са посочени в Pay by VIVACOM.

Можете да зареждате сметката си в Пейнетикс чрез:

- (а) използване на Ваша кредитна карта; или
- (б) използване на Ваша дебитна карта / предплатена карта.
- (в) чрез кредитен превод, съгласно правилата на Раздел VII.

Получените по този начин средства ще бъдат заредени и разполагаеми по Вашата Пейнетикс сметка след получаване на средствата от нас.

Ако в резултат на операция по зареждане се превишават едно или повече от ограниченията, посочени в приложение "Пейнетикс Такси и лимити", операцията няма да бъде одобрена.

Ако в резултат на операция по зареждане се превишават едно или повече от ограниченията, посочени в приложение "Пейнетикс Такси и лимити", в зависимост от случая, операцията няма да бъде одобрена преди преминаване на Идентификационно ниво 2 или операцията ще бъде отхвърлена.

Ние си запазваме правото да откажем да приемем конкретна операция по зареждане или да деактивираме определен метод за зареждане без предизвестие до Вас, с цел предотвратяване на измами, пране на пари или всякаква друга незаконна дейност.

Ние ще Ви таксуваме с Такса за зареждане всеки път, когато извършвате операция по сметката Ви, за която се дължи такава такса, съгласно приложението "Пейнетикс Такси и лимити". Размерът на тази такса за зареждане може да се променя в течение на времето съгласно раздел XVI от настоящите Общи условия. Текущите ставки на таксите могат да бъдат намерени в приложението "Пейнетикс Такси и лимити", което е достъпно чрез Вашия Pay by VIVACOM, или на уебсайта на VIVACOM.

### **III. Използване на Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта**

1. След като заредите Вашата Пейнетикс сметка и Вашата Пейнетикс карта е активирана, при наличие на техническа обезпеченост и съгласно тези Общи условия във всеки отделен случай, можете да използвате своята Пейнетикс карта в рамките на наличните по нея средства, за извършване на платежни операции. Имате право да използвате Вашата Пейнетикс сметка и Вашата Пейнетикс карта само лично и нямате право да предоставяте ползването им на никой друг, както и нямате право да продавате или прехвърляте на никого възможността да ги използва. Ако разрешите достъп до Вашата Пейнетикс сметка и/или Вашата Пейнетикс карта на друго(и) лице(а), Вие ще носите пълна отговорност за всички трансакции, инициирани от това лице(а). Някои търговци може да не приемат плащания чрез Пейнетикс карти. Ваша отговорност е да проверите при всеки търговец каква е неговата политика. Ние не поемаме никаква отговорност, ако търговец откаже да приеме плащане чрез Пейнетикс карта.

2. Трябва да се уверите, че има достатъчно наличност по сметката Ви в Пейнетикс, за да покриете сумата на дадена трансакция и всички приложими такси. Възможно е да откажем да извършим операция, ако нямате достатъчно салдо, за да покриете сумата на трансакцията и всички приложими такси.

3. Няма да бъдат начислявани никакви лихви по Вашата Пейнетикс сметка. Наличността по Вашата Пейнетикс сметка не е депозит и нямате право да претендирате лихви.

4. Всички Пейнетикс сметки се водят в български лева или евро и са обозначени с международен номер на банкова сметка (IBAN). Пейнетикс сметките могат да бъдат използвани за изпълнение на платежни операции с кредитен превод. Вие може да получавате кредитни преводи, включително кредитни преводи, наредени чрез банка, по Вашата Пейнетикс сметка, както и да нареждате кредитен превод от Вашата Пейнетикс сметка към друга платежна сметка, обозначена с IBAN, водена от доставчик на платежни



услуги, лицензиран в Република България или в държава членка на ЕС. Изисква се преминаване на идентификационно ниво 2 за извършване на кредитни преводи или преводи чрез карта от Вашата Пейнетикс сметка, на стойност, надвишаваща левовата равностойност на 1000 евро или тяхната равностойност в друга валута.

5. Пейнетикс изпълнява кредитни преводи в сроковете, установени в ЗПУПС, а именно:

- Ако не е уговорено друго между нас и Вас, нареждане за кредитен превод от Вашата Пейнетикс сметка към друга Пейнетикс сметка се изпълнява незабавно при получаване на нареждането в Пейнетикс, при наличие на достатъчно средства по Пейнетикс сметката на платеца.

- Пейнетикс, като доставчик на платежни услуги на платеца, осигурява заверяването на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя, ако е различен от Пейнетикс, със сумата на платежната операция до края на следващия работен ден след момента на получаване на платежното нареждане. Получените нареждания след 15 часа на работния ден или получени в неработен ден, се считат за получени на следващия работен ден.

- При Кредитни преводи, наредени във Ваша полза, Вашата Пейнетикс сметка се заверява в деня, в който сумата е получена по сметка на Пейнетикс, като доставчик на платежни услуги на получателя. Ако сумата е получена по сметка на Пейнетикс, след 15 часа на работен ден или в неработен ден, се смята, че е получена на следващия работен ден.

6. Не е възможно внасяне на пари в брой или теглене на пари в брой от Вашата Пейнетикс сметка, а теглене на суми в брой от Вашата Пейнетикс карта е възможно само чрез АТМ в рамките на лимитите, определени в приложение "Пейнетикс Такси и лимити".

7. Сумата, която можете да изразходвате с Вашата Пейнетикс карта, може да бъде ограничена според приложение "Пейнетикс Такси и лимити", правилата на съответната Картова организация или от политиките за приемане на плащания на съответния търговец. Пейнетикс има право да определя лимити при използване на Вашата Пейнетикс карта, отнасящи се за една сделка, 24 часа, за седем поредни дни, за 30 поредни дни и за максимален брой операции за съответния период (лимити за теглене/плащане/внасяне), както и за наличностите и операциите по Пейнетикс сметката Ви. По съображения, свързани с оценката на риска, Пейнетикс може да променя едностранно определените лимити, за което незабавно ще Ви уведомим чрез приложение "Пейнетикс Такси и лимити" или по друг подходящ начин.

8. Ще приспадне стойността на Вашите трансакции от салдото на сметката Ви в Пейнетикс. Също така ще приспадаме всички приложими такси, веднага щом те станат дължими от Вас.

9. Наред с това, Вие се съгласявате и задължавате пред нас да не нарушавате правилата за достъп до приложението Pay by VIVACOM, както и да не правите каквото и да било опити, да прекъснете или да накърните функционалността му, включително, без ограничение: да не разпространявате файлове, съдържащи вируси, повредени файлове или друг подобен софтуер или програми, които могат да бъдат използвани за достъп, модифициране, изтриване или повреждане на файлове с данни.

10. Забранено е да използвате Пейнетикс сметката Ви и Вашата Пейнетикс карта:

(а) за получаване на плащания в брой в нарушение на нормативните ограничения в тази област и посоченото в настоящите Общи условия (или за подпомагане на други в такава дейност);

(б) в противоречие с приложимите законови или подзаконови нормативни актове, включително, без ограничение, тези, които се отнасят до пране на пари, измама, престъпна дейност, финансови услуги или защита на потребителите;

(в) във връзка със сделка, която е забранена сделка съгласно настоящите Общи условия; или за търговски или бизнес цели.

11. По отношение на Ваша Пейнетикс сметка, която е достъпна онлайн, в случай, че е налице изрично съгласие от Ваша страна, дадено предварително с форма и съдържание определени от нас, Пейнетикс приема определени платежни операции по сметката да се инициират чрез доставчик на платежни услуги по инициране на плащане.

12. По отношение на Ваша Пейнетикс сметка, която е достъпна онлайн, в случай, че е налице изрично съгласие от Ваша страна, дадено предварително с форма и съдържание определени от нас, Пейнетикс приема да предоставя информация за сметката чрез доставчик на услуги по предоставяна информация за сметка.

#### **IV. Одобряване на платежни операции**

1. Трябва да одобрите всяка трансакция в момента, в който тя бъде иницирана от Вас.

2. Извършването на POS операция, която не е Интернет операция, ще се счита за наредено от Вас:

-при използване на дигитализирана „Пейнетикс карта: Вие оторизирате Платежната трансакция с дигитализирана Пейнетикс карта, когато чрез приложението Pay by VIVACOM на мобилното Ви устройство Вие докосвате мобилния си телефон до безконтактен терминал с цел извършване на плащане и въвеждате VIVACOM PIN или потвърждавате операцията с пръстов отпечатък или чрез лицево разпознаване.

-при използване на физическа Пейнетикс карта, Вие оторизирате Платежната трансакция с физическа Пейнетикс карта, чрез поставяне/представяне на Картата на ПОС устройството и въвеждате на ПИН от клавиатурата на ПОС устройството, ако такъв е поискан;

- при операции, извършвани на терминално устройство ATM, Вие давате нареждане за извършването на платежни операции чрез поставяне/представяне на Картата на терминалното устройство ATM и въвеждане на ПИН от клавиатурата на ATM или чрез дигитализираната карта на вашето мобилно устройство, като докоснете Вашия телефон до безконтактния четец обозначен на ATM;

3. Кредитни преводи/P2P операции/плащания чрез QR код ще се считат за наредени от Вас, когато влезете в профила си в приложението Pay by VIVACOM – нещо, което само Вие притежавате:

(а) при кредитни преводи - попълните платежно нареждане за кредитен превод в приложението като изберете бутон „изпращане на пари, после изберете бутон „кредитен превод“ и изберете Вашата Пейнетикс сметка, име (наименование) на получателя; международен номер на банкова сметка (IBAN) на получателя, сума на платежната операция, валута на платежната операция, дата за изпълнение, основание (информация за получателя), допълнителни пояснения и потвърдите платежното нареждане като въведете VIVACOM PIN (нещо, което само Вие знаете) или положите пръстов отпечатък върху сензора на телефона си (нещо което е само Ваша характерна особеност), или извършите лицево разпознаване чрез телефона си (нещо, което е само Ваша характерна особеност). За да извършите успешно кредитен превод, Вие трябва да сте преминали успешно съответното необходимо идентификационно ниво и да имате активна сметка с IBAN в Пейнетикс

(б) при P2P операции над 25 лева/плащания чрез QR код - изберете данните на сметката в Пейнетикс, по която искате да прехвърлите средства (по мобилния номер на съответния притежател на сметката или чрез сканиране на QR код генериран от потребителя, по чиято сметка ще се извърши превода) и потвърдите платежното нареждане като въведете VIVACOM PIN (нещо, което само Вие знаете) или положите пръстов отпечатък върху сензора на телефона си (нещо, което е само Ваша характерна особеност), или извършите

лицево разпознаване чрез телефона си (нещо, което е само Ваша характерна особеност). За да извършите успешно трансакция P2P, Вие и получателят на плащането трябва да сте преминали успешно съответното необходимо идентификационно ниво и да имате активни сметки в Пейнетикс. В случай, че получателят на превода при P2P трансакция няма активна Пейнетикс сметка, даденото от Вас платежно нареждане няма да бъде изпълнено, докато получателят на превода не получи активна Пейнетикс сметка, като сумата на превода, заедно с дължимите такси, ако има такива, ще бъде блокирана по Вашата Пейнетикс сметка. В случаите по предходното изречение получателят на превода, ако е възможно, ще бъде поканен да извърши необходимите действия за активиране на негова Пейнетикс сметка с цел получаване на сумата по превода, като по Ваше искане или ако в срок от 3 дни от получаване на платежното Ви нареждане получателят на превода при P2P трансакция няма активна Пейнетикс сметка, платежното Ви нареждане ще бъде отхвърлено и сумата на превода, заедно с дължимите такси ще бъде отблокирана от Вашата Пейнетикс сметка.

4. При операции, извършвани на терминално устройство АТМ, Вие давате нареждане за извършването на платежни операции чрез поставяне/представяне на Картата на терминалното устройство АТМ и въвеждане на ПИН от клавиатурата на АТМ;

5. При интернет операции: Вие давате нареждане за извършването на платежни операции чрез вписване/попълване на номера на Картата, името Ви, срока на валидност на Картата и CVC2/CVV2 кода на Картата и еднократен код (3 D secure), ако такъв е поискан в съответните полета на интернет - сайта на търговеца и съгласно раздел VIII. За определени услуги, за които сте се абонирали и дали съгласие да се удържат автоматично от Вашата Пейнетикс карта на определен период от време, нямате право на рекламация и трябва да се свържете с търговеца да анулирате периодичните трансакции.

6. Можете да оттеглите или отмените съгласието си за дадена трансакция по всяко време, докато то бъде получено от нас. Съгласието за извършване на трансакция не може да бъде оттеглено (или отменено) от Вас, след като сме го получили. Когато между нас и Вас е уговорено плащането да бъде изпълнено на определен ден, можете да отмените платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ договорения ден за плащането.

7. Вашето съгласие за трансакция ще се счита за получено от нас, както следва:

(а) за POS трансакции и Интернет операции - към момента, в който получим инструкцията за плащане от търговеца;

(б) за кредитни преводи/P2P трансакции/плащания чрез QR код - в момента, в който получим инструкцията за плащане/платежно нареждане от Вас чрез приложението Pay by VIVACOM;

#### **V. Блокиране на Вашата Пейнетикс сметка или Пейнетикс Карта и отхвърляне на Трансакции от Вашата Пейнетикс сметка:**

1. Ние можем по всяко време да преустановим, ограничим или деактивираме Pay by VIVACOM или Пейнетикс карта, или да спрем или ограничим достъпа до Вашата Пейнетикс сметка, или да откажем да издадем или заменим Pay by VIVACOM или карта, поради причини, свързани със следното:

(а) ние сме загрижени за сигурността на приложението Pay by VIVACOM или на Пейнетикс картата, която сме Ви издали;

(б) знаем или подозираме, че Вашия Pay by VIVACOM., Вашата Пейнетикс карта или Вашата Пейнетикс сметка се използва по неразрешен, незаконен или измамен начин;

(в) трябва да го направим, за да се съобразим със закона на всяка приложима юрисдикция или с инструкциите, дадени от Картова организация;

(г) уведомени сме, че Вашето мобилно устройство е загубено или откраднато, както е описано подробно в раздел XI; или

(д) ако договорът между нас е бил прекратен, както е описано подробно в раздел IX.

2. Ако това не би компрометирало необходимите разумни мерки за сигурност и/или не би било незаконно по друг начин, когато е практически възможно, ние ще Ви информираме за действията по т.1 по телефона или по електронната поща, посочвайки причините за спиране, ограничаване или анулиране на Вашия Pay by VIVACOM или Пейнетикс сметка или Пейнетикс карта, съответно за спирането или ограничаването достъпа до Вашия профил или за отказа ни да издадем или заменим функционалност в приложението Pay by VIVACOM или карта Пейнетикс. Ако не е възможно да Ви информираме предварително, ще Ви информираме незабавно след това, като посочим причините за това.

3. Ние ще деблокираме Вашия Pay by VIVACOM, Пейнетикс картата Ви и/или Вашата Пейнетикс сметка във възможно най-кратки срокове, след като причините за блокирането престанат да съществуват и ще Ви информираме по телефона или електронната поща, когато сме деблокирали Pay by VIVACOM, Пейнетикс картата Ви и/или Вашата Пейнетикс сметка.

4. Ние може да откажем да извършим платежна операция, ако:

(а) салдото, налично по Вашата Пейнетикс сметка по време на операцията е недостатъчно, за да покрие сумата на операцията и всички приложими такси;

(б) ние, по наше усмотрение, считаме, че действате в нарушение на настоящите Общи условия или на приложимите закони, правила и разпоредби;

(в) считаме, че определена трансакция е потенциално подозрителна или незаконна; или

(г) поради грешки, неизправности (механични или други) или откази от страна на търговци, платежни оператори, картови мрежи или схеми за плащане, обработващи трансакции.

(д) не можем да удостоверим самоличността Ви;

(е) не изпълнявате разумни искания от нас за информация;

(ж) ако имаме причина да считаме, че сигурността на Вашата Пейнетикс сметка или Пейнетикс карта е била компрометирана по какъвто и да е начин или че Вие и / или всяко друго трето лице се опитвате да инициирате или вече са започнали незаконни/забранени/неразрешени трансакции чрез Вашата Пейнетикс сметка и / или Пейнетикс карта.

5. Ако откажем да извършим операция, освен ако информирането Ви би компрометирало разумни мерки за сигурност или би било по друг начин незаконно, ние ще Ви информираме при първа възможност и при всички случаи до края на работния ден след деня, в който сме получили Искане за трансакция. За POS трансакции обикновено ще Ви информираме със съобщение за грешка в безконтактния терминал на търговеца и разписка, показваща, че плащането не е извършено, въпреки че в някои случаи можем да Ви информираме по телефона или по електронна поща. При кредитни преводи/P2P трансакции/плащания чрез QR код на екрана ще се появи съобщение за грешка, което показва, че плащането не е извършено. Можете да се свържете с нас, за да попитате за причините за отказа ни да извършим тази трансакция и за инструкции как можете да поправите информацията, която е довела до отказа ни да одобрим трансакция.

6. Ако блокираме Вашия профил в Pay by VIVACOM ще бъдат блокирани всички функционалности.

7. Можете да коригирате всяка информация, която притежаваме, и която може да ни накара да откажем дадена трансакция, като се свържете с нас.

## **VI. Използване на неплатежните услуги включване на лоялни карти с баркод, и визуализиране на търговски брошури/предложения на различни доставчици на стоки и услуги.**

1. За да достъпите и използвате услугата **включване на лоялни карти с баркод**, Вие се съгласявате да предоставите номер на Ваша карта за лоялност, издадена от търговци или търговски вериги, във Вашия виртуален портфейл. Впоследствие добавените от вас карти за лоялност могат да бъдат използвани директно през мобилното приложение

при покупка на каса от съответния търговец. Когато добавяте номер на карта за лоялност, трябва да предоставите пълна и достоверна информация. Не можете да използвате карта за лоялност, която не е ваша, за да използвате услугата.

2. Мобилното приложение Ви предоставя възможност да разглеждате търговски брошури и оферти от търговци или търговски вериги или доставчици на услуги. Офертите се актуализират спрямо графика на съответния търговец.

### **VII. Използване на услугите „Зареждане чрез кредитен превод“ и „Изпращане на пари по собствена платежна сметка“:**

Потребителите могат да зареждат сметката си в приложението, като изпратят кредитен превод, включително банков превод, от своя платежна сметка, включително банкова сметка, обозначена с IBAN, към своя Пейнетикс сметка обозначена с IBAN.

Моля да имате предвид, че банката/доставчикът на платежни услуги, водещ платежната сметка, от която се прави преводът, най-вероятно има допълнителни такси, които събира за подобен тип услуги.

### **VIII. Използване на услугите „Виртуална карта“ и „Физическа карта“**

1. Всички потребители, които са заредили пари в своята „Пейнетикс сметка“, получават възможност да получат Виртуална карта. Те ще могат да виждат номера, датата на изтичане и CVV кода на Виртуалната карта само след като въведат своя VIVACOM PIN.

2. Потребителите на Pay by VIVACOM ще могат да блокират/разблокират картата си от мобилното си устройство.

3. Виртуалната карта се издава към „Пейнетикс сметката“.

4. Потребителите на Pay by VIVACOM могат да издадът Физическа карта към своята „Пейнетикс сметка“. Тя се доставя по куриер на посочен от потребителя адрес, запечатана и неактивна. Разноските, свързани с издаването на физическата карта и доставката ѝ до посочения от потребителя адрес, са посочени в приложение „Пейнетикс Такси и Лимити“.

Потребителите могат да изберат ПИН на картата си от приложението и да го виждат впоследствие след като въведат своя VIVACOM ПИН. По съображения за сигурност е препоръчително периодично, на разумни периоди от време, да променяте своя VIVACOM ПИН.

Потребителите могат да блокират/разблокират картата си чрез мобилното си устройство.

5. Потребител, заявил Физическа карта към своята „Пейнетикс сметка“, може да се откаже от заявката до 17:00 часа в рамките на работния ден, в който я е извършил, като в този случай разноските, заплатени за издаване и доставяне на картата ще му бъдат възстановени. Ако отказът от поръчка е извършен след изтичане на посочения по-горе срок и поръчката е изпълнена, разноските по издаване и доставяне на картата не се възстановяват и са за сметка на Потребителя.

6. С цел да осигури допълнителна сигурност при извършване на плащания в интернет, Пейнетикс регистрира всички издадени от дружеството Карти за услугата Сигурни плащания в интернет (3-D Secure). Програмите на международните картови организации за осигуряване на услугата са Mastercard Secure Code и Verified by Visa.

7. При плащане в интернет страници на търговци, участващи в програмите Mastercard Secure Code, Вие ще получите на мобилния номер, посочен пред Пейнетикс, текстово съобщение (SMS), съдържащо еднократен код за потвърждаване на плащането, който е валиден за 45 секунди. Въвеждането на кода за потвърждаване на плащането е допълнителна идентификация, освен въвеждането на CVV2/CVC2 кода от Картата. Пейнетикс не носи отговорност и понесените загуби са за Ваша сметка в случай на неправомерно използване на Картата в интернет след узнаване на кода за потвърждаване от трети лица. Пейнетикс не носи отговорност за неполучен от Вас SMS с код за потвърждение, поради невъзможност за доставяне на известията от съответните

доставчици на мобилни комуникации. Пейнетикс не носи отговорност за погрешно подаден от Вас номер на мобилен телефон. Пейнетикс не е страна в правоотношенията между Вас и оператора на системата за интернет плащания. Пейнетикс не е страна в спорове за условията на плащането, доставка, цена, гаранция, застраховки и др., които Вие следва да уреждате директно с търговеца.

## **IX. Прекратяване на договора и анулиране на Вашия Pay by VIVACOM**

1. Договорът между нас, който е изложен в настоящите Общи условия, ще продължи да действа за срока му или до прекратяването му в съответствие с този раздел.

2. Имате право да прекратите договора между нас, който е описан в настоящите Общи условия, по всяко време с писмено предизвестие до нас. За услугите, предоставени дистанционно, имате законно право да се откажете от договора по всяка време на действието му. Нямаме право да промените решението си по отношение на трансакциите, вече извършени от Вас чрез използване на Вашата Пейнетикс Сметка или Пейнетикс Карта.

3. Ние имаме право да прекратим незабавно договора с Вас, като изпратим писмено известие до Вас, ако нарушите която и да е част от настоящите Общи условия, включително при едно от следните условия:

- при нарушаване на разпоредбите на настоящите Общи условия;
- при неплащане или забавено плащане на дължими суми към нас;
- при смърт или настъпване на недееспособност на Потребителя;
- при непредоставяне на информация (изискана от нас в разумен срок), която е необходима за предоставяне на услугите по тези Общи условия;
- при използване на услугите от Приложението по начин, който нарушава правата на трети лица или предприемате каквито и да било действия, които биха могли да застрашат сигурността или да накърнят доброто име и репутацията ни;
- нарушавате или опитвате да нарушите защитата на Приложението (включително, но не само: да променят или да опитват да променят всякаква информация, предприемате неупълномощени влизания, неоторизиран достъп или изтриване на данни, както и намеса в услугата, системата, хост или мрежа, всякакъв вид, спам, хакерство, фалшифициране на данни или други разрушителни или вредни действия или застрашаване на сигурността по какъвто и да е начин);
- при наличие на данни, че използвате услугите ни с измамна, незаконна или неетична дейност или позволявате на трето лице да направи това.

4. Вън от случаите по т.3, ние имаме право да прекратим договора с Вас по каквато и да е причина, като Ви изпратим най-малко 1- месечно писмено предизвестие.

5. Можем също така да прекратим договора с Вас незабавно и / или да прекратим незабавно Вашия Pay by VIVACOM и ползването на услугите Пейнетикс Карта и / или Вашата Пейнетикс сметка, както и другите услуги, които предлага приложението, ако преценим, че Вашите Pay by VIVACOM, се използва умишлено от Вас или от някой друг за извършване на измама или за други незаконни цели; Ако направим това, ние ще Ви уведомим по телефона или по електронната поща, веднага щом ни е възможно да го направим, при което трябва да прекратите използването на Вашите Pay by VIVACOM, и особено услугите Пейнетикс карта и Вашата Пейнетикс Сметка.

6. Договорът между нас и Вас се прекратява, без Вие да носите отговорност за разноски и обезщетения, ако в случай на промяна на тези Общите условия и/или на документа "Пейнетикс такси и лимити", Вие уведомите Пейнетикс по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, по реда и условията на раздел XXVI, че не приемате тези промени.

7. В случай на прекратяване на договора, веднага щом е възможно (и обикновено в рамките на 10 работни дни, след като ни уведомите, че прекратявате този договор), ние

ще върнем всички останали средства по баланса във Вашата Пейнетикс сметка (след приспадането на всички текущи трансакции и приложимите такси). Моля, обърнете внимание, че за да се спазят приложимите законови и регулаторни изисквания, включително изискванията за борба с прането на пари и финансирането на тероризма, може да се наложи:

- (а) да потвърдите самоличността си; и
- (б) да получите остатъчното салдо в своя лична банкова сметка на Ваше име, като трябва да ни кажете коя Ваша сметка предпочитате.

8. След като договорът между нас бъде прекратен, няма да имате право на възстановяване на суми, които вече сте похарчили за оторизирани или неосчетоводени трансакции, или каквито и да е такси за използване на сметката и картата Ви, направени преди прекратяването.

## **X. Защита на сигурността на Вашия Pay by VIVACOM, Вашата Пейнетикс сметка и Вашата Пейнетикс карта**

1. Трябва да третирате Вашия Pay by VIVACOM, Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта, потребителски идентификатори, пароли, кодове и VIVACOM PIN със същото ниво на грижа и усърдие, сякаш са пари в брой, като Вие се задължавате да не ги разкривате или да позволявате те да бъдат използвани от който и да е било друг.

2. Ако Вашето мобилно устройство е загубено или откраднато, или ако подозирате, че някой друг има достъп до Вашия Pay by VIVACOM или Пейнетикс сметка, или Пейнетикс карта, или знае Вашите идентификатори на потребител, пароли, кодове или VIVACOM PIN, следвайте инструкциите, посочени в раздел XI по-долу. Забележете, че може да загубите част или цялото салдо по сметката Ви по същия начин, както ако сте загубили пари в портфейла си, ако не спазвате нашите инструкции за сигурност и поверителност на достъпа.

3. Вие носите отговорност за настройката на VIVACOM PIN. VIVACOM PIN трябва да отговаря на следните изисквания:

- трябва да се състои от четири цифри;
- най-малко три цифри трябва да бъдат различни;
- цифрите не трябва да се показват в цифров ред (например 1234 няма да се приемат като VIVACOM PIN).

4. Трябва да запомните VIVACOM PIN и да го пазите в тайна по всяко време. Никога не бива да разкривате на никого своя VIVACOM PIN или друга информация, свързана с персоналните защитни характеристики на платежните инструменти по тези Общи условия. Ако подозирате, че някой друг знае Вашия VIVACOM PIN, трябва да ни информирате незабавно и да го промените възможно най-скоро.

5. В случай, че във Вашия Pay by VIVACOM бъде въведен 3 (три) последователни пъти грешен VIVACOM PIN при опит за оторизиране на трансакция, за да сме сигурни, че в действителност Вие се опитвате да влезете в профила на приложението, ние ще блокираме Вашия профил и ще изискаме да изпратите снимка (селфи) с лична карта или паспорт, на която ясно се вижда Вашето лице и документ за установяване на самоличността Ви или ще поискаме провеждане на видеоразговор. Изпращането на снимката се извършва на следния имейл-адрес: [support@pay.vivacom.bg](mailto:support@pay.vivacom.bg) или в чат услугата налична в Pay by VIVACOM. В срок до 3 работни дни ние ще разблокираме профила Ви и ще Ви предоставим достъп до приложението.

6. Ние имаме право да деактивираме всеки Ваш идентификационен код, парола или ПИН, независимо дали са избрани от Вас или са Ви предоставени от нас, по всяко време, ако по наше разумно мнение Вие не сте изпълнили някое от разпоредбите на тези Общи условия.

7. Препоръчваме Ви да проверявате периодично историята на баланса по сметката Ви и Вашите трансакции чрез приложението Pay by VIVACOM. Ние ще Ви предоставяме извлечение за скоростни трансакции чрез приложението Pay by VIVACOM, като може да

искате да запазите екранна снимка на това извлечение за Вашия архив. Вашето извлечение ще покаже:

- (а) информация, свързана с идентифицирането на всяка трансакция;
- (б) сумата на всяка трансакция, включително събраните такси, посочена във валутата, в която е била платена или дебитирана от Пейнетикс сметката Ви;
- (в) където е приложимо, сумата на всяка трансакция след обмяна на валута (ако има такава); и
- (г) за всяка трансакция - датата, на която Вашето нареждане е получено от нас, както е описано в раздел IV от настоящите Общи условия.

8. Когато промените мобилното си устройство, трябва да излезете от профила си и да изтриете приложението VIVACOM от "старото" мобилно устройство.

## **XI. Докладване на нарушения на сигурността и/или за неразрешени или неточно изпълнени трансакции**

1. Ако знаете или подозирате, че:

- (а) Вашето мобилно устройство с Вашия Pay by VIVACOM е било изгубено или откраднато, или
- (б) някой друг има достъп до Вашия Pay by VIVACOM, Пейнетикс сметка и/или Пейнетикс карта и услугите, предоставяни от него или

(в) Вашите идентификатори на потребител, пароли, кодове или PIN на VIVACOM или всяка друга информация за сигурността е известна или станала достъпна до трето лице, трябва да ни уведомите незабавно в писмена форма на имейл [support@pay.vivacom.bg](mailto:support@pay.vivacom.bg) или чрез чат услугата налична в Pay by VIVACOM, на разположение между 10:00 и 22:00 (Източно Европейска часова зона) от понеделник до петък.

2. Ако смятате, че трансакция, която не е разрешена от Вас, е била обработена или че трансакцията е била извършена неправилно, трябва да се свържете с нас незабавно на нашата гореща линия за услуги, която е на разположение между 10:00 и 18:00 часа (Източно Европейска часова зона) от понеделник до петък или да ни уведомите незабавно в писмена форма на имейл [support@pay.vivacom.bg](mailto:support@pay.vivacom.bg) или чрез чат услугата налична в Pay by VIVACOM. Ние може да Ви помолим да ни изпратите формуляр за оспорване на трансакция.

3. Ние ще проведем разследване относно твърдението Ви, че дадена трансакция не е била разрешена от Вас и когато това е позволено от закона, може да съберем такса за това разследване.

## **XII. Възстановяване на средства от неразрешени или неточно извършени трансакции**

1. При условие, че сте ни уведомили в съответствие с раздел XI, т.2 по-горе за всяка неразрешена/неправилно извършена трансакция, без забавяне и най-късно до 13 месеца от датата на извършването ѝ, Вие имате право на възстановяване на средствата по тази трансакция при условията, посочени в този раздел.

2. Ако сте иницирали трансакция и получателят не е получил наредените средства, ние ще положим незабавни усилия да проследим трансакцията и ще Ви уведомим за резултата. Освен ако не можем да докажем, че платежната операция е получена от доставчика на платежни услуги на получателя, ние ще възстановим съответната сума по неточно извършената операция и ще възстановим баланса на Вашата сметка до нивото, което би било, ако тази конкретна трансакция не е била извършена.

3. Ако ние извършим платежна операция в съответствие с информацията, която сте ни предоставил, включително, съобразно посочения от Вас IBAN, ние няма да носим отговорност пред Вас за неизпълнение или неточно изпълнение, ако се окаже, че



предоставената ни от Вас информация е невярна, неточна или непълна. Ще положим обаче разумни усилия, за да възстановим средствата, свързани с тази трансакция, като ще Ви таксуваме за направените от нас разходи.

4. Ако ние сме отговорни за неправилно извършена и/или неразрешена трансакция, за която сте ни уведомили в съответствие с раздел XI, т.2 по-горе, ние ще възстановим съответната сума като възстановим баланса на Вашата Пейнетикс сметка до нивото, което би било, ако тази конкретна трансакция не е била извършена.

5. Ако неразрешена трансакция е извършена в резултат на измама или когато с умисъл или груба небрежност Вие не сте използвали Pay by VIVACOM, Пейнетикс картата или Вашата Пейнетикс Сметка в съответствие с настоящите Общи условия (включително не сте спазили задълженията за опазване на Pay by VIVACOM, Пейнетикс сметката и Пейнетикс картата, потребителски идентификатори, пароли, кодове и PIN или всяка друга информация за сигурността), няма да възстановим сумата и Вие ще бъдете отговорни за цялата сума на неразрешената трансакция и ще понесете всички загуби.

6. В случай, че имате основание за възстановяване на суми по неправилно извършени или неразрешени трансакции, ние ще ги възстановим възможно най-скоро след получаване на Вашата претенция или на допълнителна информация, която може да поискаме, за да разследваме правото Ви на възстановяване. Ако обаче, след разследване, имаме разумни основания да смятаме, че възстановяването в действителност не се дължи на Вас по каквато и да било причина или че сме направили неоснователно възстановяване, ние ще имаме право да поискаме връщане обратно на предишното възстановяване и Вие ще бъдете отговорни за всяко загуба, която е причинена на нас или на Вас от използването на приложението Pay by VIVACOM, на карта Пейнетикс или на Вашата Пейнетикс сметка.

7. Когато Пейнетикс действа като доставчик на платежни услуги на получателя и не е изпълнил или неточно е изпълнил платежна операция, Пейнетикс незабавно заверява сметката на получателя, посочен в платежното нареждане, със сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция или в случай на дублирано изпълнение на разрешена платежна операция възстановява сметката на получателя в състоянието, в което тя би се намирала без изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

8. Когато Пейнетикс действа като доставчикът на платежни услуги на получателя и е изпълнил неточно платежна операция, като е заверил платежна сметка с различен от посочения в платежното нареждане уникален идентификатор, или е заверил сметката на получателя със сума, различна от посочената в платежното нареждане, или е дублирано изпълнението на разрешена платежна операция, Пейнетикс има право да извърши служебен коригиращ превод в срок до 5 работни дни от датата на заверяването, съответно възстановяването по предходната т.7. Пейнетикс може да задължи сметката на получателя, когато по тази сметката има средства, до размера на подлежащата на коригиране сума, но не по-късно от срока по предходното изречение. Ако по сметката на получателя няма средства, достатъчни за възстановяване на подлежащата на коригиране сума към последния ден на срока по изречение първо, Пейнетикс извършва служебен коригиращ превод в размер, равен на наличността по сметката към този момент.

### **XIII. Нашата отговорност**

1. Ние няма да носим отговорност пред Вас за вреди и загуби, произтичащи от:

(а) всяка неразрешена трансакция, при която сте действали с измама или когато с умисъл или груба небрежност не сте използвали Pay by VIVACOM и/или Вашата Пейнетикс Сметка или Пейнетикс карта в съответствие с настоящите Общи условия (включително задълженията Ви за безопасно използване на Pay by VIVACOM, Пейнетикс карта и Вашата Пейнетикс сметка, потребителски идентификатори, пароли, кодове и VIVACOM PIN или друга информация, свързана със сигурността);

(б) всяка трансакция, която сме извършили в съответствие с информацията, която сте ни предоставил, когато се окаже, че предоставената ни от Вас информация е неправилна, неточна или невярна (въпреки че ще полагаме разумни усилия, за да възстановим средствата по тази трансакция);

- (в) всяко необичайно или непредвидимо обстоятелство извън нашия контрол, когато не бихме могли да избегнем настъпването на неговите последици, въпреки полагането на разумни усилия за това;
- (г) отказа на търговец да приеме Вашата карта Пейнетикс (чрез приложение VIVACOM или по друг начин);
- (д) неизправност на Вашето мобилно устройство или друго оборудване, софтуер или услуги, които са необходими за успешното техническо изпълнение на дадена операция и върху което нямаме контрол; или
- (е) спазването на приложимите законови или регулаторни изисквания или указанията, дадени от Картова организация.

2. Ние също така няма да носим отговорност за:

- (а) прекъсване на дейността, което пряко или непряко е по причина от дейността или системата на трето лице; или
- (б) загуба на приходи, репутация, пропуснати ползи или очаквани спестявания; или
- (в) всяка загуба или вреда, която не произтича директно от нарушаването на настоящите Общи условия от наша страна.
- (г) качеството и количеството на стоки или услуги, закупени от Вас чрез Pay by VIVACOM.

3. Ще полагаме разумни усилия, за да Ви предоставим Pay by VIVACOM, Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта, но ние няма да носим отговорност за загуби или вреди, които възникват, ако те или приложението Pay by VIVACOM не са достъпни по всяко време по причини, вън от нашия контрол или ако достъпът се прекъсва по причини, вън от нашия контрол.

4. Освен загубите, посочени в параграфите по-горе (за които не носим отговорност) и при спазване на изискванията на ЗПУПС и параграфите по-долу, максималният общ размер на нашата отговорност към Вас за вреди по или във връзка с настоящите Общи условия, при всички обстоятелства ще бъде ограничена до сумата от 400 лева за всеки 12-месечен период от действието на договора с нас.

5. Като дружество за електронни пари, Пейнетикс прилага надеждни мерки за осигуряване непрекъсваемостта на дейността, ефективни планове за извънредни ситуации и процедура за редовни тестове и преглед на ефективността и адекватността на тези планове, както и правила за сигурност, които защитават ползвателите на платежни услуги срещу установените рискове, измами или незаконно присвояване на чувствителни и лични данни. Независимо от това, ние не гарантираме и не обещаваме, предвид възможните действия и въздействия от трети лица, върху които Пейнетикс няма контрол, че Pay by VIVACOM ще отговаря на Вашите изисквания или че работата на Pay by VIVACOM, Пейнетикс сметка и Пейнетикс картата ще бъде непрекъсната или без грешки, или че Pay by VIVACOM няма да има никакви вируси, троянски коне или друг подобен софтуер или подобни програми, които могат да бъдат използвани за достъп, модифициране, изтриване или повреждане на файлове с данни или други компютърни програми, използвани от Вас, или че дефекти в приложението VIVACOM ще бъдат незабавно коригирани (въпреки че ние ще се стремим да Ви помогнем, ако се свържете с нас).

6. Вие сте отговорни за конфигурирането на Вашата информационна система, компютърни програми и платформа, за да получите достъп до Pay by VIVACOM. Ние не осигуряваме антивирусен софтуер, по ваша преценка може да използвате собствения Ви антивирусен софтуер.

7. Ние няма да носим отговорност за каквито и да било загуби или вреди, причинени от вирус, разпространение на атака на отказ на услуга или друг технологично вредоносен материал, който може да зарази Вашия компютър или друго устройство или оборудване, компютърни програми, данни или друг патентован материал за използването на приложението Pay by VIVACOM, върху които нямаме контрол.

8. Вие ще използвате Pay by VIVACOM, Пейнетикс сметката и Пейнетикс картата Ви на свой собствен риск.

#### **XIV. Промоционални и бонусни програми**

Ние си запазваме правото да организираме промоционални и бонусни програми за наши Потребители, да определяме параметрите за провеждане на промоцията, както и да ги променяме и прекратяваме по наше усмотрение, като не носим никаква отговорност спрямо потребителите на приложението.

## **XV. Интелектуална собственост и защита на информацията**

1. Pay by VIVACOM Потребителят не придобива права по отношение на Електронното портмоне Pay by VIVACOM и Приложението освен правото да го използва лично в съответствие с настоящите Общи условия.
2. Всички аспекти на Електронното портмоне Pay by VIVACOM и приложението Pay by VIVACOM, включително специфичният дизайн и структурата на отделните програми, са част от нашите търговски тайни и са обект на авторски права. Следователно Вие се съгласявате да не разпространявате, предоставяте, копирате или по друг начин предоставяте на трети лица такива търговски тайни или материали, защитени с авторски права, без предварителното наше писмено одобрение.
3. Всички аспекти на картата Пейнетикс, Електронното портмоне Pay by VIVACOM и приложението Pay by VIVACOM, включително специфичния дизайн, начина на функциониране, техническите функционалности и структурата на отделните програми, са част от търговските тайни на Пейнетикс и съответно VIVACOM и са обект на авторско право. Следователно Вие се съгласявате да не разпространявате, предоставяте, копирате или предоставяте по друг начин на такива търговски тайни или материали или права, защитени с авторско право, под каквато и да е форма на трети лица без предварителното писмено одобрение на Пейнетикс и/или VIVACOM.

## **XVI. Промени в настоящите Общи условия**

1. Ние (Пейнетикс и VIVACOM) си запазваме правото да променяме Общите условия по всяко време. Ще вземем предвид интересите Ви, засегнати от предвидените промени, и ще направим промени, които считаме за разумни. Промените в обменните курсове ще влязат в сила незабавно, когато те са във Ваша полза или в резултат от промяна на референтната ставка на Mastercard за съответния период. В случаи на промени в тези Общи условия, които са във Ваша полза и подобряват защитата на правата Ви като потребител и/или са свързани с промяна на установените от нас лимити, и/или са свързани с добавяне на нови услуги в Pay by VIVACOM, тези промени ще влязат в сила незабавно, като изборът дали да се ползвате от новите услуги зависи изцяло от Ваша свободна преценка.
2. Извън случаите по т.1 по-горе, за всички останали промени ние ще Ви предоставим най-малко два месеца предварително писмено известие по електронната поща или директно във Вашия Pay by VIVACOM за всяка предвидена промяна в Общите условия, като ще Ви предоставим новата версия на Общите условия. Ако не сте съгласни с предложената промяна, трябва да ни кажете чрез един от методите за контакти преди тази промяна да влезе в сила, в противен случай ще се счита, че сте приели промяната в Общите условия. Ако сте ни уведомили, че не приемате промените в Общите условия, имате право да прекратите договора си с нас по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носите отговорност за разноски и обезщетения.

## **XVII. Такси и лимити. Обменни курсове**

1. Подробна информация за таксите и лимитите, свързани с Вашия Pay by VIVACOM, Вашата Пейнетикс Карта и Вашата Пейнетикс сметка се намира в настоящите Общи условия и тарифата към тях, съдържаща се в приложението "Пейнетикс Такси и лимити", което може да се намери чрез Вашия Pay by VIVACOM или на интернет страницата на VIVACOM: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). Всички ограничения за използването на Вашия Pay by VIVACOM, Вашата Пейнетикс карта и Вашата Пейнетикс сметка са описани в приложението "Пейнетикс такси и лимити", което може да се намери чрез Вашия Pay by VIVACOM или на

интернет страницата на VIVACOM: [www.vivacom.bg](http://www.vivacom.bg). С приемането на Общите условия и активирането на Вашия Pay by VIVACOM Вие се съгласявате да заплатите всички приложими такси, свързани с използването на приложението Pay by VIVACOM, Вашата Пейнетикс Карта и Вашата Пейнетикс сметка, както е посочено в настоящите Общи условия, съответно в "Пейнетикс Такси и лимити".

2. Когато приключите регистрацията на Вашата Пейнетикс сметка, ще имате възможност да изберете валута по подразбиране. Избраната валута ще бъде Вашата валута по подразбиране за Вашата Пейнетикс Карта и Вашата Пейнетикс сметка и всички приложими такси ще бъдат конвертирани в нея.

3. Когато извършвате трансакции във валута, различна от валутата по подразбиране за Вашата Пейнетикс сметка и Вашата Пейнетикс карта, сумата на трансакцията ще бъде преобразувана във Вашата валута по подразбиране. Обменният курс ще бъде определен в деня, в който е извършено окончателното уреждане на трансакцията. При плащания чрез платежна карта - обменните курсове, които използваме за подобни трансакции, са тези, прилагани от MasterCard®. При кредитни преводи, обменните курсове, които използваме са фиксинга на БНБ към съответната дата. Ще се прилага и такса за операции в чуждестранна валута, както е описана в приложението "Пейнетикс Такси и лимити".

## **XVIII. Вашите лични данни и детайли за контакт**

С приемането на настоящите Общи условия Вие потвърждавате, че информацията, която ни предоставяте и ще ни предоставяте, е вярна, точна и актуална. С приемането на настоящите Общи условия Вие потвърждавате, че ще ни уведомите незабавно, като се свържете с нас на [support@pay.vivacom.bg](mailto:support@pay.vivacom.bg), ако промените личните си данни. Можете също така да актуализирате своя адрес и данни за електронна поща, като следвате инструкциите в Pay by VIVACOM. Ако се свържем с Вас във връзка с Вашия Pay by VIVACOM, Вашата карта Пейнетикс или Вашата Пейнетикс сметка, ще използваме най-новите ни известни данни за контакт, които сте ни предоставили.

## **XIX. Защита на данните и как използваме личната Ви информация**

1. Личните данни, които ни предоставяте, ще се обработват от Пейнетикс/VIVACOM в съответствие и за целите, посочени в Политиката за поверителност. Моля, прочетете внимателно Политиката за поверителност, тъй като тя предоставя информация за това как събираме, споделяме, и съхраняваме Вашата лична информация.

2. Ако подозираме, че ни е дадена фалшива или неточна информация, можем да запишем подозренията си заедно с всяка друга подходяща информация.

3. Не трябва да ни предоставяте лична информация за трети лица (като алтернативни имена на контакти), без предварително да сте получили съгласието им тази информация да бъде използвана и оповестена за такова използване в съответствие с настоящите Общи условия и Политиката ни за поверителност. Когато предоставите такава информация от трета страна, ние ще приемем, че той или тя е дал съгласие, въпреки че все пак може да поискаме потвърждение.

## **XX. Прехвърляне на права**

VIVACOM и/или Пейнетикс може, при спазване на всички установени нормативни изисквания, да прехвърли правата и задълженията си по настоящите Общи условия на друго дружество или лице (включително един на друг, ако е законно) по всяко време, като Вашите права съгласно настоящите Общи условия няма да бъдат засегнати. Вие нямате право да прехвърляте правата и задълженията си по настоящите Общи условия на друго лице или компания без нашето писмено съгласие.

## **XXI. Жалби**

1. Ако имате оплакване относно платежната услуга Pay by VIVACOM, моля да се обърнете към Пейнетикс, като използвате сервизния имейл [support@pay.vivacom.bg](mailto:support@pay.vivacom.bg), за да можем

да проучим обстоятелствата и да Ви предоставим отговор. Ще се стремим да обработваме бързо и справедливо всички жалби, сигнали и молби, които получим във връзка с платежна услуга, предоставена от Pay by VIVACOM. Пейнетикс ще се произнесе по всяка Ваша постъпила жалба в писмена форма на хартиен носител и/или чрез писмен отговор, изпратен на адреса на Вашата електронна поща, посочен пред нас/Вашия имейл, регистриран при нас/ като Пейнетикс ще Ви уведоми за решението си в срок до 15 работни дни от получаването на жалбата Ви. По изключение, ако не можем да се произнесем в срока по предходното изречение по независещи от нас причини, ще Ви изпратим отговор, в който ясно ще посочим причините за забавата, както и срока, в който ще получите решението ни по жалбата Ви, който срок няма да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата Ви.

2. Ако не уважим жалбата Ви относно платежната услуга Pay by VIVACOM или ако не получите отговор в сроковете по т.1 по-горе, може да отнесете спора към секторната Помирителна комисия по платежни спорове към Комисията за защита на потребителите в България. Съдействието на секторната помирителна комисия може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от Пейнетикс и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg). Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.

3. Ако имате жалба относно приложението Pay by VIVACOM, ще трябва да се свържете с VIVACOM на [support@pay.vivacom.bg](mailto:support@pay.vivacom.bg).

## **XXII. Спорове с търговци**

Ако имате спорове относно покупки, направени чрез Вашата Пейнетикс карта или чрез Вашата Пейнетикс сметка чрез приложението Pay by VIVACOM, трябва да ги уредите с лицето, от което сте закупили стоките или услугите. Ние не носим отговорност за качеството, безопасността, законността или какъвто и да било друг недостатък на всякакви стоки или услуги, закупени чрез приложението Pay by VIVACOM. Не забравяйте, че след като сте използвали Вашата Пейнетикс карта или Вашата Пейнетикс сметка, за да направите покупка чрез приложението Pay by VIVACOM, не можем да спрем тази трансакция и Вие ни дължите съответните такси ако има такива.

## **XXIII. Частична недействителност**

Ако някой съд или компетентен орган установи, че дадена разпоредба в настоящите Общи условия (или която и да е част от която и да е разпоредба) е невалидна, незаконна или неприложима, тази разпоредба (или част от нея) се счита за несъществуваща в необходимата степен, но валидността и приложимостта на другите разпоредби на настоящите Общи условия няма да бъде засегната.

## **XXIV. Приложим закон и език**

Тези Общи условия се уреждат от българското право и са предмет на изключителната юрисдикция на българските съдилища. За неуредените в настоящите Общи условия въпроси, свързани с платежни услуги, се прилага ЗПУПС и издадените актове за неговото прилагане.

Настоящите Общи условия са изготвени на български език и с приемането им Вие се съгласявате, че цялата комуникация между нас и Вас по време на действието им ще се води на български език.

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

1. Тези Общи условия са приети с решение на Съвета на директорите на „Пейнетикс“ АД от 30.01.2020 г.