

Общи условия към Рамков договор за издаване на електронни пари и предплатена карта Viva Card

I. ДЕФИНИЦИИ

По смисъла на Общите условия на Издателя (Изи Пеймънт Сървисиз ООД), изброените по-долу думи и съкращения имат следното значение:

Изи Пеймънт Сървисиз ООД („Издателят“), с ЕИК 204112059, със седалище в град София и адрес на управление гр. София, ж.к. „Люлин 7“, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28, ет. 2, офис 40-46, e-mail: office@easyps.bg, лицензирано и регулирано от Българска народна банка като дружество за електронни пари по смисъла на Закона за платежни услуги и платежни системи („ЗПУПС“) и Директива (ЕС) 2015/2366 за платежните услуги („ДПУ“) по силата на решение № 259 на УС на БНБ от 25.10.2018 г. – компетентен орган, отговорен за надзора върху дейността му.

„Държател“ или **„Клиент“** е напълно дееспособно местно физическо лице или чуждестранен гражданин с постоянно местоживееене в Република България, който е сключил рамков договор за издаване на електронни пари и Карта с Издателя.

„Партньор“ е дружество, с което Издателят има сключен договор и което притежава изключителното право да предоставя средства в полза на Клиента по неговата сметка за електронни пари на основание на договор за потребителски кредит между Партньора и Клиента. Към момента на действие на настоящата редакция на Общите условия, Партньор е дружеството Вива Кредит ООД, с ЕИК 201995287.

„Рамков договор“ е индивидуален Рамков договор за издаване на електронни пари и предплатена карта Viva Card, сключен между Издателя и Клиента.

„Общи условия“ са настоящите Общи условия към Рамков договор за издаване на електронни пари и предплатена карта Viva Card. Общите условия са неразделна част от Рамковия договор.

„Електронни пари“ са паричната стойност, съхранявана в електронна форма по открита на Клиента сметка за електронни пари, която представлява вземане към Издателя, издава се при получаване на средства от Партньор в

полза на Клиента с цел извършване на платежни операции със средствата по смисъла на чл.34 и пар.1, т.55 от Допълнителни разпоредби на ЗПУПС. За издадените електронни пари Издателят води „Регистър за електронни пари“ в своята информационна система.

„Карта“ е платежен инструмент по смисъла на ЗПУПС, представляващ предплатена карта, осигуряваща отдалечен достъп до сметката за електронни пари на Клиента. Картата има отпечатан на лицевата страна и записан на магнитната лента уникален номер (PAN), служи за извършване на платежни операции с електронните пари и се приема от физическо или юридическо лице, различно от Издателя. Картата може да се ползва само ако Клиентът има издадени от Издателя електронни пари по своята сметка за електронни пари и след активиране според тези Общи условия.

„Тарифа“ е изчерпателен списък с таксите и комисионните, които Издателят събира от Клиента, свързани с издаването, ползването и обратното изкупуване на електронни пари и Карта или други услуги по силата на Рамковия договор и тези Общи условия. Тарифата е неразделна част от Общите условия.

„ПИН“ е четирицифрен персонален идентификационен номер, свързан с всяка Карта, който служи за идентифициране на Клиента при извършване на платежни и други операции с електронните пари и Карта. ПИН се предоставя на Клиента чрез кратко текстовото съобщение (СМС), изпратено на посочен от Клиента телефонен номер.

„еПИН“ представлява ПИН, предоставян на Клиента еднократно чрез СМС, който едновременно с Кода за плащане в Интернет служи за идентифициране на Клиента в хода на задълбочено установяване на идентичността във връзка с извършване на платежни операции в Интернет.

“Код за плащане в Интернет“ е еднократна парола, която се изпраща на регистрирания телефонен номер на Клиента при заявка за извършване на платежна операция в Интернет, чието правилно въвеждане е условие за одобрение на операцията от Издателя. Всеки Код за плащане в Интернет е валиден 5 (пет) минути, в което време трябва да се въведе и еПИН-ът.

„**CVC2**” е код, представляващ последните три цифри от номера, изписан върху хартиената ивица на гърба на всяка Карта, който служи за идентифициране на Клиента при извършване на платежни и други операции със съответната Карта чрез Интернет и представлява персонализирано средство за сигурност на Картата.

„**Международна картова организация**” е MasterCard International или други, с които Издателят има сключени договори за издаване на определени видове платежни карти.

„**Платежна операция**” е действие, предприето от Клиента по плащане с електронните пари чрез Картата на ПОС терминал при търговец или теглене на пари в брой от АТМ чрез Картата.

„**Регистрационен номер на платежна операция**” е уникален номер, присвояван от Издателя, който позволява еднозначно идентифициране на платежната операция.

„**Платежно нареждане**” е нареждане, отправено от Клиента по електронен път чрез Картата за извършване на платежна операция с издадените електронни пари, които са средства по смисъла на ЗПУПС.

„**Валъор**” е датата на получаване на платежното нареждане от Издателя, на която дата се намаляват държаните електронни пари на Клиента след извършване на платежна операция с електронните пари чрез Картата.

„**Държани електронни пари**” е стойността на електронните пари на Клиента по неговата сметка за електронни пари, която е останала след извършване на платежни операции и начисляване на такси и комисионни според Тарифата.

„**Траен носител**” е всеки инструмент, който позволява на Клиента да съхранява адресирана до него информация по начин, достъпен за последващи справки, за период от време, достатъчен за целите, за които е предоставена информацията, и който позволява непроменено възпроизвеждане на съхранената информация. За трайни носители се смятат разпечатки от устройства за разпечатване на справки от системата на издателя, дискети, CD-ROM, DVD, компютърни твърди дискове, на които може да се съхраняват електронни съобщения, както и интернет страници, които са достъпни за

последващи справки, са срок, достатъчен за целите на информацията и позволяващ непроменено възпроизвеждане на съхранената информация.

„Интернет профил“ е индивидуален раздел на Клиента на интернет страницата, посочена в Рамковия договор, защитен с персонална парола, служещ за получаване на справки и друга информация, и за други спомагателни функции. Достъпването до раздела може да се извърши по всяко време след първоначална регистрация, извършена от Клиента, използвайки своя клиентски номер, отпечатан върху самата Карта и телефонен номер. След първоначалната регистрация Клиентът може по всяко време да достъпва раздела чрез своя имейл и персонална парола.

„Информация за платежни операции“ е информация, предоставена от Издателя на Клиента на траен носител, която отговаря на законовите изисквания.

„Представител“ е лице, което е регистрирано от БНБ като Представител на Издателя в регистъра по чл.19 от ЗПУПС по реда на чл. 29 ЗПУПС. Към момента на действие на настоящата редакция на Общите условия, Представител, който може да сключва Рамков договор от името на Издателя, е дружеството Вива Кредит ООД, с ЕИК 201995287.

„ЕИП“ означава Европейското икономическо пространство, съгласно Споразумението за Европейското икономическо пространство, подписано на 2 май 1992 г. в гр. Порто, влязло в сила на 1 януари 1994 г.

II. ПРЕДМЕТ

1. Настоящите Общи условия и Тарифа уреждат взаимоотношенията между Издателя и Клиента във връзка с издаването на електронни пари по открита на Клиента сметка за електронни пари и Карта за отдалечен достъп до нея, ползването им за извършване на платежни операции, както и обратното изкупуване и други условия.

1.1. Издателят издава електронни пари по искане на Клиента, отправено в офис на Издателя или в офис на Представителя, онлайн на www.vivacredit.bg и/или чрез обаждане на телефон 0700 45 245 (без допълнително таксуване) след извършена надлежна идентификация на Клиента. Издателят издава

електронните пари по номинална стойност при получаване на средствата за това, чрез вписване на данните на Държателя, уникален номер на издадените електронни пари, размер на издадените електронни пари, дата на издаване и други данни в Регистъра за електронни пари, съхраняван в информационната система на Издателя. Издателят си запазва правото да откаже издаването на електронни пари и Карта, без да посочва основания за това.

1.2. Средствата за издаване на електронни пари могат да се предоставят само от трето лице – Партньор на Издателя, което има правоотношение с Клиента за отпускане на потребителски кредит, който се предоставя чрез издаване на електронни пари от Издателя и Карта за изпълнение на платежни операции с тях. За избягване на съмнения, средства по сметка за електронни пари не могат да се предоставят от лице, различно от Партньора.

1.3. Клиентът се съгласява и потвърждава, че е обвързан от Общите условия и Тарифата, при подписване на Рамковия договор в офис на Издателя или на Представителя. В случай че Клиентът заявява искане за издаване на електронни пари и Карта чрез интернет, то Клиентът се съгласява и потвърждава, че е обвързан от Общите условия и Тарифата, при подписване на Рамковия договор, предоставен му по куриер. Клиентът заявява, че е получил предварително, прочел е и разбира всички условия, съдържащи се в Общите условия и Тарифа, съгласно изискванията на чл. 35, ал. 3 и чл. 60 ЗПУПС, и по предвидения в чл. 61 ЗПУПС начин.

1.4. Клиентът разбира и се съгласява, че предоставените по сметката му за електронни пари средства за издаване на електронни пари не представляват влог или други възстановими средства по смисъла на Закона за кредитните институции. Издателят не може да начислява и плаща на Клиента лихва върху тези средства. Тези средства се депозират от Издателя в специална сметка по чл. 23, ал.2 от ЗПУПС и се държат отделно от средствата на Издателя.

1.5. Издателят издава електронни пари, които могат да се ползват безсрочно до пълното им изразходване чрез платежни операции, операции по обратно изкупуване и/или начисляване на такси съгласно Тарифата за срока на действие на договора.

1.6. При издаването на електронните пари Издателят издава и свързва с тях конкретна Карта, посредством която Клиентът може да извършва платежни операции с издадените електронни пари или да извършва обратно изкупуване. Картата има срок на валидност, отпечатан върху нея (на лицевата ѝ страна или на гърба ѝ) и може да се ползва до изтичане на срока на валидност или изчерпване на електронните пари. Клиентът може да заяви издаване на нова Карта при изтичане на срока на валидност на издадена Карта, за да продължи да ползва електронните пари.

1.7. За да може да ползва електронните пари чрез Картата, Клиентът първо трябва да активира Картата, свързана с тях, съгласно процедурата, описана по-долу.

2. За да може да отправи искане за обратно изкупуване, Клиентът трябва или да е активирал Картата и да е получил ПИН, или в случай на загуба преди активиране, искането за обратно изкупуване може да бъде отправено от Държателя на електронните пари, регистриран в Регистъра за електронни пари при Издателя.

III. ЗАЩИТНИ МЕРКИ ПРИ ПОЛЗВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ ЧРЕЗ КАРТА

Активиране на Карта. ПИН и Код за плащане в Интернет

3.1. Активирането на Картата става по процедурата, описана по-долу и поместена и на интернет страница www.vivacredit.bg в секция „Въпроси и отговори“.

3.1.1. Процедура за активация на Карта, заявена в офис на Представителя:

- След като клиентът е подписал всички необходими документи във връзка със сключването на Договор за кредит с Партньора и е избрал като начин на усвояване на заемната сума посредством издадена от Издателя Карта, Клиентът получава лично Картата непосредствено след подписване на посочените документи по кредита и тези, свързани с издаването на Картата (Рамковият договор и Общите условия за ползването ѝ, ведно с Тарифата);
 - Картата се предава на Клиента срещу разписан приемо-предавателен протокол.
 - Картата се активира в рамките на до един работен ден от подписване на всички документи по кредита и тези за ползване на Картата.

- За обстоятелството, че Картата е активирана, Клиентът се уведомява посредством изпращането на SMS на посочения от него мобилен телефонен номер за връзка. Със същия SMS Клиентът получава и ПИН-кода за ползване на Картата.

3.1.2. Процедура за активация на Карта, заявена онлайн на сайта на Представителя:

- След като клиентът е кандидатствал, одобрен е за кредит и е избрал като канал за усвояване на отпуснатия заем чрез Картата, подписал е всички необходими документи във връзка със сключването на Договор за кредит от разстояние с Партньора, Клиентът получава лично Картата, Рамковия договор и Общите условия за Картата от куриер на посочен от него адрес в процеса по кандидатстване за отпускане на заемна сума;

- Картата се предава на Клиента срещу разписан приемо-предавателен протокол, Рамков договор и Общи условия за Картата;

- Картата се активира в рамките на до 3 работни дни след получаване на коректно разписани от страна на клиента приемо-предавателен протокол, Рамков договор и Общи условия за Картата и предоставяне на заверено копие на лична карта.

- За обстоятелството, че Картата е активирана, Клиентът се уведомява посредством изпращането на SMS на посочения от него мобилен телефонен номер за връзка. Със същия SMS Клиентът получава и ПИН-кода за ползване на Картата.

3.1.3. Процедура за активация на Карта, заявена по телефон:

- С оглед избора от Клиента канал за получаване на Карта, в случай че е одобрен за отпускане на кредит от Партньорът, се прилага съответната процедура по т.3.1.1 или т.3.1.2 от тази точка;

3.2. На номера на Клиента, регистриран в системата на Издателя се изпраща SMS с потвърждение за успешното активиране на Картата. При промяна на своя телефонен номер, Клиентът е длъжен незабавно да уведоми Издателя чрез негов Представител за това.

3.3. Успешното активиране на Картата има действие на приемане на всички условия на рамковия договор, Общите условия и Тарифа на Издателя.

3.4. Клиентът е длъжен да запамети валидния ПИН на Картата и да я опазва от унищожаване, изгубване, кражба, подправяне, копиране, използване по неправомерен начин и др. рискове (неправомерно използване), с усилията, които полага за опазване на собственото си имущество и пари. Клиентът може

да променя своя ПИН с нова цифрова комбинация, известна само на него, на АТМ терминалите в системата на Борика.

3.5. В случай че Клиентът забрави своя ПИН уведомява Издателя за това обстоятелство чрез Представителя. В този случай Представителят уведомява Издателя след като е получил уведомлението от Клиента, а Издателят генерира нов ПИН, който се изпраща на SMS на телефонния номер на Клиента

3.6. Клиентът не трябва в никакъв случай да съхранява ПИН записан на видно място и да не го разкрива на трети лица. Клиентът разбира и се съгласява, че при изгубването на неактивирана Карта или изгубване на активирана Карта и нейния ПИН, Издателят не може да предотврати неправомерно използване на Карта преди да бъде уведомен от Клиента за това, което може да доведе до загуби за Клиента.

3.7. При загуба, кражба или неразрешена употреба на Картата, както и при задържането ѝ в терминално устройство АТМ, Клиентът е длъжен веднага да влезе в профила си на www.vivacredit.easyps.bg и да блокира своята Карта. От понеделник до петък от 08:30 до 19:00 ч., събота от 09:00 до 17:00 ч. и неделя от 10:00 до 17:00 ч. Клиентът има възможност да уведоми незабавно Издателя чрез Представителя на телефон 0700 45 245 (съобразни тарифния план на Клиента) и/или чрез e-mail: office@vivacredit.bg. След получаване на уведомлението Издателят предотвратява използването на Картата като я блокира. Клиентът е длъжен да се легитимира пред Издателя чрез личните си данни, вписани в регистъра за електронни пари.

3.8. След блокиране на Карта при загуба или кражба, както и при дефект, тя може да бъде преиздадена по искане на Клиента, отправено в офис на Издателя или на Представителя, за което се дължи такса, съгласно Тарифата.

3.9. Уникалният номер (PAN) на преиздадената Карта се вписва в Регистъра за електронни пари на Издателя. Картата може да се използва за платежни операции до размера на държаните електронни пари.

3.10. За преиздаването на Картата поради загуба или кражба Издателят начислява такса съгласно Тарифата. Преиздадената Карта трябва да бъде активирана преди да може да бъде използвана за извършване на платежни операции.

3.11. Издателят блокира Картата в случай, че ПИН кодът ѝ бъде въведен грешно три последователни пъти, при три последователно грешно въведени Кода за плащане в Интернет по т. 3.14, както и при изтичането на срока на валидност, отпечатан върху лицевата ѝ страна. В случай на блокиране поради грешно въведен ПИН, Издателят генерира нов ПИН чрез повтаряне на процедурата по т. 3.5. В случай на изтичане на срока на валидност на Картата, същата се преиздава по искане на Клиента, отправено до Издателя или до Представителя, за което се дължи такса.

3.12. Издателят има правото да блокира използването на Картата, по обективни причини, свързани с: (1) нарушаване, на която и да е клауза от настоящите Общи Условия от страна на Клиента; или (2) нарушаване от страна на Клиента на законови и подзаконови актове; или (3) нарушаване на правилата на картовата организация за ползване на платежни карти; или (4) изтичане валидността на Картата; или (5) Изгубване, кражба или унищожаване на Картата; или (6) причини, свързани със сигурността на Картата или съмнение за неразрешена употреба, употреба с цел измама или друга противозаконна цел. В тези случаи Издателят информира Клиента за блокирането на Картата, непосредствено след блокирането, както и за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед нормативни изисквания, пречателни за информирането на Клиента.

3.13. Издателят деблокира Картата или я замества с нова, след като причините за блокирането отпаднат. При блокиране по инициатива на Издателя, Клиентът може да отправя искане за деблокиране на хартиен носител в офис на Издателя или на Представителя, при което е длъжен да се легитимира.

3.14. В изпълнение на изискванията на Делегиран регламент (ЕС) 2018/389 на Комисията от 27.11.2017 г. за допълнение на Директива (ЕС) 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на регулаторните технически стандарти за задълбоченото установяване на идентичността на клиента и общите и сигурни отворени стандарти на комуникация (Делегиран регламент), условие за извършване на електронни платежни операции, като

например плащане в Интернет с Картата, е успешно потвърждаване на трансакцията чрез процеса, описан в т.3.14.1 във всички случаи за операции, изискващи прилагането на задълбоченото установяване на идентичността на Клиента, съгласно Делегирания регламент и предвидените в него и прилагани от Картоиздателя изключения:

3.14.1. При инициране на платежна операция в Интернет от страна на Картодържателя чрез въвеждане на картовите му данни и потвърждение, браузърът зарежда страница за въвеждане на еПИН и еднократен Код за плащане в Интернет за установяване на идентичността на Картодържателя. Издателят генерира еднократния Код за плащане в Интернет и го изпраща до регистрирания в системата валидиран телефонен номер на Клиента, заедно с информация за стойността на операцията във валутата, в която се извършва и получател на плащането. Полученият код е валиден само за тази конкретна операция и в рамките на 5 минути от иницирането на процеса по идентификация, в които Картодържателят може да завърши плащането чрез въвеждането му заедно с еПИН

3.14.2. Издателят не носи каквато и да е отговорност за плащания в Интернет, извършени с успешно завършен процес по задълбочена идентификация на Картодържателя във всеки един от следните случаи: Картодържателят е променил своя телефонен номер и не е уведомил Издателя за това; Картодържателят е предоставил телефона си за ползване на трето лице; Картодържателят е споделил своя еПИН с трето лице, или е компрометирал сигурността му и не е уведомил Издателя. Задълбочена идентификация на Картодържателя се прави и в случаите, когато стойността на операцията е под 59 лв., но кумулативната стойност на предишните дистанционни електронни операции без въвеждане на Код за плащане в Интернет би надвишила 190 лв. или равностойност в друга валута или са извършени 5 последователни дистанционни електронни операции без въвеждане на Код за плащане в Интернет.

3.15. Картодържателят декларира, че е уведомлен за задълженията на Издателя във връзка със законодателството и мерките против изпирането на пари и борба с тероризма и в изпълнение на тези мерки, включително да

предоставят документи за идентификация на своите клиенти. Картодържателят се задължава да предоставя всички изискани му от Издателя документи, необходими за извършване на определена платежна операция съгласно действащото законодателство за мерки против изпирането на пари, включително декларации за произход на средства. Издателят има право да откаже изпълнението на платежна операция, за която не са представени необходимите документи, както и да блокира Картата, с която е извършена трансакция в нарушение на тези изисквания.

3.16. Картодържателят се задължава да предостави точни, верни и актуални данни, информация и документи, изискани му от Издателя, включително декларации за произход на средства и декларация за имуществено състояние, декларация по чл. 42, ал. 2, т. 2 от ЗМИП и въпросник за познаване на клиента и други, във връзка с Вътрешните правила за превенция и изпиране на пари и финансиране на тероризма и с приложимото законодателство.

IV. ПРЕДОСТАВЯНИ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ. ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ С КАРТАТА

4.1. Издателят предоставя на Клиента платежни услуги по извършване на платежни операции с издадената му Карта със средствата на издадените му електронни пари. Клиентът може да извършва следните платежни операции:

4.1.1. плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС;

4.1.2. теглене на пари в брой чрез терминални устройства АТМ;

4.1.3. плащане на стоки и услуги в Интернет чрез виртуални терминални устройства ПОС;

4.1.4. други справочни операции и услуги, предоставяни от Картоиздателя или от картовата организация.

4.2. Платежните операции с издадените електронни пари могат да се извършват до размера на държаните електронни пари и в рамките на приложимите лимити. Лимитите за извършване на платежни операции са посочени в Тарифата на Издателя, като те могат да се променят по заявка на Клиента.

4.3. Всяка Карта може да се използва за платежни операции за плащане или теглене на пари в брой чрез използването на ПОС-устройства, ATM - устройства, други електронни платформи online, както и чрез физическо предаване на Картата на търговеца offline. Нарездането за извършване на платежна операция с Картата от Клиента се получава от Издателя в електронен вид по телекомуникационен път. Съгласието за платежна операция става неотменимо при предоставяне на Картата от Клиента за извършване на платежната операция и:

4.3.1. прочитане на чипа или магнитната лента на Картата от ATM устройство или ПОС терминал и въвеждане на валиден ПИН код и/или полагане на подпис върху разписката от устройството от страна на Клиента; или

4.3.2. чрез предоставяне на номер на Картата или собственоръчното ѝ въвеждане в терминално устройство и прочитане на чипа ѝ при извършване на трансакции на терминални устройства на самообслужване; или

4.3.3. чрез въвеждане в Интернет на картови данни, като 16-цифрения номер на Картата, валидност, CVC2 код, коректен Код за плащане в Интернет и eПИН; или

4.3.4. Чрез предоставяне на картови данни (номер, валидност, CVC2 код) на доставчика на стоки и/или услуги и упълномощаването му за използването им за плащане на съответните услуги посредством факс, телефон или друго телекомуникационно средство.

4.4. Срокът по чл. 87 от ЗПУПС за изпълнение на платежните операции с Картата по т. 4.1. по-горе е незабавно след получаване на съгласието за изпълнение на платежно нареждане съгласно т. 4.3., при спазване на действащото законодателство, Рамковия договор, Общите условия и Тарифа. Издателят изпълнява разрешените от Клиента платежни операции при условие, че държаните електронни пари са на стойност не по-малка от стойността на платежната операция и свързаните с нея такси, съгласно Тарифата. Вальорът на всяка платежна операция е денят, в който тя е успешно изпълнена от Издателя съгласно настоящата точка. При даване на съгласие за извършване на платежна операция по някой от начините в т. 4.3., Клиентът:

4.4.1. отправя неотменимо нареждане до Издателя и съгласие да извърши платежната операция и да плати за сметка на държаните от него електронни пари сумата на платежната операция и всички свързани с нея такси (ако има такива); и

4.4.2. безусловно се съгласява и нарежда на Издателят да задължи свързаната с Картата сметка за електронни пари със сумата на платежната операция, ведно с всички дължими такси съгласно Тарифата, което води до намаляване на разполагаемите му средства.

4.5. Платежните операции с Картата, извършени във валута, различна от валутата на издадените електронни пари, се превалутират по курса на Издателя за деня, в който е извършена платежната операция и който е публикуван на Интернет-страница <https://easyps.bg/exchange/>. Сумата на издадените електронните пари се намалява с превалутираната сума.

4.6. За изпълнените платежни операции с електронни пари чрез Карта, Клиентът дължи на Издателя такси и комисиони съгласно Тарифата. Клиентът се съгласява изрично дължимите такси и комисиони да бъдат заплащани чрез удържане от електронните пари, когато е възможно, а ако не е възможно, се заплащат от Клиента в брой или по банков път.

а) Таксите за издаване, активация и преиздаване на Картата се начисляват и заплащат от Държателя при получаване на съответната Карта.

б) Таксата за поддръжка на неактивна Карта се начислява, съгласно тарифата след изтичане на 180 /сто и оседемдесет/ календарни дни без извършване на операции с Картата през всеки следващ календарен месец до извършване на платежна операция или изчерпване на държаните от Клиента електронните пари.

в) Таксата за откриване на процедура по оспорена трансакция пред международен картов оператор се начислява и се заплаща от Клиента в случаите, когато оспорването е неуспешно, при отхвърлянето му от съответния картов оператор.

г) Таксата за обратно изкупуване се начислява и удържа от електронните пари на Клиента при извършване на операция за обратно изкупуване съгласно тези Общи условия.

д) За непредвидените в Тарифата такси и комисионни се прилага единната тарифа на съответния международен картков оператор.

4.7. Клиентът е длъжен да уведомява Издателя чрез Представителя без неоснователно забавяне, веднага след като е узнал за неразрешена или неточно изпълнена платежна операция, но не по-късно от 13 месеца от датата на платежната операция чрез профила си на www.vivacredit.easyps.bg. За успешно направено уведомление се счита блокирането на Картата от Клиента по реда на 3.7. От понеделник до петък от 08:30 до 19:00 ч., събота от 09:00 до 17:00 ч. и неделя от 10:00 до 17:00 ч., Клиентът може да уведоми Издателя чрез Представителя и на телефон 0700 45 245 (съобразно тарифния план на Клиента) и/или е-mail office@vivacredit.bg. Клиентът се легитимира по начините, посочен в чл.3.7. Издателят не носи отговорност за неразрешени или неточно изпълнени платежни операции, когато не е получил уведомлението в този срок.

4.8. Оспорването на неразрешена или неточно изпълнена платежна операция става при спазване на уведомлението по чл.4.7 и чрез искане до Издателя, което съдържа подробно описание на обстоятелствата във връзка с оспорваната платежна операция и което е изпратено по един от каналите, посочени в т.6.2. За започване на процедура по оспорване, Клиентът следва да се легитимира, предоставяйки своите лични данни (име; фамилия и ЕГН)

4.9. Издателят обработва възражението в срок от 7 дни от получаването му. По изключение, когато случаят не може да бъде разрешен в 7-дневен срок, Издателят чрез Представителя изпраща на Клиента отговор, в който посочва причините за забавата, както и срока, в който Клиентът ще получи решението му по жалбата. Във всички случаи срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата. Ако Издателят не се произнесе в срок или решението му не удовлетворява Клиента, той може:

а) Да отнесе спора за разглеждане от Помирителна комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите на адрес: ул. Врабча № 1, ет. 3, 4 и 5, София 1000; или

б) Да поиска от Издателя да започне процедура по оспорване на дадената трансакция пред международния картков оператор според всички приложими

правила за това. Искането за оспорване на трансакция се подава от Клиента, като за започване на процедура за оспорване пред международния картов оператор се дължи такса, определена в Тарифата. Издателят изпраща уведомление до Клиента, при окончателно решение по оспорването при завършване на процедурата пред международния картов оператор. Клиентът може да се информира от Издателя чрез Представителя на всеки етап от разглеждането на оспорването на трансакцията, като се легитимира.

4.10. В случай на основателност на оспорването и неразрешена платежна операция Издателят възстановява на Клиента стойността на електронните пари по сметката му за електронни пари със стойността на неразрешената платежна операция. Възстановяването се извършва незабавно и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязал или е бил уведомен за операцията. Вальорът за заверяване на сметка на Клиента е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.

4.11. Разпоредбата на чл.4.10 не се прилага и Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена Карта, когато Клиентът не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на Картата, до максимален размер от 100 лева.

4.12. Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или с умишлено или поради груба небрежност неизпълнение на едно или повече от следните задълженията:

1. да използва Картата в съответствие с Рамковия договор и настоящите Общи условия;

2. да уведомява Издателя по реда на настоящите Общи условия за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на Картата незабавно след узнаването; и

3. след получаване на Картата да предприеме всички разумни действия за запазване на неговите персонализирани средства за сигурност, включително да не записва каквато и да е информация за тези средства за сигурност върху Картата и да не съхранява такава информация заедно с нея.

В тези случаи Клиентът понася всички вреди независимо от размера им.

4.13. След надлежно уведомяване по реда на чл.4.7, Клиентът не понася никакви имуществени вреди, настъпили след уведомяване на Издателя чрез Представителя и произтичащи от използване на изгубена, открадната или незаконно присвоена Карта, с изключение на случаите, в които Клиентът е действал чрез измама.

4.14. Ако Издателят не осигури подходящи начини за уведомление по всяко време за изгубена, открадната или незаконно присвоена Карта, съгласно чл.4.7, Клиентът не носи отговорност за имуществените вреди, произтичащи от използване на изгубена, открадната или незаконно присвоена Карта, с изключение на случаите, в които Клиентът е действал чрез измама.

4.15. Издателят носи отговорност пред Клиента за точното изпълнение на платежната операция и дължи своевременно възстановяване на средствата до размера на електронните пари преди неточно изпълнената или неизпълнена операция, освен ако докаже пред Клиента или пред доставчика на платежни услуги на получателя, че доставчикът на платежни услуги на получателя е получил сумата по платежната операция в изисквания се срок, като в този случай, доставчикът на платежни услуги на получателя носи отговорност пред получателя за точното изпълнение на платежната операция. По искане на Клиента Издателят предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на въпросната платежна операция и уведомява клиента за резултата.

4.16. Издателят носи отговорност пред Клиента за възстановяване на всички платени от него такси и комисиони вследствие на неизпълнение или неточно изпълнение на платежни операции с електронните пари и Картата, за които Издателят носи отговорност по чл. 4.15.

4.17. Отговорността, предвидена в този раздел, не се носи в случаите на извънредни и непредвидени обстоятелства извън контрола на страната, позоваваща се на съществуването на такива обстоятелства, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато Издателят е действал в изпълнение

на нормативно установено задължение според българското законодателство или законодателството на Европейската общност.

4.18. Издателят не носи отговорност в случай на отказ от страна на трети лица да приемат плащане с Карта, издадена от Издателя, или ако инициирано от Клиента плащане не може да бъде извършено с Картата по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Издателя. В случай че отказът на трети лица да приемат плащане с Картата е в противоречие с правата на Клиента по Регламент (ЕС) 2015/751 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2015 г. относно обменните такси за платежни операции, свързани с карти (ОВ, L 123/1 от 19 май 2015 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) 2015/751“, Издателят ще съдейства на Клиента за налагане на санкции на нарушителите, след получаване на информация от Клиента за случая. Съгласно Регламент (ЕС) 2015/751 е забранено налагане на дискриминационни такси или отказ за приемане на плащане с Картата, ако съответният търговец е обозначил със стикери, че приема плащания с карти от съответната Международна картова организация.

4.19. Издателят не е страна в отношенията между Клиента и търговеца и не отговаря за качествата на закупените стоки или услуги, както и за евентуални спорове, възникнали между Клиента и търговеца.

4.20. Издателят не носи отговорност, ако направено от трето лице уведомление по чл.4.7 е невярно, а Издателят е предприел необходимите мерки в защита на Клиента, като е блокирал използването на Картата.

4.21. Клиентът е отговорен за всички задължения, произтичащи от използването на Картата, вкл. и извършени offline трансакции, и отговаря за вредите, причинени от неправилното използване на Картата, при условията на настоящия раздел и ЗПУПС.

4.22. Ако определена платежна операция би довела до надвишаване на разполагаемите електронни пари по Картата, тази трансакция ще бъде отказана от Издателя. Наред с това, с цел избягване на рискове, Издателят може да блокира Картата до осъществяване на директен контакт между Партньора и Картодържателя. В случай че по технически причини се допусне извършването на трансакция, която води до надвишаване на разполагаемите електронни

пари по Картата, то сумата на платежната операция, с която се надвишават разполагаемите електронни пари, Картодържателят разбира и се съгласява, че същата е дължима от него на Издателя в срок до 10 дни от осчетоводяването ѝ. Такива трансакции са обичайни за някои търговци поради спецификата на дейността им (коли под наем, хотели, кораби, градски транспорт, пътни такси и др.). Същите имат възможност да задължават картодържателите без предварително авторизиране на сумата.

V. НЕПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

5.1. Клиентът може да извършва и неплатежни операции, посочени в Тарифата, като спазва указанията, публикувани в интернет страницата, посочена в Рамковия договор.

VI. СПРАВКИ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

6.1. След получаване на платежно нареждане, Издателят в съответствие с чл.65 от ЗПУПС незабавно предоставя информация за платежната операция на траен носител в индивидуалния Интернет профила на Клиента. Издателят предоставя информация на Клиента, която включва най-малко:

- а) уникален номер на издадените електронни пари, присвоен от Издателя в Регистъра за електронни пари;
- б) уникален номер (PAN) на Картата, чрез която се ползват издадените електронни пари;
- в) размер на държани електронни пари към дата;
- г) информация за всички платежни операции, извършени към текущата дата, включително: регистрационен номер на платежна операция, вид на платежна операция и данни за получателя; стойност на платежната операция, изразена във валутата на издадените електронни пари, валутата на извършената платежна операция и обменния курс, прилаган от Издателя на базата на обменните курсове, определяни ежедневно от съответната международна картова организация; данни за размера на всички такси и комисионни, дължими от Клиента във връзка с платежната операция; дата и час

на получаване на платежното нареждане: вальор на намаляване на електронните пари.

д) размер и вид на всички дължими и изискуеми такси, начислени и удържани от Издателя съгласно рамковия договор, Общите условия и Тарифа;

е) стойност на електронни пари, които могат да бъдат изкупени обратно, след намаляване с дължима такса за обратно изкупуване, към текуща дата.

6.2. Клиентът може да се информира за платежна операция и наличните електронни пари и чрез обаждане от телефона, от който е активирана Картата в Контактен център, както и в офис на Издателя или на Представителя.

6.3. Издателят предоставя на Клиента Рамков договор, актуалните Общи условия и Тарифата на български език задължително, на дълготраен носител в Интернет на <https://vivacredit.bg>, посочена в Рамковия договор, а при поискване от страна на Клиента и на хартиен носител, без да начислява каквито и да е такси за това.

VII. ОБРАТНО ИЗКУПУВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ

7.1. По искане на Клиента Издателят изкупува по всяко време и по номинална стойност паричната стойност на държаните електронни пари, ако тази парична стойност покрива таксата за обратно изкупуване, ако има такава посочена в Тарифата и ако то е заявено преди прекратяване на Рамковия договор или повече от една година след това, която се начислява и удържа от електронните пари. Клиентът има право да иска Издателят да изкупи обратно част или цялата сума на държаните електронни пари. Искането трябва да бъде отправено в писмена форма в офис на Издателя или на Представителя, като Клиентът е длъжен да се легитимира чрез представяне на валиден документ за самоличност и на Картата, чрез която се ползват електронните пари. В случай че Клиентът не може да предостави Картата, то той трябва да се легитимира като Държател на електронните пари, вписан в Регистъра за електронни пари на Издателя. При надлежна легитимация на Клиента, Издателят изкупува обратно по номинал посочената от Клиента сума, до размера на държаните от Клиента електронни пари и отбелязва в своя Регистър за електронни пари операцията по обратно изкупуване, сумата на електронни пари, които са

изкупени, оставащите държани електронни пари (ако такива остават), дата на обратно изкупуване и данни за Клиента, който е извършил обратното изкупуване. При обратно изкупуване Издателят начислява такса за обратно изкупуване, съгласно Тарифата.

7.2. Сумата от обратно изкупуване на електронни пари се заплаща в брой на Клиента или по банкова сметка, чийто титуляр е Клиента. Изплащането на обратно изкупени електронни пари на стойност над 300 лв. е възможно единствено по банков път. Издателят заплаща сумата от обратно изкупените електронни пари в срок до 30 дни от обратното изкупуване поради съображения за сигурност.

VIII. Изменение на Договора и Тарифата. Прекратяване

8.1. Издателят има право да извършва едностранно промени в Рамковия договор, Общите условия или Тарифата, като предостави промените на Държателя на дълготраен носител чрез публикуване в интернет страница www.vivacredit.bg най-малко два месеца преди датата, на която промените ще влязат в сила. Клиентът може да получи информацията за предстоящите промени на хартиен носител при поискване в офис на Издателя.

8.2. Счита се, че Държателят е приел промените по чл.8.1, освен ако преди датата на влизането им в сила, Клиентът не уведоми Издателя чрез Представителя, че не ги приема. Ако не приема промените, Държателят има право да прекрати Договора по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Държателят може да приеме или да отхвърли измененията преди датата, на която е предложено да влязат в сила.

8.3. Издателят обработва личните данни в съответствие с Общия регламент относно защита на данните и приложимото законодателство. Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на Издателя, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт

с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Политиката за поверителност, която е налична на интернет страницата, посочена в Рамковия договор и достъпна на адрес: <https://easyps.bg/gdpr/?lang=bg>.

8.4. Рамковият договор е безсрочен и има действие до прекратяването му от някоя от страните по реда на настоящите Общи Условия. Рамковият договор може да бъде прекратен по всяко време както следва:

8.4.1. С едномесечно писмено предизвестие от Клиента до Издателя чрез Представителя, при условие, че Клиентът е погасил изцяло всички свои задължения към Издателя, ако има такива. Клиентът трябва да се легитимира надлежно в офис на Издателя или на Представителя чрез предоставяне на Картата и предоставяне на валиден документ за самоличност. При отправяне на писмено предизвестие за прекратяване на Договора, Клиентът е длъжен незабавно да върне Картата на Издателя.

8.4.2. С двумесечно писмено предизвестие от Издателя чрез Представителя до Клиента, което се предоставя на Клиента на хартиен или друг дълготраен носител; или

8.4.3. С уведомление от Издателя чрез Представителя до Клиента с незабавно действие, в случай на неизпълнение на някое от задълженията на Клиента по Рамковия договор и настоящите Общи Условия или неизпълнение от какъвто и да е характер от страна на Клиента.

8.5. За неуредени в настоящите Общи Условия въпроси се прилага действащото право на Република България. Всички спорове между Клиента и Издателя, които не могат да бъдат уредени по съгласие между тях или чрез извънсъдебната процедура, описана в т. 4.9, се решават от компетентния български съд.

IX. Тарифа на Издателя за дължимите такси по Карта

Вид такса	Размер на таксата
Издаване на карта	30 лв
Преиздаване на карта	30 лв

Такса Неактивност	3 лв
Такса за теглене пари в брой на АТМ в България	без такса
Такса за теглене пари в брой на АТМ в страни от ЕИП	без такса
Такса за теглене пари в брой на АТМ в страни извън ЕИП	без такса
Такса за теглене пари в брой на ПОС терминал	без такса
Такса за плащане в Интернет	без такса
Такса за плащане при търговец	без такса
Такса за неоснователно оспорена трансакция	30 лв
Промяна на ПИН-код в страни от ЕИП	без такса
Промяна на ПИН-код в страни извън ЕИП	без такса
Проверка на баланс на АТМ в страни от ЕИП	без такса
Проверка на баланс на АТМ в страни извън ЕИП	без такса
Отказана трансакция в страни от ЕИП	без такса
Отказана трансакция в страни извън ЕИП	без такса
Такса Обслужване	без такса
Допълнителни услуги	
Преиздаване на карта /по искане на клиента/	30 лв
Такса за блокиране на карта	без такса
Такса за деблокиране на карта	без такса
Такса за известяване чрез e-mail	без такса
Такса изкупуване на електронни пари	10 лв
Промяна на параметри по карти	без такса
Подробно извлечение всеки месец	без такса
Обработка на запорно съобщение /за всяко получено запорно съобщение/	20 лв
Стандартни лимити по трансакции	
	дневен/седмичен
Теглене на пари в брой в България и чужбина	1000/3000 BGN
Покупка на ПОС в България и в чужбина	4000/7000 BGN
Общ лимит за трансакции	4000/7000 BGN