

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА РАЗПЛАЩАНИЯ С ПЛАТЕЖНИ И ПРЕДПЛАТЕНИ КАРТИ НА ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС**

---

Настоящите Общи условия за обслужване на разплащания с платежни и предплатени карти на реално и виртуално терминално устройство ПОС, наричани за краткост Общи условия, уреждат отношенията между „УниКредит Булбанк“ АД, вписано в търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 831919536, със седалище и адрес на управление: гр. София, Район „Възраждане“, пл. „Света Неделя“ № 7, с електронен адрес: [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg), осъществяващо банкова дейност под надзора на Българската народна банка въз основа на лиценз РД22-2249/16.11.2009 г., наричано по-долу и „Банката“, и клиенти на Банката, наричани по-долу „Клиенти“ – юридически лица, еднолични търговци, лицата, посочени в чл. 2 от Търговския закон, и бюджетни организации, възникващи с приемането, обработката и обслужването по сметка на Клиента в Банката на безналични плащания с платежни и предплатени карти за предлагани от Клиента стоки и/или услуги чрез електронно (реално и/или виртуално) терминално устройство ПОС.

Общите условия са задължителни за Клиентите и представляват неразделна част от договора за обслужване на разплащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС, както и от договора за обслужване на разплащания с платежни и предплатени карти през интернет (виртуално терминално устройство ПОС), наричани също и „договор за терминално устройство ПОС“, като уреждат платежните отношения, правата и отговорностите на Банката и Клиентите.

Банката има право да променя и допълва настоящите Общи условия, за което уведомява Клиентите в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила, чрез съобщения във филиалите на Банката, както и чрез публикуването им на интернет страницата на Банката – [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg). Клиентите са обвързани с промените в Общите условия, ако писмено не уведомят Банката, че не ги приемат, преди датата на влизането им в сила. В случай, че Клиент не е съгласен с предложените промени, той има право да прекрати договора за терминално устройство ПОС, преди промените да влязат в сила. Клиентите могат да получат настоящите Общи условия при поискване на хартиен носител във филиал на Банката.

Настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с Решение по Протокол № 30 от 26.06.2013 г., последно актуализирани с Решение на Управителен съвет по Протокол № 49 от 30.10.2019 г., и влизат в сила от 31.12.2019 г. Същите са имплицитно присъща и неразделна част от всеки един сключен от Банката договор, който препраща към настоящите Общи условия, и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е установено друго.

### **Раздел I. ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС – РЕАЛНО И/ИЛИ ВИРТУАЛНО**

**1. Дефиниции** – по смисъла на тези Общи условия, изброените по-долу думи и съкращения имат следното значение:

1.1. Реално терминално устройство ПОС – стационарно или мобилно електронно физическо устройство, инсталирано в търговски обект на територията на Република България за приемане на плащания с платежни и предплатени карти в присъствието на оправомощения ползвател и картата. За търговски обект в Република България, който не е с фиксирано местоположение, Банката предоставя мобилно терминално устройство ПОС на Клиент със седалище и данъчна регистрация на територията на Република България. По изключение се допуска инсталиране на реално терминално устройство ПОС в помещенията на дипломатически, консулски или военни представителства на Република България зад граница.

1.2. Виртуално терминално устройство ПОС – логическо устройство, дефинирано в картовата система на Банката, за дистанционно приемане на електронни плащания с платежни и предплатени карти през интернет страница на Клиент със седалище и данъчна регистрация на територията на Република България.

1.3. Блокиране на сума по карта (функция „Оторизация на реално терминално устройство ПОС“) – допълнителна функционалност на реално терминално устройство ПОС за ръчно въвеждане на картови данни през клавиатурата на терминалното устройство и резервиране

(блокиране) на сума по карта за 30-дневен период, без осъществяване на финансова трансакция.

1.4. Key Entry – допълнителната функционалност на реално терминално устройство ПОС за ръчно въвеждане на картови данни и инициране на картово заплащане през клавиатурата на терминалното устройство с извършване на финансова трансакция.

1.5. CashBack – възможност за получаване от оправомощения ползвател на платежната карта на пари в брой при трансакция на реално терминално устройство ПОС.

1.6. Безконтактно плащане – извършване на безконтактно плащане на реално терминално устройство ПОС. Разплащането се осъществява посредством доближаване на платежната/предплатената карта с наличието на специален отличителен символ до реално терминално устройство ПОС или свързания към него безконтактен четец, без да е необходимо същата да се поставя/прокарва през него.

1.7. Клиент – юридическо лице, едноличен търговец, лице, посочено чл. 2 от Търговския закон, и бюджетна организация.

1.8. Брандове платежни и предплатени карти, които могат да бъдат приемани като платежен инструмент за осъществяване на безналично плащане на терминално устройство ПОС:

- Mastercard, Maestro;
- Visa, Visa Electron, V PAY;
- Други, одобрени от Банката брандове платежни и предплатени карти.

1.9. Тип платежни и предплатени карти според функционалността и лицето, на което са издадени, които се приемат на терминално устройство ПОС:

- Дебитни потребителски карти с незабавен дебит – за физически лица;
- Кредитни потребителски карти и карти с отложен дебит – за физически лица;
- Корпоративни карти – дебитни и кредитни карти за юридически лица, еднолични търговци, лица, посочени чл. 2 от Търговския закон, и бюджетни организации.

1.10. 3D Secure – система за идентификация на оправомощения ползвател на платежната карта в реално време при плащане на виртуално терминално устройство ПОС чрез секретна парола и осигуряване на максимална сигурност на картово плащане при Клиент чрез някоя от следните схеми:

- Visa Secure – за карти с логото на Visa, Visa Electron, V PAY;
- Mastercard Identity Check – за карти с логото на Mastercard и Maestro;
- 3D Secure ProtectBuy – за карти с логото на Diners;
- Секретен код на „БОРИКА“ АД – за карти с логото на bCard и други;
- Друга схема – за други, одобрени от Банката брандове платежни и предплатени карти.

1.11. МКО – Международните картови организации – юридическите лица, които управляват картовите брандове, описани в т. 1.8;

1.12. Инструкции за приемане на плащания с платежни и предплатени карти:

- Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС;
- Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти през интернет (виртуално терминално устройство ПОС);
- Допълнения към Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС по повод обслужване на плащания без физическата наличност на карта;
- Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство mPOS Cashier;
- Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство mPOS Smart.

1.13. „БОРИКА“ АД – акционерно дружество, собственост на Българската народна банка и търговските банки в страната, осигуряващо непрекъсната работа на Оторизационен център – 24 часа, 7 дни седмично.

1.14. Оспорено плащане – процедура за възстановяване, изцяло или частично, на определена сума, заплатена чрез трансакция с карта. Такова възстановяване се извършва от страна на банката-издател на картата, поради допуснати нарушения при приемането на плащането или извършването на трансакция при условията на измама или по инициатива на оправомощения ползвател на картата. Банката, обработила плащането на Клиента, има възможност да го представи повторно за плащане от страна на оправомощения ползвател на картата само при доказана липса на пропуски в процеса на приемане на плащането, регламентирани с настоящите Общи условия и Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти.

1.15. Неправомерна трансакция или трансакция, извършена при условията на „измама“ – трансакция, съзнателно (преднамерено) извършена с карта или картови данни, придобити по

незаконен начин (изгубена, открадната, получена на базата на фалшиви документи и др.), както и с фалшифицирана или подправена карта, или с присвоени картови данни. Такава трансакция е направена без знанието и съгласието на оправомощения ползвател на картата и без неговото разрешение, като последният отказва да признае разходите, свързани с нея.

1.16. Сметка – разплащателна сметка в български левове или евро, водена от Банката на името на Клиента и посочена в договора за терминално устройство ПОС за осчетоводяване на приетите плащания с платежни и предплатени карти на реално и виртуално терминално устройство ПОС. Валутата на сметката може да бъде и в щатски долари само относно осчетоводяването на плащания с платежни и предплатени карти на виртуално терминално устройство ПОС. Правата и задълженията на страните във връзка с откриването и обслужването на сметката се уреждат от Общите условия на Банката за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на юридически лица и еднолични търговци и за предоставяне на платежни услуги. Поддържането на сметката от страна на Клиента е задължително условие за изпълнение на задълженията на Банката по договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия. Клиентът е длъжен да заплаща на Банката всички такси, комисиони и други разноси по откриването и поддържането на сметката, както и тези, възникнали във връзка с предоставеното от Банката терминално устройство ПОС, съгласно договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия и Тарифата за таксите и комисионите на „УниКредит Булбанк“ АД за юридически лица и еднолични търговци. Клиентът предоставя на Банката, по реда на директния дебит, право да събира служебно вземанията си от сметката, а при недостатъчно средства по нея – от други сметки, чийто титуляр е Клиентът. В случай, че сметката е в различна валута от валутата на задължението на Клиента към Банката, последната събира вземането си от тази сметка на база официалния обменен курс на Банката в деня на операцията.

1.17. Трансакция „Покупка на вноски“ – Трансакция, при която контрагент на Клиента – оправомощен ползвател на кредитна карта, издадена от Банката, прави покупка на изплащане, като разсрочването на месечните погасителни вноски се извършва посредством предоставеното от Банката на Клиента терминално устройство ПОС. Стойността на покупката не може да бъде по-малка от 100 лева. Този тип трансакция е приложима само за разрешени от Банката покупки при одобрени от Банката клиенти и с одобрени от Банката брандове кредитни карти.

## **2. Общи положения**

2.1. Банката не е страна в правоотношенията между Клиента и неговите клиенти, отнасящи се до осъществяваната от него дейност по предлагане на стоки и/или услуги, тяхното качество и/или количество, сроковете за доставка/изпълнение и др.

2.2. Банката изпълнява ролята на платежен посредник в осъществяването на безналичното картово плащане на терминално устройство ПОС (реално или виртуално).

2.3. Двете страни се задължават взаимно да си сътрудничат при осъществяването на всички дейности, свързани с плащанията с карти, описани в т. 1.8, в рамките на предмета на договора за терминално устройство ПОС, като:

2.3.1. Банката се задължава в съответствие с нормативно установеното да осчетоводява по сметката на Клиента всички наредени в негова полза плащания на стоки или услуги с карти, описани в т.1.8, които са извършени в съответствие с Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти;

2.3.2. Със заверяването на сметката на Клиента с всяко наредено чрез платежна и предплатена карта плащане, задължението на Банката, предмет на договора за терминално устройство ПОС, се погасява.

2.4. Клиентът предлага на своите клиенти плащане с карти, описани в т. 1.8, съгласно договора за терминално устройство ПОС, в съответствие с изискванията за обработка на плащанията, посочени в Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти и настоящите Общи условия.

2.5. Клиентът приема правомерни плащания с банкови карти, носещи търговски марки на Visa, Mastercard, Maestro, „БОРИКА“ АД и други карти, съгласно т.1.8. Клиентът, който взема решение да не приема всички карти или други платежни инструменти на дадена платежна картова схема, уведомява потребителите ясно и еднозначно по същото време, по което информира потребителите за приемането на други карти и платежни инструменти на платежната картова схема. Тази информация се излага на видно място на входа на търговското помещение и на касата.

2.6. Предлаганите от Банката ценови условия се оповестяват разделено по брандове платежни и предплатени карти, съгласно т. 1.8 и се прилагат за всички типове карти, посочени в т. 1.9.

2.7. В случай, че след сключването на договора за терминално устройство ПОС, Банката одобри нов бранд платежни и предплатени карти, които могат да бъдат приемани като платежен инструмент за осъществяване на безналично плащане на терминално устройство ПОС, и не е подписан анекс с Клиента относно дължимата такса за обслужване на търговец за новия бранд карти, Клиентът дължи на Банката такса за обслужване на търговец, определена за новия бранд карти в действащата Тарифа за таксите и комисионите на „УниКредит Булбанк“ АД за юридически лица и еднолични търговци.

2.8. При извършване на трансакция „Покупка на вноски“, Клиентът е длъжен предварително да уведоми оправомощения ползвател на картата за сроковете и условията за разсрочване на конкретната покупка. Клиентът не е страна и не носи отговорност по кредитното правоотношение между кредитора и оправомощения ползвател на картата, свързано с изплащането на вноските.

2.9. Клиентът уведомява писмено Банката, в случай че не желае да извършва трансакции „Покупка на вноски“ на предоставеното му от Банката терминално устройство ПОС.

### **3. Оспорени плащания**

3.1. При съмнения на Банката, при получаване на информация от МКО или от органите на МВР, или други банки, за плащания с откраднати, фалшиви или нередовни платежни/предплатени карти или извършени без знанието и/или съгласието на оправомощения ползвател на картата, Банката има право да посети Клиента без предупреждение и да проведе разследване на място, като Клиентът е длъжен да съдейства и да предостави поисканата му от Банката информация относно оспорените плащания.

3.2. При последваща рекламация на плащане с платежна/предплатена карта, резултат от неспазване Инструкциите за работа с платежни и предплатени карти или неизпълнение на задълженията на Клиента, съгласно настоящите Общи условия и/или договора за терминално устройство ПОС, последният отговаря с имуществото си до размера на рекламираните суми, дължими незабавно на Банката, считано от датата на получаване на рекламацията.

3.3. В процеса на установяване на основателността на получената рекламация Банката се ръководи от Оперативните правила на МКО, действащото законодателство на Република България и получената информация от компетентните държавни и международни институции, както и от МКО.

3.4. До установяване основателността на рекламацията и/или съмненията за неправомерна употреба на платежни/предплатени карти, Банката има право да блокира служебно сметката на Клиента с пълния размер на оспорените плащания.

3.5. При невъзможност от страна на Клиента при постъпила рекламация да предостави документи, удостоверяващи основателността на извършената трансакция, участието на оправомощения ползвател на картата и съгласието му с условията на плащането, Клиентът оторизира Банката да възстанови съответната сума по картата, с която е била извършена трансакцията.

3.6. При хипотезата на основателна рекламация по т. 3.3 или при неизпълнение на задълженията на Клиента съгласно настоящите Общи условия, договора за терминално устройство ПОС и приложимите към тях Инструкции за приемане на плащания с платежни и предплатени карти, Банката дебитира служебно блокираната сметка със сумата на основателната рекламация, за което Клиентът я овластява по силата на настоящите Общи условия.

3.7. Банката не носи отговорност за рекламации, свързани със срокове за доставка и качество на стоките и изпълнение на услугите, предлагани от Клиента съгласно отговорностите на страните, предвидени в Общите условия за работа с клиенти на Клиента; както и в случаите, когато сделката се окаже недействителна поради каквато и да било причина, или Клиентът е бил кредитиран или се е опитал да бъде кредитиран във връзка с фиктивна покупка, измамил е или се е опитал да измами Банката, независимо от начина. В посочените случаи рискът и отговорността се носят от Клиента.

### **4. Права на Банката**

4.1. Банката има право да извършва периодични инспекции на Клиента на адресите на извършване на търговска дейност/помещенията, в които е инсталирано терминално устройство ПОС, както и да проверява интернет страницата на Клиента.

4.2. Банката има право едностранно да налага допълнителни изисквания или ограничения по отношение приемането на плащания с карти при Клиента.

4.3. При съмнения на Банката и/или при получаване на информация от МКО, органите на МВР, ДАНС, други компетентни държавни и/или международни институции и/или други банки за плащания с откраднати, фалшиви и/или нередовни платежни/предплатени карти, Банката има право да блокира сумите на извършените трансакции, да извърши внезапна проверка на

Клиента без предупреждение и да проведе разследване на място, както и да блокира служебно сметката с пълния размер на сумите на тези плащания. Клиентът е длъжен да съдейства и да предостави поисканата от Банката информация.

4.4. Банката не носи отговорност за загуби на Клиента от наредени плащания в неговите обекти/интернет страница, които са осъществени при нарушаване или неспазване на изискванията на Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти.

4.5. Банката има право да удължи срока на заверяване сметката на Клиента, предвиден в договора за терминално устройство ПОС, при иницирано разследване поради съмнения за наредено плащане с фалшива, невалидна и/или нередовна платежна/предплатена карта или осъществено без знанието и/или съгласието на оправомощения ползвател до установяване правомерността на нареденото плащане, но не повече от 15 (петнадесет) работни дни от датата, на която информацията за инициране на разследването на плащането е постъпила в Банката. За това удължаване на срока на заверка Банката е длъжна надлежно да уведоми Клиента в тридневен срок от датата на инициране на разследването, без да му дължи лихви за забава и/или друга форма на обезвреда независимо от изхода на разследването.

4.6. Банката има право да откаже да осчетоводи наредено плащане по т. 4.4 по сметката на Клиента при получено потвърждение съгласно правилата на МКО или от банката-издател на картата, че то е неправомерно нареждане за плащане с фалшива, невалидна и/или нередовна платежна/предплатена карта или осъществено без знанието и/или съгласието на оправомощения ползвател на картата, както и при неспазване на което и да е от условията в настоящите Общи условия или Инструкции за приемане на плащания с платежни и предплатени карти от страна на Клиента. Банката не носи отговорност, произтичаща от операции с невалидна, фалшива или нередовна карта, както и осъществени без знанието и/или съгласието на оправомощения ползвател на картата. Банката е длъжна да информира Клиента за всяко наредено неправомерно плащане по смисъла на тази алинея, което няма да бъде осчетоводено по сметката му и причините за това в петдневен срок от вземането на решението за това.

4.7. При установяване от страна на Банката, че нареденото при Клиента плащане, с което е заверена сметката му, е въз основа на фалшива, невалидна и/или нередовна карта, или в случай, че картата е представена за плащане от лице, различно от оправомощения й ползвател, Клиентът с настоящите Общи условия предоставя на Банката изричното право да задължи сметката му, като сторнира грешното заверение и го отнесе по сметката на потърпевшата страна. Рискът от плащания с фалшиви, невалидни и/или нередовни платежни карти, както и в случаи на наредено плащане с картата от лице, различно от оправомощения й ползвател, е изцяло за сметка на Клиента.

4.8. Клиентът дава своето изрично и безусловно съгласие Банката да използва всякаква информация на електронен, хартиен или друг носител, получена от МКО, компетентните държавни или международни институции, „БОРИКА“ АД, правоохранителните и правораздавателните органи, свързана с плащанията с платежни карти през предоставените му терминални устройства ПОС, като валиден и обвързващ го доказателствен материал, в удостоверение на констатирани нарушения при него, като основание за предявяване на искане за информация или за възстановяване на вреди, претърпени от Банката във връзка с изпълнението на настоящите Общи условия.

4.9. При получени сигнали за недобросъвестни практики от страна на Клиента, Банката има право да блокира служебно по сметката на Клиента сумата на приетите плащания с платежни/предплатени карти през предоставените на Клиента терминални устройства ПОС за последните 120 дни с оглед обезпечаване удовлетворяването на финансовите претенции на оправомощените ползватели на карта, претърпели щети в резултат на тези практики.

4.10. Клиентът носи пълна имуществена отговорност и незабавно възстановява на Банката при първо поискване всички претърпени от Банката вреди за сумата на наложени на Банката санкции от страна на компетентни държавни и международни институции и/или МКО, във връзка и/или по повод неспазването от страна на Клиента на разпоредбите на договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия, Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти, и на съдържащите се в тях правила и стандарти на МКО, както и възстановява на Банката пълния размер на удържаните от Банката разходи за извършване на задължителен одит от външни за нея институции по повод нарушенията на Клиента, обект на санкциониране.

4.11. Банката има право служебно да събере от сметката на Клиента по реда на чл. 21 от Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, всички свои разходи и щети, произтичащи пряко или непряко от неизпълнението на договора за терминално устройство ПОС и неспазване на настоящите Общи условия и Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти от страна на Клиента, за което Клиентът дава своето съгласие.

## **5. Права на Клиента**

5.1. Клиентът има право да откаже да приеме плащане с карта в случай на:

- 1) Невалидност на платежната карта;
- 2) Невъзможност да се получи потвърждение за извършване на операцията;
- 3) Съмнение относно правомерността на операцията;
- 4) Съмнение за неистинска или подправена платежна/предплатена карта – липса на някой/и от задължителните защитни елементи върху нея – при плащания на реално терминално устройство ПОС;
- 5) Неуспешно идентифициране (автентикация) на оправомощения ползвател на картата за плащане на виртуално терминално устройство ПОС;
- 6) Невъзможност за автентикация на оправомощения ползвател на картата за плащане на виртуално терминално устройство ПОС;
- 7) Несъответствие на подписа върху платежната карта с подписа върху документа за трансакцията или документа за самоличност при плащания на реално терминално устройство ПОС, в случаите когато върху разписката от терминала е налично поле за подпис на оправомощения ползвател;
- 8) Отказ от страна на държателя на картата да представи документ, потвърждаващ неговата самоличност в случаите на т. 7 по-горе или когато установи, че неоправомощено лице използва платежната карта;
- 9) По нареждане на Банката.

5.2. Клиентът има право да получава информация относно осчетоводените извършени плащания с карти по неговите сметки, както и информация за всички плащания в неговите търговски обекти/интернет страница за предходни периоди.

5.3. Клиентът има право да изготви дизайн на съобщението, визуализиращо се на картодържателя след получаване на оторизация, респективно след отхвърляне на трансакцията, при плащане с карта на виртуално терминално устройство ПОС.

5.4. Клиентът има право да извършва автоматична проверка за състоянието на трансакция на виртуално терминално устройство ПОС чрез интерфейса за достъп на интернет страницата на Клиента до акцептиращия и платежен сървър на „БОРИКА“ АД или чрез допълнителна ръчна проверка на трансакция чрез ЕТЛОГ (уеб-базирано приложение за отдалечен достъп до системата на „БОРИКА“ АД).

## **6. Прекратяване на договора за обслужване на разплащания с платежни и предплатени карти на терминално устройство ПОС**

1) Договорът може да се прекрати:

а. По взаимно съгласие на страните при изпълнение на насрещните задължения на всяка от тях;

б. С едномесечно писмено предизвестие от Клиента, изпратено до Банката, при липса на нарушение на клаузите на договора и при условие, че няма неуредени рекламации и други спорове между страните. Прекратяването на договора настъпва с изтичане срока на предизвестие, но само ако Клиентът е уредил изцяло всички дължими на Банката суми във връзка и/или по повод изпълнението на договора;

в. С отправяне на двумесечно предизвестие от Банката до Клиента;

г. При нарушаване на някоя от клаузите на договора или настоящите Общи условия от една от страните, другата страна може да прекрати едностранно договора с 10 (десет) дневно писмено предизвестие, изпратено до неизправната страна, като последната се задължава да обезщети изправната за нанесените ѝ вреди в посочения срок;

д. При получаване на сигнал за дейност, която е незаконна, неправомерна, измамна, уронваща престижа на Банката и/или на международните картови организации, както и при приемане на картови плащания за стоки и/или услуги, извън изброените в договора, Банката има право да прекрати незабавно договора;

е. С прекратяването на договора за сметка, по която се осчетоводяват плащанията от терминалното устройство ПОС;

ж. В случай, че Клиентът не е съгласен с предлагани от Банката промени в настоящите Общи условия и/или Тарифата на Банката за таксите и комисионите за юридически лица и еднолични търговци, той има право да прекрати договора, преди промените да влязат в сила.

2) За начало на предизвестие се счита датата на получаването му от съответната страна по договора. Предизвестие ще се счита за достигнало до Клиента, когато е било изпратено на последния посочен от него адрес, независимо от отбелязването в обратната разписка.

- 3) При прекратяване на договора, Банката се задължава да извърши дължимите по него плащания в полза на Клиента, възникнали преди момента на прекратяването.
- 4) Всички финансови задължения и отношения, останали след прекратяване на действието на договора, се решават съобразно неговите разпоредби до окончателното им уреждане.
- 5) При прекратяване на договора, Клиентът се задължава незабавно да върне терминалното устройство ПОС с подписване на приемо-предавателен протокол, както и незабавно да отстрани от търговския си обект отличителните знаци за приемане на плащания с карти. При неизпълнение на това задължение, Банката има право да потърси правата си по съдебен ред, както и служебно да събере заведената в дълготрайните материални активи на Банката, с отчитане на нормата на амортизация за периода на експлоатацията, стойност на терминалното устройство ПОС по открита в Банката платежна сметка на Клиента по реда на чл. 21 от Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, за което Клиентът дава своето съгласие.

## **Раздел II. СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА РЕАЛНО ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС**

### **1. Задължения на Банката**

1.1. Банката предоставя на Клиента едно или няколко терминални устройства ПОС за приемане на плащания с платежни и предплатени карти. Устройствата са собственост на Банката и се предоставят на Клиента за възмездно ползване за срока на действие на договора за терминално устройство ПОС с приемо-предавателен протокол.

1.2. Банката предоставя на Клиента, който приема с подписването на договора за терминално устройство ПОС:

- 1) Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС и, в зависимост от предмета на дейност и функционалностите на терминалното устройство: допълненията към нея, Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство mPOS Cashier, Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство mPOS Smart .
- 2) Отличителни знаци и рекламни материали, показващи ясно, че в търговския обект/помещенията на Клиента се приемат плащания с платежни и предплатени карти, описани в т. 1.8.

1.3. Банката се задължава да предостави в търговския обект/помещението на Клиента терминално/и устройство/а ПОС, както и необходимата информация и документи за обучението на служителите на Клиента, определени за работа с него/тях.

1.4. Банката се задължава да предостави терминалното/ите устройство/а в търговския/те обект/и /помещенията на Клиента в следните срокове:

- 1) Не по-късно от 5-ия работен ден, считано от деня на подписване на договора за терминално устройство ПОС от двете страни, за територията на София-град;
- 2) Не по-късно от 8-ия работен ден, считано от деня на подписване на договора за терминално устройство ПОС от двете страни, за всички останали населени места на територията на Република България.

1.5. Банката осигурява GPRS-карти (за пренос на данни) на Клиента, ако той не предостави своя GPRS.

1.6. Банката поема задължението да организира сервизното обслужване на терминалното устройство.

1.7. Банката се задължава да превежда по сметка на Клиента сумите на извършените плащания с платежни и предплатени карти при условията и реда, предвидени в договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия и в Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС.

1.8. Банката се задължава да предоставя на Клиента, при поискване от последния, справка за приетите плащания в неговите обекти/помещения за предходни периоди.

1.9. Банката се задължава своевременно да актуализира Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС в съответствие с изменението на правилата и технологията за обслужване от страна на МКО, както и при промени в българското законодателство, засягащи предмета на договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия, като уведоми писмено за това Клиента.

1.10. Банката се задължава да осигури 24 часа, 7 дни седмично работа на Оторизационния център.

1.11. Банката се задължава да информира Клиента:

- 1) За всяко постъпило оспорено плащане, причините за оспорване, както и последващото развитие на случая;
- 2) За всяка трансакция в негов обект, обявена за злоупотреба от банката-издател на платежната/предплатената карта;
- 3) За всеки случай на сигнали за нарушения при обработката на трансакции с платежни/предплатени карти.

1.12. Банката се задължава да изпълнява своевременно и точно предвидените ѝ в договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия задължения.

## **2. Задължения на Клиента**

2.1. Клиентът се задължава да не изисква и/или използва платежните/предплатените карти за цели, различни от предвидените в договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия.

2.2. Клиентът се задължава да информира Банката за необходимостта от инструктаж на новоназначени служители, както и да съдейства на Банката за провеждане на периодично обучение на служителите в обекта.

2.3. Клиентът се задължава да предостави на и да запознае служителите си, обслужващи терминалното устройство ПОС, с Инструкциите за приемане на трансакции с платежни и предплатени карти.

2.4. Отговорността от грешки при приемане на плащания с платежни и предплатени карти в резултат на небрежност или невнимание от страна на оторизирани от Клиента по смисъла на т. 2.3 лица за работа с терминалното устройство или на приемане на плащания с платежни/предплатени карти от служители на Клиента, които не са преминали инструктаж от Банката по смисъла на т. 2.2, се носи от Клиента.

2.5. Клиентът се задължава в мястото, където извършва своята дейност, недвусмислено да обозначи чрез какви платежни/предплатени карти могат да се извършват плащания.

2.6. Клиентът се задължава да предава на Банката разписките от терминалното устройство ПОС или други документи, удостоверяващи извършени плащания с карти, описани в т. 1.8, по искане на Банката и в посочен от нея срок във връзка с постъпили оспорени плащания и/или при съмнения за плащания с откраднати, фалшиви или нередовни платежни/предплатени карти или осъществени без знанието и/или съгласието на оправомощения ползвател на картата.

2.7. Клиентът се задължава да възстанови по сметката, обслужваща картата, заплатените от оправомощения ползвател на картата суми, в случай на непредоставяне на поръчаните стоки и/или услуги, или ако са доставени/изпълнени с лошо качество или в противоречие с Общите условия на покупката.

2.8. Клиентът се задължава да възстановява суми, частично или изцяло, на клиенти по повод предишни покупки на стоки/ услуги, за които клиентите са заплатили с карти, единствено с кредитна операция по същите карти, с които първоначално са били заплатени стоките/услугите.

2.9. Клиентът се задължава да приема плащания с платежни карти в момента на физическото присъствие на оправомощения ползвател и предоставената му карта. При представяне на карта от оправомощения ползвател, Клиентът се задължава:

- 1) Да провери валидността на картата в съответствие с Инструкциите за приемане на трансакции с платежни и предплатени карти;
- 2) Да се увери, че картата се представя лично от оправомощения ползвател, като може да изиска от последния представяне на документ за самоличност;
- 3) Да получи оторизация в реално време от банката-издател на платежната/предплатената карта за всяка трансакция и не разделя сумата на трансакцията с цел извършване на трансакцията без оторизация;
- 4) Да не разделя сумата на една покупка на части с цел избягване на ограничение, поставени от Банката или банката-издател на платежната/предплатената карта;
- 5) Да не погасява стари задължения на оправомощения ползвател на платежната карта чрез плащания с платежна карта, а единствено налични към момента на сделката плащания на стоки и услуги;
- 6) При обработка на платежна карта с терминалното устройство да спазва точно реда на действията, описани в Инструкциите за приемане на трансакции с платежни и предплатени карти;
- 7) Да положи максимални усилия за задържане на неправомерно ползвани карти, както и да предприеме предвидените за това действия съгласно Инструкциите за приемане на трансакции с платежни и предплатени карти.

2.10. Клиентът се задължава да не разкрива пред трети лица имената и номерата на платежните/предплатените карти на оправомощен ползвател на електронен платежен инструмент, станали му известни във връзка с изпълнението на договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия.



2.11. Клиентът се задължава да не променя данните върху разписките/бланките от обработени плащания с платежни/предплатени карти след като оправомощения ползвател на платежната/предплатената карта е получил своето копие от разписката/бланката.

2.12. Клиентът се задължава да уведомява Банката по надлежния ред, в срок не по-късно от 7 дни преди:

- 1) Промяна на вписани относно Клиента данни в търговския регистър към Агенцията по вписванията или в регистър БУЛСТАТ;
- 2) Промяна в собствеността върху капитала или представляващия Клиента;
- 3) Промяна в местоположението на търговския обект/помещението.

В случаите по т. 2.12, ал. 2, Банката има право по своя преценка да прекрати с двумесечно предизвестие договора за терминално устройство ПОС.

2.13. Клиентът се задължава да не приема плащания с платежни/предплатени карти в полза на други търговци.

2.14. Клиентът се задължава да не извършва плащания в своите обекти с карти, издадени на негово име.

2.15. Клиентът не може да приема плащания с платежни/предплатени карти за стоки и/или услуги, извън така определените съгласно предмета на договора за терминално устройство ПОС.

2.16. Клиентът се задължава при приемане на плащания с дебитни/предплатени и кредитни банкови карти, издадени от банки със седалище в Европейския съюз и Европейското икономическо пространство да не начислява допълнителни такси и комисиони към цените на стоките в момента на покупка в зависимост от избрания начин на плащане – с карта.

2.17. Клиентът може да задържи платежна карта от името на издателя в случай на:

- 1) Невалидност на платежната карта;
- 2) Направено известие относно изгубена или открадната платежна карта;
- 3) Несъответствие на подписа на платежната карта с подписа върху разписката от терминално устройство ПОС, в случаите когато върху разписката е налично поле за подпис от оправомощения ползвател;
- 4) Използване на платежната карта от неоправомощено лице;
- 5) При получаване на нареждане от издателя да задържи съответната платежна карта;
- 6) По нареждане на Банката.

2.18. Клиентът се задължава да съдейства за инсталирането на терминалното устройство ПОС и да не променя без знанието и съгласието на Банката неговото местоположение.

2.19. Клиентът се задължава да спазва техническите изисквания за експлоатация на електронното терминално устройство ПОС и да уведоми незабавно Банката за възникнали технически неизправности.

2.20. Клиентът се задължава да се грижи за терминалното устройство ПОС като добър стопанин и след прекратяването на договора за терминално устройство ПОС да го върне на Банката в добро състояние, в съответствие с нормалната амортизация за периода на използването.

2.21. Всички разходи за ремонт на терминалното устройство ПОС, поради неправилна експлоатация или негрижливо съхранение, или при открадването му са за сметка на Клиента. Размерът на щетите се определя от Банката по стойност на оборудването, заведена в дълготрайните материални активи на Банката, с отчитане на нормата на амортизация за периода на експлоатацията.

2.22. Комуникационните разходи по експлоатацията на терминалното устройство ПОС са за сметка на Клиента.

2.23. Клиентът е длъжен да осигурява самостоятелно и своевременно консумативите, както и всички условия, необходими за нормалната работа на терминалните устройства ПОС без прекъсване.

2.24. При поискване от страна на Банката, Клиентът е длъжен да предоставя необходимата информация, пряко или непряко свързана с обработени плащания с платежни/предплатени карти.

2.25. При неизпълнение на което и да е от гореизброените задължения на Клиента, рискът и отговорността за извършените платежни операции остават за сметка на Клиента, като Банката се освобождава от задължението си да завери сметката му с неразрешената или неточно изпълнена операция.

2.26. Клиентът се задължава да съхранява разписките от приетите плащания с платежни/предплатени карти, описани в т. 1.8, за срок от 13 (тринадесет) месеца от датата на плащането.

### **Раздел III. СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ БЕЗ ФИЗИЧЕСКО ПРИСЪСТВИЕ НА ПЛАТЕЖНИ КАРТИ НА РЕАЛНО ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС (УСЛУГА MAIL ORDER)**

#### **1. Общи положения**

1.1. Този раздел урежда взаимоотношенията между Банката и Клиента, възникващи при приемането на плащания на реално терминално устройство ПОС без физическата наличност на платежни карти, чрез функционалност KEY ENTRY на реалното терминално устройство ПОС.

1.2. На Клиента може да се предоставя възможност от Банката да извършва плащания в своя полза чрез въвеждане на данни за картата от клавиатурата на терминално устройство ПОС (функционалност KEY ENTRY), които са му предоставени от оправомощения ползвател на картата и за които е получил писменото съгласие на последния във връзка с точно определени покупки-продажби на стоки/услуги или плащания на неустойки, или допълнителни разходи, свързани с такива покупки-продажби.

1.3. Клиентът потвърждава пред Банката, че е запознат и безусловно приема да спазва правилата и стандартите на МКО за извършване на разплащания с платежни карти, описани в т. 1.8, без физическата наличност на платежната карта, отразени в настоящите Общи условия и Инструкцията за приемане на плащания без физическата наличност на картите, и декларира, че няма да извършва картови разплащания, уронващи марката и доброто име на МКО, за което поема пълната отговорност.

1.4. Клиентът безусловно и неотменно поема за своя сметка всички рискове при приемането на картови плащания без физическата наличност на картите, както и загубите, свързани с тях, включително и тези, наложени на Банката в резултат от приемането на такива плащания при Клиента, които включват и, но не само, санкции от МКО и други компетентни институции.

1.5. Банката не е страна в правоотношенията между Клиента и неговите клиенти, отнасящи се до осъществявана от него дейност по продажба на стоки и услуги, тяхното качество и/или доставено количество, сроковете за доставка/изпълнение, условията за възстановяване на суми на клиенти, гаранционни условия, условия за плащане на неустойки и допълнения към първоначално договорената и платена цена и пр.

#### **2. Права и задължения на Банката**

2.1. Банката одобрява Клиента за услугата и е длъжна да активира функционалността KEY ENTRY на реално терминално устройство ПОС.

2.2. Банката се задължава да предостави за запознаване и спазване от Клиента на приложимата Инструкция за приемане на плащания без физическата наличност на картите, която се явява Допълнение към Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС.

2.3. Банката има право да блокира по сметката на Клиента суми на извършени плащания без наличието на платежната карта, надлежно осчетоводени по нея, при получени рекламации от банките-издатели на картите, с които са извършени тези плащания, за това, че тези плащания са неоснователни или недължими, изцяло или частично, съгласно условията на покупко-продажбата или предоставянето на услугата от Клиента на неговия клиент, или клиентът на Клиента не е дал съгласието си те да бъдат платени с картата му.

2.4. Банката има право да блокира по сметката на Клиента суми на получени рекламации от банките-издатели на картите, за неполучени от картодържателите възстановявания на суми, изцяло или частично, във връзка с предишни картови плащания при Клиента, дължими съгласно договореното между него и купувача или съгласно поет ангажимент от Клиента.

2.5. Банката има право да задържи блокирани по сметката на Клиента сумите по предходните т. 2.3 и 2.4 до приключване на рекламациите, но не по-дълго от 24 месеца от получаването на рекламациите в Банката.

2.6. Банката има право да блокира, временно до изясняване на обстоятелствата или окончателно, приемане на плащания без наличието на платежната карта на предоставеното на Клиента реално терминално устройство ПОС, като го уведоми писмено за решението си, за срока на блокиране и за причините, довели до това, в следните случаи:

- А) При сигнали за извършени неправомерни плащания;
- Б) При стартирало вътрешнобанково разследване по повод правомерността на прието плащане;
- В) При получени рекламации, показващи слабости при съблюдаване на договорените с купувачите условия на покупко-продажбата или предоставяне на услугата и др;

Г) При получени рекламации, показващи неоснователно извършване на плащането, без оправомощения ползвател на картата да е бил информиран и да е дал предварително съгласието си писмено по отношение на удържане от картата му на неустойки, допълнителни разходи и др.;

Д) При получени рекламации, показващи неспазване от страна на Клиента на ангажименти за възстановяване на суми в срок по повод предишни плащания с карти;

Е) При съмнения или получени сигнали за неправомерно използване и/или предоставяне на трети лица, невключващи Банката, на картова информация, получена при този вид плащане, както и лична информация за оправомощен ползвател на карта, обект на защита от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) и Закона за защита на личните данни;

Ж) При всеки случай на неспазване на изискванията на договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия и Инструкциите към тях;

З) При получаване на сигнал от МКО, че нивата на докладвани от банките-издатели на карти измами в обектите на Клиента или на оспорени плащания при него надвишават определените от картовите организации стандартни съотношения спрямо оборота и броя трансакции при него.

2.7. Банката е длъжна да уведомява надлежно Клиента за предприетите действия спрямо него по предходните т. 2.3, 2.4, 2.5 и 2.6, както и за приключването на рекламациите за освобождаване на блокираните суми или за удържането им от сметката му, както и за освобождаването на функционалността KEY ENTRY или за окончателното ѝ блокиране.

### **3. Права и задължения на Клиента**

3.1. Клиентът има право да извършва в своя полза картови плащания без физическата наличност на картата само при наличие на предварителното, изрично и безусловно съгласие на оправомощения ползвател на картата с Общите условия, приложими към предоставените от Клиента услуги и/или стоки.

3.2. Клиентът упражнява правото си по т. 3.1 изключително на свой риск и отговорност, като поема за своя сметка всички загуби, свързани с извършените в негова полза картови плащания без физическата наличност на картата, включително и тези, наложени на Банката в резултат от приемането на такива плащания, които включват и, но не само, санкции от МКО и други компетентни институции.

3.3. Клиентът се задължава да изработи собствен формуляр за извършване на плащания без физическата наличност на карта, приложим за специфичните стоки/услуги, които ще бъдат заплащани по този начин. Формулярът се изпраща на оправомощения ползвател на картата по пощата/факса/електронната поща за попълването на всички задължителни полета и подписването му от него.

3.4. Формулярът за извършване на плащания без физическата наличност на карта трябва да съдържа задължителна информация относно конкретния предмет на дейност на Клиента, предлаганите стоки/услуги, организационните специфики на дейността при него и политиката по отношение на клиентите, както и да е подчинен на изискванията към осъществяване на този тип плащания, отразени в предоставените от Банката на Клиента Допълнения към Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти.

3.5. Преди иницирането на всяка трансакция за получаване на плащане без физическа наличност на карта, Клиентът се задължава да получи подписания Формуляр от оправомощения ползвател на картата с надлежно попълнени всички реквизити в него. Липсата на получен надлежно попълнен Формуляр или на подпис от страна на оправомощения ползвател на картата върху него, прави всяко задължаване на карта с такива трансакции неправомерно и е изцяло на риск и отговорност на Клиента.

3.6. Клиентът се задължава да спазва стриктно изискванията към осъществяване на продажбата/услугата, залегнали в приложимите Допълнения към Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти, отнасящи се до конкретния тип дейност, която осъществява – продажба на стоки/услуги чрез писмена поръчка; резервации за хотелски услуги, гарантирани с карти; хотелски резервации с авансово предплащане; резервации за коли под наем, гарантирани с карти.

3.7. Клиентът има право да събира неустойки за нарушаване на условията на резервацията от своя клиент или допълнителни разходи/изравнителни суми във връзка с хотелски престой или наемане на превозно средство, само ако клиентите предварително са се съгласили писмено, че дължат тези суми и само и единствено от картите, номерата на които са предоставили за

уреждане на тези задължения. Това право на Клиента е в сила единствено при предлагане на хотелски и рент-а-кар услуги.

3.8. Клиентът има право да събира допълнителни разходи/изравнителни суми от картите на клиентите си в срок не по-дълъг от 90 дни от датата на заплащане на хотелската/рент-а-кар услуга.

3.9. Клиентът има право да събира допълнителни разходи/изравнителни суми от картите на клиентите си само за следните случаи:

- Разходи за хотелско настаняване;
- Разходи за храни и напитки;
- Данъци;
- Гориво на наетото превозно средство;
- Застраховки;
- Щети на наетото превозно средство;
- Глоби/актове за паркиране и нарушения на правилата за движение по пътищата.

3.10. Задължения на Клиента във връзка с удържането на допълнителни суми (Delayed or Amended charges) без физическата наличност на картата, след като клиентът е напуснал мястото на настаняване/върнал превозното средство:

3.10.1. Хотели:

3.10.1.1. Клиентът е длъжен да уведоми оправомощения ползвател на картата при регистрацията му за ползване на хотелските услуги, че всички нефактурирани и платени при напускането на хотела разходи по т. 3.9, свързани с престоя му там, ще бъдат удържани от картата впоследствие;

3.10.1.2. Клиентът е длъжен да получи писменото съгласие на оправомощения ползвател на картата за удържането на допълнителни суми преди да осъществи плащането им в своя полза с извършването на трансакция без физическата наличност на картата;

3.10.1.3. Клиентът е длъжен да издаде и изпрати фактура на оправомощения ползвател на картата за начислените и удържани от картата му допълнителни разходи/изравнителни суми, придружена с копие от ПОС-разписката на трансакцията;

3.10.1.4. Клиентът носи пълната отговорност за оспорени от оправомощените ползватели на картите трансакции, свързани с удържането от картите им на допълнителни разходи/изравнителни суми.

3.10.2. Компании за коли под наем (рент-а-кар):

3.10.2.1. Клиентът е длъжен да включи клаузите за удържане на допълнителни разходи/изравнителни суми в договора си за отдаване на кола под наем.

3.10.2.2. Клиентът е длъжен да получи писменото съгласие на оправомощения ползвател на картата за удържането на разходите от т. 3.9 чрез подписа на последния върху договора за наем на превозното средство и на всяка от страниците му, където е засегнато/споменато удържането на допълнителни разходи/изравнителни суми;

3.10.2.3. Клиентът е длъжен да получи писменото съгласие на оправомощения ползвател на картата за удържането на допълнителни разходи/изравнителни суми чрез подписа на последния върху документа, оформен при връщането на превозното средство на компанията след ползване на рент-а-кар услугите. В този случай подписът на оправомощения ползвател на картата трябва да е положен в близост до описанието на дължимите допълнителни суми, които ще бъдат удържани в бъдеще от картата му;

3.10.2.4. Клиентът е длъжен да разполага преди удържането на допълнителните разходи/изравнителните суми със следните документи, свързани с тях:

3.10.2.4.1. Разходи, свързани с наложени глоби/актове за паркиране или други нарушения на правилата за движение по пътищата – Фиш/акт, издаден от оправомощен държавен орган;

3.10.2.4.2. Разходи, свързани с установени щети по наетия автомобил:

- Валиден документ, удостоверяващ щетата, доказващ отговорността на клиента за щетата – съгласно действащото законодателство в Република България;
- Оценка на щетата от лицензиран оценител;
- Застрахователна полица, описваща отговорността за щети и застрахователното покритие в такива случаи.

3.10.2.5. Клиентът е длъжен да уведоми оправомощения ползвател на картата писмено с потвърждение за получаване от последния за предстоящото удържане на допълнителни разходи/изравнителни суми в срок от 10 дни от датата на връщането на колата, съгласно надлежно оформените документи при връщането на колата. Уведомлението следва да съдържа минимум следните реквизити:

- Описание на щетата;
- Оценка на щетата;

- Валутата, в която свързаните с щетата допълнителни разходи ще бъдат удържани от картата.

3.10.2.6. Клиентът е длъжен да не извършва плащането на допълнителните разходи от картата на своя клиент в срок от 20 дни след датата на получаване на уведомлението от 3.10.2.5, съгласно документа-потвърждение за получаването му.

3.10.2.7. Клиентът е длъжен да положи всички усилия за решаване на споровете с оправомощения ползвател на картата по отношение на допълнителните разходи/изравнителните суми по извънбанков път.

3.10.2.8. Клиентът носи пълната отговорност за оспорени от оправомощените ползватели на картите трансакции, свързани с удържането от картите им на допълнителни разходи/изравнителни суми, свързани с покриване на щети.

## **Раздел IV. СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА УСЛУГА CASHBACK НА РЕАЛНО ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС**

### **1. Права и задължения на Банката**

1.1. Банката се задължава да предостави на Клиента възможност да предлага на неговите клиенти услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)” посредством инсталираното/ите терминално/и устройство/а ПОС в търговските му обекти, като за целта инсталира за своя сметка допълнително приложение на съответното/ите терминално/и устройство/а ПОС, което технически обезпечавя предоставянето на услугата.

1.2. Банката не удържа комисиона върху размера на изплатената на оправомощения ползвател на картата сума в брой от Клиента като част от услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)”.

1.3. Банката предоставя на Клиента, който приема с настоящите Общи условия, отличителни знаци, показващи ясно, че в търговския обект се предлага услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)”.

1.4. Преди изпълнение на нареждането на Клиента за възстановяване на сума по карта във връзка с т. 2.8 по-долу, Банката е длъжна да провери за постъпила вече от банката-издател на картата и удовлетворена по банков път рекламация на същото плащане.

### **2. Права и задължения на Клиента**

2.1. Клиентът се задължава да предоставя на оправомощените ползватели на карти описани в т. 1.8, възможност за покупка на стоки/услуги с получаване на пари в брой (CASHBACK) на инсталираните в търговските му обекти терминални устройства ПОС. Сумата на изплатените пари в брой не може да надвишава 50 (петдесет) лева за една трансакция.

2.2. Стойността на всяка извършена трансакция по услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)” представлява аритметичен сбор от стойността на закупените стоки/услуги в търговския обект на Клиента и сумата на парите в брой, изплатени от Клиента на оправомощения ползвател на картата при продажбата. Сумите на двете части на трансакцията се визуализират на отделни редове върху разписката от терминалното устройство ПОС. Оправомощеният ползвател на картата въвежда еднократно ПИН код за карти с чип или полага подпис върху разписката от терминалното устройство ПОС при плащане с карта без чип, с което дава безусловното си и неотменимо нареждане за едновременно заплащане на стоките/услугите и получаването на сумата в брой на касата на Клиента.

2.3. Клиентът няма право да отказва предоставянето на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)” в зависимост от стойността на заплатените стоки/услуги с картата на оправомощения ползвател.

2.4. В случай на възстановяване на суми на клиенти по повод предишни плащания с картите им при условията на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)“, Клиентът има право да възстановява посредством терминалното устройство ПОС единствено цялата сума на плащането, включваща стойността на закупените стоки/услуги и изплатените пари в брой (CASHBACK), единствено чрез кредитна операция по същите карти, с които първоначално са били заплатени стоките/услугите.

2.5. Клиентът има право да възстановява посредством терминалното устройство ПОС сумите на предишни картови плащания на клиенти при условията на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK) единствено в следните случаи:

- Извършено картово плащане при условията на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)“, което по технически причини Клиентът не е разбрал, че е преминало успешно и стоките са заплатени от неговия клиент по друг начин (с пари в брой, с друга карта и пр.);

- Извършено картово плащане при условията на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)“, което по технически причини Клиентът не е разбрал, че е преминало и стоките не са получени и плащани от неговия клиент по друг начин;
- Клиентът е установил дублирано плащане с една и съща карта на неговия клиент за едно извършване на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)“.

2.6. Клиентът има право да възстановява сумите при условията на т. 2.5 по-горе, единствено в присъствието на оправомощения държател на картата и физическата наличност на картата в обекта.

2.7. При уважена рекламация, получена от Клиента в обектите, където извършва своята дейност, във връзка с качеството и/или количество на доставените стоки, платени при условията на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)“, което изисква възстановяване на частта на плащането, покриваща стойността на тези стоки, Клиентът е длъжен да депозира при Банката писмено искане за връщане на сумата по образец съгласно Инструкция за приемане на плащания с банкови карти на реално терминално устройство ПОС, като окомплектова формуляра-нареждане с документите по уважената рекламация.

2.8. Клиентът изрично декларира и потвърждава пред Банката, че е запознат и приема безусловно приложимите правила и стандарти на МКО за осъществяване на услугата „Покупка с получаване на пари в брой (CASHBACK)“, изложени в настоящите Общи условия.

## **Раздел V. СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА УСЛУГАТА БЕЗКОНТАКТНИ ПЛАЩАНИЯ (CONTACTLESS) НА РЕАЛНО ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС**

### **1. Права и задължения на Банката**

1.1. Банката предоставя на Клиента възможност да предлага на своите клиенти услугата „Безконтактни плащания“ посредством инсталиране на безконтактно/и терминално/и устройство/а ПОС и/или безконтактен четец/ПИН пад устройство/а в търговските му обекти/помещенията на Клиента, като за целта инсталира за своя сметка съответното/ите безконтактен/тни терминално/и устройство/а ПОС и/или безконтактен четец/ПИН пад устройство/а. Техническото обезпечаване на услугата се извършва от страна на Банката, след одобрението на Клиента за услугата.

1.2. Банката предоставя на Клиента стикер с отличителни знаци, показващи ясно, че в търговския обект/помещенията на Клиента се предлага услугата „Безконтактни плащания“.

1.3. Банката предоставя на Клиента за запознаване и спазване приложима Инструкция за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС.

### **2. Права и задължения на Клиента**

2.1. Клиентът се задължава да предоставя на оправомощените ползватели на карти с логото на payWave (Visa, Visa Electron, V PAY), PayPass (Mastercard, Maestro) и други, одобрени от Банката брандове карти за безконтактно плащане, възможност за покупка на стоки/услуги по безконтактен път (Contactless) на инсталираното/те в търговския/те му обект/и/помещения безконтактно/и терминално/и устройство/а ПОС и/или безконтактни четци/ПИН пад устройства. Оправомощеният ползвател на картата не въвежда ПИН код при използване на услугата „Безконтактни плащания“ до определен за страната лимит от МКО и Банката.

2.2. Клиентът се задължава да постави отличителните знаци на услугата „Безконтактни плащания“, предоставени му от Банката, в обекта/обектите/помещенията, където извършва своята дейност.

2.3. Клиентът изрично декларира и потвърждава пред Банката, че е запознат и приема безусловно приложимите правила и стандарти на МКО за осъществяване на услугата „Безконтактни плащания“, изложени в настоящите Общи условия.

2.4. Клиентът се задължава да се запознае и да спазва Инструкциите за приемане на плащания с платежни и предплатени карти на реално терминално устройство ПОС.

## **Раздел VI. СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА ВИРТУАЛНО ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС**

### **1. Задължения на Банката**

1.1. С оглед осъществяване на дейността на Клиента, Банката предоставя на Клиента възможността за приемане на плащания с платежни/предплатени карти VISA, Mastercard, Maestro, карти с логото на „БОРИКА“ АД и на други, одобрени от Банката брандове карти, на виртуално терминално устройство ПОС без физическата наличност на платежна/предплатена карта и възможност за включване в схемите за автентикация Visa Secure, Mastercard Identity Check, секретен код на „БОРИКА“ АД или в схемите за автентикация на други, одобрени от Банката брандове карти, при плащания през интернет.

1.2. Банката предоставя на Клиента правото да използва търговските знаци на брандовете карти, които са одобрени за плащане на предоставените от Банката на Клиента терминални устройства ПОС.

1.3. Банката се задължава да превежда по сметка на Клиента сумите по извършените плащания с платежни/предплатени карти при условията и реда, предвидени в договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия и в Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти през интернет.

1.4. Банката се задължава да предоставя на Клиента, при поискване от последния, справка за приетите плащания в неговата интернет страница за предходни периоди.

1.5. Банката се задължава да предостави на Клиента техническа документация на БОРИКА АД относно разработката на модул за извършване на плащания с платежни и предплатени карти през интернет в схемата за автентикация на МКО – Visa Secure, Mastercard Identity Check и секретен код на „БОРИКА“ АД, който да позволят осъществяване на защитена комуникация с акцептиращия и платежен сървър на „БОРИКА“ АД, в срок от 3 (три) работни дни след подписването на договора за терминално устройство ПОС.

1.6. Банката предоставя на Клиента Инструкция за приемане на разплащания с карти през интернет, съдържащи приложимите правила и стандарти на МКО.

1.7. Банката се задължава своевременно да актуализира Инструкцията за приемане разплащания с платежни и предплатени карти през интернет в съответствие с изменението на правилата, изискванията и технологията за обслужване от страна на Visa и Mastercard, и „БОРИКА“ АД, както и при законодателни и регулативни промени на територията на страната и/или Европейския съюз, засягащи предмета на договора за терминално устройство ПОС, както и да уведомява писмено за това Клиента.

1.8. Банката се задължава своевременно да информира Клиента при промяна от страна на МКО или законодателни, съответно регулативни изменения, налагащи промени в техническите изисквания, изисквания за сигурност или други, които водят до промени в публикуваната на интернет страницата на Клиента информация. Банката уведомява писмено Клиента за настъпилите промени в срок от два месеца преди влизането им в сила.

1.9. Банката се задължава да информира Клиента:

- 1) За всяко постъпило оспорено плащане, прието по реда на договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия, причините за оспорването му, както и последващо развитие на случая;
- 2) За всяка трансакция в негов обект, обработена по реда на договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия, обявена за злоупотреба от банката-издател на платежната/предплатената карта, с която е извършена трансакцията;
- 3) За всички случаи на сигнали за нарушения при обработката на трансакции с платежни/предплатени карти по реда на договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия и Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти през интернет;
- 4) За всички постъпили сигнали за нарушения в обработката на трансакции по реда на договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия и Инструкциите през виртуалното терминално устройство, предоставено на Клиента от компетентни държавни и/или международни институции, и/или МКО.

1.10. Банката се задължава да изпълнява навременно и точно предвидените ѝ в настоящия договор задължения.

## **2. Задължения на Клиента**

2.1. Клиентът се задължава да осигури надеждни механизми за контрол при приемане на плащания през виртуалното терминално устройство ПОС в интернет с оглед недопускане на трансакции, които не отговарят на целите на договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия, попадат извън обхвата на приложното му поле и/или уронват престижа и доброто име на Банката, Visa, Mastercard и „БОРИКА“ АД.

2.2. Клиентът се задължава да предлага на своите клиенти плащане с платежни карти Visa, Mastercard, Maestro и карти с логото на „БОРИКА“ АД, като разположи на видно място на интернет страницата си търговските знаци на Visa и Mastercard и „БОРИКА“ АД при строго съблюдаване на приложимите правила и стандарти на МКО.

2.3. Клиентът се задължава да не изисква и/или използва номера и други данни от платежните/предплатените карти за цели различни от предвидените в договора за терминално устройство ПОС и настоящите Общи условия.

2.4. Клиентът се задължава:

- 1) Да използва знаците Visa Secure, Mastercard Identity Check и секретен код на „БОРИКА“ АД, само ако интернет страницата на Клиента, от която се извършва електронната търговия е включена в схемата 3-D Secure и отговаря на специфични предварително

установени технически изисквания и изисквания за сигурност, които Банката предоставя на Клиента.

- 2) Да не използва търговските знаци на Visa, Mastercard и „БОРИКА“ АД по начин, които се асоциира с гарантиране на качеството/количеството на предлаганите стоки и услуги.
- 3) Да не използва търговските знаци на Visa, Mastercard и „БОРИКА“ АД в свои електронни или други формуляри или рекламни материали.

2.5. Клиентът се задължава да не съхранява и разпространява номера на платежни/предплатени карти и CVV2/CVC2 данни, станали му известни в резултат от осъществяваната дейност, предмет на договора за терминално устройство ПОС. В случай на съмнение за неоторизиран достъп до информация, съхранявана от Клиента, за номера на карти и/или други картови данни, последният се задължава незабавно да информира Банката.

2.6. Клиентът се задължава да извърши необходимите промени в софтуера на своята интернет страница за извършване на плащания с платежни/предплатени карти през интернет в схемата за автентикация на МКО Visa Secure, Mastercard Identity Check и секретен код на „БОРИКА“ АД, които да позволят осъществяване на защитена комуникация с акцептиращия и платежен сървър на „БОРИКА“ АД.

2.7. Клиентът се задължава да приключи с техническата разработка, посочена в предходната т. 2.6, в срок от 6 (шест) месеца от изпращане на техническата документация на „БОРИКА“ АД от страна на Банката до Клиента, като уведоми Банката, че е готов за извършване на тестови трансакции за пускане на виртуалното терминално устройство ПОС за реални картови плащания.

2.8. Всички разходи за извършването на необходимите промени в софтуера на интернет страницата на Клиента за осъществяване на плащания с платежни/предплатени карти през интернет в схемата за автентикация Visa Secure, Mastercard Identity Check и секретен код на „БОРИКА“ АД, които позволят осъществяване на защитена комуникация с акцептиращия и платежен сървър на „БОРИКА“ АД, са изцяло за сметка на Клиента.

2.9. Клиентът се задължава да съхранява на сигурно място, без възможност за достъп от неоторизирани лица, частните ключове и сертификати, подписани от „БОРИКА“ АД, както и сертификата на „БОРИКА“ АД. В случай на съмнение за неоторизиран достъп до тази информация, Клиентът се задължава незабавно след момента на установяването на инцидента да информира Банката и „БОРИКА“ АД.

2.10. При поискване от страна на Банката, Клиентът е длъжен да предоставя необходимата информация, пряко или непряко свързана с обработени плащания с платежни/предплатени карти през предоставеното му виртуално терминално устройство ПОС.

2.11. Клиентът се задължава да обозначи недвусмислено на интернет страницата си с какви платежни/предплатени карти могат да се извършват плащания, както и нивото на сигурност на приеманите разплащания с платежни/предплатени карти.

2.12. Клиентът се задължава посредством интернет страницата си да предостави на своите клиенти достъп до следната информация:

- 1) Фирма на Клиента, приемащ плащания с платежни/предплатени карти през интернет страницата;
- 2) ЕИК/БУЛСТАТ и/или регистрация по ЗДДС на лицето по т. 1, ако е налична;
- 3) Лицензия, регистрационен режим, членство в организация, ако дейността на Клиента подлежи на лицензионен и/или регистрационен режим;
- 4) Търговско име, под което Клиентът извършва дейността, ако е различно от фирмата му;
- 5) Седалище и адрес на управление на Клиента, както и адрес на кореспонденция на Клиента, ако е различен от адреса на управление;
- 6) Валидни средства за комуникация с оправомощения ползвател на картата относно клиентски запитвания – телефон, имейл и др.

2.13. Клиентът се задължава да представи на интернет страницата си в ясен и достъпен за клиентите му вид своята политика за конфиденциалност и опазване на лични данни и търговска тайна, получени в резултат на осъществяване на трансакции през виртуалното терминално устройство ПОС, както и да получи изричното съгласие на оправомощения ползвател на картата, ако възнамерява да предоставя такива данни на трети лица и/или да използва личните им данни за други цели – маркетингови проучвания и пр.

2.14. Клиентът е пряко отговорен за всички приети на страницата му плащания, осъществени с невалидни, изгубени откраднати и др. картови данни и/или представени от лица, които не са оправомощените ползватели на картите или не са оторизирани от тях да извършат съответното плащане. Такива плащания се считат извършени изцяло за сметка, на риск и отговорност на Клиента. Клиентът осигурява на Банката да не бъде замесвана в отношенията му с оправомощените ползватели на картите, в т. ч. и в спорове във връзка и/или по повод на неоторизирани от тях трансакции, като в случай на неуредени своевременно от Клиента рекламации и спорове, Клиентът обезщетява изцяло Банката за всички извършени от нея



разходи при уреждане на повдигнатите от оправомощените ползватели на картите пред нея реклаamationи, съответно спорове.

2.15. Клиентът се задължава да съхранява информацията за поръчката на оправомощения ползвател на картата съгласно Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти през интернет в срок минимум 13 (тринадесет) месеца от датата на извършване на трансакцията.

2.16. Клиентът се задължава да посочи ясно и недвусмислено вида, основните характеристики и единична цена на предлаганите от него стоките и/или услугите, предмет на електронна търговия, плащанията на които са допустими по предмета на договора за терминално устройство ПОС, като е длъжен предварително да информира оправомощените ползватели на картите, ако цените включват данъци, такси, пощенски и транспортни разходи за доставка и други разходи, които формират крайната цена на поръчката.

2.17. Клиентът се задължава да публикува на интернет страницата си изчерпателни Общи условия за работа с клиенти, съобразени с Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти през интернет, в които ясно и недвусмислено да са изложени политиката си за отмяна на направена поръчка от страна на оправомощен ползвател на карта за дадени услуги/стоки, отговорностите на страните при неспазване на условията за плащане на поръчката, както и размера на дължимите неустойки за неизпълнение на задълженията на страните и реда за тяхното събиране.

2.18. Клиентът се задължава да получи по изричен и безусловен начин съгласието на оправомощения ползвател на картата, че последният се е запознал и приема Общите условия на Клиента за работа с клиенти и плащане на поръчка (например чрез бутон или препратка на интернет страницата за даване на съгласие), преди и като условие да бъде прието за обработка плащането на поръчката от оправомощения ползвател на картата.

2.19. Клиентът не може да приема плащания с платежни/предплатени карти за стоки и/или услуги извън така определените съгласно предмета на договора за терминално устройство ПОС.

2.20. Клиентът няма право да предлага и предоставя стоки или услуги, забранени от закона и/или правилата на МКО, в т. ч. такива, чието производство и/или разпространение застрашава или уврежда личността, правата на гражданите, собствеността, установения с Конституцията правов ред в Република България или други права и интереси, защитени от закона. Клиентът се задължава при осъществяване на своята дейност да не допуска предлагането и/или предоставянето пряко или косвено през предоставеното му виртуално терминално устройство ПОС и/или на интернет страницата си на следните стоки и услуги, уронващи престижа на Банката и на търговските марки на Visa и Mastercard или на други, одобрени от Банката брандове карти:

- 1) Детска порнография;
- 2) Изображения на сцени на грубо насилие и извращения;
- 3) Стоки и услуги в нарушение на авторски права, фалшифицирани стоки или имитации на известни търговски марки;
- 4) Търговия с лекарства, издавани по лекарско предписание;
- 5) Дейности, подлежащи на лицензионен или регистрационен режим преди получаването на съответните лицензии/регистрации от определените от закона държавни органи, международните картови организации или други компетентни институции;
- 6) Допълнително определени от Банката.

2.21. Клиентът се задължава при осъществяване на своята дейност по предлагане и продажба на стоки/услуги през предоставеното виртуално терминално устройство ПОС да не допуска осъществяването на фиктивни покупки, пране на пари и финансиране на тероризма, измама или опит за измама на Банката, независимо от начина. В посочените случаи рискът и отговорността се носят пряко и в пълен размер от Клиента.

2.22. Клиентът се задължава да възстанови по картата, заплатените от оправомощения ползвател на картата суми, в случай на непредоставяне на поръчаните стоки и/или услуги, или ако са доставени/изпълнени с лошо качество или в противоречие с Общите условия на покупката.

2.23. Клиентът се задължава да възстановява, частично или изцяло суми на оправомощения ползвател на картата, платени във връзка и/или по повод на предишна/и покупка/и на предложени от Клиента стоки/услуги, за които оправомощения ползвател на картата е заплатил с карта, както и когато такова възстановяване на суми е предвидено в Общите условия на Клиента, публикувани на интернет страницата му, като възстановяването се извършва единствено с кредитна операция по същата карта, с която първоначално са били заплатени стоките/услугите. За целта Клиентът изпраща структурирано съобщение до Банката съгласно Инструкцията за приемане на плащания с платежни и предплатени карти през интернет или депозира при Банката писмено искане за връщане на сумата по образец.

2.24. Клиентът се задължава да не погасява стари задължения на оправомощения ползвател на картата чрез плащания с платежна карта, а единствено налични към момента на сделката стоки и услуги.

2.25. Клиентът се задължава да уведомява Банката в срок не по-късно от 7 (седем) дни преди влизането в сила на:

- 1) Промяна на вписани относно Клиента данни в търговския регистър към Агенцията по вписванията или в регистър БУЛСТАТ;
- 2) Промяна в собствеността върху капитала или представляващия Клиента;
- 3) Промяна в регистрирания предмет на дейност на Клиента, начина на осъществяване на търговската му дейност, както и при промяна или допълване на асортимента и обхвата на предлаганите от Клиента услуги/стоки на неговата интернет страница, извън предмета на Договора;
- 4) Промяна на електронния адрес на интернет страницата му – име на уебсайт.

2.26. Клиентът се задължава да не приема плащания с платежни/предплатени карти в полза на други търговци през предоставеното виртуално терминално устройство ПОС и/или интернет страницата си.

2.27. Клиентът се задължава да не извършва плащания през своята интернет страница с платежни карти, издадени на негово име.

2.28. Клиентът се задължава да не начислява допълнителни такси и комисиони към цените на стоките в момента на покупка в зависимост от начина на плащане.

2.29. При неизпълнение на което и да е от гореизброените задължения на Клиента, рискът и отговорността за извършените платежни операции остават за сметка на Клиента, като Банката се освобождава от задължението си да завери сметката му с неразрешената или неточно изпълнена операция.

2.30. Клиентът се задължава да спазва правилата на МКО, „БОРИКА“ АД и на другите издатели на одобрени от Банката брандове карти.

## **Раздел VI А. ТАКСИ И КОМИСИОНИ**

1. Клиентът дължи на Банката такси и комисиони за обслужването на разплащания с платежни и предплатени карти на терминално устройство ПОС, съгласно договора за терминално устройство ПОС, настоящите Общи условия и Тарифата за таксите и комисионите на „УниКредит Булбанк“ АД за юридически лица и еднолични търговци.

2. Размерът на обменната такса за картовите трансакции, извършени с платежни или предплатени карти с одобрени от Банката брандове, издадени от доставчици на платежни услуги със седалище в Европейския съюз и Европейското икономическо пространство, е до 0,2% за потребителски дебитни/предплатени карти, до 0,3% за потребителски кредитни карти и до 2% за корпоративни карти. Конкретният размер на обменната такса е посочен в Тарифата за таксите и комисионите на „УниКредит Булбанк“ АД за юридически лица и еднолични търговци.

3. Размерът на такса схема за всички видове картови трансакции, извършени с платежни или предплатени карти с одобрени от Банката брандове, издадени от доставчици на платежни услуги със седалище в Европейския съюз и Европейското икономическо пространство, е 0,25%.

## **Раздел VII. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

Споровете, възникнали по повод изпълнението, тълкуването или действието на настоящите Общи условия и договора за терминално устройство ПОС, се решават по пътя на преговорите, а в случай че не се постигне съгласие – от компетентния български съд. Когато Банката не се произнесе по жалба на Клиента в законоустановения срок, както и когато решението не удовлетворява Клиента, споровете могат да се отнесат за разглеждане и от Помирителната комисия за платежни спорове. Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите е орган за алтернативно разрешаване на национални и трансгранични спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги във връзка с прилагането на ЗПУПС, на подзаконовите актове по прилагането му, на Регламент (ЕО) № 924/2009, на Регламент (ЕС) № 260/2012 и на Регламент (ЕС) 2015/751. Помирителното производство започва с подаване на заявление до комисията. Заявлението се подава в писмена форма, както и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите. Изискванията към заявлението по предходното изречение, условията и редът за образуване и прекратяване на помирителното производство и за разглеждане и разрешаване на спорове от компетентността на комисията, както и максималният паричен праг на споровете се определят с правилник, утвърден от управителя на Българската народна банка. Правилникът се обнародва в „Държавен вестник“. Помирителната комисия за платежни спорове при поискване предоставя на ползвателя на платежни услуги на

траен носител информация относно процедурата за провеждане на помирително производство. Производството пред комисията не е задължителна предпоставка за предявяването на иск в съда. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове може да бъде намерена на страницата на Комисията за защита на потребителите, както и в глава десета, раздел II на ЗПУПС.

## **Раздел VIII. СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ЗА УЧАСТИЕ В ПРОГРАМА „PLUS” НА УНИКРЕДИТ БУЛБАНК АД ЗА КЛИЕНТИ, ПРИЕМАЩИ ПЛАЩАНИЯ НА РЕАЛНО ТЕРМИНАЛНО УСТРОЙСТВО ПОС**

Програма „PLUS” на „УниКредит Булбанк“ АД, наричана за краткост и „Програмата“, е програма за взаимно партньорство между Банката и Клиентите, целяща увеличаване на оборота на Клиентите и едновременно промотиране на дейността на Банката. В Програмата участват Клиентите, с които Банката е сключила Договор за партньорство при предварително фиксирани условия и параметри, както и оправомощени ползватели на активна дебитна, кредитна, основна или допълнителна платежна карта, издадена от „УниКредит Булбанк“ АД на физически лица (наричани за краткост и „картодържатели“).

### **1. Дефиниции**

- 1.1. Партньорска мрежа – група от Клиенти, участващи в Програмата и сключили Договор за партньорство с Банката;
- 1.2. Основна кампания – безсрочна кампания, валидна за всички Клиенти от Партньорската мрежа, с минимални, предварително определени от Банката параметри, съгласно условията на Програмата и Договора за партньорство. Тя е валидна за всички търговски обекти на Клиента, в които има инсталирано реално терминално устройство ПОС на Банката;
- 1.3. Допълнителна кампания – надграждащи основната кампания параметри, формулирани от Банката и избрани от Клиента чрез подписано от него Искане за Допълнителната кампания по образец на Банката. Допълнителната кампания може да бъде срочна или безсрочна;
- 1.4. Точки на картодържател – предоставени на картодържателя, при покупка с платежна карта на реално терминално устройство ПОС в Партньорската мрежа, и финансирани от Клиент, участващ в Програмата: фиксирана сума, процент от цената на направената покупка. Точките са със строго предназначение, ограничено ползване и имат измерима левова равностойност, в съотношение 0,01 лева = 1 точка;
- 1.5. Усвояване на точки от картодържател – цялостна покупка от картодържателя с наличните по клиентския му номер във Фонда за съхранение на точки Точки на картодържател на реален ПОС терминал в Партньорската мрежа. Картодържателят има право да използва в Партньорската мрежа наличните по клиентския си номер във Фонда за съхранение на точки Точки на картодържател не по-късно от последния ден на петата година, следваща календарната година, в която са предоставени от Клиент от Партньорската мрежа.
- 1.6. Фонд за съхранение на точки – фонд, администриран от Банката, формиран от правата за участие в Програмата на настоящи картодържатели на активни платежни карти, издадени от „УниКредит Булбанк“ АД на физически лица. Във фонда са включени точките на участващите в Програмата картодържатели, които не са с изтекъл падеж, съгласно т. 1.5 от настоящия раздел. Точките във Фонда за съхранение се отчитат индивидуално по клиентски номер на картодържателя.
- 1.7. Награден фонд на Програмата – фонд, администриран от Банката, формиран от правата за участие в Програмата на настоящи и бивши картодържатели на платежни карти, издадени от УниКредит Булбанк АД на физически лица. Във фонда са включени:
  - точките на картодържатели с изтекъл падеж, съгласно т. 1.5 от настоящия раздел;
  - точките на физически лица, които са били картодържатели на платежна карта, издадена от „УниКредит Булбанк“ АД, но са престанали да бъдат клиенти на Банката;
  - точките на отказалите се от участие в Програмата картодържатели; и
  - точки на починали картодържатели.

За точките в Наградния фонд не се води индивидуална отчетност. В първото тримесечие на всяка календарна година, натрупаните в този фонд точки се разпределят на лотариев принцип между участващите в Програмата картодържатели на платежни карти, издадени от „УниКредит Булбанк“ АД на физически лица, като първата лотария се провежда през първото тримесечие на 2018 г.

## **2. Условия за участие в Програмата**

- 2.1. Сключен Договор за партньорство между Банката и Клиент;
- 2.2. Активна Основна кампания;
- 2.3. Сметката, обсъждаща реалното терминално устройство ПОС, може да е само в лева (BGN);
- 2.4. Предоставените точки на картодържател могат да се използват за закупуване на стоки и услуги само на реален ПОС терминал в търговските обекти от Партньорската мрежа;
- 2.5. Предоставените на картодържателя точки не подлежат на връщане на Клиента, освен в случаите на анулирано плащане;
- 2.6. За практическото участие на Клиент в Програмата, Банката осигурява активно приложение, обслужващо Програмата на терминалните устройства ПОС в неговите търговски обекти, и обучение на служителите на Клиента;
- 2.7. Промяна на параметрите на Основна кампания на Клиент се извършва чрез подписване на анекс към Договора за партньорство между Банката и Клиента;
- 2.8. Включването в Допълнителна кампания, промяната или прекратяването ѝ се извършва в срок до три работни дни, считано от подаването на подписано от Клиент Искане за Допълнителна кампания по образец на Банката;
- 2.9. Всеки Клиент може да прекрати участието си в Безсрочна Допълнителна кампания в срок до три работни дни след представянето в Банката на подписано от него Искане за Допълнителна кампания по образец на Банката;
- 2.10. Договорът за партньорство може да бъде прекратен при условията, предвидени в Договора за партньорство и действащото българско законодателство;
- 2.11. При прекратяването на Програмата, страните уреждат взаимоотношенията си чрез подписването на анекс към Договора за партньорство.

## **3. Техническо осигуряване и поддържане на Програмата от Банката**

- 3.1. Банката осигурява административната поддръжка на Програма „PLUS“. В Програмата могат да вземат участие всички, одобрени от Банката Клиенти. Правата на Банката във връзка с техническото осигуряване и поддържане на Програмата не подлежат на прехвърляне;
- 3.2. Всеки Клиент, участващ в Програмата, предоставя на картодържателите с карти, издадени от УниКредит Булбанк АД на физическо лице, договорените с Банката фиксирана сума, процент от цената на направената покупка на реално терминално устройство ПОС, под формата на точки;
- 3.3. Всеки картодържател, направил покупка с дебитната или кредитната си карта чрез трансакция на реален ПОС при Клиент от Партньорската мрежа, получава Точки на картодържател, които се отчитат по клиентския номер на картодържателя във Фонда за съхранение на точки;
- 3.4. При покупка на реално терминално устройство ПОС при Клиент от Партньорската мрежа, всеки картодържател може, при поискване, да усвои наличните по клиентския си номер точки;
- 3.5. Картодържателят има право да използва в Партньорската мрежа наличните по клиентския си номер точки не по-късно от последния ден на петата календарна година, считано от годината, през която са предоставени от Клиента;
- 3.6. Картодържателят губи правата си върху тези от натрупаните по клиентския му номер точки, които не е използвал в срока по т. 3.5;
- 3.7. Неизползваните в срока по т. 3.5 Точки на картодържател се прехвърлят в Наградния фонд на Програмата.

## **4. Отчетност**

- 4.1. Банката предоставя на Клиента Извлечение по сметка, относно предоставените от Клиента и усвоените в търговски обект на Клиента точки на картодържател, при условията и реда в Общите условия на Банката за откриване и водене на банкови сметки и за предоставяне на платежни услуги;
- 4.2. Ако Клиентът ползва услугата Булбанк Онлайн, той може да получава справки по установен от Банката формат.

## **5. Оспорени плащания**

- 5.1. Когато според обстоятелствата възникне основателно съмнение, че в полза на Клиента е извършено плащане с карта от лице, което не е оправомощен картодържател на картата, или е извършено с подправена карта или по друг неправилен начин, от което за съответния картодържател възниква право да претендира връщане на неоснователно платената сума, Банката има право да блокира Сметката на Клиента до размера на сумата

на извършеното плащане и левовия еквивалент на точките, начислени за съответното плащане, за срок до 120 (сто и двадесет) дни. Ако до изтичането на посочения срок, извършеното плащане не бъде оспорено от оправомощения ползвател на картата, Банката освобождава блокираната сума;

- 5.2. В случай че оправомощен ползвател на картата оспори плащане с карта, извършено за негова сметка и в полза на Клиента чрез банката-издател поради това, че плащането не е извършено от него, извършено е с подправена карта, стоката не е получена или услугата не е извършена или при други обстоятелства, даващи право на картодържател да претендира връщане на неоснователно платената сума (chargeback), при основателност на рекламацията Банката сторнира сумата на оспореното плащане и левовия еквивалент на точките, съгласно условията на действащата към момента на сторниране кампания, изчислени за съответното плащане, от Сметката на Клиента.

## **6. Реклама и рекламни материали**

- 6.1. Банката предоставя на Клиента рекламни материали за участие в Програмата. Всички предоставени от Банката рекламни материали следва да се използват или разпространяват от Клиента единствено по указания от Банката начин, като Клиентът се задължава в никакъв случай да не разпространява или да предоставя за разпространение на трети лица получените рекламни материали, срещу заплащане или срещу получаване на друга пряка облага за себе си или за трети лица;
- 6.2. Съдържанието, вида и характера на използваните рекламни материали се определят от Банката, съгласно вътрешната ѝ политика за защита на търговската марка и корпоративния дизайн на дружеството;
- 6.3. Клиентът не може да използва в своята дейност сравняващи реклами, които съпоставят Програмата на Банката с подобни Програми на други банки или търговци. Банката контролира и изрично определя начина на употреба на търговската марка и/или търговско наименование на Програмата, а Клиентът е длъжен да изиска писмено разрешение за всяко отделно тяхно използване;
- 6.4. При прекратяване на договора за партньорство Клиентът се задължава да премахне всички предоставени му от Банката отличителни знаци, рекламни материали за участие в Програмата;
- 6.5. Банката създава, поддържа и актуализира периодично информация за Програмата в интернет страницата на Банката и/или в мобилно приложение PLUS, и/или във всякакви средства за информация и реклама на Банката. Предоставя се възможност на всеки Клиент, включен в Програмата, при определени от Банката условия и формат, да предостави за публикуване своето лого, интернет страница, адреси на търговски обекти и контакти. Банката преглежда и оформя съгласно вътрешните си политики предоставената от Клиента информация по предходното изречение, като има правото да промени или откаже да помести в интернет страницата си и/или в мобилното приложение PLUS и/или във всякакви други средства за информация и реклама некоректна информация, която би довела до репутационен риск за Банката.

## **7. Лотария на Програмата**

Банката ежегодно, под формата на Лотария, преразпределя натрупаните в Наградния фонд на Програмата точки. Лотарията се провежда в присъствието на нотариус. В Лотарията участват всички Картодържатели на активни платежни карти, издадени от Банката на физически лица. Първата Лотария се провежда през първото тримесечие на 2018 г. при условия и в срокове, допълнително уточнени на интернет страницата на Банката – [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg), където картодържателите ще бъдат своевременно уведомени за първата и за последващите Лотарии.

## **8. Прекратяване на Програмата**

Прекратяването на Програмата се обявява на интернет страницата на Банката – [www.unicreditbulbank.bg](http://www.unicreditbulbank.bg), с едномесечно предизвестие, като се определя дванадесетмесечен срок, в който картодържателите имат право да използват наличните по клиентския си номер точки в Партньорската мрежа на Програмата. През дванадесетмесечния срок Клиентите не предоставят Точки на картодържател. След изтичането на дванадесетмесечния срок, неизползваните точки, налични във Фонда за съхранение на точки, се осребряват на картодържателите в тяхната парична равностойност 0,01 лева = 1 точка, а за наличните точки в Наградния фонд се провежда лотария между картодържателите на платежни карти, издадени от Банката на физически лица.