

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД ЗА ИЗДАВАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРЕДПЛАТЕНИ КАРТИ MASTERCARD VIRTUAL

### I. ПРЕДМЕТ

I.1. Настоящите Общи условия уреждат правата и задълженията между „Юробанк България“ АД и Оправомощения държател на Картата/Титуляра на Сметка, съгласно сключен Договор за откриване на сметка за електронни пари и за издаване на предплатена карта Mastercard Virtual.

I.2. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Договор за откриване на сметка за електронни пари и за издаване на предплатена карта Mastercard Virtual и уреждат издаването и ползването на предплатени карти Mastercard Virtual.

С цел избягване на съмнение, за неуредените в тези Общи условия и Договора случаи се прилагат съответните общи условия на Банката за конкретната сметка и сключения договор за банкова сметка, до която Титулярът изрично е заявил достъп за извършване на операции с Картата.

### II. ДЕФИНИЦИИ

II. 1. „Банката“ – „Юробанк България“ АД (вписана в Търговския регистър, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление: гр. София 1766, Столична община, Район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ №260, с банкова лицензия № Б-05/1991г. на управителя на Българската народна банка, компетентен орган при осъществяване на надзора – Българската народна банка), издател на Картата въз основа на сключения Договор и настоящите Общи условия.

II. 2. (Изм., в сила от 29.07.2019г.) „Виртуално терминално устройство ПОС (Virtual POS Terminal)“ е логически дефинирано терминално устройство ПОС за извършване посредством Картата на операции по плащане на стоки и/или услуги. Достъпът до Виртуално терминално устройство ПОС за използване на Картата се осъществява чрез Интернет. Определени търговци, предлагащи стоки и/или услуги през Интернет и приемащи плащания чрез виртуално терминално устройство ПОС, са обозначени с Mastercard Identity Check на Интернет страницата си.

II. 3. „Дата на системно подновяване/преиздаване“ на Картата е 45 (четиридесет и пет) дни преди изтичане на нейната валидност.

II. 4. (Изм., в сила от 16.07.2018г.) „Договор“ - писмен договор за откриване и обслужване на сметка за електронни пари, както и за издаване и обслужване на предплатена карта MasterCard Virtual, сключен между Банката и Оправомощения държател, а при допълнителна Карта - между Банката, Оправомощения държател и Титуляра на Сметка. Въз основа на Договора, Банката осигурява възможност за издаване на електронни пари по искане на Титуляра на Сметка и издава Картата, позволяваща на Оправомощения държател да има достъп до издадените от Банката електронни пари, в рамките на определените по Картата лимити, до размер на разполагаемата наличност по Сметката. Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Договора, заедно с приложимата към него Тарифа на Банката. Договорът и всички допълнителни споразумения и анекси към него, ако има такива, се подписват само лично от Оправомощения държател и Титуляра и не могат да бъдат подписани от техен пълномощник, освен ако не е договорено друго с Банката.

II. 5. „Карта“ - предплатена банкова карта Mastercard Virtual, която е персонализиран платежен инструмент, използван многократно от Оправомощения държател за негова идентификация, за отдалечен достъп до издадени от Банката електронни пари, съхранявани по сметка за електронни пари, както и за извършване на операцията, описани в настоящите Общи условия. „Основна карта“ – Карта, издадена въз основа на Договор, сключен между Банката и Оправомощения държател, който е и Титуляр на Сметката.

„Допълнителна карта“ – Карта, издадена въз основа на Договор, сключен между Банката, Титуляра на Сметката и Оправомощения държател на допълнителната Карта, който не е Титуляр на Сметката и който, съгласно Договора, има право

посредством използване на допълнителната Карта да се разпорежда с електронните пари, съхранявани по Сметката.

II. 6. „Оправомощен държател“ - физическо лице, оправомощено въз основа на Договора да се разпорежда чрез извършване на операции с Картата с издадени електронни пари по Сметката, до размера на наличните и разполагаеми по нея електронни пари и на определените по Картата лимити. Оправомощеният държател на Основна Карта е и Титуляр на Сметка, по смисъла на настоящите Общи условия;

II. 7. „RINGS“ - платежна система за брутен сетълмент в реално време, изградена и оперирана от БНБ.

II. 8. „Сметка“ – сметка за съхранение на електронни пари, открита при Банката по искане на Титуляра на Сметката съгласно сключения Договор, до която Титулярът на Сметката / Оправомощеният държател изрично е заявил достъп за извършване на операции с Картата, съгласно условията на Договора, настоящите Общи условия и Общите условия на Банката за откриване, водене и закриване на сметки на физически лица.

II. 9. „Титуляр на сметка“ („Титуляр“) – физическо лице, което съгласно Договора има право да се разпорежда с електронните пари, съхранявани по Сметката.

II. 10. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) „m-Token Postbank“ („Софтуерен токън“) е приложение за мобилни устройства (смартфони) с операционна система Android или iOS, което служи като средство за удостоверяване на идентичността на Оправомощения държател и за потвърждаване на съгласието за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, извършени с Картата и/или чрез други дигитални канали за достъп от разстояние. Активира се по искане на Оправомощения държател чрез услугата на Банката Интернет банкиране – „e-Postbank, включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането. Достъп до приложението се осигурява с определен от Оправомощения държател ПИН за Софтуерен токън или с биометрични данни. Софтуерният токън не може да бъде инсталиран на повече от едно устройство едновременно. Активирането на Софтуерен токън на ново устройство деактивира автоматично токъна на текущото устройство.

II. 11. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) „3D динамичен код“ е уникален, еднократно валиден код, изпратен от Банката чрез SMS съобщение на посочения от Оправомощения държател телефонен номер. Служи за удостоверяване на идентичността на Оправомощения държател и за потвърждаване на съгласието за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, извършени с Картата и/или чрез други дигитални канали за достъп от разстояние. Съобщението съдържа информация за операцията, чието потвърждение се изисква (сума на операцията и търговец/получател на сумата).

II. 12. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) „Биометрични данни“ са лични данни, свързани с физически, физиологични или поведенчески характеристики на физическо лице, регистрирани в резултат на специфично техническо обработване чрез възможностите на операционната система на ползвано мобилно устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване), които позволяват или потвърждават неговата биометрична идентификация, поради което могат да се използват за отключване и осигуряване на достъп до функционалностите на Софтуерния токън.

II. 13. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) „Push нотификация“ е известие (нотификация) във формата на кратко съобщение, което се изпраща от Банката на Картодържателя и се показва на екрана на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank. С него Оправомощеният държател се информира, че се извършва операция, изискваща неговото потвърждение и е необходимо да отключи m-Token Postbank и да я потвърди. Известието съдържа информация за операцията, чието потвърждение се изисква (сума на операцията и търговец/получател на сумата).

II. 14. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) „Интернет банкиране e-Postbank“ – услуга, предоставяна от Банката, за отдалечен онлайн достъп до платежни сметки и други продукти и услуги, предоставяни от Банката и за инициране и изпълнение на

електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, съгласно Общите условия на Банката за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“ за индивидуални и корпоративни клиенти.

II. 15. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) „Базова функционалност на Интернет банкирането“ – услуга, предоставяна от Банката, позволяваща отдалечен онлайн достъп до информацията относно наличности и операции по платежни сметки и информация за други продукти и услуги, предоставяни от Банката, без възможност за инициране и изпълнение на електронни дистанционни платежни операции. Предоставя се при онлайн регистрация, съгласно Общи условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица в Банката.

II. 16. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) „ПИН“ – Персонален идентификационен номер, който, в зависимост от случая, може да бъде ПИН за Софтуерния токен или ПИН за мобилно устройство, на което Оправомощеният държател получава SMS съобщения от Банката.

II. 17. (Нов, в сила от 14.09.2019г.) „QR код“ представлява матричен баркод под формата на квадрат с черни модули върху бял фон, в който е закодирана информация, която се визуализира при сканиране на кода с мобилно устройство, снабдено с камера. QR кодът се използва за кодиране на информация за конкретна онлайн трансакция с карта и разчитането ѝ от m-Token Postbank.

### III. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

III.1. По силата на сключения Договор, Банката издава, а Титулярът на Сметката закупува електронни пари по номинална стойност, при получаване от Банката на съответните парични средства за издаване на електронни пари. Страните договарят, че за получаване на средства за издаване на електронни пари ще се счита всяко заверяване на Сметката със средства, в това число всяко внасяне на пари в наличност и всеки входящ кредитен превод, нареден по Сметката. Издадените електронни пари се съхраняват по Сметката и могат да бъдат използвани от Титуляра на Сметката чрез извършване на платежни операции посредством Картата.

III.2. Титулярът на Сметката има право по всяко време да поиска обратно изкупуване на част или цялата стойност на неизползваните електронни пари. Обратното изкупуване се осъществява чрез изплащане по номинална стойност на паричната равностойност на наличните по Сметката електронни пари, в брой или чрез банков превод по посочена разплащателна сметка. Правото за обратно изкупуване се упражнява след депозиране на писмено искане, като страните се съгласяват в отношенията помежду си да считат за такова всяко нареждане за теглене на пари в брой на каса от Сметката, както и всяко нареждане на парични средства от сметката посредством кредитен превод, включително и нареждания за периодично изпълнение, нареждане на парични средства от сметката посредством наличен паричен превод, плащане чрез и изпълнение на директен дебит по Сметката. Титулярът на Сметката дължи такса за обратното изкупуване съгласно Тарифата на Банката и Общите условия на Банката за откриване, водене и закриване на сметки на физически лица.

III.3. Банката издава Картата на Оправомощения държател за осъществяване на отдалечен достъп и за разпореждане с издадените от Банката електронни пари чрез извършване на платежни операции посредством Картата, до размера на разполагаемата наличност по Сметката и до размера на определените по Картата лимити.

III.4. Договорът влиза в сила, считано от датата на подписването му от всички страни. Оправомощеният държател, респ. Титулярът на Сметката, получават екземпляр от Договора във финансовия център на Банката, в който Договорът е сключен, след подписването му от всички страни. Договорът изтича в последния ден на месеца от годината, отбелязани върху Основната Карта. В случай че Договорът не бъде прекратен предсрочно на някое от основанията, посочени в настоящите Общи условия, след изтичане на първоначалния му срок, Договорът се счита за предоговорен за същия срок и условия. Възможността за автоматично предоговаряне по реда на предходното изречение се прилага многократно.

III.5. Оправомощеният държател може да извършва трансакции/ операции с Картата за заплащане стойността на покупки на стоки/услуги в търговски обекти в България или в чужбина без физическо представяне на Картата в търговския обект (неприсъствено) - по телефона, по e-mail или чрез виртуални терминални устройства ПОС, достъпни през Интернет.

III.6. Приложенията към трансакциите/ операциите с Картата такси, комисионни и обменни курсове на Банката са посочени в Тарифата на Банката, в частта относно издаването и обслужването на предплатените карти MasterCard Virtual и операциите по сметка за електронни пари. Тарифата на Банката е неразделна част от Договора. Страните договарят, че действащата Тарифа се предоставя на дълготраен носител - Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg).

С подписването на Договора Титулярът на Сметката и Оправомощеният държател декларират, че са запознати с Тарифата и приемат тя да се прилага в отношенията им с Банката, свързани с настоящия договор и приложенията към него Общи условия, ведно с всички нейни изменения и допълнения, осъществени по реда на Общите условия и Договора. Информацията относно стойностите на приложенията от Банката обменен курс е налична на дълготраен носител – Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), както и в банковите салони. Обменните курсове, приложими от международната картова организация Mastercard Europe, се предоставят на дълготраен носител - Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), който съдържа линк към Интернет сайта на международна картова организация Mastercard.

### IV. ИЗДАВАНЕ И ПОДНОВЯВАНЕ/ ПРЕИЗДАВАНЕ НА КАРТАТА

IV.1. При сключване на Договора, Виртуалната карта се издава на физически носител – картова пластика, носеща логото на Банката и на Mastercard, на която са отпечатани данните на Картата, необходими за неприсъствено извършване на трансакциите, посочени в настоящите Общи условия: номер на Картата, име на Оправомощения държател, срок на валидност (който изтича в последния ден на месеца от годината, отбелязани върху нея) и CVС. Картата не разполага с магнитна лента и поле за подпис на Оправомощения държател. Към Картата не се асоциира ПИН и тя не може да се използва за извършване на трансакции на терминални устройства АТМ (банкомати) и на терминални устройства ПОС чрез физическото ѝ представяне.

IV.2. Картата е собственост на Банката и е предоставена за ползване на Оправомощения държател, който е длъжен да я ползва само лично.

IV.3. (Изм., в сила от 16.07.2018г.) Банката издава и предава на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице с пълномощно по чл. IV.7 Картата в срок до 10 дни от сключването на Договора. Веднага след получаването на Картата, Оправомощеният държател е длъжен да провери съответствието на изписаните имена върху получената Карта и заявеното изписване по Договора. Получаването на Картата се удостоверява с подписване на протокол.

IV.4. В случай на несъответствие между името на Оправомощения държател и това, изписано върху Картата, Оправомощеният държател е длъжен незабавно да върне Картата на Банката. Банката за собствена сметка предприема необходимите действия за отстраняване на несъответствието и предаването на Картата.

IV.5. (Изм., в сила от 16.07.2018г.) При изтичане срока на валидност по чл. IV.1 и автоматично предоговаряне на срока на Договора съгласно чл. III.4. по-горе, Картата се подновява за нов срок, като на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице с пълномощно по чл. IV.7 се предава подновена Карта със същия номер. При получаване на подновената Карта се прилагат съответно чл. IV.3 и IV.4.

IV.6. Картата не се подновява в следните случаи:

IV.6.1. С Картата не са извършени операции за период от 120 дни, преди датата на системно подновяване/преиздаване;

- IV.6.2. Картата е блокирана към датата на системно подновяване/преиздаване, независимо от основанието за блокиране;
- IV.6.3. Сметката е блокирана на основание чл. V.34 от Общите условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица;
- IV.6.4. Оправомощеният държател или Титулярът на Сметка е уведомял писмено Банката, преди датата на системно подновяване, че не желае Картата да бъде подновена;
- IV.6.5. Преди датата на системно подновяване/преиздаване на Картата са предприети действия за прекратяване на договорните отношения от някоя от страните по Договора.
- IV.7. (Изм., в сила от 16.07.2018г.) Издадената Карта, както и всяка следваща Карта, която ще бъде издадена за замяна или подновяване на първоначалната, се предава на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице от служител на Банката във финансов център, в който е сключен Договорът, или в друг финансов център, посочен изрично от Оправомощения държател. В случай на предаване на картата на пълномощник, той следва да е упълномощен с изрично писмено пълномощно, отговарящо на следните изисквания:
- 1) Пълномощно с нотариално удостоверяване на подпис или на подпис и съдържание, заверено от (а) български нотариус след месец май 2016 г. или (б) заверено в българско дипломатическо или консулско представителство в чужбина и представено в Банката за първи път в срок до 1 (една) година от дата на заверяването му;
  - 2) Пълномощно по неин образец, подписано едновременно от упълномощителя и упълномощеното лице пред неин служител;

Пълномощното се представя от пълномощника в оригинал, заедно с валиден документ за неговата самоличност. Банката има право да поиска да получи изрично писмено потвърждение на валидността на пълномощното от упълномощителя, ако то не е подписано пред неин служител, както и да извърши проверка на пълномощното в регистри, до които има регламентиран достъп. Банката има право да откаже да приеме пълномощно при несъответствие с изискванията ѝ за работа с пълномощни, като, но не само; ако по нейна преценка обхващат на представителната власт на упълномощеното лице не е дефиниран ясно и недвусмислено; ако в пълномощното е уговорено условие за прекратяване правата на пълномощника или условие за изпълнение, което е извън контрола ѝ или ако по нейна преценка създава затруднения извън обичайното за откриване или обслужване на сметка; ако не може да провери пълномощното в съответните регистри, до които има регламентиран достъп; ако не може да получи изрично писмено потвърждение за валидността на пълномощното от упълномощителя; при съмнение за редовността на пълномощното или за неправомерни действия или друго подобно.

С подписване на Договора, Оправомощеният държател декларира, че е уведомят и се съгласява, че в случай на предаване на Картата от Банката на пълномощник, носи всички рискове от неполучаването ѝ по вина на пълномощника, както и от евентуално извършване на операции с Картата от пълномощника или от трето лице.

IV.8. В случай че Оправомощеният държател заяви получаване на подновена/преиздадена Карта в друг финансов център на Банката след датата на системно подновяване, Банката осигурява възможност за това, като събира такса в размер, посочен в Тарифата на Банката, за което Титулярът на Сметка дава своето съгласие. В случай на изрично писмено искане от страна на Оправомощения държател, Картата може да бъде доставена с куриер на актуалния адрес за кореспонденция, посочен от Оправомощения държател, като в този случай Банката събира такса, определена съгласно Тарифата на Банката, за което Титулярът на Сметката дава своето съгласие. При доставка на Картата с куриер, Картата може да бъде получена само лично от Оправомощения държател.

Получаването на Картата се удостоверява с подписването на протокол, респ. на куриерската товарителница. Оправомощеният държател декларира, че е уведомят, че при доставяне на Картата с куриер, последният е оправомощен от Банката да изиска личната карта на Оправомощения държател за целите на удостоверяване на неговата самоличност, както и да впише личните му данни (име, ЕГН и номер на л.к.) в товарителницата за целите на удостоверяване на получаването на Картата. Оправомощеният държател поема риска от неполучаване, съществуващ при предаване на Картата по куриер, ако не е декларирали точния си адрес пред Банката или не е уведомял Банката своевременно за промяна на адреса. В случаите по предходното изречение, куриерът връща Картата на Банката и се прилагат условията на чл. IV.8 по-долу.

IV.9. (Изм., в сила от 16.07.2018г.) Издадената Карта се съхранява от Банката в продължение на четири месеца от датата на издаването ѝ. В случай че в този срок Картата не бъде потърсена от Оправомощения държател или от упълномощено от него лице с пълномощно по чл. IV.7 в съответния финансов център на Банката или куриерът не успее да открие Картодържателя на посочения адрес за кореспонденция, Картата се унищожава. При унищожаване на Картата по реда на настоящата разпоредба Договорът не се прекратява и Оправомощеният държател/Титулярът на Сметка не се освобождава от задълженията му по Договора. В случаите по настоящата разпоредба, Картодържателят има право да подаде молба за издаване на нова Карта съгл. чл. VIII.13. или за прекратяване на Договора съгласно чл. X.1.

## **V. КОД ЗА ВЕРИФИКАЦИЯ НА КАРТАТА И ОПРАВОМОЩЕНИЯ ДЪРЖАТЕЛ (CVC). КОВОДА ДУМА /ПАРОЛА/. СЪХРАНЕНИЕ НА КАРТАТА. СОФТУЕРЕН ТОКЪН (M-TOKEN POSTBANK)**

V.1. Към Картата се генерира уникален код за верификация на Картата и Оправомощения държател (CVC), който и е изписан върху Картата. Оправомощеният държател е длъжен да съобщи този допълнителен код, както и номера на картата и срока на нейната валидност при извършване на плащания с Картата в интернет или по телефон/email. Съобщаването на кода служи за основание на Банката да одобри или откаже извършването на съответната операция.

V.2. (Изм., в сила от 29.07.2019г.) Нареджането за извършване на съответната транзакция/ операция се счита дадено с извършването на действията по чл. VIII.3. Така подаденото платежно нареждане не може да бъде оттеглено.

V.3. При сключване на Договора Оправомощеният държател/Титулярът на Сметката посочва в Договора кодова дума /парола/, която служи за допълнителна идентификация на Оправомощения държател/Титуляра на Сметката от страна на Банката при постъпило по телефона искане за получаване на информация относно извършени транзакции с Картата, наличност по Сметката, блокирани суми, както и за целите на блокиране на Картата, заявено по телефона. С подписване на Договора, Оправомощеният държател/Титулярът на Сметката се съгласява горепосочената информация да бъде предоставяна от Банката по телефона на лице, което е идентифицирано от Банката като Оправомощен държател/Титуляр на Сметката въз основа на посочени от него три имена, ЕГН, номер на Карта и кодова дума по предходното изречение. Страните приемат за недвусмислена и безспорна всяка идентификация, извършена от Банката въз основа на горните данни. Оправомощеният държател/Титулярът на Сметката е длъжен да вземе всички необходими мерки срещу узнаването на кодовата дума от други лица, включително и като не я съобщава на никого и не я записва на никакъв носител. След сключване на Договора, нова кодова дума може да бъде заявена от Титуляра на Сметката, или от Оправомощения държател със съгласието на Титуляра на Сметката.

V.4. Оправомощеният държател е запознат със същността на Картата като платежен инструмент и е длъжен: да предприеме всички разумни действия за опазване на картата от повреждане, изгубване, кражба, присвояване, подправяне или използване по друг неправомерен начин, включително, но не само, да съхранява Картата на място, недостъпно за трети лица; да предприеме всички разумни действия за запазване на

персонализираните защитни характеристики на Картата, включително да не записва каквато и да е информация за тези характеристики върху Картата и да не съхранява такава информация заедно с Картата.

V.5. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) За да извършва електронни дистанционни платежни и неплатежни операции в Интернет при определени търговци, на които Интернет страниците са обозначени с Mastercard Identity Check, е необходимо Оправомощеният държател да инсталира и активира мобилно приложение m-Token Postbank. Приложението m-Token Postbank се активира по искане на Оправомощения държател чрез услугата на Банката Интернет банкиране – „e-Postbank“, включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането.

V.6. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) Оправомощеният държател получава активационните кодове за приложението m-Token Postbank чрез SMS и чрез e-mail имейл на регистрираните в Банката мобилен телефонен номер и електронен адрес (в изпратения e-mail е посочен и линк за сваляне на приложението). Банката не носи отговорност при погрешно подадени и/или неактуализирани от Оправомощения държател номер на мобилен телефон и електронен адрес. Актуализация на номер на мобилен телефон и електронен адрес може да бъде направена в офис на Банката.

V.7. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) За да се осигури достатъчно високо ниво на защита на каналите, по които се получават активационните кодове, Оправомощеният държател е длъжен да взема мерки достъпът до електронната му поща през мобилното устройство да става с потребителско име и парола, а достъпът до SMS съобщенията му да става след въвеждане на съответните идентификационни данни за отключване на мобилното устройство (ПИН за мобилно устройство или Биометрични данни).

V.8. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) С активиране на приложението m-Token Postbank се счита, че Оправомощеният държател избира същото за средство за идентификация пред Банката и за потвърждаване на съгласието му за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции както с Картата, така и чрез другите дигитални канали за достъп от разстояние и с активирането му нарежда, при наличие на друго активно негово средство за подпис, същото да бъде deregистрирано от Банката.

## VI. СМЕТКА

VI.1. С Картата Банката предоставя отдалечен достъп на Оправомощения държател до Сметката, открита при Банката.

VI.2. Чрез Картата могат да се извършват плащания до размер на разполагаемата наличност по Сметката над определения от Банката неснижаем остатък, в рамките на определените съгласно Договора лимити за използване на Картата и съответно над наличността, блокирана в изпълнение на запорно съобщение или на друго законно основание по Сметката. В случай че по Сметката се формира дебитно салдо, Оправомощеният държател на Основна карта отговаря за погасяване на формираното задължение по Сметката. При Допълнителна карта, Оправомощеният държател и Титулярът по Сметка отговарят за погасяване на формираното задължение по Сметката при условията на солидарност.

VI.3. Банката задължава служебно Сметката със сумите на транзакциите, извършени от Оправомощения държател при използване на Картата, по реда на постъпване и изпълнение на съответните операции в Банката и осчетоводяването им.

VI.4. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) При Транзакции с Картата, извършени в чужда валута, различна от евро, сумата на транзакцията се превалутира в евро съгласно приложимия курс към датата на осчетоводяване на Транзакцията на международната картова организация Mastercard Europe, информация за която е налична на интернет страницата на посочената картова организация. Ако валутата на Сметката, достъп до която е осигурен чрез Картата, не е евро, се извършва второ превалутирание във валутата по Сметката по обменния курс на Банката за деня на изпълнение на съответното платежно нареждане.

VI.5. С подписване на Договора Титулярът на Сметка/ Оправомощеният държател дава съгласието си и оправомощава Банката да събира служебно от наличността по всички негови сметки, открити при Банката, всички свои изискуеми вземания, включително, но не само вземания възникнали във връзка с използването на Картата, като Банката следва да го уведомява за основанието, вальора и размера на събраната сума по реда на чл. VII от настоящите Общи условия.

VI.6. (Нов, в сила от 06.09.2018г.) Всички промени на приложимите обменни курсове, се прилагат незабавно след влизането им в сила, без Титулярът да бъде предварително изрично уведомяван за промяната. Банката начислява такса за превалутирание, посочена в Тарифата. Датата на осчетоводяване на Транзакцията се посочва в Месечното извлечение по чл. VII.1, като Оправомощеният държател и/или Титулярът с приемането на настоящите Общи условия декларират, че са запознати, че може да получат информация относно приложимия към посочената дата курс на интернет страницата на съответната международна картова организация, посочена в настоящата секция VI.

VI.7. (Нов, в сила от 19.04.2020 г.) В съответствие с чл. За от Регламент (ЕС) 2019/518 на Европейския парламент и на Съвета от 19 март 2019 г. за изменение на Регламент (ЕС) № 924/2009 по отношение на определени такси за презграничните плащания в Съюза и таксите за превалутирание, на интернет сайта на Банката на адрес - [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) може да се получи информация за общата сума на таксите за превалутирание при операции с Картата, представени като процентна надбавка спрямо последния наличен референтен обменен курс на еврото, публикуван от Европейската централна банка (ЕЦБ).

## VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

VII.1. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Банката предоставя на Титуляра най-малко веднъж месечно информацията за извършените операции с Картата в писмен вид, чрез справките за извършените платежни операции по Сметката, предоставяни от Банката на Титуляра, съгласно чл. VIII от Общите условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки (ОУ за сметки). В случаите, в които Титулярът дава право на Оправомощения държател на допълнителна Карта да се разпорежда с наличностите по Сметката посредством Картата, Титулярът оправомощава Банката и дава съгласието си тя да предоставя и на Оправомощения държател на допълнителна Карта информацията, дължимата съгласно Общите условия за сметки, за извършените с допълнителната Карта операции/транзакции, както и друга информация относно наличностите и движението по Сметката, която представлява банкова тайна.

VII.2. Всички операции, извършени с използване на Карта се регистрират автоматично в хронологичен ред от Банката чрез определени процедури и технически средства, които позволяват сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключват всяка възможност за нейното последващо изменение. Записванията на всички операции, извършени с Картата, са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.

VII.3. При отказ да бъде изпълнено нареждане за изпълнение на платежна операция, Оправомощеният държател получава веднага информация за отказа във вид на съобщение на съответната страница в Интернет, където се използва Картата или електронно съобщение на електронна поща при отказ на платежна операция по интернет или телефон, освен в случаите, когато предоставянето на тази информация не се допуска съгласно приложимото законодателство.

## VIII. ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТАТА. БЛОКИРАНЕ И ДЕАКТИВИРАНЕ. ПРОЦЕДУРА ЗА СИГУРНО УВЕДОМЯВАНЕ

VIII.1. (Изм., в сила от 16.07.2018г.) Картата се предава на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице с пълномощно по чл. IV.7 неактивирана, като за да може да бъде използвана за извършване на транзакции, Картата следва да бъде активирана. При предаване на Картата във финансов център на Банката, активирането се извършва след

предаването, в необходимия за изпълнение технологичен срок. При доставяне на Картата с куриер, активирането се извършва от Оправомощения държател, с обаждане на телефонния номер на Центъра за обслужване на клиенти – 0 700 18 555 и извършване на надлежна идентификация на Оправомощения държател. Банката изпълнява искането за активиране, подадено по телефона, в необходимия за изпълнение технологичен срок от постъпването му.

VIII.2. Оправомощеният държател се задължава да използва Картата лично. Картата не може да се прехвърля на трети лица.

VIII.3. (Изм., в сила от 29.07.2019г.) Използването на Картата и даването на нареждане за извършване посредством Картата на платежни и неплатежни операции може да се осъществи по следните начини:

VIII.3.1. (Изм., в сила от 29.07.2019г.) Неприсъствени трансакции извършвани чрез виртуални терминални устройства ПОС, достъпни през Интернет или по телефона или по e-mail, в това число регистрация и ползване на Картата в Интернет платформите за плащания като ePay.bg и др. чрез вписване/попълване на номера на Картата, името на Оправомощения държател, срока на валидност на Картата и допълнителния код за сигурност (CVC) на Картата в съответните полета на Интернет сайта на търговеца, съответно попълване на посочените данни в специална форма, предоставена от търговеца и изпращането ѝ до търговеца по e-mail, съответно съобщаването им на търговеца по телефона;

VIII.3.2. (Изм., в сила от 29.07.2019г.) В допълнение към данните по чл.VIII.3.1 по-горе, при извършване на електронни дистанционни (неприсъствени) операции през Интернет в сайтове на определени търговци, обозначили Интернет страницата си с Mastercard Identity Check, Оправомощеният държател следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на операцията по един от следните начини:

- a/ чрез активирано приложение m-Token Postbank съгласно посоченото в чл. VIII.3.3.
- b/ чрез въвеждане на 3D динамичен код, получен на SMS съобщение, изпратено до регистрирания в Банката номер на мобилен телефон на Оправомощеният държател. Банката не носи отговорност, в случай че съответният доставчик на услуги не осигури предаването или не предаде в срок SMS съобщението, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независещи от Банката, SMS съобщението не бъде изпратено, съответно получено от Оправомощения държател.

VIII.3.3. (Изм., в сила от 14.09.2019г.) При използване на m-Token Postbank за потвърждаване на съгласието за изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция в Интернет съгласно чл. 3.2(а) по-горе, Оправомощеният държател получава Push нотификация на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank или сканира QR код, визуализиран на сайта на търговеца, в следствие на което в приложението m-Token Postbank се визуализира информация относно конкретната операция, която следва да бъде потвърдена. За да потвърди съгласието си за изпълнение на операцията чрез Push нотификация или сканиране на QR код, Оправомощеният държател следва да отключи и да достъпи приложението m-Token Postbank, като се идентифицира по предварително избран от него начин – с определен от него ПИН за m-Token Postbank или с Биометрични данни и да потвърди изрично операцията. За отключване с Биометрични данни е необходимо мобилно устройство с операционна система Android, притежаващо сензор за пръстов отпечатък или устройство с операционна система iOS, притежаващо сензор за пръстов отпечатък или възможност за лицево разпознаване.

VIII.3.4. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) Приложението m-Token Postbank представлява персонализирано средство за

сигурност по отношение на Картата и Оправомощеният държател е длъжен да предприеме всички разумни мерки за неговото запазване и предотвратяване на неразрешен достъп. В тази връзка, Оправомощеният държател е длъжен да предприема необходимите мерки при съхранение на Биометрични данни в мобилното устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване) за предотвратяване на неразрешеното им ползване и/или използването им с цел измама, в т.ч.: да използва само лично мобилното устройство и да не го прехвърля за ползване от други лица (в т.ч. деца, родители, съпрузи), да пази мобилното устройство от повреждане, унищожаване, загубване, подправяне, открадане, използването му по друг неправилен начин и да не регистрира в операционната система на мобилното устройство Биометрични данни на други лица. При вход в приложението с Биометрични данни, достъпът до него ще се счита за оторизиран/разрешен от Оправомощения държател/Картодържателя при използване на която и да е от Биометричните данни, регистрирани в операционната система на мобилното устройство. При отключване с ПИН-код, Оправомощеният държател е длъжен да го опазва в тайна и да вземе всички необходими мерки срещу узнаването му от други лица, като не го съобщава на никого, не го записва, както и да вземе всякакви други необходими мерки за опазването на тайната на ПИН-кода.

VIII.4. Банката е задължена да изпълнява така подадените платежни нареждания.

VIII.5. Моментът на получаване на нареждането за извършване за съответната трансакция/ операция е моментът, в който Банката получи нареждането от Оправомощения държател, подадено по реда на настоящите Общи условия (когато данните от него са въведени в счетоводно-информационната система на Банката). Страните се съгласяват, че платежни нареждания, подадени след 11 ч. на съответния ден, се считат получени на следващия работен ден.

VIII.6. Банката изпълнява нарежданията до края на същия ден, в който е получено нареждането, или най-късно до края на следващия работен ден, когато доставчикът на получателя на средствата не участва в Платежната система за брутен сетълмент в реално време (RINGS) на БНБ или в платежна система, на която БНБ е агент по сетълмента.

VIII.7. Оправомощеният държател се задължава да използва Картата до размера на разполагаемата наличност по Сметката, в съответствие с определените в Договора лимити за използване на Картата. Банката може едностранно да променя уговорените лимити, за което незабавно уведомява Оправомощения държател и Титуляра. Промяната по предходното изречение влиза в сила при условията и реда на чл.XI.6. След сключване на Договора, лимитите могат да бъдат променени от Титуляра, в рамките на посочените в Тарифата на Банката максимални лимити за използване на Картата. В случай на промяна на лимит на допълнителна Карта, Титулярът следва да уведоми Оправомощения държател на допълнителна Карта за направените промени в лимитите. Оправомощеният държател на допълнителна Карта има право да поиска намаляване на лимитите по Картата, като следва да уведоми Титуляра за промените. Титулярът на Сметката има право да поиска еднократно увеличение на приложимите лимити над максималните размери, посочени в Тарифата на Банката, за да бъде извършена еднократна трансакция с Картата в рамките на работния ден. След извършването на трансакцията (или след изтичане на работния ден, ако трансакцията не бъде извършена), към Картата се възстановяват прилаганите преди увеличението лимити. За всяка промяна на лимитите по Картата, посочена в настоящата разпоредба и иницирана от Оправомощения държател/Титуляра на Сметка, Титулярът на Сметка заплаща такса съгласно Тарифата на Банката.

VIII.8. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Оправомощеният държател, съответно Титулярът на Сметка, се задължава да уведоми незабавно Банката на телефон 0 700 18 555, на e-mail адрес на Банката: klienti@postbank.bg, или като се яви лично в

някой от нейните финансови центрове, в случай на изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата, узнаване за извършване на неразрешена от Оправомощения държател или неточно изпълнена транзакция/ операция с Картата, при съмнения или предположения за узнаване на данните за Картата. В тези случаи Банката блокира Картата своевременно след получаване на уведомлението.

VIII.9. Банката е длъжна, при поискване от Титуляра/ Оправомощения държател, да му предостави съответните доказателства, че е направено уведомление по реда на настоящия чл. VIII.8, в срок до 18 месеца, считано от датата на уведомлението.

VIII.10. Банката временно прекратява използването на Картата чрез блокирането ѝ, при настъпване на някое от следните обстоятелства:

VIII.10.1. при постъпило уведомление от Оправомощения държател/ Титуляра на Сметка с искане за блокиране на Картата поради съмнение за узнаването на данните за картата от лице, различно от Оправомощения държател.

VIII.10.2. получаване в Банката на заповедно съобщение по Сметката или по всички сметки на Титуляра на Сметка в Банката;

VIII.10.3. нарушаване на Договора и/или настоящите Общи условия от Оправомощения държател/ Титуляра по Сметка;

VIII.10.4. писмена молба от страна на Оправомощения държател и/или на Титуляра по Сметка с искане за блокиране на Картата, извън случаите по чл.VIII.8;

VIII.10.5. по причини, свързани със сигурността на Картата и с цел защита на Оправомощения държател/ Титуляра на Сметка от извършване на неотризиранни транзакции с Картата, в това число при наличие на обосновано предположение за неправилен използване (включително и от страна на Оправомощения държател) или при узнаване от Банката за опасност от неправилен използване на Картата, както и във всеки друг случай, когато съществува опасност за неразрешена или друга неправилен употреба на Картата. В тези случаи Банката блокира Картата без предизвестие, като уведомява Оправомощения държател при първа възможност, включително и по телефон, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или определени нормативни изисквания;

VIII.10.6. При уведомление от трето лице, включително по телефон, с искане за блокиране на Картата с цел защита на Оправомощения държател/ Титуляра на Сметка от неразрешена или друга неправилен употреба на Картата;

VIII.10a. (Нов, в сила от 06.09.2018г.) В случаите, когато Банката блокира картата по причина различна от искане на Титуляра / Оправомощения държател, както и в случаите на съмнение за или при наличие на измама или заплаха за сигурността за предоставянето на услугите съгласно настоящите Общи условия, Банката уведомява Титуляра/ Оправомощения държател при първа възможност, включително чрез кратко текстово съобщение (SMS), ако е заявил SMS известяване по реда на чл. XI.2. или телефонно обаждане по телефон посочен от Титуляра/ Оправомощения държател, и/или по електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), доколкото Титулярът/Оправомощения държател е заявил адрес на електронна поща, а ако не е заявено известяване чрез кратки текстови съобщения (SMS), нито адрес на електронна поща – чрез други сигурни канали за комуникация. Титулярът/ Оправомощения държател и Банката полагат необходимите усилия да поддържат и използват посочените средства и канали за уведомяване по начин, който отговаря на съвременните стандарти за технологична сигурност, не позволяват същите да бъдат използвани от неотризиранни трети лица и защитават тяхната цялост.

Банката уведомява Картодържателя по подходящ начин в случаите на възникване на значим операционен или свързан със сигурността инцидент, който засяга или може да засегне

финансовите интереси на Картодържателя, включително за всички мерки, които предприема, за да ограничи неблагоприятните последици от инцидента.

VIII.11. Картата може да бъде деблокирана само при следните условия:

VIII.11.1. При блокиране на основание чл. VIII.10.1. и чл.VIII.10.4, Картата може да бъде деблокирана след подаване на писмена молба от Оправомощения държател/ Титуляра на Сметка;

VIII.11.2. В случаите на блокиране на основание чл.VIII.10.2 и чл.VIII.10.3, деблокиране на Картата е възможно след отпадане на основанието за блокиране;

VIII.11.3. В случаите по чл. VIII.10.5, ако е отпаднало основанието за блокиране, Картата се деблокира след подаване на писмена молба от Оправомощения държател/Титуляра на Сметка или чрез обаждане до Центъра за обслужване на клиенти и извършване на надлежна идентификация на Оправомощения държател/Титуляра на Сметка;

VIII.11.4. В случаите по чл. VIII.10.6 Картата се деблокира след подаване на писмена молба от Оправомощения държател/ Титуляра на Сметката или чрез обаждане до Центъра за обслужване на клиенти и извършване на надлежна идентификация на Оправомощения държател/ Титуляра на Сметката;

VIII.11.5. Във всички случаи по чл.VIII.10, когато блокирането е заявено от Титуляра на сметка, деблокиране (ако такова е възможно съгласно условията по-горе) не може да бъде извършено по искане на Оправомощен държател, който не е Титуляр на Сметката.

VIII.12. Банката деактивира Картата, с което тя става невалидна за използване, при:

VIII.11.1. изтичане на срока на Договора, респ. на валидност на Картата и издаване на нова Карта, която заменя предишната Карта, съгласно чл. IV.5;

VIII.11.2. предсрочно прекратяване на Договора, респ. закриване на Сметката, съгласно условията на Договора и на настоящите Общи условия;

VIII.11.3. смърт или поставяне под запрещение на Оправомощения държател;

VIII.11.4. подадена писмена молба за това от Оправомощения държател/Титуляра;

VIII.11.5. уведомление за изгубване или кражба на Картата;

VIII.13. Деактивирана Карта не може да бъде повторно активирана и подлежи на унищожаване. В случаите по чл. VIII.12.4-5 на Оправомощения държател може да бъде издадена нова Карта, която да замени деактивираната, след подаване на писмена молба за това до Банката. В тези случаи Договорът се счита за предоговорен при същите условия и за срока на валидност на новата Карта. След изтичане на предоговорения срок се прилага условията за автоматично предоговаряне, съгласно чл.III.4.

VIII.14. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) Оправомощения държател се задължава да уведоми незабавно Банката по посочените в чл.VIII.8. начини, при изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване, подправяне или използване по друг неправилен начин на мобилното устройство на Оправомощения държател, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank, както и при съмнения или предположения за неправилен употреба от трети лица на мобилното устройство на Оправомощения държател, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank и/или за узнаването от трети лица на ПИН за достъп до m-Token Postbank. В тези случаи Банката деактивира Софтуерния токен своевременно след получаване на уведомлението.

VIII.15. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) Банката може да деактивира Софтуерния токен и при наличие на обосновано предположение за неправиленото му използване (включително и от страна на Оправомощения държател), при узнаване от Банката за опасност от неправиленото му използване, включително при уведомление от трето лице. В тези случаи

Банката уведомява Оправомощения държател по посочените в чл.VIII.10.5. начини.

VIII.16. (Нов, в сила от 29.07.2019г.) В случай на деактивиране на Софтуерния токън, Оправомощеният държател може да активира нов токън по реда на чл. V.5. и сл .

## **IX. ОСПОРВАНЕ НА ТРАНЗАКЦИИ, ОТГОВОРНОСТИ И ДОКАЗВАНЕ**

IX.1. Оправомощеният държател и Титулярът на Сметка отговарят при условията на солидарност за всички задължения, възникнали при използване на Картата.

IX.2. Оправомощеният държател е длъжен да не използва Картата за цели, противоречащи на закона, включително и за закупуване на стоки и услуги, забранени от законите на Република България. Оправомощеният държател носи отговорност за всички неправомерни операции, извършени с Картата при условията на действащото законодателство. Банката не следи за законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

IX.3. Оправомощеният държател отговаря за всички вреди, причинени от неправилното използване на Картата.

IX.4. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Оправомощеният държател/ Титулярът на Сметката е длъжен незабавно след узнаване да уведоми Банката по реда на чл. VIII.8 по-горе за извършване на неразрешена или неточно изпълнена транзакция/ операция с Картата. Всяко получено от Банката уведомление се записва в хронологичен ред в специално предназначен за целта дневник, който може да се води на хартиен и/или технически носител. Дневникът осигурява точно възпроизвеждане на информацията и изключва всяка възможност за нейното последващо изменение. За телефонните съобщения е валиден отбелязаният в дневника час на получаване. До доказване на противното, записванията в този дневник имат доказателствена сила между страните относно съдържанието се в тях обстоятелства. В случаите, когато Титулярът/ Оправомощеният държател уведомява Банката за наличие на неразрешена Транзакция осъществена в резултат на откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, той следва да уведоми компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това. С приемането на настоящите Общи условия, Титулярът/ Оправомощеният държател потвърждава, че е наясно, че ако такива доказателства не бъдат предоставени, Банката може да счете този факт, в съвкупност с други сходни обстоятелства, като индикация за наличието на основателно съмнение за измама, и да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената Транзакция по реда на чл. 79, ал. 1, изр. 1 от ЗПУПС.

IX.5. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Титулярът/ Оправомощеният държател уведомява Банката без неоснователно забавяне и във всички случаи не по-късно от 10 дни след узнаването, за извършването на неразрешена или неточно изпълнена транзакция/ операция. Страните договарят, че Титулярът/ Оправомощеният държател узнава за неразрешена или за неточно изпълнена Транзакция, най-късно на датата на получаването на съответното Месечно извлечение по чл. VII.1., в което е отбелязана Транзакцията. Ако Титулярът/ Оправомощеният държател не е получил информацията по чл.VII.1 не по вина на Банката и/или Банката не получи писмено възражение без неоснователно забавяне след узнаването от Оправомощения държател/ Титулярът на сметка, се счита, че операцията е одобрена.

IX.6. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) При подаване на възражение в сроковете по чл. IX.5, Банката иницира съгласно своята вътрешна процедура и съгласно установените правила от съответната международна картова организация, когато те са приложими, действия за разрешаване на случаите на оспорени Транзакции (включително действия спрямо доставчика на платежни услуги, обслужващ получателя на средствата по извършената транзакция, в случаите, в които Платежното нареждане е постъпило чрез получателя на превода и неговия доставчик). Банката информира писмено Титуляра/ Оправомощения държател за своето решение по постъпилото

възражение незабавно след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на Транзакцията. В случай, че процедурата е приключила в рамките на работния ден, следващ деня на постъпването на възражението и при осчетоводяване на Транзакция, Банката е намерила възражението за основателно и не са налице обстоятелствата по чл.IX.8 по-долу, тя възстановява незабавно стойността на неразрешената Транзакция по Сметката. В случай, че процедурата не е приключила в посочения в предходното изречение срок, Банката възстановява стойността на неразрешената Транзакция не по-късно от края на работния ден, следващ деня в който е постъпило възражението, като блокира възстановената сума по Сметката на Титуляра до приключване на процедурата. Ако след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за основателно, тя освобождава блокираните средства незабавно. Във всички случаи на възстановяване, вальорът за заверяване на Сметката на Титуляра е не по-късно от датата, на която Сметката е бил задължена със сумата на неразрешената Транзакция. В случаите, когато след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за неоснователно или в случай че са налице обстоятелствата по чл.IX.8 по-долу, Банката отказва възстановяването на стойността / задължава в своя полза Сметката на Титуляра със стойността на блокираните средства, за което с приемането на настоящите Общи условия Титулярът дава своето изрично съгласие по реда на чл.21 от Наредба № 3 на Българска народна банка за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти. Банката отказва възстановяване на сумата при наличие на основателни съмнения за измама и когато е уведомила за това компетентните органи в Република България.

IX.7. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Банката не носи отговорност за вреди, причинени при неразрешено ползване на Картата в резултат на изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин на Картата, ако Банката добросъвестно е изпълнила постъпило Платежно нареждане за извършване на Транзакция преди получаване на уведомлението по чл.IX.4. по-горе. В тези случаи Оправомощеният държател и/или Титулярът понася вредите от извършването на такава Транзакция до максимален размер 100 лв. Тази разпоредба не се прилага, ако:

а) загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Оправомощения държател и/или Титуляра преди плащането, освен ако Оправомощеният държател и/или Титулярът е действал с цел измама, или

б) вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката или на подизпълнител на Банката.

IX.8. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Оправомощеният държател и/или Титулярът на Сметка понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по настоящите Общи условия умишлено или поради груба небрежност, в това число, но не само, да уведоми Банката в случаите по чл.IX.4 по-горе, както и да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните защитни характеристики на Картата и действия срещу неправомерното използване на Картата, съгласно чл.V.3 и чл.V.4.

В случаите по чл. 80, ал. 4 от Закона за платежните услуги и платежните системи, чл.IX.7. и чл.IX.8. от настоящите Общи условия не се прилагат, освен когато Оправомощеният държател и/или Титулярът е действал с цел измама.

IX.9. В случай че Оправомощеният държател е действал чрез измама, той понася всички вреди и след подаване на уведомлението по чл.VIII.8.

IX.10. В случай на неоснователно оспорване на транзакция/ операция, извършена с Картата, оспореният транзакцията/ операцията - Оправомощеният държател, респективно Титулярът на Сметка, е длъжен да заплати такса, съгласно Тарифата на Банката.

IX.10a. (Нов, в сила от 06.09.2018г.) Когато Платежно нареждане за съответната Транзакция е подадено от Оправомощения

държател и/или Титуляра, Банката носи отговорност за точното и навременно изпълнение на Трансакцията, освен ако докаже, че доставчикът на платежни услуги на получателя на средствата носи отговорност. В тези случаи Банката възстановява сумата на неизпълнената или, неточно изпълнената, или изпълнената със забавя (в случай на отправено искане от доставчика на платежни услуги на платеца) Трансакция и, когато е приложимо, възстановява Сметката в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция. Вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на Трансакцията.

В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява Картодържателя за резултата, без да изисква от него заплащане на такси за това.

В случаите, в които Оправомощеният държател и/или Титулярът се явява получател на сума по платежна операция, и Банката носи отговорност за неизпълнената платежна операция, тя незабавно заверява Сметката на Титуляра със сумата предмет на платежната операция с вальор не по-късно от датата, на която е следвало да бъде отразена платежната операция.

В случаите, в които Платежното нареждане е подадено от или чрез получателя на средствата и отговорността за неизпълнена или неточно изпълнената Трансакция е на Банката, Банката възстановява без неоснователно забавяне сумата на неизпълнената или неточно изпълнената Трансакция, както и сумите, необходими за привеждане на Сметката в състоянието, в което би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция. Вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на Трансакцията.

IX.10б. (Нов, в сила от 06.09.2018г.) В случай че Трансакция е иницирана от получател или чрез него във връзка с Трансакция, свързана с картата, и точната сума по Трансакцията не е известна към момента, в който Оправомощеният държател и/или Титулярът дава съгласието си за нейното изпълнение, Банката може да блокира средства по Сметката на Титуляра само когато Оправомощеният държател и/или Титулярът е дал съгласие за блокиране на точен размер на средства. След като получи информация за точния размер на сумата по Трансакция и най-късно веднага след получаването на платежно нареждане, Банката своевременно освобождава средствата, блокирани по Сметката на Титуляра.

IX.10в. (Нов, в сила от 06.09.2018г.) Когато Оправомощеният държател и/или Титулярът разрешава нареждане на Трансакции от или чрез получател, той се задължава да посочва точната стойност на Трансакцията, а когато това не е възможно, да уговаря горна граница на стойността, която ще представлява очакваната от Оправомощения държател и/или Титуляра стойност на Трансакцията.

Оправомощеният държател и/или Титулярът има право да поиска от Банката възстановяване на сумата по вече изпълнена и разрешена Трансакция, когато тя е наредена от или чрез получателя и са спазени едновременно следните условия:

- а) към момента на даване на разрешението за изпълнение на Трансакцията не е посочена нейната точна стойност, и
- б) стойността на Трансакцията надвишава заложената от Оправомощения държател и/или Титуляра горна граница на стойността на Трансакцията.

Искането за възстановяване на средства по реда на настоящия член се отправя от Оправомощения държател и/или Титуляра в срок до 56 дни от датата, на която Трансакцията е задължена по Сметката. Заедно с искането, Оправомощения държател и/или Титулярът представя документи, на които се основава Трансакцията, в това число договори, фактури, или други разходно-отчетни документи, от които е видно, че е надвишена договорената с получателя горна граница на стойността.

Оправомощеният държател и/или Титулярът няма право да иска възстановяване, а Банката отказва поискано такова, ако е дал съгласието си за изпълнение на платежната операция директно на Банката и Банката или получателят са предоставили или осигурили на разположение на Оправомощения държател и/или Титуляра информация за предстоящата Трансакция по реда на

настоящите Условия най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на Трансакцията.

При искане за възстановяване, Оправомощеният държател и/или Титулярът не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, уговорен с Банката.

В срок до 10 работни дни от получаването на искането за възстановяване, Банката възстановява Сметката на Титуляра в състоянието преди Трансакцията или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Оправомощеният държател и/или Титулярът може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ. Възстановяването включва цялата сума по изпълнената Трансакция, като вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на Трансакцията.

IX.10г. (Нов, в сила от 06.09.2018г.) Банката носи отговорност пред Оправомощения държател и/или Титуляра за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на всички лихви, начислени вследствие на неизпълнението или неточното, включително забавеното, изпълнение на Трансакция.

IX.11. В случай че Банката не се произнесе със становище по възражение в сроковете по настоящия чл. IX. или ако становището на Банката не удовлетворява оспорения транзакция/ операцията Оправомощен държател и/или Титуляр на Сметка, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове при Комисия за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, пл. „Славейков“ № 4А, ет. 3, 4 и 6.

IX.12. Банката не носи отговорност в случаите, в които поради непреодолима сила или извънредни обстоятелства Оправомощеният държател няма възможност да ползва Картата, като например: срив на информационната система, прекъсване на комуникационните линии, прекъсване на електрическо захранване и други подобни.

IX.13. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Банката не носи отговорност за отказ за извършване на операция, в случай, че е получила уведомление за настъпване на някое от обстоятелствата по чл. VIII.8, което се окаже невярно. Банката може да откаже изпълнението на трансакция и в случаите, когато счете същата за рискова съгласно определени от нея критерии. Оправомощеният държател и/или Титулярът се уведомява за отказа, когато е налице случай по чл. VIII.9а от настоящите ОУ.

IX.14. Банката не носи отговорност в случаите, когато трети лица откажат да приемат плащания с Картата или когато Картата не може да бъде използвана поради блокиране, поради дефекти, причинени не по вина на Банката, технически или комуникационни проблеми.

IX.15. Банката не носи отговорност за претърпени загуби и пропуснати ползи в случаите, когато не е извършила трансакция или е отказала да извърши трансакция с Картата поради недостатъчна наличност на средства по Сметката, поради блокиране, както и поради деактивиране на Картата на основанията, предвидени в настоящите Условия.

IX.16. Банката не носи отговорност за блокирани суми от друга банка, участник в платежна процес, при изпълнение на плащания по нареждане или в полза на физически и юридически лица, и държави, обект на рестрикции и/ или санкции.

IX.17. (Нов, в сила от 06.09.2018г.) Банката възстановява сумата на неразрешена трансакция и в други случаи, в които е налице такова задължение за Банката в приложимото законодателство.

## **X. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ**

X.1. (Изм., в сила от 31.07.2019г.) Оправомощеният държател и/или Титулярът на сметка може да прекрати Договора едностранно в офис на банката след погасяване на всички дължими във връзка с него такси, както и на всички задължения, свързани с използването на Картата, по един от следните начини:



a/ При наличие на наредени, но неосчетоводени операции/транзакции с Картата, прекратяването се извършва с едномесечно писмено предизвестие от Оправомощения държател и/или Титуляра на сметка, като при получаването му в Банката Картата се блокира, съответно достъпът до наличностите по Сметката посредством Картата се преустановява. В случай че предизвестие за прекратяване е подадено от Титуляра на сметка, същият е длъжен незабавно да уведоми Оправомощения държател за инициираното прекратяване на Договора. Аналогично, в случай че предизвестие за прекратяване е подадено от Оправомощения държател, същият е длъжен незабавно да уведоми Титуляра на сметка за инициираното прекратяване на Договора.

b/ При липса на наредени, но неосчетоводени операции/транзакции по Картата, прекратяването се извършва по писмено искане от Оправомощения държател и/или Титуляра на сметка в офис на Банката, като при подаването му Картата се блокира веднага и съответно се преустановява и достъпът до наличностите по Сметката посредством Картата. В случай че искането е подадено от Титуляра на сметка, същият е длъжен да незабавно да уведоми Оправомощения държател за прекратяването на Договора. Аналогично, в случай че искането е подадено от Оправомощения държател, същият е длъжен незабавно да уведоми Титуляра на сметка за прекратяването на Договора.

В случаите по т. X.1.a, договорът се прекратява с изтичане на предизвестие, а в случаите по т. X.1.b, договорът ще се прекрати и в рамките на 2 работни дни.

X.2. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Ако от сключването на Договора са изтекли 6 месеца, Титулярът и Оправомощеният държател не дължат такси и неустойки, свързани с прекратяването му.

X.3. Банката може да прекрати едностранно Договора с Оправомощения държател и/или Титуляра преди изтичане на неговия срок: а) без предизвестие, при неизпълнение на задължения по настоящите Общи условия или по Договора от страна на Оправомощения държател и/или на Титуляра на Сметка; б) с изпращане на двумесечно писмено предизвестие.

X.4. Във всички случаи на прекратяване на Договора Титулярът на Сметката има право на обратно изкупуване на електронните пари съгласно чл.III.2, след което Сметката се закрива.

X.5. При прекратяването на Договора Титулярът/Оправомощеният държател заплаща начисляваните периодично по договора такси пропорционално на изтеклия период на действие на договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално на срока на прекратяването.

X.6. Чл.X.2 и чл.X.5 не се прилагат при прекратяване на договора поради неизпълнение на условията на Договора от страна на Оправомощения държател и/или на Титуляра на Сметка и в тези случаи Банката може да начисли посочените в тези разпоредби такси и неустойки в пълния им размер.

X.7. Картата се деактивира от Банката служебно с прекратяването на Договора. Банката не носи отговорност за вреди, причинени в резултат на деактивирането на Картата поради прекратяване на договорните отношения.

X.8. Когато при прекратяване на договорните отношения Оправомощеният държател и/или Титулярът на Сметка има изискуеми задължения към Банката, Банката има право да събере по реда на чл. VI.5 дължимите й суми служебно (без съдебна намеса) от средствата по всички сметки на Оправомощения държател/ Титуляра по Сметка при Банката, за което Оправомощеният държател и Титулярът на Сметка, с подписването на Договора, дават изричното си съгласие и оправомощават Банката. Титулярът на Сметка е длъжен да осигури достатъчно средства по Сметката, за да покрие всички забавени и изискуеми плащания.

X.9. Договорът се прекратява при смърт или поставяне под запрещение на Оправомощения държател/Титуляра на Сметка.

X.10. Оправомощеният държател и Титулярът по Сметка остават задължени към Банката за погасяване на всички задължения, свързани с използването на Картата, включително

и след прекратяването на Договора, независимо от основанията за прекратяване.

## **XI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

XI.1. (Нов, в сила от 16.05.2018г.) Банката обработва личните данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. („Общ регламент относно защита на данните“). 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 Банката, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице за защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Уведомление относно обработване на личните данни, което е налично на интернет страницата на Банката ([www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)), както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.

XI.2. Титулярът на Сметка/ Оправомощеният държател има право да заяви писмено до Банката по образец, изготвен от последната, получаването на кратки текстови съобщения (SMS) на посочен от него мобилен телефонен номер:

XI.2.1. За извършване на следните видове операции с Картата: транзакции/ операции с Картата чрез виртуални терминални устройства ПОС (електронни разплащания чрез Интернет платформи за плащане, плащане на стоки и услуги в Интернет).

XI.2.2. За предстоящо изтичане на срока на валидност на Картата.

XI.3. В случай че Титулярът на Сметка желае да преустанови получаването на кратки текстови съобщения по чл.XI.2.1 и/ или чл.XI.2.2, това следва да бъде заявено писмено пред Банката. Оправомощеният държател може да поиска преустановяване на получаването на кратки текстови съобщения, заявено от Титуляра на Сметка, ако декларира писмено пред Банката, че е титulyар/ ползвател на мобилен телефонен номер, до който се изпращат съобщенията. Получаването на кратки текстови съобщения може да бъде преустановено и по инициатива на Банката, когато бъде установено (включително и чрез писмена декларация, подадена пред Банката), че мобилният телефонен номер, посочен за получаване на кратки текстови съобщения, не е собственост/не се ползва от Оправомощения държател, респективно от Титуляра на Сметка. Получаването на кратки текстови съобщения по съответната Карта се преустановява и при всички случаи на преиздаване на Картата, включително в случаите по чл. VIII.12.

XI.4. Оправомощеният държател и/или Титулярът на Сметка дават съгласието си информация за извършените с Картата операции/транзакции, както и друга информация която представлява банкова тайна, да бъде предоставяна от Банката на съответните доставчици на мобилни комуникации, за целите на изпращането и получаването на кратки текстови съобщения, както и на съответните международни картови организации и системни оператори за целите на изпълнение на Договора.

XI.5. Услугите по чл.XI.2 се предоставят чрез съответния доставчик на мобилни комуникации, като Банката не носи отговорност за неполучаване или ненавременно получаване на такива съобщения, когато неполучаването или ненавременно получаване се дължат на причини, намиращи се извън контрола на Банката, като: проблеми в преносната комуникационна среда на съответните доставчици на мобилни комуникации, форсмажорни обстоятелства и др., както и в случаите на прекратяването на договорните отношения между Банката и съответния доставчик на мобилни комуникации, свързани с предоставянето на услугите по чл.XI.2 независимо от причините за прекратяването им. Услугите по чл.XI.2 не могат да се ползват чрез мобилни телефонни номера, пренесени от една мобилна мрежа в друга освен ако Банката е уведомена своевременно от Оправомощения държател/Титуляра на Сметката за извършения пренос, като в този случай Банката не носи

отговорност за неполучени от Оправомощения държател и/или Титуляра на Сметка съобщения и не възстановява платените такси за същите. За активиране на услугата по чл. XI.2 и за всяко кратко текстово съобщение, посочено в същата разпоредба, изпратено от Банката, с изключение на съобщението по чл. XI.2.2, се дължи такса съгласно Тарифата на Банката. Дължимите такси се събират от сметка на Титуляра в Банката, посочена от него, а ако по нея няма достатъчна разполагаема наличност – по реда на чл. VI.5. Оправомощеният държател и Титулярът на Сметка следва да се информират от своя мобилен оператор за възможността да получават кратки текстови съобщения и в чужбина, като Банката не носи отговорност за неполучени от Оправомощения държател и/или Титуляра на Сметка съобщения и не възстановява платените такси за същите.

XI.6. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Банката има право да променя едностранно настоящите Общи условия, включително и Тарифата, включително, но не само, в случаите когато това се налага от промяна в приложимото законодателство, промяна в практиките на Банката по предлагането на услугите предмет на настоящите условия или промяна в спецификата на самите услуги, като осигурява на разположение на клиентите си промените чрез публикуването им на дълготраен носител – Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) преди влизането им в сила. От момента на влизането им в сила същите стават задължителни за страните по Договора. В случаите, Когато Титулярът е потребител по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, Банката осигурява на разположение на Титуляра и Оправомощения държател промените не по-късно от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила. Ако Титулярът/ Оправомощеният държател не приема предложените промени, той има право да възрази срещу тях като прекрати договора в рамките на двумесечния срок по предходното изречение, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Ако Титулярът/ Оправомощеният държател не прекрати договора по реда на тази разпоредба, счита се, че е приел предложените промени и е обвързан с тях от момента на влизането им в сила. Банката обявява промените и чрез поставяне на писмено уведомление в банковите салони.

В случаите, в които Титулярът не е потребител по смисъла на ЗПУПС промените в тези Общи условия влизат в сила спрямо него от момента от приемането им от Банката, освен ако в съответствие с решението за приемането им или в съответствие с приложимото законодателство не следва да влязат в сила на по-късна дата.

XI.7. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Когато промените са благоприятни за Титуляра и Оправомощения държател, както и когато с изменението се разширява по взаимно съгласие между страните обхватът на предоставяните услуги, Банката няма задължение да изпраща уведомление или да обявява по друг начин изменението.

XI.8. При промяна в нормативната уредба, регламентираща уредени в настоящите Общи условия отношения, от влизането в сила на промяната съответно се променят и засегнатите разпоредби на Общите условия, освен ако промяната касае диспозитивни правни норми.

XI.9. Всички уведомления и изявления във връзка с Договора трябва да бъдат направени от страните в писмена форма и ще се считат получени, ако по факс, Е-mail (електронна поща), чрез лично доставяне или чрез изпращане по пощата с обратна разписка, или с препоръчана поща, достигнат до адресите на страните. По отношение на Оправомощения държател/ Титуляра на Сметката това е адресът, посочен в Договора, а по отношение на Банката – адресът на управление, оповестен публично чрез Търговския регистър.

XI.10. Оправомощеният държател/ Титулярът на сметка се задължават да изпращат уведомление за настъпили промени в първоначалните данни, предоставени от тях при подписване на Договора, включително за всяка промяна в съответния адрес, посочен в Договора, в 7-дневен срок от настъпването на съответните промени. В противен случай всички уведомления, покани и др. съобщения по настоящите Общи условия и Договора, ще се считат за получени, ако са изпратени на съответната страна на стария ѝ адрес.

XI.11. Титулярът на Сметка и Оправомощеният държател могат по всяко време да получат копия от приложимите Общи условия на хартиен или друг дълготраен носител – Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg).

XI.12. Договорът се сключва на български език и уведомляванията и комуникацията между страните, извършвани при неговото изпълнение, ще се осъществяват на български език.

XI.13. За всички неуредени с Общите условия и Договора въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

XI.14. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Оправомощеният държател и/или Титулярът има право да подаде писмена жалба до Банката, свързана с изпълнение на задълженията на страните по настоящия договор. Банката се признава по всяка постъпила жалба в срок до 15 работни дни от получаването ѝ на хартиен носител или в писмена форма по електронна поща. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в срока по предходното изречение по независещи от нея причини, тя изпраща на Оправомощения държател и/или Титуляра отговор, в който ясно посочва причините за забавата, както и срока, в който Оправомощеният държател и/или Титулярът ще получи решението ѝ. Във всички случаи срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Оправомощения държател и/или Титуляра, спорът може да се отнесе за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите, както и до помирителните комисии по чл. 182-185 от Закона за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, пл."Славейков" №4А, ет.3, 4 и 6. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на интернет страницата на Банката – [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), секция „Връзки с клиенти“, в нейните финансови центрове, както и на интернет страницата на Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите- <https://abanksb.bg/pkpps/>.

При възражения, свързани с използването на Картата и извършените с нея Трансакции се прилага специалния ред, посочен в чл. IX от настоящите Общи условия.

Когато страните не могат да постигнат съгласие по извънсъдебен ред, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд.

XI.15. (Изм., в сила от 06.09.2018г.) Настоящите Общи условия представляват предварителна информация за потребителя по смисъла на чл. 60 от ЗПУПС. Същите, както и Тарифата на Банката са налични по всяко време на дълготраен носител - интернет сайта на Банката на адрес [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), както и на хартиен носител във всеки офис на „Юробанк България“ АД. При подписването на Договора Титулярът и Оправомощеният държател декларират, че са запознати изцяло с тяхното съдържание в сила към момента на подписване на Договора и ги приемат без възражения.

XI.16. Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на предплатени карти Mastercard Virtual са с последни изменения и допълнения в сила от 19.04.2020г.