Валидна от: 01.08.2021 г.

Общи условия за сметка към платежна карта Visa

Настоящите Общи условия се отнасят за сметката на платежна карта Visa и самата платежна карта Visa. Моля, запознайте се с тях внимателно. Можете да изтеглите копие на тези Общи условия по всяко време от Вашия онлайн профил. Влезте чрез нашия уебсайт.

Paysera сметката и платежната карта Visa са услуги за електронни пари, предоставяни от Finansinės paslaugos Contis UAB. Вашият дистрибутор може да прехвърля средства от портфейл, който притежавате, директно към тях, за да покрие стойността на транзакциите, които изпълнявате с помощта на Вашата Visa карта.

Дефиниции на понятия, използвани в тези Общи условия:

“Дистрибутор” означава трета страна „Paysera LT” UAB (идентификационен код на юридическото лице 300060819, лиценз за дружество за електронни пари № 1, издаден на 27.09.2012 г. от надзорния орган Централна банка на Литва (www.lb.lt); данните за "Paysera LT" UAB се събират и съхраняват в Търговския регистър на Република Литва), която разпространява сметката и картата.

“Вие” означава посоченият титуляр на сметка, който е упълномощен потребител на Paysera сметката и платежната карта Visa, както и всеки допълнителен картодържател.

“Ние”, “нас” или “наш/наша” означава "Finansinės paslaugos Contis" UAB или дистрибуторът, действащ от името на "Finansinės paslaugos Contis" UAB.

В случай, че имате въпроси, можете да се свържете с нашия отдел “Обслужване на клиенти” на:

- Телефон: +359 2 49 49 770 (разговорите се таксуват спрямо стандартните местни такси);
- Email: support@paysera.bg
- Онлайн: Влезте в своя Paysera акаунт на www.paysera.bg и кликнете върху *Съобщения* > *Напишете съобщение*;
- Мобилно приложение: кликнете върху *Профил* > *Връзка с* "*Обслужване на клиенти*" във Вашето мобилно приложение и ни изпратете съобщение;
- Поща: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lithuania.

Платежната карта Visa и сметката към нея се издават от Finansinės paslaugos Contis UAB, фирмен код 304406236, регистрирано в Регистъра на юридическите лица на Република Литва, със седалище в Литва, гр. Вилнюс, ул. Гедимино № 20. Притежаваме лиценз за дружество за електронни пари № 53 от дата 23.072019 г., издаден от Централна банка на Литва, която е и нашият надзорен орган, с адрес в Литва, гр. Вилнюс, LT-01103, ул. Гедимино № 6, LT-01103, телефон +370 800 50 500. Можете да получите допълнителна информация относно Централна банка на Литва на https://www.lb.lt/en. Вашата карта Visa се разпространява от “Paysera LT” UAB.

1. Какво представлява платежната карта Visa и сметката към нея?

Сметката на платежната карта Visa е сметка за електронни пари, от която можете да нареждате и получавате плащания.

Картата Visa е платежна карта Visa, която може да бъде използвана по целия свят в локации, които приемат карти Visa. Може да бъде използвана онлайн, в магазини, по телефона или за теглене на пари от банкомат.

Можете да изразходвате парични средства само до размера на сумата, с която сте захранили сметката на карта Visa. Затова е важно всеки път, преди да наредите превод или да използвате картата, да се уверите, че разполагате с достатъчно наличност по картовата сметка. Паричните средства по тази сметка не са банков депозит и не генерират доходност под формата на лихва.

2. Кой може да поръча платежна карта Visa и сметка към нея?

За да Ви бъде издадена платежна карта Visa и открита картова сметка, е необходимо да имате навършени поне 16 години и да имате постоянно местожителство в държава от ЕИЗ. Можете да заявите карта единствено ако сте клиент на Дистрибутор (имате открита Paysera сметка, изпълнили сте процедурата по идентификация, изисквана от Дистрибутора, и сте потвърдили своята самоличност). За да си откриете сметка в Paysera е необходимо да предоставите имейл адрес и номер на мобилен телефон за връзка с Вас. Физическите лица могат да открият до 9 сметки, а юридическите лица разполагат с възможност за 20 сметки.

3. Мога ли да поръчам платежна карта Visa за друго лице чрез моя акаунт?

Можете да заявите допълнителна платежна карта Visa за допълнителен картодържател и може да Ви бъде начислена такса, която е указано в таблицата с такси и лимити (раздел 33). Допълнителният картодържател трябва да има навършени минимум 14 години. Със заявяването на допълнителна карта за друго лице, Вие се съгласявате да му бъде издадена карта, с която разрешавате на същия да извършва транзакции от Ваше име. Допълнителният картодържател има достъп до средствата по сметката на Вашата платежна карта Visa и за него са в сила същите лимити.

Вие се съгласявате да носите отговорност за всички транзакции, изпълнени от всеки допълнителен картодържател, за използването на допълнителната карта, както и за всички такси, които е възможно да бъдат приложени към допълнителния картодържател.

4. Как мога да открия сметка към платежна карта Visa?

Можете да направите заявка чрез нашия уебсайт.

Преди да Ви открием сметка и да Ви издадем карта, ще изискаме доказателства за Вашата самоличност, като може да бъдат поискани доказателства и за Вашия адрес по местоживеене. Може да се наложи да ни предоставите документи като паспорт, шофьорска книжка, национални документи за самоличност, битови сметки, банкови извлечения или други документи, за да потвърдите своята самоличност. Също така, ще е нужно да извършим проверки по електронен път.

При поръчката на карта(-и) е необходимо да разполагате с достатъчно средства по Вашата Paysera сметка, така че да покриете таксите за издаване и доставка на картата, както и първата месечна такса за обслужване на картата. Ако размерът на средствата по Вашата сметка в Paysera не е достатъчен, няма да можете да поръчате карта(-и).
Таксите за издаване и доставка на карта се удържат автоматично при поръчката, а месечната такса за обслужване се удържа в момента на активиране на картата.

Картата се доставя на Клиента по пощата на посочения от него адрес в рамките на 60 (шестдесет) дни от датата на поръчката. Ако Клиентът не получи картата в рамките на един календарен месец, е необходимо да информира Институцията за това обстоятелство.

Ако се установи, че Клиентът не е получил Картата не по вина на Клиента, изпратената към него карта се блокира трайно и на Клиента се издава и изпраща безплатно нова карта. Ако Клиентът не получи и втората карта, той може да получи нова карта в офис на Paysera.

5. Как да започна да използвам картата Visa и сметката към нея?

Веднага щом получите картата си, трябва да положите подписа си на лентата за подпис, разположена на задната страна на картата.

След това трябва да активирате картата. Това можете да направите като влезете в своя акаунт в Paysera на www.paysera.bg.

За да можете да извършвате плащания с картата и да теглите суми от банкомат, е необходимо да разполагате с ПИН кода на картата си. ПИН кодът на картата е наличен във Вашия онлайн акаунт в Paysera при активирането на картата.

С активирането на картата, Вие се съгласявате с настоящите Общи условия. По отношение на откриването на сметка в Paysera към Вас се прилагат и всички разпоредби на Генералното споразумение за платежни услуги за физически или юридически лица, както и Допълнението “Платежни инструменти”.

Вашата карта трябва да бъде активирана в рамките на 3 месеца от датата на издаването ѝ. В противен случай тя ще бъде автоматично анулирана и сметката към нея може да бъде закрита.

Ако сте поръчали карта на друго лице, Ваша отговорност е да му предоставите необходимата информация за активиране на картата и получаване на ПИН код. Ако допълнителният картодържател започне да използва картата, това се приема за потвърждение, че сте го запознали с настоящите Общи условия и че допълнителният картодържател ги е приел.

В случай, че пощенският плик е с нарушена цялост или възникнат съмнения, че картата може да е била извадена от плика, не активирайте картата. незабавно уведомете за това Дистрибутора (в рамките на 24 часа) и върнете плика с картата обратно на Дистрибутора.

>6. Как да променя своя ПИН код?

Ако желаете да промените своя ПИН код, можете да го направите единствено на банкомат, предлагащ опцията за управление на ПИН. Можете да откриете банкомат с опция "Промяна на ПИН" на https://www.visa.com/atmlocator. Можете да използвате опцията за напомняне на ПИН чрез Вашия онлайн акаунт на www.paysera.bg.

7. Как да захраня сметката към платежна карта Visa?

Можете да извършите захранване от своята сметка от платформата на www.paysera.bg.

Времето за заверяване на средства по Вашата сметка зависи от използвания метод на захранване. Няма възможност да захранвате картовата сметка чрез прехвърляне на средства от карта. Можете да извършвате разплащания единствено с наличните по сметката средства до размера на максималния баланс по сметката.

За всяко плащане по Вашата сметка може да бъде начислена такса, която може да бъде разгледана в таблицата с такси и лимити (раздел 33). За Вашата сметка и карта се прилагат определени минимални и максимални лимити и условия за използване, които са описани подробно в таблицата с такси и лимити (раздел 33). Запазваме си правото да откажем да приемем конкретно плащане, ако подозираме каквато и да е незаконна дейност или в случай на други изключителни обстоятелства.

Средствата ще бъдат заверени по Вашата картова сметка веднага след като ги получим. Възможно е в определени случаи заверяването на средствата по Вашата сметка да се забави до три работни дни. Подобно обстоятелство може да възникне, когато за транзакцията се изисква потвърждение от банката на наредителя.

В случай, че по Вашата сметка е прехвърлена по-голяма сума по погрешка, си запазваме правото да дебитираме сметката с надвишената сума с цел коригиране на платежната транзакция.

8. Какви транзакции мога да изпълнявам?

Можете да използвате Вашата платежна карта Visa, за да авторизирате следните транзакции към търговци, които приемат плащания с платежна карта Visa:

- **Плащания с карта с чип и ПИН**, като поставите Вашата платежна карта Visa в терминала и въведете своя ПИН;
- **Плащания с карта с магнитна лента** към всеки търговец, който не може да приема карти с чип и ПИН, като подпишете документа за продажба;
- **Безконтактни плащания** с карта чрез плъзване на платежната карта Visa над безконтактния картов четец;
- **Онлайн плащания с карта към онлайн търговци** чрез предоставяне на данните за платежната карта Visa и други данни за сигурност, като идентификационните данни за Вашия код за сигурност, съгласно изискването на онлайн търговеца;
- **Плащане с карта на поръчка по пощата или по телефона** към търговци чрез предоставяне на данните на платежната карта Visa, съгласно изискването на търговеца;
- **Теглене на суми от банкомати** с логото на Visa, като поставите Вашата платежна карта Visa в банкомата, въведете своя ПИН код и следвате инструкциите;
- **Плащания с електронен портфейл**, като добавите Вашата карта към портфейлите на Samsung Pay, Google Pay или Apple Pay (когато са налични) в мобилния си телефон и плъзнте мобилния телефон над безконтактния картов четец или ползвате електронния портфейл онлайн. Вие авторизирате транзакцията с електронния портфейл, използвайки протокола за сигурност на Вашия мобилен телефон, който може да включва биометрична информация, като пръстов отпечатък или лицево разпознаване.

Подобно на други разплащателни карти, не можем да гарантираме, че търговецът или банкоматът ще приемат Вашата карта.

В допълнение, възможно е да се наложи да въведете еднократен код за потвърждение или други данни за сигурност, включително, ако е налична и сте избрали този тип идентификация, биометрична информация, за да потвърдите транзакцията или да направите промени в акаунта. Еднократни кодове за потвърждение се изпращат на номера на мобилния телефон, регистриран във Вашия Paysera акаунт.

Веднага щом транзакцията бъде потвърдена, ще удържим таксата за транзакцията от наличния баланс по сметката Ви. Таксите се приспадат по време на потвърждението на транзакцията или при потвърждение на операцията в системата на Visa. Детайлна информация на всяка една транзакция, включително за удържаните такси, е достъпна във Вашия онлайн акаунт в Paysera.

След като получим потвърждение за транзакцията, ще прехвърлим средства към търговеца в рамките на 3 дни или към банка или финансова институция - в деня, в който получим авторизация, или в деня, в който сте поискали плащането да бъде изпълнено при транзакции със зададена бъдеща дата. За транзакции с карта Visa транзакцията ще бъде получена в момента, в който получим инструкция за транзакцията от търговеца или от оператора на банкомата.

9. Мога ли да отменя транзакция?

В повечето случаи вече потвърдена транзакция няма възможност да бъде отменена от Вас. Въпреки това е възможно да отмените вече потвърдена операция, когато нейното изпълнение е с бъдеща дата. В случай, че е посочена конкретна дата обаче, не можете да отмените транзакцията след края на работния ден, предхождащ посочената дата.

За да отмените вече предоставено постоянно потвърждение за плащане с платежна карта Visa, е необходимо да уведомите търговеца за това преди края на работния ден, предхождащ деня, в който трябва да се извърши транзакцията, както и да ни предоставите копие от уведомлението, ако бъде поискано такова.
За отмяната на транзакция е възможно да Ви бъде начислена такса за анулиране (вижте таблицата с такси и лимити (раздел 33))

10. Мога ли да извършвам плащания в чуждестранна валута?

Основната валута на Вашата карта е евро. При покупка или теглене на банкомат във валута различна от валутата на картата, ние ще обменим сумата в евро, използвайки обменния курс, определен от Visa в деня на обработка на транзакцията. Датата на обработка на транзакцията може да не съвпада с датата, на която тя е инициирана.

Ако използвате Вашата деноминирана в евро карта в европейска държава, която не използва евро, може да получите известие от Вашия доставчик, показващо използвания обменен курс и сумата в евро, заедно с процентната разлика между курса, приложен от картовата система и курса на Европейската централна банка (ЕЦБ) .

За всяка подобна операция ще бъде начислена такса за международна транзакция (вижте таблицата с такси и лимити (раздел 33)).

Когато захраните сметката на платежна карта Visa във валута, различна от евро, сумата ще бъде автоматично превалутирана в съответствие с валутния курс на Дистрибутора, валиден в конкретния

момент. Валутният курс се актуализира постоянно и е публикуван на уеб сайта на Paysera.

Всички промени в обменния курс, използван за превалутиране на транзакции в друга валута, ще бъдат отразени незабавно. Информация за валутния курс, приложен на определена дата за транзакция, извършена във валута, различна от евро, е налична тук.

11. За какво не мога да използвам своята платежна карта Visa?

Картата не може да бъде използвана за незаконни цели. Картата не може да бъде използвана и за някои специфични операции. Повече подробности са налични в чл. 9 на Генералното споразумение за платежни услуги

12. Как да проверя сметката към моята платежна карта Visa?

Можете да проверите баланса на своята картова сметка сигурно на нашия уеб сайт. Извлечението по сметката съдържа следната информация:

- получателя на всяка транзакция и основание за плащане, което Ви позволява да идентифицирате всяка транзакция;
- стойността на транзакцията във валутата, в която е извършена или дебитирана по сметката;
- стойността на удържаните такси за транзакцията;
- валутния курс, който е приложен за транзакция (когато е приложим такъв); и
- датата, на която транзакцията е потвърдена или отразена по сметката.

Тази информация е достъпна по всяко време във Вашия онлайн акаунт в Paysera, безплатна е и може да бъде съхранявана и възпроизвеждана при необходимост. Хартиени извлечения се предоставят при поискване и за тях се начислява такса (вижте таблицата с такси и лимити в раздел 33).

В допълнение, възможно е да се наложи да въведете еднократен код за потвърждение или други данни за сигурност, включително, ако е налична и сте избрали този тип идентификация, биометрична информация, за да получите достъп до своята сметка. Еднократни кодове за потвърждение се изпращат на номера на мобилния телефон, регистриран във Вашия акаунт.

13. Каква е валидността на палтежна карта Visa?

Вашата карта е валидна за срок от 4 години. След датата на изтичане на срока на валидност няма да можете да използвате картата си. Това споразумение се прекратява, когато Вашата карта бъде анулирана или изтече нейната валидност и не бъде преиздадена.

След изтичане на валидността на картата (-ите) ще Ви бъде издадена автоматично нова карта (ако в срок от 90 дни преди датата на изтичане на картата е извършена поне една платежна транзакция с картата) и ще бъде изпратена на адреса, посочен от Вас в системата на Paysera.

Ако желаете картата да бъде доставена на друг адрес, трябва да посочите това в своя акаунт в системата на Paysera не по-късно от 30 дни преди изтичането на срока на валидност на картата, съгласно инструкциите, предоставени в системата Paysera.

За издаването и доставката на нова карта(-и) се прилагат стандартните такси. Таксите се удържат автоматично от Вашата Paysera сметка в момента на подновяване на картата.

14. Има ли лимит за транзакции с платежна карта Visa и картовата сметка?

Можете да изразходвате само средствата, с които разполагате по Вашата картова сметка. Лимити се прилагат и за теглене на суми от банкомат. Може да бъдат приложени лимити и за размера на транзакциите, както и за броя транзакции, които можете да извършите. Прегледайте таблицата с такси и лимити (раздел 33) и Вашия онлайн акаунт в Paysera за повече информация.

Ако по някаква причина се извърши транзакция, когато по Вашата сметка няма достатъчно наличност, ще трябва да ни възстановите разликата, освен ако това не е следствие от грешка на търговеца, към когото е наредено плащането.

Можем да приспаднем недостигащата сума от която и да е карта, която имате при нас, или от средства, които впоследствие превеждате по своята сметка. Възможно е да деактивираме Вашите карти, докато отрицателният баланс не бъде покрит.

15. Какво трябва да направя, ако са ми надвзети такси или са ми начислени такси за транзакции, които не съм извършил/-а?

Ако решите да оспорите транзакция, която е била извършена с Вашата карта, е необходимо първо да се свържете директно с търговеца, тъй като това може да ускори процеса на решаване на спора. Ако спорът не може да бъде разрешен с търговеца или оспорвате друга платежна транзакция, е необходимо да се свържете с нас незабавно, но не по-късно от 13 месеца, след като узнаете за неоторизирана или неправилно изпълнена платежна транзакция.

Когато ни уведомите, че извършено плащане не е разрешено от Вас и не е в съответствие с настоящите Общи условия, и сте предприели всички разумни мерки, за да обезпечите сигурността и защитата на персонализираните данни за сигурност и Вашата карта, не сте разкрили своя ПИН код или данни за сигурност на други лица и не сте извършвали неправомерни действия, ние ще извършим следните действия:

(a) ще Ви възстановим сумата на неразрешеното плащане; и

(b) ще възстановим баланса по платежната сметка в състоянието, в което би бил, преди да е извършено неразрешеното плащане.

Освен гореописаното, не носим друга допълнителна отговорност към Вас. Ако данните за получателя, предоставени от Вас, са неточни, не носим отговорност за неизпълнение или неправилно изпълнение на платежната транзакция, но ще положим разумни усилия да възстановим сумата на платежната транзакция и ще Ви уведомим за резултата.

Имате право да поискате възстановяване на суми във връзка с транзакции, когато:

- транзакцията не е потвърдена в съответствие с настоящите Общи условия;
- ние сме отговорни за неизвършена или некоректно изпълнена транзакция. При тези обстоятелства ще Ви възстановим стойността на платежната транзакция, която не е извършена или не е изпълнена коректно, и ще възстановим баланса на платежна сметка в състоянието, в

което би бил преди изпълнената неправилна платежна транзакция. Ще Ви възстановим и сумите за: (а) всички преки разходи, за които носите отговорност; и (б) неустойка, която трябва да платите вследствие от неизпълнението или неправилното изпълнение на платежната транзакция; или

-
- при предварително разрешена транзакция не е посочена коректна сума по време на нейното авторизиране/разрешаване и удържаната сума надвишава очакваната, като се вземат предвид предишните модели на разходи по картата и обстоятелствата по транзакцията. Ние ще възстановим пълната сума на платежната транзакция или ще предоставим обоснован отказ за възстановяване на сумата по платежната транзакция. Всяко възстановяване на сума или предоставянето на обоснован отказ за възстановяване ще бъде изпълнено в рамките на 10 работни дни след получаване на искане за възстановяване или, когато е приложимо, в рамките на 10 работни дни след получаването на поискана допълнителна информация. Иск за възстановяване няма да бъде приет, ако сумата по транзакцията е била известна най-малко 4 седмици преди датата на транзакцията или ако искът е подаден повече от 8 седмици след датата, на която средствата са дебитирани от Вашата сметка.
-

16. Сигурност

Трябва да съхранявате сигурно данните на своята карта и данните за достъп до Вашата сметка и да не допускате никой друг да ги узнава или използва. Трябва да обезпечите сигурността и да съхранявате данните, така че да не стават достояние на трети лица; при никакви уебсайта на Paysera или като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“.

17. Изгубена или откраднатa платежна карта Visa и компрометиране на данните на сметката

Ако изгубите своята карта или тя бъде откраднатa, или подозирате, че Вашият ПИН или информация за сигурност са станали достояние на трети лица, или че трети лица са получили достъп до сметката Ви без разрешение от Ваша страна, е необходимо да ни уведомите незабавно, като се свържете с нас по телефона или чрез Вашия акаунт в Paysera. Вашата карта ще бъде анулирана незабавно, а сметката Ви може да бъде блокирана. На разположение е специална линия за подаване на сигнали за изгубени или откраднати карти; разговорите се таксуват спрямо стандартните местни такси. Ако след подаване на сигнал за изгубена карта, намерите картата, не трябва да я използвате. Срежете картата на две половини през полето за подпис, магнитната лента и чипа.

Ако отправите искане към нас и ни предоставите детайлна информация и съдействие, ще разследваме всяка спорна транзакция или злоупотреба с Вашата карта или сметка.

Ако разследването покаже, че оспорваната транзакция е била потвърдена от Вас или сте действали недобросъвестно (с цел измама) или при груба небрежност (например, ако не сте съхранявали сигурно своята карта, информация за сигурност или ПИН код, или ако не сте ни уведомили незабавно за загуба, кражба, злоупотреба или неоторизирано използване на картата или сметката), няма да възстановим сумата на транзакцията и ще бъдете изцяло отговорни за всички понесени загуби, възникнали в резултат на неоторизирано използване на картата или сметката.

Ако разследването покаже, че не сте действали недобросъвестно или при груба небрежност, максималната стойност на Вашата загуба или отговорност към нас за всяка неразрешена транзакция ще бъде не повече от 50 евро. Обработката на възстановяването на средствата ще бъде изпълнена възможно най-скоро, но не по-късно от края на работния ден, следващ деня, в който сме получили Вашето известие.

18. Възможно ли транзакция да бъде блокирана без мое съгласие?

Можем да откажем изпълнението на транзакция в следните случаи:

- ако сме обезпокоени относно сигурността на Вашата карта или сметка, или подозираме, че картата и сметката Ви се използват по неправомерен или незаконен начин;
- ако в момента на транзакция по Вашата сметка няма налични достатъчно средства, за да покриете сумата на транзакцията и всички дължими такси;
- ако по сметката Ви е натрупан отрицателен баланс;
- ако имаме основание да смятаме, че не използвате картата или сметката в съответствие с настоящите Общи условия;
- ако считаме, че транзакцията е потенциално подозрителна или незаконна (например, ако смятаме, че транзакция се извършва с цел измама); или
- поради грешки, неизправности (независимо дали са технически или от друго естество) или отказ да бъде обработена транзакцията от страна на търговци, платежни системи или платежни схеми, като Visa, SEPA, BACS, CHAPS или други.

В случай на отказ на изпълнение на транзакция ще Ви информираме за причината незабавно, ако сме в състояние и в случай, че това не е в противоречие със законодателството. Можете да коригирате всяка информация, която съхраняваме и която може да послужи като причина за отказ за изпълнение на транзакция, като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“.

Картата може да бъде окончателно блокирана и анулирана, ако 3 (три) поредни пъти въведете погрешен ПИН код на банкомат или в търговски обект.

Може временно да преустановим възможността за ползване на картата поради съществени причини (поддръжка, подобряване на системата, смяна на софтуер и др.).

19. Мога ли да анулирам своята платежна карта Visa и да закрия картовата си сметка?

Имате законно право да анулирате своята сметка и карта в рамките на 14 дни от датата на откриване на сметката, без да бъде налагана каквато и да е неустойка, като ние ще възстановим всички такси, свързани с издаването на картата. Възможно е да бъдете таксувани с такса за анулиране на карта, в случай, че вече сме направили разходи, поръчвайки карта на Ваше име. Можете да анулирате картата си и по всяко време след края на 14-дневния период чрез уебсайта или мобилното приложение, или като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“ - в тези случаи се прилагат таксите, посочени в таблицата с такси и лимити (раздел 33). След като анулирате картата, трябва да я срежете на две половини през полето за подпис, магнитната лента и чипа.

Всички такси ще бъдат разпределени до момента на прекратяване на договора, като таксите, заплатени предварително, ще бъдат възстановени пропорционално. Няма да имате право на възстановяване на средства, които вече сте изразходвали и платили за разрешени и потвърдени

транзакции, или транзакции, които са в процес на изчакване на изпълнение, както и на възстановяване на каквито и да било такси за използване на картата или сметката, платени преди анулирането й/ закриването й или изтичането на срока на валидност.

20. Може ли картовата сметка на платежна карта Visa да бъде закрита?

Възможно е да закрием картовата Ви сметка и да прекратим това споразумение, като Ви уведомим за това с най-малко двумесечно предизвестие. Възможни причини за анулиране/закриване са:

- срокът на валидност на това споразумение или на Вашата карта изтича;
- нарушили сте важно условие на настоящото споразумение или многократно сте нарушили споразумението и не сте отстранили неизправностите своевременно;
- действията Ви са заплашителни или обидни за наши служители или представители; или
- ако не сте заплатили начислени такси или не сте покрили отрицателен баланс по картата си.

Възможно е незабавно да анулираме Вашата карта или да блокираме сметката Ви и в следните случаи:

- подозираме, че Вашата карта или сметка се използват неправомерно или с цел измама;
- имаме други опасения, свързани със сигурността;
- когато законодателството ни задължава да предприемем подобни действия;
- ако не сте заплатили начислени такси или не сте покрили отрицателен баланс по картата си;
- ако са налице други причини за подобни действия, в съответствие със законодателството или Генералното споразумение за платежни услуги.

Възможно е да откажем достъп до Вашата карта и/или сметка, ако смятаме, че са свързани с пране на пари или финансиране на тероризъм, измама или друга престъпна дейност. В случай, че сме принудени да предприемем подобни действия, ще Ви информираме за причините, ако това е възможно, освен ако подобно действие не е в противоречие със закона.

При подобни случаи е необходимо да ни уведомите за предпочитания от Вас метод за изплащане на останалите парични средства по Вашата сметка. Това трябва да стане в рамките на до 3 месеца от датата на получаване на известието, че сметката Ви е закрита.

21. Мога да си получа обратно парите, след като вече са внесени по сметката?

Можете да изразходите средствата по Вашата картова сметка за плащане на покупки, като ги изтеглите на банкомат или ги преведете към друга сметка. Приложимите за това такси са посочени в таблицата с такси и лимити (раздел 33).

Възможно е да заявите и връщане на средства по Вашата сметка, като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“ и потвърдите, че Вашата карта е физически унищожена чрез разрязване. Ние ще Ви преведем наличните средства без да бъдат прилагани такси във всички останали случаи, освен:

- желаете изплащане преди прекратяването или изтичането на срока на този договор;
- анулирате това споразумение преди договорения срок за прекратяване или датата на изтичане на валидността му; или
- заявите изплащане на паричните суми след повече от една година от датата на прекратяване или изтичане на срока на това споразумение.

В тези случаи ще бъдат приложени допълнителни такси (вижте таблицата с такси и лимити (раздел 33)). Във всички останали случаи не се прилага допълнителна такса за обратно изкупуване на електронни пари. В случай на обратно изкупуване на електронни пари Вие заплащате стандартната такса за паричен превод или теглене, в зависимост от избрания от Вас метод на превод на електронни пари/теглене на средства.

Прилагат се стандартните такси на Paysera за превод/теглене на парични средства.

Няма да заверим обратно средствата по сметката Ви, ако Вашето искане за обратно изкупуване на средствата е отправено повече от шест години след датата на прекратяване или изтичане на настоящото споразумение.

Всички средства ще бъдат върнати по посочена от Вас банкова сметка в евро. Запазваме си правото да изискаме доказателство за собствеността Ви върху банковата сметка, преди да преведем средства по нея. Във връзка с нашите правни задължения, преди да обработим Вашата заявка за изплащане на средства е възможно да изискаме да ни предоставите определена информация, като например документ за самоличност. В случай, че не можем да прехвърлим средствата по посочената от Вас сметка поради независещи от нас причини, ще Ви уведомим за това незабавно. В такъв случай, ще изискаме от Вас да посочите друга сметка или да предоставите допълнителна информация, необходима за изплащане на средствата (за изпълнение на превода).

Моля, разгледайте раздел 28 от настоящите Общите условия, който касае обстоятелствата, при които средствата Ви не се възстановяват.

22. Средствата по сметката на платежна карта Visa защитени ли са, както са по моята банкова сметка?

Сметката и свързаната с нея карта са продукт във формата на електронни пари и въпреки че е регулиран от Централна банка на Литва, той не влиза в обхвата на програмата за компенсации на Фонда за гарантиране на влоговете в Република Литва. Не се предвижда друга програма за обезщетение, която да покрие загуби, заявени във връзка със сметката и свързаната с нея карта. Ние обаче гарантираме, че всички получени от Вас средства се съхраняват в отделна сметка, така че в случай на несъстоятелност Вашите средства ще бъдат защитени от вземания на наши кредитори.

23. Как мога да подам жалба/оплакване?

Ако поради някаква причина не сте доволни от картата и сметката към нея или от начина, по който те се управляват, можете да се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“, за да можем да проучим дадените обстоятелства. Всички оплаквания, които имате, ще бъдат разгледани бързо и справедливо.

Ще направим всичко възможно да разрешим всички въпроси, свързани с оплакването, по имейл. Ще получите отговор в рамките на 15 работни дни след получаване на жалбата. Ако в рамките на този срок не може да бъде предоставен изчерпателен отговор, ще Ви изпратим временен отговор, като пълният отговор ще бъде предоставен в рамките на 35 работни дни от датата на получаване на жалбата.

Ако не сме в състояние да разрешим жалбата Ви според Вашите изисквания и при условие, че сте потребител, можете да се обърнете към институцията за разрешаване на спорове на потребители – Централна банка на Литва, чрез попълване на молба в свободна форма и изпращане до Службата за надзор на адреса, посочен на нейния уебсайт.

24. Какво трябва да направя, ако данните ми са променени?

Необходимо е да ни уведомите възможно най-скоро при промяна във Вашето име, адрес, телефонен номер или имейл адрес. Ако трябва да се свържем с Вас за въпроси, касаещи сметката Ви, за връзка с Вас ще използваме последните данни за контакт, които сте ни предоставили. Всяко изпратено до Вас електронно писмо или SMS съобщение ще се счита за получено, веднага щом бъде изпратено от наша страна. Не носим отговорност към Вас, ако данните Ви за контакт са били променили и не сте ни информирали за това.

25. Как се обработват личните данни?

Ние сме администраторът на Вашите лични данни, които използваме за откриването, администрирането и управлението на Вашата сметка, както и за предоставянето на платежни услуги. С настоящото се съгласявате да достъпваме, обработваме и съхраняваме всяка информация, която ни предоставяте, с цел да Ви предоставим платежни услуги или за изпълнение на това споразумение. Допълнителна информация относно обработката на Вашите лични данни е налична в Декларацията за поверителност. Можете да оттеглите съгласието си за обработка на тези данни, като закриете сметката си.

26. Може ли да бъдат променени настоящите Общи условия?

Можем да променим тези Общи условия, като Ви уведомим по електронната поща или по друг договорен начин поне два месеца преди влизането в сила на промените, с което ще приемем, че сте съгласни с промените. В случай, че не сте съгласни с промените, е необходимо да ни уведомите преди съответните промени да влязат в сила и ние незабавно ще закрием Вашата сметка. В този случай ще Ви възстановим наличния баланс по сметката Ви, без да Ви бъде начислена такса.

Актуална версия на Общите условия за сметката, както и всички известия за бъдещи промени, са винаги достъпни чрез нашия уеб сайт. Необходимо е редовно да проверявате уеб сайта и своя акаунт за подобни известия и промени.

27. В кои случаи използването на платежна карта Visa и картовата сметка може да бъде възпрепятствано?

В редки случаи възможността да използвате своята карта или сметка може да бъде възпрепятствана, например при извършването на дейности по поддръжка на нашите системи. Ако това се случи, може да не сте в състояние:
а) да използвате картата си за плащане на покупки или теглене на пари в брой на банкомат, и/или
б) да проверите баланса по Вашата сметка и/или да получите информация за скорошните Ви транзакции.

В допълнение, подобно на други разплащателни карти, не можем да гарантираме, че търговецът ще приеме Вашата карта, нито че задължително ще потвърдим някоя конкретна транзакция. Това може да се дължи на проблем със системата, обстоятелства извън нашия контрол, задължение да спазваме

законовите и нормативните разпоредби, както и поради прекратяване, ограничаване или закриване на сметката Ви или отказ да бъде заменена, в съответствие с настоящите Общи условия.

28. Каква е нашата отговорност?

В случай на некоректно удържане на средства от Вашата сметка, се ангажираме да ги възстановим. Ако впоследствие се окаже, че върнатата сума в действителност е била удържана коректно, е възможно да я приспаднем от наличния баланс по сметката Ви, като за това е възможно да Ви бъде начислена и такса. Ако нямате достатъчно налични средства, трябва да заплатите сумата веднага след поискване.

Носим отговорност и в случай, че са извършени неразрешени транзакции след получено уведомление за загуба, кражба, компрометиране или неразрешено използване на Вашата карта или сметка, и не сте действали неправомерно или в нарушение на настоящите Общи условия.

Не носим отговорност в следните случаи:

- когато търговец откаже да приеме Вашата карта;
- за прекъсване, нарушаване или влошаване на нашата услуга или на услугите на трети лица, които сме ангажирали при изпълнение на задълженията си по настоящия договор;
- при отказ да бъде разрешена транзакция;
- за анулиране или преустановяване на използването на Вашата карта или сметка;
- за загуби, произтичащи от невъзможността да използвате картата си или да получите достъп до сметката си поради неизправности;
- за каквито и да е преки или косвени щети или загуби, които може да претърпите, включително загуба на приходи, накърняване на репутация, имидж, пропуснати възможност или очаквани спестявания, в резултат на цялостното Ви или частично използване или невъзможността да използвате своята карта, мобилното приложение, уебсайта или сметка, или използването на Вашата карта или сметка от която и да е трета страна (освен ако законът не изисква друго);
- за качеството, безопасността, законността или всеки друг аспект на стоките или услугите, закупени с Вашата карта; и
- всякакви необичайни и непредвидими обстоятелства извън нашия контрол.

За SMS услугите, които предлагаме, не носим отговорност за изгубени, забавени или недоставени текстови съобщения, известия или комуникация. Ние не поемаме отговорност за какъвто и да е технически, компютърен, онлайн, телефонен, кабелен, електронен, софтуерен, хардуерен, свързан с трансмисия, връзка, интернет, уебсайт или друг проблем с достъпа, който може да възпрепятства възможността Ви за достъп до SMS услугите.

Никоя от разпоредбите на настоящите Общи условия не може да се използва за освобождаване от отговорност в случай на смърт или телесна повреда, причинени от небрежност, измама или преднамерено изопачаване на факти, както и от всяка установена от закона отговорност, която не може да бъде изключена или променена по взаимно съгласие на страните.

29. Какви такси (различни от таксите в раздел 33) могат да бъдат начислени?

Възможно е да начислим такса за всички обосновани разходи, които сме поели при предприемането на действия, насочени към прекратяване на използването на картата или сметката и възстановяване на парични суми, дължими в резултат на Ваши действия, ако:

- използвате картата и сметката недобросъвестно и с цел измама;
- не използвате Вашата карта или сметка в съответствие с настоящите Общи условия; или
- проявили сте груба небрежност, например като не сте съхранявали своята карта или ПИН код защитени или като не сте ни уведомили своевременно, ако Вашата карта е била изгубена, откраднатa или използвана от друго лице, или когато достъпът до сметката Ви е бил компрометиран.

При подобни обстоятелства няма да възстановим средства от транзакции и си запазваме правото да удържим от сметката Ви всякакви обосновани разходи, които сме поели при предприемането на действия, насочени към прекратяване на използването на сметката Ви и възстановяване на парични суми, дължими в резултат на Ваши действия.

В случай, че не сте действали недобросъвестно или с груба небрежност, и сте използвали своята карта и сметка в съответствие с настоящите Общи условия, Вашата максимална отговорност за всяка неразрешена транзакция, произтичаща от ползването на изгубена или откраднатa карта или данни преди да ни уведомите за това, ще бъде в размер на 50 евро.

Възможно е да начислим и допълнителни такси, в случай, че се налага ръчно да извършим действия за изпълнение на платежна операция или да коригираме грешка по сметката, направена в резултат на грешка или пропуск от Ваша страна.

30. Имам ли право да предоставя достъп до своята сметка на трети страни доставчици?

Можете да разрешите на регулирани трети страни доставчици (наричани по-долу „ТСД“) (включително доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметки и доставчици на услуги по иницииране на плащания) достъп до Вашата онлайн сметка за извършване на плащания, получаване на информация за баланс по сметки или за предишни транзакции.

Преди да бъде дадено съгласие на ТСД, е необходимо да:

а) се убедите, че ТСД е оторизиран и притежава всички необходими регулаторни разрешения;
б) проверите на какво ниво на достъп се съгласявате, как ще се използва сметката Ви и до каква степен Вашите данни ще бъдат споделяни с трети страни; и
в) се запознаете с правата и задълженията си по споразумението с ТСД, по-специално с правото си да оттеглите съгласието си за достъп до Вашата сметка.

Може да откажем да разрешим достъп на ТСД до Вашата сметка, когато подозираме неправомерен или неоторизиран достъп.

Ние не се явяваме страна по Ваши споразумения с ТСД и не носим отговорност за тези споразумения. В съответствие с Вашите права за възстановяване на суми съгласно настоящите Общи условия, ние не носим отговорност за:

а) загуби в резултат на използване на ТСД и сключване на споразумение с ТСД; и
б) действията, предприети от ТСД във връзка със спиране или прекратяване на използването на тяхната услуга от Ваша страна или за възникнали загуби.

31. Мога ли да прехвърля моите права и задължения, съгласно настоящите Общи условия?

Нямате право да прехвърляте или възлагате на друго лице правата или задълженията, които може да

имате съгласно настоящите Общи условия, без предварително писмено съгласие от наша страна. Възможно е да прехвърлим правата и задълженията по настоящите Общи условия на всяко друго лице по всяко време, след като Ви уведомим за това два месеца предварително. При подобни обстоятелства, Вашите права няма да бъдат засегнати.

32. Приложимо право

Настоящите Общи условия ще се тълкуват в съответствие със законодателството на Република Литва и се подчиняват на изключителната юрисдикция на съдилищата на Република Литва.

33. Какви такси и лимити се прилагат?

Таксите и лимитите на Paysera са посочени на нашия уебсайт.

Вашата платежна карта Visa и картовата сметка се издават от Finansinės paslaugos Contis UAB, които са оторизирани от Централна банка на Литва да издават електронни пари (фирмен код: 304406236) и са член на Visa. Седалището на дружеството се намира в Литва, гр. Вилнюс, ул. Гедимино № 20.

Моля, обърнете внимание, че платежната карта Visa и картовата сметка са продукт на електронни пари и въпреки, че се регулират от Централна банка на Литва, не са покрити от Фонда за гарантиране на влоговете на Република Литва. Ние гарантираме, че всички получени от Вас средства се съхраняват в отделна сметка, така че при малко вероятния случай на неплатежоспособност на Finansinės paslaugos Contis UAB Вашите средства ще бъдат защитени срещу вземания на кредитори.

Архив

Общи условия за сметка към платежна карта Visa (валидна до 31.07.2021)

Общи условия за сметка към платежна карта Visa (валидна до 01.10.2020)

Общи условия за сметка към платежна карта Visa (валидна до 16.09.2019)