

ОБЩИ УСЛОВИЯ

НА ОБЕДИНЕНА БЪЛГАРСКА БАНКА АД ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ ПРИ ТЪРГОВЦИ

Съдържание

1. ОБХВАТ И ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ
2. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТЪРГОВЕЦА
3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БАНКАТА
4. ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ ПРИ ПРИЕТИ ОТ ТЪРГОВЕЦА НЕПРАВОМЕРНИ ПЛАЩАНИЯ
5. ОТГОВОРНОСТИ ПРИ ПРОЦЕДУРА "ОСПОРЕНО ПЛАЩАНЕ" (CHARGEBACK)
6. ПРАВИЛА ЗА ПРИЕМАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ
 - 6.1. ПРОВЕРКА НА КАРТАТА И ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА КЛИЕНТА
 - 6.2. ТРАНСАКЦИИ С ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТАТА /CARD PRESENT/
 - 6.3. ТРАНСАКЦИИ БЕЗ ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТА С РЪЧНО ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ /KEY ENTRY/
 - 6.4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ ПРИ ТРАНСАКЦИИ С РЪЧНО ВЪВЕЖДАНЕ (KEY ENTRY)
7. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СИГУРНОСТТА НА КАРТОВИТЕ ДАННИ ОБРАБОТВАНИ И СЪХРАНЯВАНИ ОТ ТЪРГОВЕЦА (Стандарт PCI DSS)
8. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ
9. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящите Общи условия са част от Договора за приемане на плащания с банкови карти /наричан за краткост ДОГОВОР/ и са задължителни за двете страни.
- 1.2. Общите условия уреждат правата и задълженията на ОБЕДИНЕНА БЪЛГАРСКА БАНКА АД (наричана „БАНКАТА” или ОБВ) и Клиентът (наричан „ТЪРГОВЕЦ“) и правилата за работа при приемането на плащания с платежни карти за предлагани от ТЪРГОВЕЦА стоки и/или услуги, посредством ПОС терминали, предоставени за ползване от БАНКАТА и/или одобрен от БАНКАТА доставчик.
- 1.3. Комуникацията между страните се осъществява на адреса и e-mail, посочени от страните в Договора. Всички съобщения между страните ще се считат за надлежно изпратени и получени, когато са предадени

на ръка, чрез куриер, изпратени са с препоръчана поща или на посочения e-mail адрес. За целите на уговореното в предходното изречение, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да предостави на БАНКАТА валиден адрес на електронна поща и да осигури навременното прочитане и обработване на получените от БАНКАТА електронни писма, които се считат получени с постъпването им в информационната система, обслужваща e-mail адреса на ТЪРГОВЕЦА съгласно уговореното в Чл.10, ал.1 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги. В допълнение на уговореното, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да изпрати потвърждение на полученото по електронна поща писмо.

- 1.4. В случай, че някоя от страните промени посочения адрес (или други координати), то тя е длъжна да уведоми другата страна в срок до три работни дни след извършването на промяната. В противен случай, всички съобщения, направени на стария адрес (или старите координати) ще се считат за надлежно изпратени и получени.
- 1.5. БАНКАТА има право периодично да променя Общите условия за приемане на плащания с банкови карти и се задължава своевременно да ги актуализира, в съответствие с промени в изискванията на Международните Картови Организации, както и при промени в приложимото законодателство, като следва да уведоми ТЪРГОВЕЦА в срок не по-малък от 30 дни преди влизането в сила на промените, чрез публикуването им на интернет-сайта на БАНКАТА WWW.OBV.BG, освен ако съответните промени в правилата и изискванията на Международните Картови Организации/приложимото законодателство не предвиждат по-кратък срок на влизане в сила на промените.
- 1.6. Двете страни се задължават взаимно да си сътрудничат при осъществяването на всички дейности, свързани с приемането на плащания с карти в рамките на предмета на ДОГОВОРА.

2. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТЪРГОВЕЦА

- 2.1. ТЪРГОВЕЦЪТ е задължен да се запознае и спазва изискванията на настоящите Общи условия, Инструкцията за приемане на картови разплащания с ПОС, както и на всички други инструкции, които БАНКАТА му предоставя във връзка с изпълнението на Договора по начина, уговорен в Чл.1.3 от настоящите Общи условия.
- 2.2. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да поддържа разплащателната сметка в БАНКАТА, посочена в Договора, по която да се извършват разплащанията между двете страни.
- 2.3. ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава да уведомява клиентите си за възможността да извършват плащания с карта, както и за реда и условията за плащане, като постави на видно място в обектите си предоставените му от БАНКАТА рекламни материали/стикери.

- 2.4. ТЪРГОВЕЦЪТ има право да осъществява и приема плащания на предоставените му ПОС устройства с всички видове карти, посочени в Договора, независимо от издателя на картата.
- 2.5. ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава, да не използва предоставените му от БАНКАТА терминали за приемане на плащания за стоки или услуги, които не са посочени в Договора.
- 2.6. ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава, да не използва предоставените му от БАНКАТА терминали за цели, които противоречат на закона, включително да бъдат извършвани плащания за придобиването на стоки или услуги, забранени от действащото българско законодателство, правилата на Международните Картови Организации и уриващи престижа им, стоки с неуредени авторски права, реплики и фалшификати, в т.ч. такива, чието производство и/или разпространение, застрашава или уврежда личността, правата на гражданите, собствеността, установения с Конституцията правов ред в Република България или други права и интереси, защитени от закона.
- 2.7. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да запознае неговите служители, приемащи плащания с карти, с изискванията на Общите условия и Инструкцията за приемане на картови разплащания с ПОС, както и на всички други инструкции, които БАНКАТА му предоставя и да осигури спазването им. Отговорността от грешки при приемане на плащания с банкови карти в резултат на небрежност, невнимание или незнание от страна на оторизираните от ТЪРГОВЕЦА лица за работа с терминалното устройство, се носи от ТЪРГОВЕЦА.
- 2.8. ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава да не възпроизвежда и разпространява, да пази в тайна всяка информация, станала му известна във връзка с ползването на ПОС устройството, ползваните банкови карти, извършените плащания, както и всяка информация, свързана с лични данни на картодържателите.
- 2.9. За всеки нов ПОС терминал, който желае да бъде инсталиран в обектите му, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да попълни и подаде лично „Заявка за инсталиране на ПОС терминал“ по образец на БАНКАТА.
- 2.10. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да се запознае с „Минималните технически изисквания за инсталиране и ползване на ПОС-терминал“, неразделна част от „Формуляр за кандидатстване на търговец“, да ги изпълни преди определената дата за инсталиране на ПОС устройството, както и да ги спазва за периода на експлоатацията му.
- 2.11. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да се отнася към терминалите с грижата на добър стопанин и да полага изключителни грижи за опазването им при ползване и съхранение и след прекратяване на Договора да ги върне на БАНКАТА в добро състояние, в съответствие с нормалната амортизация за периода на използването им.
- 2.12. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да оказва необходимото съдействие на служители на БАНКАТА или оторизирани от нея сервизни специалисти за изпълнение на указания по телефона и/или на място при инсталация, при отстраняване на проблеми, при подмени на софтуер и/или на терминали.
- 2.13. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да уведоми незабавно БАНКАТА за възникнали технически неизправности на предоставените му ПОС-терминали.
- 2.14. ТЪРГОВЕЦЪТ носи отговорност за причинени вреди на терминалните устройства поради непредпазливост или неправилна употреба. В случай на повреда, причината за това и вида на щетата, се установяват в оторизиран от производителя на терминалното устройство сервиз, като за целта се съставя констативен протокол, съдържащ данни за стойността на извършения ремонт и/или вложените резервни части. При вреда/щета върху терминалното устройство, определена като причинена по вина на ТЪРГОВЕЦА в констативния протокол, съставен по реда на предходното изречение, той дължи на БАНКАТА стойността на извършения ремонт и/или вложените резервни части съгласно посоченото в протокола, като сумата се заплаща от ТЪРГОВЕЦА в 10 дневен срок от получаване на уведомлението. След изтичане на определения срок, Банката си запазва правото да събере служебно дължимата сума от сметката на Търговеца. Ако наличността по нея е недостатъчна, Банката има право да събере служебно, сумата от всички други сметки на Търговеца, открити при нея, включително, когато това е необходимо, чрез откупуване на чуждестранната валута, съответно по курс "купува/продава" на Банката за деня на операцията, за което с подписването на договора Търговецът дава своето изрично съгласие.
- 2.15. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да информира незабавно БАНКАТА при кражба или загуба на ПОС терминал или при съмнения за намеса върху терминалите от трета страна.
- 2.16. В случай на загуба, кражба, погиване или невръщане на изискан от БАНКАТА ПОС-терминал, ТЪРГОВЕЦЪТ заплаща устройството съгласно платената от БАНКАТА цена за закупуването му, като същата се заплаща от ТЪРГОВЕЦА в 10 дневен срок от получаване на уведомлението за плащане. След изтичане на определения срок, Банката си запазва правото да събере служебно дължимата сума от сметката на Търговеца. Ако наличността по нея е недостатъчна, Банката има право да събере служебно, сумата от всички други сметки на Търговеца, открити при нея, включително, когато това е необходимо, чрез откупуване на чуждестранната валута, съответно по курс "купува/продава" на Банката за деня на операцията, за което с подписването на договора Търговецът дава своето изрично съгласие.

- 2.17. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да уведоми БАНКАТА за възникването на сериозни инциденти в търговските обекти, които засягат или могат да доведат до увреждането на терминалните устройства.
- 2.18. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да осигури ежедневното изпращане на файл с трансакции от ПОС-терминалните устройства, като ги държи включени в електрическата и комуникационната мрежи. В случай, че изпращането не се осъществи автоматично, ТЪРГОВЕЦЪТ следва да се свърже с Център за обслужване на клиенти на БАНКАТА за съдействие.
- 2.19. При непредаден файл за период повече от 7 календарни дни, БАНКАТА си запазва правото да не завери сметката на ТЪРГОВЕЦА със сумите на осъществените трансакции, за периода, за който файлът не е предаден. В случай, на осчетоводяване на закъснели трансакции, рискът от оспорени плащания е за сметка на ТЪРГОВЕЦА.
- 2.20. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да осигури регулярно използване на всеки от предоставените му ПОС-терминали, с цел да се осигури нормално функциониране на модулите и батериите на терминалите.
- 2.21. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да съхранява цялата регистрирана информация и всички документи относно плащанията с карти за срок от 5 (пет) години от датата на трансакция и да ги предоставя на БАНКАТА в петдневен срок от деня на поискването им.
- 2.22. ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава да информира своевременно БАНКАТА при намерение за съществени промени в характера на дейността, предоставяните стоки или услуги, преобразуване, прехвърляне на търговското предприятие, промяна в представляващите лица, промяна в адреса за кореспонденция, закриване или промяна на адреса, където са поставени терминални устройства, както и при промяна на наименованието на обекта. Промените влизат в сила по отношение на БАНКАТА след писмено уведомление от страна на ТЪРГОВЕЦА, чрез депозиране на съответните документи в БАНКАТА.
- 2.23. ТЪРГОВЕЦЪТ получава заявените от него ПОС терминали за времето на действие на конкретния Договор, като предоставените от БАНКАТА устройства остават нейна собственост.
- 2.24. ТЪРГОВЕЦЪТ има право да заяви получаване на справки за осчетоводените трансакции с карти на инсталираните в обектите му ПОС терминали, достъпни през Електронно банкиране на БАНКАТА.
- 2.25. ТЪРГОВЕЦЪТ има право да получава информация при възникнали въпроси и проблеми, свързани с приемането на плащания с карти на предоставените му ПОС терминали, чрез Контактен център за клиенти.
- 2.26. В случай че, Търговецът използва предоставеният ПОС-терминал само през определен период от годината, е необходимо:
- 2.26.1. В края на периода на използване на терминала, същият да бъде предоставен за съхранение в клона с подписване на ППП и съответната Заявка промяна параметри ПОС-терминал. След предаване на устройството в обслужващият клон и обработка на подадената Заявка, събирането на договорените месечни такси се преустановява.
- 2.26.2. В началото на новият период за използване на устройството, Търговецът подава нова Заявка промяна параметри ПОС-терминал за активиране на устройството и получава обратно предоставеният за съхранение ПОС-терминал с подписване на ППП. След връщане на устройството на Търговеца и обработка на подадената Заявка, събирането на договорените месечни такси се възобновява.

3. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БАНКАТА

- 3.1. БАНКАТА не е страна в правоотношенията между ТЪРГОВЕЦА и неговите клиенти, отнасящи се до осъществяваната от него дейност и не носи отговорност за рекламации, свързани със сроковете на доставка и качеството на стоките и изпълнението на услугите, предлагани от ТЪРГОВЕЦА.
- 3.2. БАНКАТА не носи отговорност в случай, че сделката се окаже незаконна, нищожна или невалидна поради каквато и да било причина, или ТЪРГОВЕЦЪТ осъществява фиктивни или незаконни трансакции, независимо от начина. В посочените случаи рискът и отговорността се носят пряко и лично от ТЪРГОВЕЦА.
- 3.3. БАНКАТА се задължава да подготви, тества и инсталира в обект на ТЪРГОВЕЦА, заявените от него ПОС-терминали. При инсталация на всяко ПОС устройство се извършват тестови трансакции, удостоверяващи готовността му за работа и се подписва приемо-предавателен протокол от лица, упълномощени съответно от ТЪРГОВЕЦА и БАНКАТА и удостоверяващ успешната инсталация на ПОС устройството и неговата готовност за работа.
- 3.4. БАНКАТА се задължава при инсталация на ПОС терминал да предостави на ТЪРГОВЕЦА правила и инструкции за приемане и обслужване на плащания с карти и работа с ПОС, както и рекламни материали – стикери и др., с логата на приеманите за плащане картови продукти.
- 3.5. БАНКАТА се задължава при инсталация на ПОС терминал да осигури обучение на персонала за начина на експлоатация и процедурата за приемане на плащания с банкови карти.
- 3.6. БАНКАТА се задължава да осигури 24 часа в денонощието, 7 дни седмично възможност за извършване на трансакции през ПОС терминал.

- 3.7. БАНКАТА осигурява 24-часово съдействие на Търговци при въпроси, проблеми и неизправности свързани с приемането на плащания с карти и искания за авторизация през телефонен Център за обслужване на клиенти, на актуални телефони, публикувани на сайта на БАНКАТА.
- 3.8. Техническата поддръжка на ПОС терминалите се извършва от БАНКАТА и/или от оторизирани от нея сервизни специалисти.
- 3.9. БАНКАТА има право да прави промени, дистанционно или на място, в параметрите и софтуера на ПОС-терминала, както и да го заменя с друг с цел отстраняване на възникнал проблем, по-добро обслужване и по-добра функционалност на устройството.
- 3.10. БАНКАТА има право да извършва периодични инспекции на ТЪРГОВЕЦА на адресите на извършване на търговска дейност/седалище, съгласно регулаторните изисквания на Международните Картови Организации.
- 3.11. БАНКАТА има право временно да блокира един или повече ПОС-терминали, като преустанови достъпа им до авторизационната си система в следните случаи:
- 3.11.1. неспазване от страна на ТЪРГОВЕЦА на изисквания по настоящите Общи условия или Договора;
- 3.11.2. по причини, свързани със сигурността - при основателни съмнения за неоторизирани от картодържатели трансакции с цел да предпази себе си и ТЪРГОВЕЦА от загуби;
- 3.11.3. при значителен обем оспорени плащания или неправомерни трансакции спрямо дневния обем картови плащания.
- 3.11.4. при значително нараснал риск ТЪРГОВЕЦЪТ да не е в състояние да изпълни задълженията си към БАНКАТА.
- 3.12. БАНКАТА има право да блокира суми и служебно да събере от всички разкрити в Банката сметки на ТЪРГОВЕЦА всички свои разходи, щети и глоби, наложени от Международните Картови Организации, произтичащи пряко или непряко от неизпълнението на предходния Член, както и от неизпълнението на Договора и неспазване на настоящите Общи условия от страна на ТЪРГОВЕЦА, за което последният дава своето изрично, безусловно и неотменимо съгласие с подписването на Договора.
- 3.13. БАНКАТА има право да претендира в срок до 5 години след прекратяване или разваляне на Договора за възстановяване от ТЪРГОВЕЦА на всички платени от нея суми въз основа на оспорените плащания, включително и за платени суми по наложени ѝ от Международните Картови Организации глоби по повод на неправомерна дейност от страна на ТЪРГОВЕЦА.
- 4. ПРАВА И ОТГОВОРНОСТИ ПРИ ПРИЕТИ ОТ ТЪРГОВЕЦА НЕПРАВОМЕРНИ ПЛАЩАНИЯ**
- 4.1. При възникване на основателно съмнение, че в полза на ТЪРГОВЕЦА са извършени трансакции с карта от лице, което не е оправомощен ползвател на картата, или са извършени с подправена карта или по друг неправомерен начин, БАНКАТА има право да блокира служебно сметката му с пълния размер на сумите на тези плащания, да извърши внезапна проверка на ТЪРГОВЕЦА без предупреждение и да проведе разследване, включително и на място в търговския обект. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да съдейства и своевременно да предостави поисканата от БАНКАТА информация относно съмнителните трансакции.
- 4.2. БАНКАТА има право да блокира сметка на ТЪРГОВЕЦА с размера на квалифицираните като съмнителни трансакции съгласно предходния Член за срок от 180 дни. В случай, че до изтичането на посочения срок извършеното плащане бъде оспорено, срокът на блокировката може да бъде удължен, до окончателно приключване на процедурите по оспорване, съгласно правилата на МКО.
- 4.3. При установяване от страна на БАНКАТА, че нареденото при ТЪРГОВЕЦА плащане, с което е заверена сметката му, е въз основа на фалшива, невалидна и/или нередовна карта, ТЪРГОВЕЦЪТ с подписването на Договора изрично, неотменимо и безусловно се съгласява БАНКАТА да задължи всички разкрити в БАНКАТА сметки на ТЪРГОВЕЦА със сумата на съответното плащане.
- 4.4. Рискът от плащания с фалшиви, невалидни и/или нередовни банкови карти, както и в случаи на наредено плащане с картата от неоторизирано от легитимния картодържател лице, е изцяло за сметка на ТЪРГОВЕЦА.
- 4.5. В случай, че ТЪРГОВЕЦЪТ приема трансакция, за която знае, че е измамна или не е разрешена от картодържателя, стойността на оспореното плащане е за негова сметка.
- 4.6. ТЪРГОВЕЦЪТ дава своето изрично и безусловно съгласие БАНКАТА да използва всякаква информация на електронен, хартиен или друг носител, получена от Международните Картови Организации, компетентните държавни или международни институции, Платежен картов оператор, правоохранителните и правораздавателните органи, свързана с плащанията с банкови карти през ПОС-терминалите му като валиден и обвързващ го доказателствен материал, в удостоверение на констатираните нарушения при него, като основание за предявяване на искане за информация или за възстановяване на вреди, претърпени от БАНКАТА във връзка с изпълнението на правата и задълженията на страните по ДОГОВОРА.
- 4.7. Ако при кандидатстването на ТЪРГОВЕЦА за услугата БАНКАТА определи профила на

ТЪРГОВЕЦА като „риск“ с началото на действието на Договора, БАНКАТА има право да определи и блокира минимален неснижаем остатък по сметката на ТЪРГОВЕЦА валиден за срока на действие на Договора, като периодично може да разглежда и променя размера на така определения минимален неснижаем остатък.

- 4.8. БАНКАТА може да промени рисковия профил на ТЪРГОВЕЦА въз основа на различни факти и обстоятелства, като, но не само: нарушаване на клаузи от сключения Договор за приемане на плащания с банкови карти; нарушение на задължения по настоящите Общи Условия; сигнали за недобросъвестни търговски практики от страна на ТЪРГОВЕЦА; значително увеличение на обема оспорени плащания към ТЪРГОВЕЦА; получаване на информация, че ТЪРГОВЕЦЪТ приема плащания за стоки или услуги, различни от тези, които първоначално е обявил и договорил с БАНКАТА; получаване на информация за наличие на кредити в просрочие към други банки; получаване на информация за постъпване на запови върху сметки и вземания на ТЪРГОВЕЦА.
- 4.9. Ако в хода на действие на Договора рисковия профил на ТЪРГОВЕЦА по преценка на БАНКАТА се влоши до степен, водеща до значително повишаване на вероятността от увеличение в обема на незащитими оспорени плащания към ТЪРГОВЕЦА, БАНКАТА има право да блокира по сметката на ТЪРГОВЕЦА сума до размера на общия оборот от плащания с карти за последните 4 месеца. В такъв случай БАНКАТА ще информира ТЪРГОВЕЦА по електронна поща и телефон в рамките на един работен ден.
- 4.10. БАНКАТА има право да регистрира ТЪРГОВЕЦА като високо-риск и веднага да преустанови приемането на плащанията с карти, когато на база извършен мониторинг на ТЪРГОВЕЦА се установи регистриране на съмнителни трансакции, съгласно правилата на МКО и/или на Инструкциите, предоставени от БАНКАТА. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да окаже максимално съдействие на БАНКАТА при проверка на извършените разплащания.

5. ОТГОВОРНОСТИ ПРИ ПРОЦЕДУРА "ОСПОРЕНО ПЛАЩАНЕ" (CHARGEBACK)

- 5.1. БАНКАТА се задължава да информира ТЪРГОВЕЦА за всяко постъпило оспорено плащане, както и за причините за оспорване в срок от пет работни дни от получаване в БАНКАТА на информация за оспореното плащане, по телефон, по пощата на адреса за кореспонденция или по e-mail, посочени в Договора, като го информира за детайлите на оспорената трансакция.
- 5.2. БАНКАТА се задължава да съдейства за решаване на случаите на оспорено плащане при своевременно осигурена документация от Търговеца в определения

срок. Документацията трябва да съдържа най-малко следното: копие от ПОС разписката за продажба, Договор за продадена стока или извършена услуга или фактура и касов бон, предоставяне на копие от документ, доказващ коректно доставяне на стоката/услугата, подписан от картодържателя (напр. хотелска регистрационна форма, уведомление за получаване на услугата, договор за услуга и т.н.), както и всяка друга налична документация, изясняваща обстоятелствата по приемане на плащането, включително и писмено обяснение от ТЪРГОВЕЦА относно оспореното плащане.

- 5.3. В случай на незащитени оспорени плащания поради непредоставяне, предоставени непълни документи или закъснение при предоставянето на изискваните документи, оспорените плащания са за сметка на ТЪРГОВЕЦА.
- 5.4. Документите следва да се изпратят сканирани на посочен от БАНКАТА имейл или да се предадат в клон на БАНКАТА.
- 5.5. Изпратените документи следва да са ясни и четливи, в противен случай същите се считат за неполучени от БАНКАТА и оспорените плащания са за сметка на ТЪРГОВЕЦА.
- 5.6. В процеса на установяване на основателността на оспореното плащане БАНКАТА се ръководи от действащите към датата на трансакция правила на Международните Картови Организации, действащото законодателство на страната и получената информация от компетентните държавни и международни институции и др. До окончателното приключване на процедурите по оспорването, съгласно правилата на МКО, БАНКАТА има право да блокира служебно всички сметки на ТЪРГОВЕЦА в БАНКАТА с пълния размер на оспорените плащания, за което същият дава своето изрично, неотменимо и безусловно съгласие с подписването на ДОГОВОРА.
- 5.7. Сметката на ТЪРГОВЕЦА се отблокира при успешно завършване на процедурата по оспорени плащания в полза на ТЪРГОВЕЦА или при изтичане на установените срокове за получаване на оспорване.
- 5.8. В случай на незащитени оспорени плащания, ТЪРГОВЕЦЪТ дава изрично, неотменимо и безусловно съгласие с подписването на Договора БАНКАТА да задължи всички сметки на ТЪРГОВЕЦА в БАНКАТА с размера на оспорената сума и разходите по оспорването, като възстанови съответната сума по картата, с която е била извършена трансакцията.
- 5.9. За да удовлетвори вземането си, БАНКАТА може да задължи блокираните преди това средства или по преценка да намали със сумата на оспорваните трансакции следващо свое плащане към ТЪРГОВЕЦА.
- 5.10. В случай, че валутата, в която се поддържа сметката на ТЪРГОВЕЦА и валутата, в която са получени оспорените плащания са различни, БАНКАТА

превалутира служебно дължимите суми по курса на БАНКАТА за деня на плащането.

- 5.11. В случай, че наличността по блокираната сметка не е достатъчна за удовлетворяване на вземането, ТЪРГОВЕЦЪТ, с подписване на Договора:
- 5.11.1. дава изрично, безусловно и неотменимо съгласие, в случай, че по сметките на ТЪРГОВЕЦА в ОББ няма достатъчна наличност за извършване на плащането, БАНКАТА да начисли лихва за забава върху непогасеното задължение на ТЪРГОВЕЦА в размер на законната лихва за забава. Датата, от която се дължи лихва е датата, на която БАНКАТА е извършила плащането за сметка на ТЪРГОВЕЦА.
- 5.11.2. може да ползва целеви кредит под формата на овърдрафт по разплащателна сметка, като правото на ТЪРГОВЕЦА да ползва овърдрафт, условията за неговото обслужване и договорените между страните параметри се уреждат в отделен договор.
- 5.12. При незащитено оспорено плащане, с писмено съгласие на ТЪРГОВЕЦА БАНКАТА може да стартира арбитражна процедура пред Арбитражните Комитети на Международните Картови Организации, като в случай на загуба разходите по процедурата, съгласно Тарифата за такси и комисиони на ОББ, са за сметка на ТЪРГОВЕЦА. Решението на Арбитражния комитет е окончателно и не подлежи на обжалване.
- 5.13. В случай на изрично искане от страна на ТЪРГОВЕЦА за стартиране на арбитражна процедура, при която БАНКАТА предварително е обявила, че той няма основание за такова, всички такси и комисиони по арбитражната процедура се заплащат предварително от ТЪРГОВЕЦА, съгласно Тарифата за такси и комисиони на ОББ и Международните Картови Организации.
- 5.14. БАНКАТА има право да претендира възстановяване от ТЪРГОВЕЦА на всички платени от нея суми въз основа на оспорените плащания, включително и за платени суми по наложени ѝ от Международните Картови Организации глоби по повод на неправомерна дейност от страна на ТЪРГОВЕЦА, в срок до 5 години след прекратяване или разваляне на Договора.

6. ПРАВИЛА ЗА ПРИЕМАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ

6.1. ПРОВЕРКА НА КАРТАТА И ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА КЛИЕНТА

6.1.1. ПРОВЕРКА НА КАРТАТА

- 6.1.1.1. При представяне на карта ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да предприеме следните стъпки за проверка, като при несъответствие на зададените параметри, ТЪРГОВЕЦЪТ следва да откаже плащане с картата:
- 6.1.1.1.1. Да провери дали картата е от бранд, който ТЪРГОВЕЦА приема за плащане на предоставения му ПОС терминал, съгласно Договора.

- 6.1.1.1.2. Да провери срокът на изтичане на картата – картата е валидна включително до последния ден на месеца отпечатан под номера на картата.
- 6.1.1.1.3. Да провери съпадението на първите 4 цифри от номера на картата с четирите малки цифри отпечатани под него (в случай, че такива са отпечатани).
- 6.1.1.2. Да сравни последните четири цифри от номера на картата с четирите цифри отпечатани на гърба на картата върху панела за подпис. (в случай, че такива са отпечатани)
- 6.1.1.2.1. Да сравни последните четири цифри от номера на картата с номера отпечатан върху разписката от ПОС-терминала. В случай на несъответствие, ТЪРГОВЕЦЪТ следва да анулира трансакцията.
- 6.1.1.3. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да откаже плащане при съмнение за кражба, подправяне или друг вид неправомерно използване на картата, като незабавно уведоми БАНКАТА и при възможност задържи картата.
- 6.1.1.4. Търговецът има право да откаже да приеме плащане и в случай на:
- отказ от страна на картодържателя да представи документ, потвърждаващ неговата самоличност или когато ТЪРГОВЕЦЪТ установи, че неоправомощено лице използва картата;
 - невъзможност да се получи потвърждение за извършване на операцията;
 - съмнение за неистинска или подправена карта или липса на някой от задължителните защитни елементи върху нея;
 - несъответствие /или липса/ на подписа върху картата с подписа върху документа за трансакцията или документа за самоличност (в случаите, при които се изисква подпис и от картодържателя не си изисква въвеждане на ПИН);

6.1.2. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА КЛИЕНТА

- 6.1.2.1. При всички трансакции изискващи подпис за верификация на клиента ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да поиска документ за самоличност (паспорт, лична карта или свидетелство за управление на МПС) и да провери за:
- 6.1.2.1.1. съответствие на името отпечатано от предната страна на платежната карта с името от документа за самоличност;
- 6.1.2.1.2. прилика на клиента със снимката от документа;
- 6.1.2.2. съответствие на подписа върху платежната карта с подписа от документа.
- 6.1.2.3. Във всички останали случаи, при наличието на обосновани съмнения за самоличността на лицето, използващо картата, ТЪРГОВЕЦЪТ има право да изиска клиента да се легитимира с документ за самоличност (паспорт, лична карта или свидетелство за управление на МПС) и да

извърши проверките, посочени в т.6.1.2.1. Не се допуска легитимация на картодържателя с притежавани от него други платежни карти.

6.1.2.4. При отказ от страна на картодържателя да представи документ, потвърждаващ неговата самоличност или в случай, че се установи, че неоправомощено лице използва банковата карта, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да откаже трансакцията.

6.1.2.5. ТЪРГОВЕЦЪТ има право да изисква от Картодържателя да осигури допълнителна информация за идентификация, ако е необходима за доставяне на закупената стока или предоставяне на заплатената услуга (адрес и /или пощенски код, e-mail, телефон и др.).

6.2. ТРАНСАКЦИИ С ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТАТА /CARD PRESENT/

6.2.1. ТРАНСАКЦИЯ С ПРОЧИТАНЕ НА КАРТА

6.2.1.1. В случай, че картата е с чип, трансакцията се обработва през чип четеца на терминала.

6.2.1.2. Ако карта не е с чип, трансакцията се обработва през четеца за магнитни ленти на терминала.

6.2.1.3. В случай, че трансакцията се осъществява с карта с чип и се изисква въвеждане на ПИН, на ПОС разписката не се отпечатва лента за подпис и не се изисква подпис от картодържателя.

6.2.1.4. При трансакции изискващи подпис за верификация на клиента, на ПОС разписката се отпечатва лента за подпис . Изисква се документ за самоличност, за да се провери дали лицето, използващо картата, е нейният законен държател. Проверява се дали подписа върху ПОС разписката съвпада с този от гърба на картата и с този от документа за самоличност. В случай на несъвпадение, ТЪРГОВЕЦЪТ следва да анулира трансакцията.

6.2.1.5. ТЪРГОВЕЦЪТ следва да се увери, че номера на картата от ПОС разписката / отпечатани са последните четири цифри /, съвпада с този от лицевата страна на картата.

6.2.1.6. ТЪРГОВЕЦЪТ трябва да се свърже незабавно с Контактен център за клиенти на БАНКАТА при възникване на съмнения по отношение на картодържателя и/или представената карта, като уведоми дежурния оператор за възникналото съмнение.

6.2.2. БЕЗКОНТАКТНИ ТРАНСАКЦИИ

6.2.2.1. Търговците предоставящи възможност за безконтактни плащания са задължени да обозначат обектите си с лого и рекламни материали, предоставени от БАНКАТА със символа за безконтактно плащане. Индикатор за безконтактни плащания е следният символ:)))

6.2.2.2. Безконтактна трансакция се осъществява като картата се допира/доближава до ПОС

устройството, без да е необходимо да се поставя/прокарва в/през него. При извършване на безконтактно плащане картата остава в картодържателя.

6.2.2.3. Когато стойността на безконтактното плащане е до текущо одобрените от Международните Картови Организации лимити за съответната страна, нареждането се приема без въвеждане на ПИН и/или подпис върху документа за извършената операция. При поискване от ТЪРГОВЕЦА, БАНКАТА предоставя информация за одобрените за страната лимити от страна на Международните Картови Организации.

6.2.2.4. За безконтактна трансакция над определения лимит се изисква въвеждане на ПИН код и/или подпис, а при използване на мобилни телефони се изисква и въвеждане на парола.

6.2.2.5. ПОС разписка за ТЪРГОВЕЦА се отпечатва при всички случаи.

6.2.2.6. ПОС разписка за картодържателя е задължителна за надлимитни трансакции, а при подлимитни трансакции се отпечатва единствено при поискване от страна на картодържателя.

6.2.2.7. Като част от мерките за сигурност от страна на БАНКАТА на периодична база, безконтактна трансакция може да бъде изисквана да се обработи чрез прочитане на картата.

6.2.3. ТРАНСАКЦИЯ „ПОКУПКА НА ВНОСКИ“

6.2.3.1. БАНКАТА предоставя на ТЪРГОВЕЦА възможност да предлага на клиентите си, картодържатели на кредитни карти, издадени от БАНКАТА, покупка с изплащане на равни месечни вноски, като разсрочването се извършва посредством ПОС терминала. Стойността на покупката не може да бъде по-малка от 100.00лв, а броя на вноските варира от 3 до 36. Този тип трансакция е разрешена само за одобрени от БАНКАТА Търговци.

6.2.3.2. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен предварително да уведоми картодържателя за сроковете и условията за разсрочване на конкретната покупка.

6.2.3.3. При извършване на „покупка на вноски“, ТЪРГОВЕЦЪТ не е страна в отношенията между БАНКАТА и картодържателя, свързани с изплащането на вноските и не носи отговорност за това.

6.2.3.4. ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава да изиска подпис от картодържателя върху ПОС разписката за трансакцията. Подписът удостоверява съгласието на клиента с условията на разсрочване / месечна вноска, брой на вноските /.

6.2.4. ТРАНСАКЦИЯ „ПОКУПКА И СЕРВИЗ“

6.2.4.1. „ПОКУПКА И СЕРВИЗ“ /БАКШИШ/ е платежна трансакция, която дава възможност, по искане на

- клиента, към сумата на покупката да се добави допълнителна сума за сервиз /бакшиш/. Това е трансакция по подразбиране за ПОС терминали, инсталирани в обекти на Търговци с вид на дейност „ресторант“.
- 6.2.4.2. Сумата на сервиза не може да надвишава 20 % от стойността на покупката.
- 6.2.5. **ТРАНСАКЦИЯ „ПОКУПКА И ПАРИ В БРОЙ“**
- 6.2.5.1. Трансакция „ПОКУПКА И ПАРИ В БРОЙ“ /CASHBACK/ е вид плащане, при което към сумата на извършената от клиента покупка е добавена сума, която клиентът желае да получи в брой от ТЪРГОВЕЦА.
- 6.2.5.2. Стойността на всяка извършена трансакция „покупка и пари в брой“ представлява сбор от стойността на закупените стоки/услуги и сумата на изплатените пари в брой.
- 6.2.5.3. При трансакция „ПОКУПКА И ПАРИ В БРОЙ“ ТЪРГОВЕЦЪТ дължи на БАНКАТА такса само за стойността на покупката.
- 6.2.5.4. Двете суми – на покупката и парите в брой се визуализират на отделни редове на разписката и на дневния отчет на ПОС терминала.
- 6.2.5.5. Този тип трансакции е разрешен само за карти с чип, издадени в България.
- 6.2.5.6. Сумата на изплатените пари в брой не може да надвишава 50 лв.
- 6.2.6. **ПОКУПКА НА ВАУЧЕРИ**
- 6.2.6.1. Трансакция „ПОКУПКА НА ВАУЧЕРИ“ е трансакция, която дава възможност за закупуване от страна на картодържателя на електронни ваучери за предплатена услуга.
- 6.2.6.2. ТЪРГОВЕЦЪТ има възможност да извършва продажба на електронни ваучери и други услуги посредством предоставеният ПОС терминал с всички видове карти, посочени в Договора. Продажба на електронни ваучери и други услуги се регламентира в отделен договор между ТЪРГОВЕЦЪТ и Доставчикът на услугите.
- 6.2.6.3. Предлаганите от БАНКАТА възможности за покупка на ваучер с банкова карта и плащане между ТЪРГОВЕЦА и Доставчикът на услугите посредством ПОС, са безплатни за ТЪРГОВЕЦА.
- 6.3. **ТРАНСАКЦИИ БЕЗ ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТА С РЪЧНО ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ**
- 6.3.1. “ТРАНСАКЦИЯ БЕЗ ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТА” (CARD NOT PRESENT, CNP) е трансакция, при която ТЪРГОВЕЦЪТ използва ръчно въвеждане на картови данни на ПОС устройство (KEY ENTRY), без физическо представяне на картата, но с изрично съгласие на картодържателя. Този тип трансакция е разрешена само за одобрени от БАНКАТА Търговци със специфична търговска дейност- хотели, рент-а-кар, туристически агенции или други.
- 6.3.2. Посредством ръчно въвеждане на картови данни (KEY ENTRY), ТЪРГОВЕЦЪТ може да инициира плащане без присъствие на карта или преавторизация с последващо приключване за сумата на трансакцията.
- 6.3.3. Трансакциите с ръчно въвеждане трябва винаги да са придружени с подписан от картодържателя Формуляр за съгласие с условията на заплащане на заявената стока или услуга –Авторизационна форма /Mail order, Резервационна форма, договор и др. С подписването на този Формуляр, картодържателят е дал изрично съгласие за заплащането на заявените стоки/услуги.
- 6.3.4. БАНКАТА предоставя на ТЪРГОВЕЦА образец на Формуляр Авторизационна форма /Mail order, за съгласие на картодържателя за извършване на плащания без физическо присъствие на карта.
- 6.3.5. ТЪРГОВЕЦЪТ има право да използва собствен Формуляр, приложим за специфичните стоки/услуги, които ще бъдат заплащани по този начин, в който задължително трябва присъстват реквизитите на предоставения му от БАНКАТА образец.
- 6.3.6. Липсата на получен надлежно попълнен Формуляр или на подпис от страна на картодържателя върху него, прави всяко задължаване на карта посредством Key Entry трансакции неправомерно и е изцяло на риск и отговорност на ТЪРГОВЕЦА.
- 6.3.7. Преавторизацията (предварителната авторизация) представлява предварително блокиране на сума по карта, с което ТЪРГОВЕЦЪТ обезпечава последващо плащане и получава потвърждение, че картата на картодържателя е валидна и разполага с налични средства.
- 6.3.7.1. Блокираната сума по картата не може да бъде използвана за целите на друга трансакция до анулиране или до приключване на преавторизацията.
- 6.3.7.2. Преавторизацията самостоятелно не гарантира плащането и не се изплаща на ТЪРГОВЕЦА до приключването ѝ.
- 6.3.7.3. Приключване на преавторизацията се осъществява с извършване на трансакция за сума равна или по-малка от блокираната при авторизация сума. С приключването на преавторизация се задължава картата на клиента и се извършва реалното заплащане на стоката или услугата.
- 6.3.7.4. Приключването на преавторизация трябва да се извърши в присъствие на картата и картодържателя, чрез прочитане на картата. Изключение са следните случаи -трансакцията е МО/ТО (mail order/telephone order); трансакцията е за извършване на предварително плащане

- (PREPAYMENT); поради неявяване (NO SHOW) или отказ от услуга (CANCELATION).
- 6.3.7.5. ТЪРГОВЕЦЪТ има възможност в рамките до 30 дни да обработи плащане по получената преавторизация (да я приключи) или да я анулира. След изтичане на този срок, преавторизацията се анулира автоматично.
- 6.3.8. В случай на инициране на трансакция без присъствие на карта от типа MO/TO (mail order/telephone order), върху разписката от ПОС-терминала на мястото за подпис от картодържател следва да се отбележи „SOF – SIGNATURE ON FILE“. Разписката от ПОС-терминала задължително е окомплектована с попълненият и подписан от картодържателя формуляр „Авторизационна форма /Mail order“.
- 6.3.9. При инициране на плащане поради неявяване или отказ от услуга, върху разписката от ПОС-терминала на мястото за подпис следва да се отбележи „NO SHOW“ или CANCELATION. В този случай ТЪРГОВЕЦЪТ е задължен да е уведомил предварително картодържателя за общите условия и политиките си, които се прилагат от него в случай на неизползване или отказ от резервацията/услугата, а картодържателят следва да е изразил писменото си съгласие с тях.
- 6.3.10. Ако картодържателя не е отказал услугата в рамките на определените от политиката на ТЪРГОВЕЦА срокове или не се е явил по направената резервация ТЪРГОВЕЦЪТ има право да удържи стойността на 1 (една) нощувка/наем за 1 (един) ден, съгласно тарифата и условията за предоставяната услуга от ТЪРГОВЕЦА.
- 6.3.11. ТЪРГОВЕЦ, предлагащ хотелски и рент-а-кар услуги има право да иницира плащане без присъствие на карта за допълнителни разходи/изравнителни суми във връзка с хотелски престой или наемане на превозно средство, само ако картодържателя е бил уведомен предварително и се е съгласил писмено и чрез подписа си, че признава тези суми (по договор и условия за ползването на съответната услуга).
- 6.3.12. При всяка трансакция без физическо присъствие на карта, при която в търговският обект се иницира ръчно въвеждане на картови данни на ПОС устройството, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да изпрати до съответния картодържател писмено уведомление (писмо, e-mail, друго) за допълнително удържаната сума. Към уведомителното писмо следва да приложи: - копие от ПОС разписката с думите „SIGNATURE ON FILE“ изписани на мястото за подпис на документа; - копие на платежният документ, описващ детайлно задълженията за които е таксуван картодържателя.
- 6.3.13. При удържани от картата на картодържател суми без физическо присъствие на картата (в съответствие с гореописаните в Чл. 6.3. процеси и изисквания) и последващо присъствие на клиента в търговският обект, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен за извърши ПОС трансакция за плащане чрез физически прочитане на картата, като задължително трябва да е получена верификация от картодържателя чрез ПИН или подпис върху разписката от ПОС устройството. Физическото извършване на трансакция може да бъде включително или само за тестова трансакция чрез картата за една валутна единица (например за 1 BGN), която в последствие да бъде възстановена на картодържателя чрез ползване на функционалността на ПОС устройството за анулиране на покупката. ПОС разписката с подпис или ПИН верификация от картодържателя, както и ПОС разписката от анулирането (ако е извършвано такова) задължително се съхраняват от ТЪРГОВЕЦА като част от цялостните документи, приложими към задължението на картодържателя и при поискване от страна на БАНКАТА се предоставят своевременно.
- 6.4. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ ПРИ ТРАНЗАКЦИИ С РЪЧНО ВЪВЕЖДАНЕ.**
- 6.4.1. БАНКАТА активира функционалността KEY ENTRY (ръчно въвеждане) на ПОС-терминал, предоставен на ТЪРГОВЕЦА след изрично одобрение на ТЪРГОВЕЦА за този вид услуга.
- 6.4.2. ТЪРГОВЕЦЪТ има право да извършва в своя полза картови плащания без физическото присъствие на картите във връзка със спецификата на извършваната от него дейност и само при наличие на предварителното, изрично и безусловно съгласие на картодържателя за конкретното плащане.
- 6.4.3. ТЪРГОВЕЦЪТ извършва в своя полза картови плащания без физическото присъствие на картите изключително на свой риск и отговорност, като безусловно и неотменно поема за своя сметка всички загуби от оспорени плащания, както и други загуби свързани с тях, включително и тези, наложени на БАНКАТА в резултат от приемането на такива плащания при ТЪРГОВЕЦА, които включват и, но не само, санкции от Международните Картови Организации и други компетентни институции.
- 6.4.4. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да съхранява и да предостави при поискване на БАНКАТА всички изброени документи, във връзка с конкретно плащане:
- 6.4.4.1. Разписки от ПОС-терминал за пре-авторизации и приключвания /покупки;
- 6.4.4.2. Копие от резервационен договор/резервационна форма /договор за наем;

- 6.4.4.3. Подписано от картодържателя копие от регистрационен формуляр за настаняване (Guest folio);
- 6.4.4.4. Проформи фактури, доказващи точен размер на дължимата от картодържателя сума;
- 6.4.4.5. Детайлни разходни документи за всички дължими суми (фактури, фискални бонове, констативен протокол за извършени пътно транспортни нарушения, актове за глоби за паркиране и нарушаване на правилата за движение по пътищата и др.), доказващи правомерността на плащането;
- 6.4.4.6. Документи, доказващи, че картодържателят е уведомен за необходимостта от тези плащания и е дал изричното си съгласие за извършване на конкретните трансакции. Документите показващи, че към картодържателя е изпратено уведомяване за допълнително удържаните плащания по картата му, както и че уведомлението са приложени съотносимите документи по задължението;
- 6.4.4.7. Всякаква друга налична документация/обяснения, които касаят трансакцията и биха могли да допринесат за доказване съгласието на картодържателя с условията на конкретното плащане;
- 6.4.5. БАНКАТА има право да блокира/спре функционалността KEY ENTRY на предоставения на ТЪРГОВЕЦА ПОС-терминал и/или да спре предоставеният ПОС-терминал до изясняване на обстоятелствата или окончателно, с последващо известяване на ТЪРГОВЕЦА за това, в следните случаи:
- 6.4.5.1. При регистриране на необичаен брой трансакции с ръчно въвеждане и съмнения на БАНКАТА, че е възможно те да не са разрешени от легитимните картодържатели;
- 6.4.5.2. При сигнали за извършени неправомерни плащания с ръчно въвеждане през терминалното устройство на ТЪРГОВЕЦА;
- 6.4.5.3. При стартирало вътрешнобанково разследване по повод правомерността на прието плащане с ръчно въвеждане;
- 6.4.5.4. При получени необичаен брой оспорени трансакции на плащания с ръчно въвеждане, показващи слабости при спазване на договорените с картодържателя условия на покупко-продажбата или предоставяне на услугата и др.;
- 6.4.5.5. При получени необичаен брой оспорени трансакции на плащания с ръчно въвеждане, поради неоснователно извършване на плащането или неспазване от страна на ТЪРГОВЕЦА на ангажименти за приемане на плащания без физическото присъствие на картите или без картодържателя да е бил информиран и да е дал писмено съгласието си по отношение на удържане от картата му на неустойки, допълнителни разходи и др.;
- 6.4.5.6. При съмнения или получени сигнали за неправомерно използване и/или предоставяне на трети лица, невключващи БАНКАТА, на картова информация, получена за осъществяване на плащания с ръчно въвеждане, както и лична информация за клиентите, обект на защита от Закона за защита на личните данни;
- 6.4.5.7. При получаване на сигнал от Международните Картови Организации, че нивата на докладвани от банките-издатели на карти измами в обектите на ТЪРГОВЕЦА или на оспорени плащания при него надвишават определените от картовите организации стандартни съотношения спрямо оборота и броя трансакции при него.
- 6.4.6. БАНКАТА има право да блокира по сметката на ТЪРГОВЕЦА суми на извършени картови плащания KEY ENTRY, надлежно осчетоводени по нея, при условията от предходния Член и/или при получени оспорени трансакции от банките-издатели на картите, с които са извършени тези плащания, за това, че тези плащания са неоснователни или недължими, изцяло или частично, съгласно условията на покупко-продажбата или предоставянето на услугата от ТЪРГОВЕЦА на неговия клиент, или клиентът не е дал съгласието си те да бъдат платени с картата му.
- 6.4.7. БАНКАТА има право да задържи блокирани по сметката на ТЪРГОВЕЦА сумите по предходния Член до приключване на процедурите по оспорените плащания съгласно с правилата на МКО или до изясняване на обстоятелствата по тяхното приемане и отпадане на риска от обратното им изискване от картодържателя.
- 6.5. РАЗДЕЛЯНЕ НА ТРАНСАКЦИЯ**
- 6.5.1. Не се разрешава разделяне на плащането на една покупка на няколко картови трансакции, при невъзможност да се получи авторизация за цялата стойност поради приложим лимит на картата или ПОС терминала. В този случай ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава да се свърже с БАНКАТА за допълнителни инструкции.
- 6.5.2. В случай на приемане на плащане с карта и при недостатъчна наличност в картата се допуска разделяне на общата сума, като част от сумата може да бъде заплатена в брой.
- 6.5.3. Не се разрешава разделяне на трансакции при плащане без присъствие на картата.
- 6.6. ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ И АНУЛИРАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ**
- 6.6.1. ТЪРГОВЕЦЪТ следва да предостави ясна информация на картодържателя за политиката си

- при връщане на стока /отказ от услуга, възстановяване на сума за извършена покупка/услуга/ или анулиране на трансакция.
- 6.6.2. В случай, че ТЪРГОВЕЦЪТ е обработил дадена трансакция с грешка или картодържателят е върнал стоките / отказал услугите/ платени с карта, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да изпълни анулиране или възстановяване на трансакцията.
- 6.6.3. Анулиране (Cancellation/Reversal) може да се извърши единствено за пълната сума на трансакцията и само в същия ден и със същата карта, в който е извършена и оригиналната трансакция.
- 6.6.4. Възстановяване /Refund/ се извършва за частично възстановяване на сумата на трансакция или за пълно възстановяване при връщане на стока / отказ от услуга от страна на картодържател, в ден различен от датата на оригиналната трансакция, в срок до 30 дни след нея.
- 6.6.5. В случай, че карта, с която е извършено плащането е закрыта, изгубена или открадната или са изминали повече от 30 дни от датата на оригиналната трансакция, ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да отправи писмено искане до БАНКАТА да обработи възстановяването от негово име.
- 6.6.5.1. ТЪРГОВЕЦЪТ подава в клон на БАНКАТА писмено искане, с което заявява желанието си за корекция на сума по трансакция, като ясно описва конкретният случай, който налага намесата на БАНКАТА. Искането следва да съдържа: номер на терминал, дата на трансакция/авторизация, сума на трансакция, сума за възстановяване.
- 6.6.5.2. В случай на възстановяване на дублирана трансакция ТЪРГОВЕЦЪТ следва да представи копие на ПОС разписката за успешната трансакция. При липса на ПОС разписка, в писменото искане ТЪРГОВЕЦЪТ следва ясно да посочи конкретно коя трансакция следва да бъде възстановена, като впише авторизационният код на трансакцията за възстановяване
- 6.6.6. При възстановяване на суми по картови плащания към ТЪРГОВЕЦА не се позволява да се извършват в брой или чрез превод към банкова сметка. Възстановяването може да бъде само към картата чрез която е извършено първоначалното плащане.
- 6.6.7. При възстановяване на суми за трансакции, на картодържателя трябва се да предостави подписана от ТЪРГОВЕЦА ПОС разписка, както и да се издаде документ за върнатата стока/ услуга.
- 6.6.8. Възстановяване на суми по трансакция „Покупка и пари в брой“ е възможно само за стойността на покупката.
- 6.6.9. Възстановяване на суми по трансакция „Покупка на вноски“ не се позволява.

7. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СИГУРНОСТТА НА КАРТОВИТЕ ДАННИ ОБРАБОТВАНИ И СЪХРАНЯВАНИ ОТ ТЪРГОВЕЦА (Стандарт PCI DSS)

- 7.1. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да спазва пълните изисквания за сигурността на картовите данни на международни европейски правила и на Международните Картови Организации, установени чрез общия стандарт – Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS). Стандартът PCI DSS включва изисквания и процедури за управление на сигурността, за мрежовата архитектура и за дизайна на софтуерните приложения, на които трябва да съответстват всички организации, работещи с картови плащания, за да се предотвратят измами с кредитни и дебитни карти. PCI DSS е в сила за всички ТЪРГОВЦИ, лица, оператори и организации обработващи картови данни
- 7.2. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да предприеме всички необходими мерки за избягване изтичане или злоупотреба с данните на клиентите му, картодържатели, съгласно международни европейски правила, описани подробно в стандарта за сигурност на данните за платежните карти PCI-DSS, който е достъпен на www.pcisecuritystandards.org/. ТЪРГОВЕЦЪТ е длъжен да се запознае и да спазва европейските разпоредби, наложени с PCI-DSS и да поеме разходите за тяхното изпълнение.
- а) Във връзка с гореизложеното ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава:
- Да спазва изискванията според дейността си, съответно категорията, в която е класифициран въз основа на набор от критерии. ТЪРГОВЕЦЪТ е класифициран от БАНКАТА на база подадените от него документи при и преди сключването на Договор за приемане на плащания с банкови карти и декларираната от него дейност за съответния търговски обект на ТЪРГОВЕЦА.
 - Да се е уверил и подсигурил - в сътрудничество с Банката - че доставчиците на услуги, свързани с дейността му, които имат достъп, обработват, съхраняват и предават данните на картодържателите, ще бъдат напълно съвместими с PCI-DSS. Преди сключване на договор с нов доставчик на услуги БАНКАТА ще оцени доставчика въз основа на отговорите във въпросник за самооценка PCI-DSS, наричан "Въпросник за съответствие по PCI-DSS (SAQ)". Доставчикът на услуги трябва да е в съответствие със стандартите във всички точки на въпросника за SAQ.

- Да дава възможност на БАНКАТА (или Картовите организации), да проверяват съответствието му с PCI-DSS.

б) ТЪРГОВЕЦЪТ е наясно с факта, че в случай на негово или на партньорите му неспазване и несъответствие с изискванията на стандартите PCI-DSS може да бъде причинена финансова загуба за БАНКАТА. ТЪРГОВЕЦЪТ се задължава да покрие изцяло всички финансови загуби, включително всички разходи, свързани с разследването на инцидента, в рамките на срок, определен от БАНКАТА.

в) Ако ТЪРГОВЕЦЪТ разкрие изтичане или злоупотреба с данните на картодържателите, той трябва незабавно да уведоми БАНКАТА. Банката има право да сподели информацията с Международните Картови Организации (МКО), съответните административни органи в страната и други засегнати трети страни. ТЪРГОВЕЦЪТ е изцяло отговорен за всички възможни финансови загуби вследствие на закъсняло уведомление за злоупотреба с данни, причинена на БАНКАТА, ТЪРГОВЕЦА или трета страна.

г) ТЪРГОВЕЦЪТ е наясно с факта, че той е отговорен за евентуална злоупотреба с данните на картодържателите, като име, адрес, личен идентификационен номер (или дата на раждане) или техните платежни инструменти. ТЪРГОВЕЦЪТ няма право да записва и/или съхранява следните данни във всеки случай: - пълен номер на картата (PAN), - дата на валидност на картата, - PIN код на картодържателя, - CVV2, CVC2 (код за валидиране на картата, изписан на гърба на пластиката до лентата за подпис), - данни от магнитна лента на картата

д) ТЪРГОВЕЦЪТ няма право да иска от БАНКАТА услуги, които не съответстват на PCI-DSS

7.3. БАНКАТА има право, както самостоятелно, така и чрез трети лица, да проверява на място спазването и прилагането на стандарта PCI DSS.

7.4. ТЪРГОВЕЦ, който използва ПОС терминал предоставен от БАНКАТА, който не е свързан с други негови системи и съхранява единствено разписки от трансакция „Покупка“, върху които номерът на картата е маскиран, както и не съхранява други картови данни върху друг носител се счита, че отговаря на изискванията на стандарта.

8. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

8.1. Страните не отговарят за неизпълнение на задълженията си по тези общи условия и конкретния Договор, настъпило вследствие на извънредни технически причини, като срив на

информационни системи, прекъсване на комуникационни линии, спиране на електрическо захранване и др., както и при извънредни обстоятелства, като стихийни природни бедствия, общонационални стачки и др.

8.2. При възникване на непреодолима сила (форсмажорно обстоятелство) засегнатата страна уведомява писмено другата страна най-късно до следващия работен ден от датата на възникване на това обстоятелство, като посочи причините за неговото възникване и възможните последици от него за изпълнението на Договора. Докато трае форсмажорното обстоятелство изпълнението на задълженията и свързаните с тях насрещни задължения се спира.

9. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

По смисъла на настоящите Общи условия и конкретния Договор, посочените по-долу термини имат следното значение:

“**АРБИТРАЖНА ПРОЦЕДУРА**” - Процес, при който Международните Картови Организации определят финансовата отговорност между техните Членове за трансакции, за които банката-издател на картата и банката на ТЪРГОВЕЦА са изчерпали процедурата за оспорени плащания и не са постигнали съгласие.

„**АВТОРИЗАЦИОНЕН КОД**“ – буквено цифрен идентификатор, получен от банката-издател в отговор на иницирирана трансакция, потвърждаващ че трансакцията е успешна

"**АВТОРИЗАЦИЯ**" /AUTHORIZATION/ - Автоматичен процес на проверка и потвърждение от банката-издател, че в момента на трансакцията, върху картата не са наложени ограничения, че не е обявена за изгубена, открадната, изтекла и има по нея достатъчно средства, за да покрие стойността на трансакцията.

„**БЕЗКОНТАКТНА КАРТА**“ – Чип-Карта, позволяваща терминал с безконтактен четец да прочете картовите данни, необходими за плащане, само чрез доближаване на картата до терминала. Безконтактен носител на картови данни освен обичайна пластмасова карта, могат да бъдат също така и мобилни телефони, стикери залепени за телефон, гривни, часовници и др. устройства, в които да е вграден безконтактен чип.

„**БЕЗКОНТАКТНО ПЛАЩАНЕ**“ - Разплащането се осъществява посредством доближаване на банкова карта с наличието на специален отличителен символ до ПОС устройството или свързания към него безконтактен четец, без да е необходимо същата да се поставя/прокарва през него. При извършване на безконтактно плащане картата остава в картодържателя.

"**БРАНДОВЕ (ВИДОВЕ) КАРТИ**" – картите, с лого на съответните МКО, изброени в Договора,

които могат да бъдат приемани като платежен инструмент за осъществяване на плащане на ПОС-терминал.

НАЦИОНАЛЕН ПЛАТЕЖЕН И КАРТОВ ОПЕРАТОР, носител на права върху лого за вид дебитни карти с национален достъп в България.

„ВИСОКО-РИСКОВ ТЪРГОВЕЦ“ - ТЪРГОВЕЦ, надвишаващ определен обем съмнителни трансакции и/или оспорени плащания.

„КАРТА“ е платежен инструмент по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи и представляващ кредитна или дебитна платежна карта, издадена от Банка или друга финансова институция.

„КАРТОВИ ДАННИ“ - информация свързана с плащане с карта, отпечатана, обработена или съхранена под каквато и да е форма върху платежна или банкова карта, като например, но не само, номер на карта, срок на валидност, код за сигурност, име на картодържателя, ПИН-код, пароли и други уникални данни използвани при картова трансакция.

"КАРТОДЪРЖАТЕЛ" – Оправомощен ползвател на картата - физическо лице, на чието име е издадена картата и чието име е отпечатано на лицевата ѝ страна.

"НЕПРАВОМЕРНА ТРАНСАКЦИЯ" – трансакция, извършена с карта или картови данни, придобити по незаконен начин, както и с фалшифицирана или подправена карта или с присвоени картови данни, без знанието и съгласието на картодържателя.

"ОСПОРЕНО ПЛАЩАНЕ" - искане за възстановяване, изцяло или частично, на сума, заплатена чрез карта при ТЪРГОВЕЦ. Искането се извършва от банката-издател на картата, по инициатива на картодържателя или по нейна собствена инициатива, при допуснати технически грешки или нарушения при приемането на плащането или при неправомерна трансакция.

"ПОКУПКА НА ВНОСКИ" – Вид еднократно плащане на ПОС-терминал, което позволява сумата на трансакцията да бъде осчетоводена по картата на определен брой равни месечни вноски. Броят и размерът на вноските са отпечатани върху разписката за плащането.

„ПОКУПКА И СЕРВИЗ“ - Вид плащане на ПОС-терминал, която дава възможност, по искане на клиента, към сумата на покупката да се добави допълнителна сума за сервиз / бакшиш/.

„ПОКУПКА И ПАРИ В БРОЙ“ /CASHBACK/ – Вид плащане на ПОС-терминал, при което към сумата на извършена от клиента покупка е добавена сума на пари в брой, които клиента желае да получи от ТЪРГОВЕЦА.

„ПОКУПКА НА ВАУЧЕРИ“ - трансакция за закупуване от страна на картодържателя на електронни ваучери за предплатени услуги.

"ПОС РАЗПИСКА" – документ, който автоматично се отпечатва ПОС терминала при трансакция. В случай, че трансакцията е успешна ПОС разписката е официален запис за извършено картово разплащане между ТЪРГОВЕЦА и картодържателя и разрешение за задължаване на сметката на картодържателя.

ПОС разписката трябва да съдържа следните реквизити:

1. дата и час на трансакция;
2. тип на картата;
3. част от номера на картата / останалите цифри са маскирани/;
4. име на ТЪРГОВЕЦА;
5. адрес на ТЪРГОВЕЦА;
6. авторизационен код;
7. обща сума и валута на трансакцията;
8. подпис на картодържателя/**само за трансакции, за които се изисква/**
9. Обозначение, идентифициращо че трансакцията е осъществена чрез безконтактно плащане със символ индикиращ безконтактно плащане))) , или с думата „Безконтактно“, или комбинация от двете.

"ПОС ТЕРМИНАЛ (POINT OF SALE, POINT OF SERVICE)", за краткост **"ПОС"** е стационарно или мобилно физическо устройство, предоставено на ТЪРГОВЕЦ за приемане на плащания с банкови карти .

"ПРЕАВТОРИЗАЦИЯ" - предварително искане за авторизация с цел блокиране (резервиране) на сума по карта за обезпечаване на бъдещо плащане.

"ПРОЦЕДУРА ЗА ОСПОРЕНИ ПЛАЩАНИЯ" - Процедура, която банката-издател започва, с искане за възстановяване, изцяло или частично, на сума, заплатена чрез карта при ТЪРГОВЕЦА, поради допуснати технически грешки или нарушения при приемането на плащането или при неправомерна трансакция.

"СМЕТКА" е разплащателна банкова сметка, водена от Банката на името на ТЪРГОВЕЦА и посочена от него в **Договора**. Поддържането на сметката от страна на ТЪРГОВЕЦА е задължително условие за изпълнение на задълженията на БАНКАТА по Договора и настоящите Общи условия;

"ТРАНСАКЦИЯ" е единична платежна или неплатежна операция с карта, извършена при ТЪРГОВЕЦА и регистрирана от БАНКАТА, направена от картодържател към определен момент.

"ТРАНСАКЦИЯ БЕЗ ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТА" (CARD NOT PRESENT, CNP) вид трансакция, при която ТЪРГОВЕЦЪТ използва

ръчно въвеждане на картови данни на POS устройство без физическо представяне на картата, с изрично съгласие на картодържателя.

"ТЪРГОВЕЦ" – бизнес-клиент на БАНКАТА, който има сключен договор за приемане на плащания с банкови карти.

„ФАЙЛ/ЖУРНАЛ НА ПОС-ТЕРМИНАЛ“ – Електронно съобщение, което терминалът изпраща до системите на БАНКАТА, с което приключва текущия си бизнес ден. Единствено след успешно изпращане на отчет, БАНКАТА счита трансакциите за съответния бизнес ден на терминала за окончателни. При изпращане на файл, ПОС терминала автоматично отпечатва обобщен отчет на трансакциите в него.

„ЧИП-И-ПИН ТРАНСАКЦИЯ“ – Трансакция осъществена с контактно или безконтактно прочитане на чипа на картата и при която картодържателят се е идентифицирал с въвеждане на верен ПИН-код.

"KEY ENTRY" /РЪЧНО ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ/ - допълнителна функционалност на ПОС-терминал за ръчно въвеждане на картови данни и инициране на трансакция без присъствие на карта.

„МО/ТО“ трансакции /MAIL ORDER/TELEPHONE ORDER/ – трансакции без присъствие на карта, при които стоките/услугите са поръчани и картовите данни са подадени от картодържателя на хартиен носител и изпратени по поща или посредством факс или e-mail.

"PCI DSS" - Payment Card Industry Data Security Standard) - Стандарт за сигурност на данните в индустрията за разплащане с платежни карти. PCI DSS е задължителен за всички организации, които обработват, съхраняват или обменят информация за карти и техните собственици.

Настоящите Общи условия са приети с Протокол № 1/07.01.2019 г. от Управителния съвет на ОББ АД и влизат в сила от датата на приемането им, като отменят Общите условия на Обединена Българска Банка АД за приемане на плащания с банкови карти при търговци от 17/10/2011 г.

Настоящите Общи условия са допълнени и изменени с Протокол № 41/05.08.2019 г. на Управителния съвет на ОББ АД и влизат в сила от датата на одобрението им.