

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ И УСЛУГИ, ДЕБИТНИ КАРТИ И РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН ЗА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА**

### **I. ПРЕДМЕТ**

1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между Райфайзенбанк (България) ЕАД (наричана по-нататък Банката) и Клиента (наричан по-нататък Клиент), притежаващ качеството Потребител, относно предоставяните от Банката платежни услуги, издаването на дебитни карти и ползването на Райфайзен Онлайн:

- 1.1. откриване, водене и закриване на платежни банкови сметки;
  - 1.2. внасяне на пари в наличност по платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на платежна сметка;
  - 1.3. теглене на пари в наличност от платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на платежна сметка;
  - 1.4. изпълнение на платежни операции, включително прехвърляне на средства от и по платежна сметка на Клиента, което предполага:
    - 1.4.1. изпълнение на платежни нареждания за директни дебити, включително еднократни директни дебити;
    - 1.4.2. изпълнение на платежни нареждания за кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи;
    - 1.4.3. изпълнение на платежните операции по т. 1.4.1 и 1.4.2, когато средствата са част от отпуснат на Клиента кредит,
    - 1.4.4. платежни операции, при които съгласието на Клиента за изпълнение на платежната операция е дадено посредством телекомуникационно, цифрово или информационно устройство и плащането е извършено към оператора на телекомуникационна или информационна система или мрежа, който действа само като посредник между Клиента и Банката.
  - 1.5. достъп до сметки и сметки, обслужващи банкови карти чрез електронно банкиране;
  - 1.6. издаване, използване и обслужване на дебитни карти;
  - 1.7. подаване на нареждания и даване на съгласия относно сметки и/или карти чрез Райфайзен Директ и Авторизационен център;
  - 1.8. други, които Банката може да създаде за използване от Клиента;
2. Настоящите Общи условия са задължителни за Клиента и представляват неразделна част от съответните договорености за ползване на платежна услуга и/или платежен инструмент, като Искане-договор за дебитна карта и предоставяне на платежни услуги за физически лица и/или друг банков формуляр/заявление/договор за ползване на платежна услуга и/или платежен инструмент (наричани по-нататък общо Искане-договор, сключени между Банката и Клиента) . При несъответствие между настоящите Общи условия и условията, заложиени в конкретното Искане-договор се прилагат разпоредбите на конкретното Искане-договор.

3. Отношенията между Банката и Клиента относно платежните услуги и платежните инструменти – дебитни карти и Райфайзен Онлайн са описани в настоящите Общи условия, които включват общи раздели, приложими за всички платежни услуги и инструменти и специални раздели, в които се описват спецификите на дебитна карта и Райфайзен Онлайн.

4. Към сметки, които не се използват за разплащания се прилагат правилата за еднократни платежни операции, регламентиращи условията за внасяне и теглене от тях.

5. Преди откриване на платежна сметка Клиентът получава настоящите Общи условия, Искане – договор, Общи условия за деловата дейност на Банката, Тарифата на Райфайзенбанк (България) ЕАД за таксите и комисионите на физически лица в офисите или се запознава със същите на интернет сайта на Банката. Клиентът трябва да ги приеме в случай, че реши да ползва платежни услуги/платежни инструменти, предоставяни от Банката.

6. По време на действието на Искането – договор Клиентът има право при поискване да получи настоящите Общи условия на хартиен или друг дълготраен носител по смисъла на тези Общи условия.

### **II. ДАННИ ЗА БАНКАТА**

7. Райфайзенбанк (България) ЕАД е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 831558413;

Лиценз за извършване на банкова дейност № Б12 на БНБ, Заповед РД 22-0850 от 07.05.2007г. на БНБ;

Седалище и адрес на управление: гр.София 1504, общ. Средец, ул. Н. Гогол 18/20;

Телефон за връзка с клиенти: 0700 10 000 (Vivacom) и 1721 (MTel и Globul)

Телефон за блокиране на банкови карти: 02/9624 102 денонощно от понеделник до неделя.

Телефон за блокиране на достъпа до Райфайзен Онлайн: 02/91 985 666 от 8:00 до 20:00 часа от понеделник до петък.

Интернет сайт: [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg)

Работно време с Клиенти в официални работни дни: от 8.30 до 17.00 часа.

8. Компетентният орган, отговорен за надзора спрямо Банката като доставчик на платежни услуги, е БНБ.

### **III. ОТКРИВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА**

9. При откриване на платежна сметка, Клиентът предоставя на Банката следните документи и информация:

- 9.1. лични данни на титуляра на сметката по документ за самоличност;
- 9.2. пълномощно, ако има такова, с което титулярът, оправомощава друго лице/лица да открива/т платежна сметка и да се разпорежда/т с парите по сметката; подписът на упълномощителя трябва да бъде положен в присъствието на лице, оправомощено за това от Банката, или да бъде заверен нотариално;
- 9.3. лични данни по документ за самоличност и подписите на лицата, които имат право да се разпореждат с парите по сметката; подписите на тези лица трябва да са положени в присъствието на упълномощен за това служител на Банката или да са заверени нотариално.

10. Изменения в документите по чл. 9.1, чл. 9.2 , и чл. 9.3 имат сила по отношение на Банката, само от момента, в който Банката е била писмено уведомена за тях от оправомощено лице.

11. Банката може да изисква и други документи за откриване и водене на платежна сметка, за което предварително уведомява лицето, което открива сметката.

12. На всяка открита сметка, Банката присъжда уникален идентификатор (IBAN), който Клиентът се задължава да предоставя при всяко платежно нареждане.

### **IV. СЪГЛАСИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ И ОТТЕГЛЯНЕ НА ПЛАТЕЖНА ОПЕРАЦИЯ**

13. Клиентът дава съгласие за изпълнение на Платежната операция (наричана по-нататък ПО) посредством подписани стандартни форми на платежни нареждания, депозираните на хартиен носител или по електронен път.

14. Наредането или съгласието на Клиента, в ролята му на платец, за изпълнение на ПО може да бъде оттеглено от Клиента по всяко време, но не по-късно от момента, в който ПО е станала неотменима. За неотменима се счита ПО, след получаването на платежното нареждане от Банката.

*Общи условия за платежни сметки и услуги, Дебитни карти и Райфайзен Онлайн за физически лица*

15. Когато ПО по чл.14 се извършва по инициатива на или чрез получателя, платецът не може да отменя платежното нареждане след предаването му или след като е дал своето съгласие за изпълнение на ПО в полза на получателя.
16. Когато Клиентът, който подава платежно нареждане, желае платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, Клиентът може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден предхождащ уговорения ден.
17. При директен дебит Клиентът, в ролята на платец може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за задължаване на сметката му.
18. След изтичането на сроковете по чл. 14 – чл. 17 по - горе, но не по-късно от заверяване сметката на получателя, платежното нареждане може да бъде отменено само при съгласие за това между Клиента и Банката, като в случаите по чл.17 се изисква и съгласието на получателя на средствата.
19. Банката може да начислява такса за отмяна на платежното нареждане, съгласно действащата Тарифа на Банката.
20. Платежното нареждане се оттегля в писмена форма.
21. Банката може да откаже изпълнението на платежно нареждане, за което Клиентът е дал съгласие, само ако:
- 21.1. платежното нареждане не съдържа всички специфични условия, съгласно Искането - договор и/или друг съотносителен документ, подписан от Клиента при сключване на договора, настоящите Общи условия и Общи условия за деловата дейност на Банката;
- 21.2. изпълнението на платежното нареждане би нарушило разпоредби на българското законодателство, съдебно решение или решение на публични органи;
- 21.3. Банката уведомява писмено клиента за причините довели до отказ за изпълнение на платежното нареждане, освен ако е налице забрана за предоставяне на подобна информация съгласно нормативен акт.

## **V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

22. Моментът на получаване на платежното нареждане е моментът, в който Банката получава платежното нареждане, предадено пряко от Клиента или косвено от или чрез получателя, по договорените между страните ред и начин за получаване на платежното нареждане съгласно чл.13;
23. Когато моментът на получаване не е работен ден за Банката на платеца, платежното нареждане се смята за получено на следващия работен ден.
24. Платежни нареждания се приемат за изпълнение съгласно крайните срокове предвидени в действащата Тарифа на Банката.
25. Ако Клиентът желае платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, за момент на получаване на платежното нареждане се смята уговорения ден, а ако този ден не е работен за Банката - следващия работен ден.
26. В случай на недостатъчна наличност по платежната сметка на Клиента за изпълнението на ПО, Банката отказва изпълнението на платежното нареждане. Банката своевременно уведомява Клиента за неизпълнението на ПО.
27. Банката обработва платежни нареждания в чуждестранна валута въз основа на подадени от клиента коректни SWIFT адрес (BIC) или друг идентификатор на Банката на получателя и IBAN/уникален идентификатор на получателя. При подаване на Платежно нареждане в лева, Клиентът посочва изискваните за изпълнението BIC и IBAN на сметката на получателя.
28. Непредоставянето, непълното или неточното предоставяне на данните по чл.27 може да доведе до забавяне в обработката на превода. Банката не носи отговорност за изпълнение на нареждания с грешно предоставени от наредителя банкови детайли.
29. Банката може да откаже изпълнение на платежното нареждане, ако то е попълнено нечетливо.
30. Когато платежното нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него IBAN или уникален идентификатор, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя.
31. Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция при неточност на посочения от Клиента уникален идентификатор на получателя.

## **VI. СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

32. При изпълнение на платежни операции в лева, евро, при еднократна обмяна на валута между лев и евро, на територията на Р. България, както и при презгранични платежни операции в евро към държава от Европейската общност, Банката на платеца осигурява заверяване на платежната сметка на Банката на получателя със сумата на платежната операция най-късно до края на следващия работен ден, след момента на получаване на платежното нареждане. В случай на изпълнение на платежни операции на хартиен носител, срокът за изпълнение е два работни дни от момента на получаване на платежното нареждане.
33. При платежни операции във валута, различна от посочената в чл.32 по-горе, в рамките на Европейската общност, срокът за изпълнение е максимум четири работни дни.
34. В случай, че сметките на платеца и получателя се водят в Банката, вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е същия работен ден.
35. Сроковете за изпълнение на ПО извън посочените в чл.32 - чл. 34 по-горе, се определят съгласно действащата Тарифа на Банката. При изпълнение на платежни операции в левове чрез RINGS, Банката на платеца осигурява заверяване на платежната сметка на Банката на получателя в същия работен ден, в който е получено платежното нареждане.
36. Вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя, е не по-късно от работния ден, в който сметката на Банката на получателя е заверена със сумата по ПО. Вальорът на задължаване на сметката на платеца е не по-рано от момента, в който платежната сметка се задължава със сумата по ПО. Банката на получателя осигурява сумата по ПО на разположение на получателя незабавно след като сметката на Банката на получателя е заверена с тази сума.
37. При внасяне на пари в наличност по платежната сметка, Банката осигурява на разположение сумата и определя вальора на заверяване незабавно след получаване на средствата.

## **VII. ДЕБИТНА КАРТА**

*Настоящият раздел урежда отношенията между Банката и Клиента (наричан по-нататък Картодържател) във връзка с издаването и обслужването на дебитна карта Maestro, VISA Electron, MasterCard Standard или VISA Classic (Карта).*

### **VII.1. СМЕТКА, КЪМ КОЯТО СЕ ИЗДАВА ДЕБИТНА КАРТА**

38. Банката открива разплащателна сметка (наричана по-нататък в настоящия раздел Сметка) на името на Картодържателя и издава основна/и и по искане на Картодържателя допълнителна банкова карта Maestro, VISA Electron, MasterCard Standard или VISA Classic с персонален идентификационен номер (ПИН), известен само на Картодържателя, на основание подписано Искане - договор.
39. Картата се издава въз основа на сключен договор между Банката, картовите организации и картовите оператори.
40. Картодържателят може да използва сметката за извършване на платежни операции съгласно настоящите Общи условия с или без използване на Картата.
41. Достъпът до Сметката чрез Картата се осъществява чрез всички терминални устройства АТМ и ПОС, с логото на съответната международна картова организация VISA, MasterCard и/или БОРИКА.

*Общи условия за платежни сметки и услуги, Дебитни карти и Райфайзен Онлайн за физически лица*

42. От Сметката чрез Карта могат да се извършват платежни операции в рамките на определените операционни лимити и съгласно правилата на VISA/MasterCard и/или Борика.
43. При извършване на операции на ATM/ПОС в страната във валута, различна от валутата на Сметката, сумата на операцията се превалутира от лева във валутата на Сметката по курс купува/продава на Банката за безкасови операции обявен за деня на обработка на операцията. При операции извършени в чужбина, сумата на операцията се превалутира от валутата на операцията във валутата на сметката на Банката (евро) по курс на Visa/MasterCard за съответния ден на обработка на операцията от международната картова организация. Банката превалутира получената по сметката й сума във валутата на Сметката на Картата, като прилага курс продава на Банката за безкасови операции обявен за деня на обработка на операцията. При операции в щатски долари, когато валутата на операцията съвпада с валутата на Сметката, Банката осчетоводява оригиналната сума на операцията по Сметката на Картодържателя. Информация за обменните курсове на международните картови организации е публикувана на интернет страници [www.visa.europa.com](http://www.visa.europa.com) и [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
44. Таксата превалутирание за операции в чужбина съгласно действащата Тарифа на Банката се прилага:
- 44.1. за операции във валута, различна от лева и евро;
- 44.2. за операции във валута, различна от щатски долари, лева и евро, когато валутата на Сметката е щатски долари;
45. Картодържателят се задължава да поддържа по Сметката неснижаем минимум, съгласно действащата Тарифа на Банката.
46. Банката изготвя месечно извлечение (Извлечение) и го предоставя на Картодържателя безплатно на хартиен носител при поискване в офис на Банката.

## **VII.2. УСЛОВИЯ ЗА ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА ДЕБИТНА КАРТА**

47. Картата представлява средство за отдалечен достъп на Картодържателя до Сметката, по която е издадена Картата, за извършване на платежни и неплатежни операции в страната и в чужбина, в съответствие с изискванията на VISA/MasterCard и действащото българско законодателство.
48. Картата се използва само лично от Картодържателя.
49. Банката издава Карта на пълнолетни физически лица.
50. Банката не издава Карта по пълномощно.
51. Картата се издава заедно с ПИН, чрез който Картодържателят се идентифицира при извършване на операции с Картата, съгласно чл.26, ал.2 от Наредба 3 на БНБ за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти.
52. Картата е собственост на Банката и се предоставя за ползване на Картодържателя. Картодържателят е длъжен отговорно да съхранява Картата.
53. Картодържателят трябва да запомни своя ПИН и да унищожи листа, върху който е записан.
54. Когато използва своя ПИН, Картодържателят е длъжен да се увери, че ПИН-ът не може да бъде видян от трети лица.
55. Картодържателят получава лично издадената му Карта и запечатан плик с ПИН не по-късно от шест месеца от датата на подписване на Договора. След изтичане на този срок, Картата и плик с ПИН се унищожават, а Искането- договор се счита за прекратено.
56. При преиздаване/подновяване на картата/ПИН, новата карта се съхранява в Банката в продължение на шест месеца. След изтичане на този срок Картата и плик с ПИН се унищожават, а Искането-договор се счита за прекратено.
57. Картодържателят полага подпис върху панела за подпис на обратната страна на Картата, при нейното получаване в Банката.
58. Срокът на валидност на Картата изтича в края на месеца на съответната година, отпечатан върху лицевата страна на Картата.
59. Банката изпраща подновената карта за получаване от Картодържателя в обслужващия го офис.
60. В случай че Картодържателят забрави/загуби своя ПИН, той може писмено да заяви издаване на нов ПИН (за карти VISA Electron, MasterCard Standard, VISA Classic) или издаване на нова карта и ПИН (за карти Maestro), за което заплаща такса, съгласно действащата Тарифа на Банката.
61. С Картата могат да се извършват следните операции в страната и чужбина:
- 61.1. Теглене на пари в брой от Сметката чрез терминални устройства ATM, терминални устройства ПОС и импринтер (валидно за VISA Classic и MasterCard Standard);
- 61.2. Плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС и импринтер (валидно за VISA Classic и MasterCard Standard);
- 61.3. Плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС;
- 61.4. Превод между сметки чрез терминални устройства ATM (валидно за Maestro);
- 61.5. Плащане на услуги чрез терминални устройства ATM;
- 61.6. Безналично плащане на стоки и услуги в интернет, чрез факс и телефон (валидно за VISA Electron, VISA Classic и MasterCard Standard);
- 61.7. Плащане на стоки и услуги в интернет чрез системите за интернет плащания;
- 61.8. Резервации на хотели, самолетни билети, рент-а-кар и др. (валидно за VISA Electron, VISA Classic и MasterCard Standard);
- 61.9. Справочни и други неплатежни операции (само в страната);
- 61.10. Теглене на пари в брой от Сметката чрез ПОС в търговски обект (валидно за Maestro/Visa Electron/Visa Classic, единствено в комбинация с плащане на стоки и услуги в търговски обекти обозначени с логото MAESTRO CASH BACK/VISA CASH BACK. Максимална сума на теглене 50 лв.);
- 61.11. Вноска по Сметката или други сметки в Банката чрез депозиране на пари в брой в специализирани за целта терминални устройства ATM.
62. Максималният срок за изпълнение на платежните услуги, които се извършват с картата, се определя от правилата на картовите организации и картовите оператори.
63. Операциите, посочени в чл. 61, могат да се извършват на всички терминални устройства, носещи логото на съответната картова организация - Visa и/или MasterCard, след проверка на операционните лимити по нея и идентифициране самоличността на Картодържателя по един от следните начини:
- 63.1. При ползване на Картата на ATM Картодържателят авторизира избраната операция чрез въвеждане на ПИН;
- 63.2. При ползване на Картата на ПОС Картодържателят предоставя документ за самоличност при поискване от търговеца и авторизира операцията чрез въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху отпечатаната разписка.
64. При плащания по чл. 61.3, чл. 61.6 и чл. 61.7 е необходимо Картодържателят да предостави име, номер на Карта със срок на валидност и последните три цифри, изписани върху панела на гърба на Картата с наклонен шрифт (CVV2, CVC2). Ако плащането се извършва на интернет сайт на търговец, включен в програмите MasterCard Secure Code и Verified By Visa, Картодържателят въвежда и код за потвърждаване, който получава със SMS съгласно условията на раздел VII.4 по-долу.

65. Картодържателят е длъжен да пази в тайна номера на своята Карта, както и CVV2/ CVC2 и кодовете за потвърждаване на плащания в интернет, които получава със SMS, съгласно условията на раздел VII.4 по-долу.

### **VII.3. ПЛАЩАНИЯ В ЕРАУ, ЕВГ И ДРУГИ БЪЛГАРСКИ СИСТЕМИ ЗА ИНТЕРНЕТ ПЛАЩАНИЯ**

66. Картодържател, който желае да извършва плащания с Картата през система за интернет плащания, се регистрира в системата за плащания

67. Банката обработва всички плащания, извършени с картата през системата за интернет плащания.

68. Начинът на идентификация на лицето, наредило и извършило плащане през системата за интернет плащания, се регламентира от оператора на системата.

69. Всички условия за плащания се съдържат в интернет страницата на оператора на системата за интернет плащания.

70. Банката не е страна в правоотношенията между Картодържателя и оператора на система за интернет плащания.

### **VII.4. СИГУРНИ ПЛАЩАНИЯ В ИНТЕРНЕТ**

71. При използване на Картата за заплащане на стоки и услуги в интернет на сайт на интернет търговец, участващ в програмите MasterCard Secure Code и Verified By Visa, Картодържателят следва да регистрира Картата си за допълнителна идентификация за сигурни плащания 3-D Secure.

72. Регистрацията за 3-D Secure се извършва в момента на плащане в сайт на интернет търговец, участващ в програмите MasterCard Secure Code и Verified By Visa. Регистрацията за всяка Карта е еднократна. При промяна на номера на платежния инструмент (например при преиздаване на Картата) е необходимо отново да се направи регистрацията.

73. Картодържателят извършва регистрацията в отделен от сайта на интернет търговеца екран, който се появява автоматично. Картодържателят въвежда изисканата за регистрацията информация и номер на мобилен телефон, на който ще получава SMS с кодове за потвърждение на плащания. Данните, които Картодържателят въвежда при регистрацията, следва да съпадат с актуалните данни, посочени от Картодържателя в Искането за издаване на дебитна карта и/или друг документ депозиран в Банката.

74. След успешна регистрацията съгласно чл. 72 – чл. 73 по-горе при всяко плащане в интернет страници на участващи в програмата MasterCard Secure Code и Verified by Visa търговци Картодържателят получава SMS с код за потвърждаване на плащането.

75. Банката не е страна в спорове за условията на плащането, доставка, цена, гаранция, застраховки и др., които Картодържателят урежда директно с търговеца.

76. Въвеждането на кода за потвърждаване на плащането е допълнителната идентификация, освен въвеждането на CVV2/ CVC2 кода от Картата и има правната сила на въвеждане на ПИН.

77. При неправомерно използване на картата в интернет след узнаване от трети лица на кода за потвърждаване при условията на чл. 128.3 и чл. 129 по-долу, Банката не носи отговорност и понесените загуби са за сметка на Картодържателя.

### **VII.5. ДОПЪЛНИТЕЛНА КАРТА**

78. Банката издава по искане на Картодържателя към основната му Карта допълнителна/ни карти на физическо лице на възраст над 14 години. При издаване на допълнителна карта Maestro, същата се обслужва от сметката на основната карта, при издаване на допълнителна карта Visa Electron/Visa Classic/MasterCard Standard, основната и допълнителната карти се обслужват от две отделни Сметки, открити на името на основния картодържател. Издаването и ползването на допълнителните карти е изцяло на собствен риск и отговорност на Картодържателя, на който е издадена основната Карта.

79. Допълнителната карта и плика с ПИН към нея се получават от допълнителния Картодържател след подписване на Допълнително споразумение към Искането-договор на основния Картодържател и приемане на настоящите Общи условия.

80. Картодържателят посочва операционни лимити за допълнителната Карта, не по-високи от определените за основната Карта.

81. Основният Картодържател поема отговорността за всички действия, извършени с допълнителната Карта. Всички операции и такси по операции, извършени с допълнителна Карта, са за сметка на основния Картодържател.

82. С допълнителната/те карта/и могат да се извършват всички операции, посочени в чл. 61, с изключение на:

82.1. превод между сметки чрез АТМ;

82.2. справка за разполагаема наличност (ограничението е валидно само за Maestro);

83. Всички останали условия, залегнали в раздел VII. Дебитни карти от настоящите Общи условия, са валидни и за допълнителната карта.

84. Единствено основният Картодържател има право да променя операционните лимити и да активира допълнителните Карты.

85. Основният Картодържател има право да блокира допълнителната карта без съгласието на допълнителния картодържател.

86. Допълнителната Карта се деактивира автоматично с прекратяване на Искането-Договор, сключен с основния Картодържател.

### **VII.6. БЛОКИРАНЕ. АКТИВИРАНЕ. ДЕАКТИВИРАНЕ**

87. Активиране е привеждане на Картата в статус "активна". Активна карта е карта, с която Картодържателят може да извършва операции (платежни и неплатежни) на терминални устройства АТМ, ПОС и др.

88. Картата се блокира в необходимия за обработка технологичен срок на основание:

88.1. съобщение по телефон за изгубена, открадната, отнета или използвана по друг неправомерен начин Карта;

88.2. подадено от Картодържателя или трето лице писмено заявление;

88.3. забравена Карта в терминално устройство АТМ;

88.4. последователно въвеждане на три грешни ПИН;

88.5. неспазване на настоящите Общи условия от страна на Картодържателя;

88.6. получено писмено съобщение в Банката за наложен запор върху сметките на Картодържателя;

88.7. сигурността на Картата;

88.8. употреба на Картата с цел измама;

88.9. при съмнение за неправомерно ползване на Картата.

89. Картата се активира в необходимия за обработка технологичен срок, на основание подадено писмено заявление от Картодържателя за активиране на Карта, блокирана поради:

89.1. забравена Карта в терминално устройство АТМ;

89.2. последователно въвеждане на три грешни ПИН;

89.3. желание на Картодържателя.

90. Картата се активира служебно от Банката в необходимия за обработка технологичен срок на основание:

90.1. първоначално предаване на Карта на Картодържателя;

90.2. получаване на съобщение за вдигане на наложен запор по установения от закона ред;

90.3. след отпадане на санкцията за неспазване на настоящите Общи условия от страна на Картодържателя.

91. Картата се деактивира в необходимия за обработка технологичен срок на едно от следните основания:
- 91.1. прекратяване действието на Искането-Договор;
- 91.2. неполучена от Картодържателя Карта в срок от шест месеца след издаването ѝ;
- 91.3. издаване на нова Карта, заменяща действащата към момента Карта, след изтичане срока ѝ на валидност (подновяване);
- 91.4. издаване на нова Карта, заменяща действащата към момента Карта, преди изтичане срока и на валидност (преиздаване);
- 91.5. връщане на нова Карта с отпечатани грешни данни или технически неизправна.
92. Деактивирана Карта не може да бъде повторно активирана и следва да бъде унищожена.
93. Преиздадена/подновена Карта се получава след връщане на старата.
94. Преиздаване/подновяване на Картата се извършва:
- 94.1. служебно от Банката, при изтичане срока на валидност на старата (подновяване);
- 94.2. след подаване на писмено заявление и по следните причини: изгубена или открадната Карта, връщане на нова Карта с отпечатани грешни данни или технически неизправна/нечетима, друга причина, посочена от клиента (преиздаване);
- 94.3. служебно от Банката при съмнение за неправомерно използване на Картата (преиздаване).
95. При уведомяването на Банката за блокиране на Картата, Картодържателят или трето лице съобщава трите си имена, ЕГН и по възможност номер на Картата. Уведомяването се извършва на телефони 0700 10 000 (Vivacom) и 1721 (MTel и Globul) в работно време на Банката, както и денонощно на телефон 02/9624 102.
96. Банката води регистър на всички постъпили уведомления като вписва дата, час и име на лице, извършило уведомлението.
97. Картодържателят или трето лице е длъжен да подаде в работно време на Банката писмено заявление за блокиране на Картата, в срок до три работни дни от уведомяването по телефона.
98. В случай че Картодържателят на Visa/MasterCard се намира в чужбина по време на инцидента, той може да се свърже директно на безплатните телефони за спешни случаи с банкови карти, указани в съответните интернет адреси: [www.visa.com](http://www.visa.com); [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com). Препоръчително е Картодържателят да информира местната полиция, за да получи съдействие и документ за инцидента.
99. Банката си запазва правото по всяко време и без да е длъжна да посочва причина, да изисква, блокира и/или деактивира Картата. В тези случаи Банката уведомява Картодържателя за предприетите действия по телефон и/или чрез SMS преди блокирането/деактивирането или непосредствено след това.
100. Банката си запазва правото по всяко време да блокира достъпа до Сметката при подозрение за използване на Сметката с цел измама.

#### **VII.7. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БАНКАТА**

101. Да издаде Карта на името на Картодържателя по условията на Искането-договор и настоящите Общи условия.
102. Да предлага на Картодържателя отстъпки или други условия, определени като промоционални или специални условия, в съответствие с вътрешните правила на Банката, на служители на Банката или през определен период.
103. Да не разкрива ПИН за Картата или друг подобен код, освен на самия Картодържател.
104. Да блокира съвременно Картата, след получаване на уведомление по чл.88, дори ако Картодържателят е действал умишлено или с груба небрежност.
105. Да начислява служебно общата сума на плащанията, тегленията, дължимите лихви, такси, комисиони и други разходи на Банката, свързани с ползването на Картата, за сметка на наличността по Сметката, а при недостатъчна наличност, за сметка на неразрешен овърдрафт по Сметката.
106. Да предоставя на БОРИКА и Visa/MasterCard информация за наличността по Сметката и размера на операционните лимити, свързани с използването на Картата, за което Картодържателят дава своето неотменимо съгласие с подписването на Искането-Договор и настоящите Общи условия.
107. Да осчетоводява операциите, които Картодържателят е извършил, в реда на постъпване на заявките освен в случаите на принудително изпълнение.
108. Да коригира технически пропуски при осчетоводяване на операции или грешно осчетоводени операции, като дебитираща/кредитираща Сметката, за което Картодържателят дава своето неотменимо съгласие с подписването на Искането-Договор и настоящите Общи условия.
109. Да изготвя всеки месец Извлечение, свързано с ползването на Картата през предходния месец.
110. Да поддържа в 5-годишен срок записана информация, която позволява проследяване на операциите.
111. Да запознава Картодържателя с вида и размера на дължимите лихви, такси и комисиони, съгласно действащата Тарифа на Банката и съгласно правилата на Visa/MasterCard.
112. Банката има право служебно и без предизвестие до Картодържателя да закрие Сметката при прекратяване на Искането-Договор на основание чл.55, изр. второ и чл.56, изр. второ от настоящите Общи условия.

#### **VII.8. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ**

113. Да ползва Картата само лично в съответствие с настоящите Общи условия и да я пази с грижата на добър стопанин.
114. Да ползва Картата съобразно уговорения начин и цели, като не противодейства с това на действащото българско законодателство, включително чрез покупки и плащания, забранени от него.
115. Да получи лично издадената/преиздадената/подновената му Карта и запечатан плик с ПИН не по-късно от шест месеца от датата на подписване на Искането-Договор/преиздаване/подновяване на картата.
116. Да пази в тайна своя ПИН, както и кодовете по раздел VII.4. по-горе, и да вземе всички необходими мерки срещу узнаването им от трети лица.
117. Да не записва своя ПИН, кодовете по раздел VII.4 по-горе, други подобни кодове или удостоверителна информация по начин, който дава възможност за узнаването му от друго лице, включително върху Картата или каквато и да е друга вещ, която носи заедно с Картата.
118. Да извършва посочените в чл.61 операции с Картата при достатъчна наличност по Сметката над минималния неснижаем остатък, но не повече от одобрените от Банката операционни лимити.
119. Да променя параметрите и операционните лимити по Картата, като подава заявление в Банката.
120. Да осигурява достатъчна наличност по Сметката, за да покрива точно и навреме задълженията, възникнали във връзка с извършени операции и свързаните с тях лихви, такси и комисиони, съгласно действащата към момента Тарифа на Банката.
121. Да заплаща сума на операции, лихви, такси и комисиони, съгласно действащата към момента Тарифа на Банката, като дава своето неотменимо съгласие да бъдат събирани служебно за сметка на наличността по Сметката, а при недостатъчна наличност, за сметка на неразрешен овърдрафт по Сметката.
122. Да получава Извлечения по Картата, като без неоснователно забавяне уведоми Банката по условията на чл.136.
123. Картодържателят дава своето неотменимо и безусловно съгласие Банката служебно да събира своите вземания, произтичащи от и във връзка с Договора, от всички негови сметки при Банката и/или да прихваща вземанията си срещу всякакви авоари на Картодържателят при нея.

124. Когато събирането на вземанията по чл.123 се извършва от сметки във валута, различна от валутата на Картата, обмяната се извършва по съответния курс на Банката за деня, в който се осъществява събирането, като курсовите разлики са за сметка на Картодържателя.

125. Да уведоми незабавно Банката за:

125.1. унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата, както и узнаване на ПИН от трето лице;

125.2. извършването на операция, която не е одобрена от Картодържателя;

125.3. установена от него грешка при отразяване на операциите с Картата от Банката.

126. Да поиска преиздаване в случай на изгубване или кражба на Картата, като попълни заявление и го представи в Банката.

127. Да уведоми писмено Банката в едномесечен срок преди изтичане срока на валидност на Картата, в случай че не желае тя да му бъде подновена за нов период.

128. Картодържателят връща Картата и издадената към нея допълнителна карта на Банката веднага след изтичане на срока ѝ на валидност или в случаите на прекратяване на договорните отношения, в деня на предизвестие за прекратяване.

## **VII.9. ОТГОВОРНОСТИ**

128.1. В случай на неразрешена транзакция, Банката възстановява на Картодържателя стойността на неразрешената платежна операция и когато е необходимо, възстановява сметката на Картодържателя в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на транзакция, в срок до 21 дни след получаване на уведомлението от Банката.

128.2. Разпоредбата на 128.1 не се прилага и Картодържателят понася загубите, свързани с неразрешените транзакции, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена карта, когато Картодържателят не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на Картата в размер до 300 лв.

128.3. Картодържателят понася всички загуби, независимо от размера им, свързани с неразрешени транзакции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по чл.53 от ЗПУПС умишлено или поради груба небрежност.

129. Страните се съгласяват, че Картодържателят е нарушил задълженията си по чл.53 от ЗПУПС с груба небрежност, когато:

129.1. е съхранявал картата заедно с документ, съдържащ записан върху него ПИН;

129.2. е съобщил ПИН, кодовете по раздел VII.4 по-горе на трето лице, включително на член от семейството или роднина;

129.3. е давал картата за ползване от трето лице или се е съгласил или допускал картата да бъде използвана от трето лице;

130. След уведомяване по реда на чл.53, т.2 от ЗПУПС Картодържателят не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена платежна карта с изключение на случаите, когато Картодържателят е действал чрез измама.

131. След получаване на Картата и запечатан плик с ПИН, всички последици от действия, извършени с Картата, както и всички последици от операции извършени чрез съобщаване на информация за Картата са за сметка на Картодържателя.

132. Картодържателят носи наказателна и/или гражданска отговорност по съдебен ред в следните случаи:

132.1. при измама и неправомерно ползване на Картата;

132.2. при нарушаване на задълженията си по опазване на Картата, ПИН, кодовете по раздел VII.4. по-горе, при умишъл или груба небрежност;

132.3. при използване на Карта с изтекъл срок на валидност, блокирана, деактивирана или подправена.

133. Банката не носи отговорност, ако подадената от трето лице писмено заявление или съобщение по телефон за изгубване, кражба, отнемане или използване по друг неправилен начин на Картата е с невярно съдържание и Банката е предприела необходимите мерки за блокирането на Картата. Банката не носи отговорност за вреди, загуби или пропуснати ползи, които биха могли да възникнат от това.

134. Банката не носи отговорност, ако търговец или търговска организация по някаква причина откажат да приемат плащане с Картата, както и в случай че иницирано от Картодържателя плащане не може да бъде извършено с Картата по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Банката.

135. Банката не носи отговорност за сделки, при които плащането е извършено с Карта. Това се отнася за всички възможни и допустими рекламации на платени стоки или услуги, както и при други спорове, които се уреждат пряко със засегнатата насрещна страна.

## **VII.10. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

136. Картодържателят следва да възрази пред Банката срещу неразрешени и неточно изпълнени операции, които се съдържат в Извлечението без неоснователно забавяне, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му. При отказ от страна на Банката или при неудовлетвореност от решението ѝ, Картодържателят може да претендира връщане на суми от неразрешените или неточно изпълнените операции пред Помирителната комисия по чл.143 по-долу, пред друга помирителна институция, съд или арбитраж в рамките на общите законови давностни срокове. Счита се, че Картодържателят е узнал за неразрешената или неточно изпълнена операция най-късно с получаване на месечното Извлечение по чл.46 и/или в случай, че е информиран със SMS или по друг начин от страна на Банката. Картодържателят следва да подаде възражение в писмен вид в офис на Банката. За необоснованите рекламации на операции Картодържателят заплаща такса съгласно действащата Тарифа на Банката.

137. Разглеждането на постъпили възражения се извършва според правилата на VISA/MasterCard и разпоредбите на действащото българско законодателство.

138. При разглеждане на постъпили възражения от Картодържател, Банката има право да изиска и следва да получи в срок от 5 работни дни допълнителни документи и информация, необходими за удостоверяване на възражението пред насрещната Банка. След изтичане на този срок Банката може да прекрати разглеждането на възражението.

139. Банката се произнася с писмено решение по постъпилото възражение в определения от ЗПУПС срок.

140. При получаване на доказателства, удостоверяващи неоснователност на възражението, Банката дебитира служебно сметката на Картодържателя с възстановена от нея сума във връзка с възражението. С подписването на Договора и настоящите Общи условия, Картодържателят дава своето безусловно съгласие за дебитиране на Сметката в тези случаи.

141. По искане на Картодържателя, Банката иницира арбитражна процедура пред VISA/MasterCard за разрешаване на оспорено плащане, като всички такси и комисиони са за сметка на Картодържателя.

142. Банката уведомява Картодържателя за всички предприемани действия, които биха довели до задължение за заплащане на допълнителни такси и комисиони от Картодържателя.

143. Когато решението не удовлетворява Картодържателя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове, съгласно разпоредбите на ЗПУПС и Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове.

144. Помирителната комисия разглежда възражения, които не са отнесени за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друга помирителна институция, както и ако няма сключена спогодба с другата страна.

145. Записванията на всички операции, извършени с платежна карта, са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.

#### **VII. 11. СРОК НА ДОГОВОРА ЗА ДЕБИТНА КАРТА. ПРЕКРАТЯВАНЕ.**

146. Срокът на действие на Договора за дебитна карта е две години. Срокът се подновява автоматично за нов период, в случай че някоя от страните не го е прекратила едностранно.

147. Договорът се прекратява от Картодържателя:

а. след едномесечно писмено предизвестие за отказ от подновяване на Картата и при условие че Картодържателят е погасил всички свои задължения към Банката;

б. след едномесечно писмено предизвестие по всяко време на действие на Договора и при условия че Картодържателят е погасил всички свои задължения към Банката и е върнал Картата в момента на подаване на заявлението.

148. При неизпълнение на задължението да върне Картата в Банката, Картодържателят носи отговорност за всички операции, извършени с нея след датата, определена за връщането ѝ, както и за всички произтичащи от тези операции задължения.

149. Банката има право едностранно без предизвестие да прекрати Договора в следните случаи:

а. при неспазване на което и да е задължение и/или отговорност по настоящите Общи условия от страна на Картодържателя;

б. ако Картодържателят не е получил Картата и плика с ПИН, след изтичане на шест месеца считано от сключването на Договора или президаването/подновяването на Картата.

150. Банката има право едностранно с двумесечно писмено предизвестие да прекрати Договора.

151. С прекратяването на Договора правото на Картодържателя за ползване на Картата се прекратява (Картата се деактивира), всички вземания на Банката по Договора стават изискуеми.

152. Закриването на Сметката от Картодържателя и разпореждането със средствата по Сметката, при наличие на такива, се допуска 30 дни след прекратяване на Договора, но не преди осчетоводяване на всички операции, извършени с Картата, връщане на Картата, както и на всички други дължими лихви, такси и комисиони, свързани с използване на Картата или със Сметката.

153. Прекратяването на Договора не освобождава Картодържателя от задължение за погасяване на всички свои дългове към Банката, свързани с ползване на Картата.

154. При прекратяване на Договора от страна на Картодържателя, той не дължи такси или неустойки за прекратяването.

#### **VIII. РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН**

155. Настоящият раздел урежда отношенията между Банката и Клиента и Онлайн Потребител – физическо лице, оторизирано да извършва справки и да подписва и изпраща нареждания за платежни операции (активен достъп).

156. Услугите, предлагани чрез електронен канал за достъп от Банката, които са предмет на настоящите Общи условия са: Автоматизираната Банкова Информационна Система (АБИС) и продукта Интернет банкиране (чрез интернет сайт на услугата или чрез специализирано приложение за мобилни устройства), наричани по-нататък Райфайзен Онлайн.

157. Райфайзен Онлайн предлага следните възможности на Клиента:

157.1. Получаване на информация за актуален баланс по сметка/и;

157.2. Получаване на информация за движения по сметка/и;

157.3. Информация за валутни курсове.

158. Електронният канал за достъп – банкиране чрез интернет сайт на услугата предлага следните възможности:

158.1. За потребители с пасивен и активен достъп:

158.1.1. Получаване на информация за актуален баланс по сметка/и;

158.1.2. Получаване на информация за движения по сметка/и;

158.1.3. Информация за наличности и движения по банкови карти;

158.1.4. Информация по депозити;

158.1.5. Информация по кредити;

158.1.6. Информация за валутни курсове;

158.1.7. Информация за договорни фондове;

158.1.8. Промяна на потребителско име и парола за достъп до системата;

158.1.9. Справка за времето на ползване на системата от съответния Онлайн потребител;

158.1.10. Пощенска кутия;

158.1.11. Бързи връзки към всяка от функционалностите;

158.1.12. Персонализиране изгледа на потребителя.

158.2. За потребители с активен достъп:

158.2.1. Нареждане за вътрешно-банкови и междубанкови преводи и искания за директен дебит в местна валута.

158.2.2. Нареждане за преводи в чуждестранна валута.

158.2.3. Попълване на електронни форми и заявки за депозити и изпращане на допълнителни документи, изисквани за съответен вид преводи.

158.2.4. Обмяна на валута между сметки на Клиента в Банката.

158.2.5. Генериране на автоматично платежно нареждане за електронни фактури, в случай, че потребителят ползва услугата Е-фактура на Банксервиз АД.

158.2.6. Подписване и изпращане на нареждания за платежни операции при активен достъп в Райфайзен Онлайн.

158.2.7. Откриване и закриване на депозити

158.2.8. Активни операции с договорни фондове (записване на дялове, прехвърляне на дялове и обратно изкупуване).

Услугите Информация за договорни фондове и Активни операции с фондове са достъпни само за клиенти на Райфайзен Асет Мениджмънт.

159. Електронният канал за достъп – банкиране чрез специализирано приложение за мобилни устройства (смартфони, таблети и др.) предлага следните възможности:

159.1. За потребители с пасивен и активен достъп:

159.1.1. Получаване на информация за актуален баланс по сметка/и;

159.1.2. Получаване на информация за движения по сметка/и;

159.1.3. Информация за наличности и движения по банкови карти;

159.1.4. Информация по депозити;

159.1.5. Информация по кредити;

159.1.6. Други информативни услуги за използваните банкови продукти и услуги, новини и др.

160. За потребители с активен достъп:

160.1. Нареждане за вътрешно-банкови и междубанкови преводи и искания за директен дебит в местна валута.

160.2. Нареждане за преводи в чуждестранна валута.

*Общи условия за платежни сметки и услуги, Дебитни карти и Райфайзен Онлайн за физически лица*

- 160.3. Обмяна на валута между сметки на Клиента в Банката.
- 160.4. Подписване и изпращане на нареждания за платежни операции при активен достъп в Райфайзен Онлайн.
161. За извършване на активни операции в Райфайзен Онлайн, по чл.158.2 и чл.160, средствата за авторизация са:
- 161.1. еднократен оторизационен код с временна валидност, изпратен от Банката чрез SMS съобщение на мобилен номер на регистриран на територията на Р. България мобилен оператор на името на съответния потребител
- 161.2. еднократен оторизационен код, генериран от Token устройство;
- 161.3. Квалифициран Електронен подпис (важи само за електронният канал за достъп – банкиране чрез интернет сайт на услугата. За ползване през мобилна апликация клиента може да избере SMS код или ТОКЕН вместо КЕП).
162. Банката не изпълнява платежни операции в Райфазен Онлайн при неизпълнение на Онлайн потребителя на авторизационните условия
163. При нареждане на преводи между лични сметки на Клиенти, физически лица, регистрирани в Райфайзен Онлайн, Банката не изисква авторизация с някое от горепосочените средства.
164. Банката има право да увеличава или ограничава обхвата на услугата Райфайзен Онлайн, включително и да променя техническата процедура, касаеща извършването на услугите чрез електронни канали за достъп. Тези действия на Банката се основават на промени в изискванията на действащото законодателство, съображения за сигурност или подобрения в съответния продукт.

### **VIII. 1. РЕГИСТРАЦИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН**

165. За да ползва услугите Райфайзен Онлайн, Клиентът попълва Искане – договор или друго Искане за регистрация със съдържание и форма, определени от Банката, в което посочва сметките, до които желае да има достъп чрез Райфайзен Онлайн, както и съответните права за извършване на операции по тях.
166. С подаването на искането по чл. 165 в офис на Банката или по електронен път, Клиентът декларира, че е запознат и приема настоящите Общи условия. Клиентът се задължава да запознае Онлайн Потребителя с настоящите Общи условия.
167. Договорните отношения между Банката и Клиента, относно ползването на Райфайзен Онлайн влизат в сила след подписване на искане за регистрация за услугата от Клиента, предоставяне на пълномощия за достъп на Онлайн Потребителя и получаване на потребителското име и паролата (в запечатан плик) от Онлайн Потребителя. Отношенията между страните се уреждат от настоящите Общи условия, конкретните условия посочени от Клиента в искането за регистрация, действащите Тарифа и Общите условия за делова дейност на Банката, както и Ръководство за потребителя, публикувани в страниците на Банката [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg) и [online.rbb.bg](http://online.rbb.bg).
168. Онлайн Потребителят получава достъп до Райфайзен Онлайн един работен ден след получаване на потребителското си име и парола.
169. Банката предоставя потребителско име и парола за достъп лично на всеки Онлайн Потребител.
170. Ако предварително е заявил ползването на активни услуги в Райфайзен Онлайн, Клиентът има възможност да избере по какъв начин Онлайн Потребителят ще авторизира направените нареждания съгласно чл. 158.2 и чл.160, като укаже това в искането за регистрация за услугата и предоставяне на банкови услуги.
171. В случай, че е избран като начин за авторизиране на активни трансакции – еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS, в искането за ползване клиентът трябва да посочи мобилен номер на регистриран на територията на Р. България мобилен оператор на името на съответния потребител. На посочения мобилен номер Онлайн Потребителят ще получава еднократен код за потвърждение на превод.
- Банката не носи отговорност, когато Онлайн Потребителят не получи изпратения SMS, поради липса на договорни отношения на клиента с мобилния оператор и/или технически причини, свързани с мобилния оператор или техническите средства на Онлайн Потребителя (напр. липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон и др.) или ако Онлайн Потребителят е променил телефонния си номер, без да е уведомил за това Банката, както и в случай на загуба или кражба.
172. Токените се получават от офис на Банката срещу такса за ползване, съгласно действащата Тарифа на Банката.
173. КЕП може да бъде заявен през услугата Райфайзен Онлайн [online.rbb.bg](http://online.rbb.bg) или да се използва вече закупен такъв.
- Клиенти, притежаващи КЕП, закупен от други дружества, предоставящи удостоверителни услуги, могат да ги използват за банкиране с Райфайзен Онлайн.
174. Токенът и еднократният код, изпратен от Банката чрез SMS служат само за авторизация в системата Райфайзен Онлайн и не могат да бъдат ползвани за никакви други цели, освен ако не бъде договорено друго между Банката и Клиента в писмен вид.

### **VIII.2. ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИТЕ ПРЕДЛАГАНИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ**

175. Всички действия, извършени от името на Клиента след успешното идентифициране на Онлайн Потребителя с въвеждане на потребителско име и парола и/или авторизация с токен, еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS, или с КЕП, представляват валидни подписани писмени изявления, обвързващи Клиента. Идентифицирането с потребителско име и парола, токен, еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS, или с КЕП имат действието на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис и имат действието на правно валиден подпис по смисъла на чл.8 от Закона за Счетоводството.
176. Изпълняването от страна на Банката на преводи в местна и чуждестранна валута, преводи между местни и чуждестранни лица, изплащане на трудови възнаграждения, и други активни трансакции, наредени от Онлайн Потребителя през Райфайзен Онлайн, се извършва в съответствие с изискванията на действащите нормативни актовете, и тези регламентирани тяхното приложение.
177. Банката изисква представянето на необходими документи по електронен път или на хартиен носител, в съответствие с изискванията на действащото законодателство и Общите условия за делова дейност на Банката в сила към дадения момент.
178. Получените платежни нареждания през Райфайзен Онлайн наредени от Онлайн Потребителя, се обработват в обичайния за Банката срок, регламентиран в действащата Тарифа на Банката, съобразно законоустановените срокове.
179. За дата на откриване на депозит, чиято заявка за откриване е изпратена през Райфайзен Онлайн в почивен ден и след 17:00 часа в работен ден, се счита първият следващ работен ден.
180. Всички кредитни и дебитни записвания по сметките на Клиента се считат за окончателни след приключване на счетоводния ден.
181. Банката си запазва правото да изисква от Клиента допълнителна информация и/или Декларация по чл.4, ал.7 и по чл.6, ал.5 т.3 от Закона за мерките срещу изпирането на пари, във връзка с извършването на конкретна операция. В случай на отказ от страна на Клиента за попълване на такава декларация, Банката уведомява писмено Агенцията за финансово разузнаване в съответствие с разпоредбите на чл.11 от Закона за мерките срещу изпирането на пари.
182. Банката има право да налага ограничения за извършване на операции чрез Райфайзен Онлайн, които произтичат от изискванията на действащото законодателство, вътрешните правила на Банката, настоящите Общи условия и поддържането на необходимата сигурност на системите.
183. Банката има право временно или за постоянно да добавя нови или да блокира съществуващи услуги, извършвани в Райфайзен Онлайн без предизвестие.
184. Документи, разпечатани от Райфайзен Онлайн имат само информативен характер.

*Общи условия за платежни сметки и услуги, Дебитни карти и Райфайзен Онлайн за физически лица*



### **VIII.3. ПОЛЗВАНЕ НА ХАРДУЕРНО УСТРОЙСТВО - ТОКЕН**

185. На основание предадено писмено искане от Клиента, Банката предоставя на Онлайн Потребителя хардуерно устройство за идентификация на потребители – токен (наричано за краткост „токен“) с персонален идентификационен номер ПИН. Токенът представлява средство за авторизация при извършване на активни трансакции, в частност подписване и/или изпращане на нареждания от Онлайн Потребителя към Банката от името и за сметка на Клиента.

186. След получаване на токена, Онлайн Потребителят носи съвместна отговорност с Клиента за всички последици и действия, извършени с него.

187. Онлайн Потребителят носи наказателна и/или гражданска отговорност по съдебен ред в следните случаи:

187.1. При измама и неправомерно използване на токена;

187.2. При нарушаване на задълженията си по опазване на токена и ПИН-а.

188. Банката не носи отговорност в случай на извършена операция с токен, който е изгубен, откраднат, отнет или използван по друг неправилен начин, в комбинация с правилно въведен ПИН.

189. Банката не носи отговорност, ако подаденото от трето лице писмено заявление или съобщение за изгубване, кражба, отнемане, подправане или използване по друг неправилен начин на токена е с невярно съдържание или е подправено и Банката е предприела необходимите мерки за блокирането му.

190. Онлайн Потребителят е длъжен при получаване на токена, да смени прилежащия му персонален идентификационен номер (ПИН).

191. Онлайн Потребителят е длъжен да съхранява токена и да го ползва само лично, с грижата на добър стопанин и в съответствие с условията за неговото активиране и ползване, в това число приложената към настоящите Общи условия и Инструкция за ползване на токен.

192. Банката е длъжна да предостави безплатно нов токен при проявен дефект на устройството в рамките на период от 1 година и 6 месеца от получаването му.

193. При загубване/ кражба на устройството, Банката предоставя на клиента нов токен срещу заплащане на валидната му към този момент цена, съгласно действащата Тарифа на Банката.

### **VIII.4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ**

194. Клиентът отговаря и е обвързан от всички действия, извършени от негово име, след получаване на достъп на Онлайн Потребителя до Райфайзен Онлайн на базата на положителна електронна идентификация и авторизация, съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис.

195. Клиентът е длъжен да осигури достъп и извършване на операции в Райфайзен Онлайн само от свое име или упълномощените за целта Онлайн Потребители, в съответствие с настоящите Общи условия.

Онлайн Потребителят е длъжен да пази в тайна своята парола, своя персонален идентификационен номер за достъп до токен, и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени от Банката, като вземе всички необходими мерки срещу узнаването им от трети лица; да не записва ПИН-а, друг подобен код или удостоверителна информация по начин, който дава възможност за узнаването им от друго лице, включително върху токена, мобилния си телефон или друга вещ, която носи заедно с тях.

196. Банката приема положителната валидация на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация предоставени на Онлайн Потребителя за достатъчно доказателство за неговата идентичност. Банката няма задължение да извършва допълнителни действия за удостоверяване на идентичността на Онлайн Потребителя.

197. Следните случаи представляват неизпълнение на задълженията на Онлайн Потребителя по чл.53 от ЗПУПС с груба небрежност:

197.1. придобиването на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени на Онлайн Потребителя, от трета страна, поради неспазване на публикуваните от Банката Инструкции за сигурност, неразделна част от настоящите Общи условия;

197.2. когато неоторизирано от него интернет плащане е извършено от компютър, намиращ се в жилището на Онлайн Потребителя, в офиса, където той работи, или от друго устройство, намиращо се под негов контрол;

197.3. когато неоторизирано от него интернет плащане е авторизирано чрез потребителско име и парола, токен, еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS, или КЕП;

198. В случай на неоторизирано използване от трета страна на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени на Онлайн Потребителя, Банката не носи отговорност за загуби на Клиента в резултат от действията на третата страна, ако придобиването на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени на Онлайн Потребителя от третата страна и съответните плащания, са станали при хипотезите на чл. 197.

199. Ползвателите на услугата, които не са потребители по смисъла на ЗПУПС, са отговорни изцяло за всякакви трансакции от страна на неоторизирани лица в резултат на неоторизиран достъп.

200. Банката не носи отговорност за рекламации на платени стоки и услуги, както и при подобни спорове, които се уреждат директно със засегнатата насрещна страна.

201. Банката не носи отговорност за забавяне или неизпълнение на нареждане за плащане в резултат на или във връзка с неточности или грешки при попълването на информацията, при форсмажорни обстоятелства, поради технически проблеми, липса на Интернет връзка, смущения по линиите и други, освен в случаите, когато вредите са настъпили в резултат на проявена груба небрежност от страна на Банката.

202. За ползване на Райфайзен Онлайн, Клиентът заплаща такси и комисиони съгласно действащата Тарифа на Банката.

203. С приемането на настоящите Общи условия, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие, и упълномощава Банката да задължава сметката/ите му, открити при нея, със сумите на таксите и комисионите, които Клиентът дължи.

204. Клиентът е длъжен да осигури по сметката си в Банката достатъчно средства, необходими да покрият всички негови нареждания, задължения към Банката или трети лица, възникнали в резултат от ползването на Райфайзен Онлайн. В случай на недостатъчна наличност по платежната сметка на Клиента за изпълнението на платежна операция, Банката отказва изпълнението на нареждането. Отказаното платежно нареждане получава статус "Изтрил", с което се счита, че Банката е уведомила Клиента, че платежното нареждане няма да бъде изпълнено.

### **VIII.5. БЛОКИРАНЕ ПРАВО НА ДОСТЪП**

205. Клиентът/ Онлайн Потребителят има право да нареди блокиране на правото за достъп без да е длъжен да посочва за това конкретна причина.

206. Клиентът/ Онлайн Потребителят е длъжен да уведоми незабавно Банката в случай на:

206.1. Основателно съмнение, че паролата за достъп и/или другите предоставени от Банката средства за електронна идентификация и авторизация, респективно: са станали достояние на трети неупълномощени лица, са забравени, са технически унищожени или повредени;

206.2. По сметката е установена операция, която не е разпоредена от името на Клиента;

206.3. Установена неточност или разминаване в реквизитите (сума, получател и др.) на наредена от Клиента трансакция.

Уведомлението за блокиране на достъп се извършва в писмен вид. В случай на извършено уведомление по телефона, Клиентът/ Онлайн Потребителят е длъжен в срок от един работен ден от деня на уведомлението да подаде в писмен вид нареждане за блокиране правото на достъп до системата на съответния потребител.

Банката е задължена да блокира своевременно, според случая: правото за достъп на Клиента и/или Онлайн Потребителя и/или другите средства за електронна идентификация и авторизация, след получаване на уведомление по настоящия член, дори ако Клиентът/ Онлайн Потребителят е действал умишлено или с груба небрежност.

207. Банката има право да блокира достъпа на Клиента до услугата за Райфайзен Онлайн, в случай че:

207.1. това се налага по причина свързана със сигурността на платежния инструмент;

207.2. има подозрение за неоторизирано или измамливо използване на платежния инструмент;

207.3. при предоставен на Клиента кредит, съществува значителен нарастващ риск във връзка с възможността на Клиента да изпълни задълженията си по предоставения от Банката кредит.

208. Банката съобщава на Клиента за блокирането на достъпа до онлайн банкиране предварително, когато това е възможно или веднага след блокирането.

209. Клиентът уведомява Банката незабавно в случай на неправомерно използване на онлайн банкирането. Такова уведомление може да бъде направено по всяко време чрез обаждане до телефона за блокиране на Райфайзен Онлайн, който е създаден с такава цел.

#### **VIII.6. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПОЛЗВАНЕТО**

210. Клиентът може да прекрати ползването на Райфайзен Онлайн по всяко време при условие, че няма неуредени задължения към Банката.

211. Банката може да прекрати ползването на Райфайзен Онлайн от Клиента едностранно, с двумесечно предизвестие за Клиенти физически лица. Ползването на Райфайзен Онлайн може да бъде прекратено едностранно от Банката, без предизвестие, в следните случаи:

211.1. Нарушение от страна на клиента, съгласно настоящите Общи условия.

211.2. При закриване на всички сметки на Клиента.

212. Банката има право, по всяко време и по обективни причини, както и Клиентът може да поиска от Банката, с незабавно действие да прекрати достъпа до Райфайзен Онлайн на определен от него Онлайн Потребител и/или деактивиране на предоставено им от Банката средство за електронна авторизация и идентификация, което не прекратява договорните отношения между Клиента и Банката.

213. Разпоредбите на раздел VIII от настоящите Общи условия остават в сила до окончателното уреждане на взаимоотношенията между страните и задълженията им една към друга.

#### **VIII.7. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

214. Когато Банката разширява обхвата на услугите в Райфайзен Онлайн, се счита, че Клиентът се е съгласил с това, ако е заявил услугата в офис на Банката или чрез технически средства за комуникация, както и ако използва новата услуга за първи път. В тези случаи не се прилага срокът по чл. 269 за изменение на настоящите ОУ Банката има право временно или за постоянно да добавя нови или да блокира съществуващи услуги, извършвани в Райфайзен Онлайн без предизвестие.

215. Документи, разпечатани от Райфайзен Онлайн имат само информативен характер.

#### **IX. ПАКЕТ ОТ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

216. Клиентът заявява желание за ползване на пакет от платежни услуги (наричан по-нататък Пакет), чрез подаване на Искане – договор за ползване на банковите продукти и услуги за конкретния Пакет (наричан по-нататък Договор за пакета)

217. Банковите продукти и услуги, включени в Пакета, се предоставят съобразно действащата законова уредба, отделните договори, условията приложими за съответните видове продукти, включени в Пакета, действащата Тарифа на Банката, както и настоящите Общи условия.

218. Клиентът има право да ползва всички банкови продукти и услуги, включени в Пакета или само част от тях в зависимост от желанието си, при посочените в Договора за пакета условия.

219. Продуктите и услугите, за които Клиентът подписва отделни договори, се включват в Пакета, ако бъдат изрично поискани от Клиента.

220. По платежната/ите сметка/и, включена/и в Пакета могат да бъдат осъществявани всички обичайни банкови операции и платежни услуги, за които се събират такси и комисиони, съгласно действащата Тарифа на Банката и се прилагат настоящите Общи условия.

221. Ако Клиентът има открита разплащателна сметка с дебитна карта и не желае откриването на нова, считано от датата на Искането - договор за включване в Пакета, последната се преоформя по условията на Пакета. Когато в Пакет са включени разплащателна сметка и/или разплащателна сметка с даден вид дебитна карта, ако клиентът има вече открита разплащателна сметка и/или разплащателна сметка със същия вид дебитна карта и не желае откриване на нова сметка и/или карта, съществуващата сметка и/или сметка с дебитна карта се включва в Пакета.

222. За ползване на Пакет Клиентът заплаща такса съгласно действащата Тарифа на Банката. Таксата се удържа служебно от Банката от разплащателната сметка (с дебитна карта), включена в пакета. Банката си запазва правото да променя размера на таксата за Пакета и услугите включени в него, като уведомява за това Клиента по законово установения ред, предвидените в закона начини и съгласно вътрешните си правила.

223. Клиентът се задължава да поддържа постоянно по платежната сметка в Пакета достатъчно средства за покриване на месечната/годишната такса за ползване на Пакета, съгласно действащата Тарифа на Банката.

224. Банката има правото да прекрати Договора за Пакета едностранно с двумесечно писмено предизвестие до Клиента. За начало на предизвестие се счита датата, на която е изпратено предизвестие.

225. Банката има правото да прекрати Договора за Пакета без предизвестие при неизпълнение от страна на Клиента на което и да е негово задължение по Договора и настоящите Общи условия по всяко време, при което Клиентът остава задължен към Банката до погасяване на вземанията, произтичащи от Договора за пакета, ведно със законовата лихва, считано от датата на прекратяването.

226. Клиентът има право да се откаже от ползването на Пакета след подаване на писмено заявление и след изплащане на всички дължими такси и комисиони. Ползваните в рамките на Пакета продукти и услуги се преоформят по стандартните условия на Банката за съответните продукти извън Пакета.

#### **X. ТАКСИ, КОМИСИОНИ, ЛИХВЕНИ ПРОЦЕНТИ И ОБМЕННИ КУРСОВЕ**

227. Във връзка с предоставянето на платежни услуги Банката събира такси и комисиони, съгласно действащата Тарифа за таксите и комисионите на Райфайзенбанк (България) ЕАД за физически лица и определя лихвени проценти, съгласно Лихвения бюлетин на Банката за Физически лица и обменните курсове, обявени в салоните на Банката и в интернет страницата на Банката - [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg)

228. Промените в обменните курсове се прилагат незабавно и без предварително уведомление.

229. Клиентът се счита информиран за промените по чл. 228 по-горе с обявяването им в салоните на Банката и публикуването им на интернет страницата на Райфайзенбанк (България) ЕАД – [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg).

230. Промените в Лихвените проценти се извършват и влизат в сила по отношение на Клиента съгласно разпоредбите на чл.266 и чл.267 по-долу.

231. Когато промените в лихвата са по-благоприятни за Клиента, те се прилагат без предварително уведомление.

232. Получателят по платежното нареждане заплаща таксите, дължими на Банката на получателя, а платецът заплаща таксите, дължими на Банката на платеца.

233. В случай, че преводът е във валута, различна от валутата на сметката на платеца, Клиентът може да го нареди с разноси изцяло за сметка на платеца.

234. В случай, че Банката на получателя е извън ЕО Клиентът може да нарежда преводи с клаузи за разноси изцяло за сметка на платеца (OUR), изцяло за сметка на получателя (BEN) или споделени (SHA).

235. В случаите, когато при осъществяване на ПО, Банката по нареждане на Клиента трябва да превалутира сумите по ПО, Банката ще извърши обмяната по съответния курс на Банката за деня, в който се осъществява ПО. Банката публикува обменните курсове на интернет сайта си и ги предоставя на клиентите си в банковите си салони.

236. В случаите когато поради операции, лихви, такси, комисиони, курсови разлики и други операции, наличността по платежна сметка падне под минималния неснижаем остатък или излезе в неразрешен овърдрафт, Клиентът е длъжен незабавно, но не по-късно от 10 дни от датата на излизане в неразрешен овърдрафт или падане под минималния неснижаем остатък, да захрани сметката си, най-малко със сума, достатъчна да покрие неразрешения овърдрафт и минималния неснижаем остатък. При неизпълнение Банката може да деактивира платежната карта (при издадена такава към сметката) и/или на база извлечение от сметката на Клиента да прибегне до принудително изпълнение за събиране на дължимите суми по предвидения законов ред. В този случай Банката има право да предприеме действия съгласно действащото българско законодателство, включително да закрие сметката.

#### **XI. РЕД ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯ**

237. Комуникацията между Банката и Клиента се осъществява в писмен вид на хартиен или друг дълготраен носител, или чрез средства за дистанционна комуникация – факс, ел. поща, чрез достъп до електронни извлечения или чрез друг договорен с клиента начин.

238. В случай, че Клиентът избере да ползва услугата Райфайзен електронни извлечения като начин за осъществяване на кореспонденция с Банката, с това изрично дава своето съгласие и оторизира неотменимо Банката, всяка информация касаеща извлеченията, да му бъде предоставяна чрез избраната услуга и съгласно избраната от Клиента честота за получаване на извлеченията/кореспонденцията.

239. Необходимата информация извън случая на чл.238 ще бъде осигурявана на разположение на Клиента ежемесечно в салоните на Банката. В случай, че Клиентът не потърси посочената информация в рамките на 3 /три/ месеца, се счита, че тя му е предоставена надлежно.

240. Клиентът дава съгласие Банката да изпраща SMS, e-mail и/или писмо на посочен от него мобилен телефон, e-mail адрес, адрес или пощенска кутия, с информация за платежна карта, за извършените с платежна карта операции и дължимите суми по картата, както и да изпраща до него рекламни и други съобщения за продукти, услуги и промоции, предлагани от Банката.

241. Клиентът има право да възрази срещу обработването на личните му данни за целите на директния маркетинг по един от следните начини:

- чрез писмена декларация, подадена в офис на Банката или изпратена на e-mail адрес [call.center@raiffeisen.bg](mailto:call.center@raiffeisen.bg).

Декларацията може да бъде получена в офис или свалена от Интернет страницата на Банката

- на телефон 0700 1000 ( за абонати на Vivacom ) / 17 21 (за абонати на MTel и Globul).

Банката не носи отговорност, ако заявление, подадено по телефон или e-mail, е подадено от трето лице и носи невярно съдържание или е подправено.

242. Посоченият в Искане – договор и/или друг формуляр адрес за кореспонденция на Клиента ще се счита за адрес за кореспонденция, на който Банката ще изпраща всички предвидени в настоящите Общи условия уведомления, съобщения и други документи. В случай, че Клиентът е променил адреса си, без да уведоми своевременно писмено Банката за точния си нов адрес за кореспонденция, всички уведомления и съобщения на стария ѝ адрес ще се считат за валидно получени с удостоверяването от страна на куриерска служба, пощата или друг връчител, че адресатът не е намерен на посочения адрес. При промяна на адреса на управление на Банката, посочен в тези Общи условия, Клиентът се счита за уведомен за новия ѝ адрес на управление, от датата на обявяването на промяната в електронния търговски регистър към Агенция по вписванията, който е публичен.

243. Клиентът се задължава да уведомява незабавно Банката за настъпили промени в първоначално попълнените данни в Искането - Договор. В противен случай всички уведомления и др., изпратени от Банката на адрес, посочен в Искането-Договор, се считат за надлежно връчени с изпращане на адреса.

244. Официалният език за кореспонденция е българският.

#### **XII. ЗАЩИТНИ МЕРКИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

245. Клиентът следва да възрази пред Банката срещу неразрешени и неточно изпълнени ПО, без неоснователно забавяне, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му. При отказ от страна на Банката или при неудовлетвореност от решението ѝ, Клиентът може да претендира връщане на суми от неразрешените или неточно изпълнените операции пред Помирителната комисия по чл.259 по-долу, пред друга помирителна институция, съд или арбитраж в рамките на общите законови давностни срокове.

246. В случай, че ПО е неразрешена, Банката на платеца възстановява на Клиента стойността на неразрешената ПО незабавно след приключване на процедурата по доказване на автентичността на ПО, но не по-късно от 21 дни след получаване на уведомление за неразрешена ПО.

247. Разпоредбите на чл.245 и чл. 246 не се прилагат и Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, когато Клиентът не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на инструмента, до максимален размер от 300 лева.

248. Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени ПО, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по чл.195 по-горе умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи Клиентът понася вредите независимо от размера им.

249. След момента на уведомяване по реда на чл. 209 по-горе, Клиентът не понася никакви имуществени вреди произтичащи от платежни нареждания извършени през Райфайзен Онлайн, с изключение на случаите, когато Клиентът е действал чрез измама.

250. Банката на платеца носи отговорност пред него за точното изпълнение на ПО, когато платежното нареждане е подадено от платеца. В случай, че Банката на платеца докаже, че Банката на получателя е получила сумата по ПО в сроковете по чл.32. – чл. 34., след момента на получаване на платежното нареждане от платеца, Банката на получателя носи отговорност за точното изпълнение на ПО.

251. Когато Банката е в ролята си на Банка на платеца и носи отговорност по чл. 250 своевременно възстановява на платеца сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция и, когато е приложимо, възстановява задължената платежна сметка в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената ПО.

252. Когато Банката е в ролята си на Банка на получателя и носи отговорност по чл. 250, незабавно осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция и, когато е приложимо, заверява платежната сметка на получателя със съответната сума.

253. Когато платежно нареждане е подадено от или чрез получателя, Банката на получателя носи отговорност пред получателя за точното предаване на платежното нареждане на Банката на платеца в съответствие с условията, посочени в платежното нареждане за директен дебит и в съответствие с приложимите крайни срокове на системите за сетълмент. Когато Банката е в ролята си на Банка на получателя и носи отговорност по тази алинея, незабавно предава съответното платежно нареждане на Банката на платеца.

254. Банката на получателя носи отговорност пред получателя ако не изпълни платежната операция в сроковете по чл. 36 и осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция незабавно след като е узнала, че сметката ѝ е била заверена.

255. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена ПО, за която Банката на получателя не носи отговорност по чл.253 и чл.254, Банката на платеца носи отговорност пред платеца и възстановява на платеца без неоснователно забавяне сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция, както и сумите, необходими за привеждане на платежната сметка в състоянието, в което би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

256. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от получателя, Банката на получателя при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява получателя за резултата.

257. Клиентът може да възрази срещу задължаване на сметката му и да поиска Банката да му възстанови цялата сума, с която сметката му е била задължена, в срок от петдесет и шест дни от датата на задължаване, ако ПО е наредена от или чрез получателя и при спазване на следните условия:

257.1. към момента на даване на разрешение за изпълнение на ПО не е посочена нейната точна стойност; и

257.2. стойността на ПО надвишава очакваната от платеца стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции.

257.3. Клиентът представя на Банката доказателства относно наличието на условията по чл.257.1 и чл.257.2 .

258. Клиентът няма право на възстановяване по чл.257, ако е дал съгласието си и е бил информиран за предстоящото задължаване на сметката поне двадесет и осем дни преди задължаване на сметката.

259. В срок до 10 работни дни от получаване на искането, Банката възстановява на Клиента цялата сума на ПО или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ. Ако не приема основанията за отказа, платецът може да направи възражение пред Помирителната комисия за платежни спорове или компетентния български съд.

260. В случаите на чл. 257.2 Клиентът не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, ако е приложен обменен курс, уговорен с Банката.

### **XIII. СРОК НА ДОГОВОРА ЗА СМЕТКА. ПРЕКРАТЯВАНЕ.**

261. Довори, касаещи откриване и водене на платежни сметки, и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, се сключват за неопределен срок.

262. Довори, касаещи откриване и водене на платежни сметки и други договори, касаещи предоставените платежни услуги се прекратяват и сметките открити, въз основа на този Договор, се закриват:

262.1. по взаимно писмено съгласие на страните

262.2. едностранно от Клиента с едномесечно писмено предизвестие, в случай, че клиентът няма задължения към Банката към момента на изтичане на срока на предизвестие.

262.3. едностранно от Банката с двумесечно писмено предизвестие.

263. При прекратяване на Договора, Клиентът заплаща начисляваните периодично по договора такси за платежни услуги пропорционално на изтеклия период на действие на договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално на срока на прекратяването.

264. При прекратяване на Договора, Клиентът не заплаща такси или неустойки за прекратяването, ако са изтекли 12 месеца от сключването на Договора.

265. Чл.261 – 263 и разпоредбите на раздел XIV по-долу не се прилагат при прекратяване на Искането – договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на банкови услуги и други договори, касаещи предоставените платежни услуги поради неизпълнение на задължение на една от страните.

### **XIV. ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ.**

266. Банката може по всяко време да изменя или допълва настоящите Общи условия, Искането-договор и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, като уведоми Клиента най-малко два месеца преди датата на влизане в сила на така изменените или допълнени условия. Уведомлението може да бъде изпратено по пощата, чрез извлечението от сметката или чрез интернет сайта на Банката, по преценка на Банката.

267. Клиентът ще се смята за обвързан от промените на тези Общи условия, Искането-договор и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, освен ако уведоми Банката, в писмена форма, че не приема тези промени, преди датата, на която промените влизат в сила. В този случай Клиентът има право да прекрати Искането-Договор преди датата на влизане в сила на предлаганите изменения.

268. В случай че Клиентът не заяви в писмен вид, че не приема тези промени, същите се считат за влезли в сила спрямо него. Клиентът има право да прекрати Договора преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

269. Когато Банката разширява обхвата на услугите, които могат да се използват от Клиента, се счита че Клиентът е дал съгласие за това, когато ако е необходимо, заяви услугата в офис на Банката или чрез технически средства за комуникация, както и като използва новата услуга за първи път, като в тези случаи не се прилага срокът по чл.266.

### **XV. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ**

270. Клиентът дава съгласието си Банката да проверява по всяко време истинността на посочените в Искането -Договор обстоятелства/данни.

271. С подписването на Искането-Договор Клиентът и/или Онлайн Потребителят (ползващ услугата Райфайзен Онлайн) се съгласява:

271.1. Банката да го уведомява за правата му по ЗЗЛД (Закон за защита на личните данни) и за всички видове обработвани лични данни (да му предоставя информация по чл.19, ал.1 от ЗЗЛД);

271.2. Банката да съхранява и извършва обработка на личните данни на Клиента, станали й известни във връзка с Договора. Клиентът се съгласява Банката да предоставя данни (вкл. лични) за Клиента и свързаните с него лица на евентуални нейни партньори по договори за прехвърляне на вземания, подчинено участие и др. във връзка с вземанията на Банката към Клиента; на лица, които придобиват активи с цел издаването на ценни книжа във връзка със сделки по секюритизация; или на дружества от RZB групата и от Банковата група Райфайзен във връзка със сделки между тези дружества;

271.3. Банката да съхранява, обработва и използва личните данни, предоставени от Клиента в Искането - договор, както и да ги предоставя на лица и органи, посочени в нормативен акт, с цел изпълнение на свои законови задължения. С подписване на Договора и настоящите Общи условия Клиентът декларира, че е запознат с целта и средствата на обработката им, доброволния характер на предоставянето на данните и последиците от отказ за предоставяне, правото на достъп и поправка на събраните данни

271.4. На Банката, в качеството ѝ на трето лице по смисъла на чл.35 и сл. от ЗЗЛД, да бъдат предоставени всички касаещи Клиента негови лични данни, обработвани от всички трети лица, включително Националната агенция по приходите и Националния осигурителен институт.

271.5. Клиентът дава съгласието си Банката да обработва всякакъв вид информация, свързана с използването на Картата, включително такава, представляваща банкова тайна по смисъла на Закона за кредитните институции, както и лични данни по смисъла на Закона за защита на личните данни, да извършва презграничен пренос по електронен път на такива данни с цел осъществяване на международни трансакции, както и да предоставя такива данни на оператори на платежни системи и други лица, специализирани в обработване на трансакции с платежни инструменти, в това число на Борика АД, международните картови организации Visa и MasterCard, на своя системен оператор и трети лица, в качеството им на обработващи данни, с които Банката има договорни отношения, доколкото предоставянето на данни е необходимо във връзка с обслужване на Картата и изпълнение на нормативни задължения на Банката.

#### **XVI. ДРУГИ УСЛОВИЯ**

272. За неуредените в настоящите Общи условия и Искането-договор въпроси се прилагат правилата на Visa/MasterCard, Общите условия за ползване на услугата SMS известие на Оператора Датамакс АД, разпоредбите на Закона за платежните услуги и платежните системи, Наредба № 3 за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, Закон за кредитните институции и всички други относими разпоредби на действащото българско законодателство.

273. Всички спорове, във връзка с тълкуване и изпълнение на Искането-Договор и настоящите Общи условия, се решават със съвместни усилия от двете страни, а при непостигане на съгласие, спорът се отнася до Помирителната комисия за платежни спорове или съответния компетентен съд.

274. С подписване на Договора и настоящите Общи условия Клиентът декларира, че Банката му е предоставила предварително в достатъчен срок преди подписването, проекта на тези Общи условия и Клиентът се е запознал с тях, включително с цялата съдържаща се в Общите условия предварителна информация, изискуема по чл.41 на ЗПУПС.

275. Настоящите Общи условия влизат в сила от датата на подписване на Договора от двете страни.

**Дата:**.....

**Подпис на Клиент:** .....