

## ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ – КРЕДИТНИ КАРТИ ЗА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА И СОБСТВЕНИЦИ НА ФИРМИ

### I. Карта

1. Настоящите Общи условия (Условия) уреждат отношенията между Райфайзенбанк (България) ЕАД (Банката) и клиента (наричан по-нататък и Картодържател) във връзка с издаването, ползването и обслужването на кредитна карта (Карта). Настоящите Общи условия засягат само отношенията между Банката и Картодържателя във връзка с Картата като платежен инструмент. Отношенията във връзка с кредитния лимит (Кредитен лимит) по Картата се уреждат в отделен Рамков договор за кредитен лимит (Договор), сключен между Банката и Картодържателя.
2. Банката издава основна кредитна карта (Карта или Основна карта, където е необходимо да се разграничи) и по искане на Картодържателя допълнителна/и кредитна/и карта/и (Карта или Допълнителна карта, където е необходимо да се разграничи) на името на Картодържателя или друго посочено от Картодържателя лице (Картодържател или Допълнителен картодържател, където е необходимо да се разграничи), на основание подписани Искане за издаване на кредитна карта (Искане) и Договор, по сметка с IBAN (Сметка). Карта се издава въз основа на сключен договор между Банката, картовите организации и картовите оператори, а при ко-брандираните продукти BILLA Visa Classic и AVON Mastercard – въз основа и на договор с партньора в ко-брандинг програмата, съответно БИЛЛА България ЕООД и Ейвън Козметикс България ЕООД.
3. Картата представлява средство за отдалечен достъп по електронен път до Кредитния лимит/Сметката за извършване на платежни и неплатежни операции в страната и в чужбина, в съответствие с изискванията на картовите организации и действащото законодателство в Република България.
4. Картата се използва само лично от Картодържателя.
5. Банката издава Карти на пълнолетни физически лица.
6. Картата се използва заедно с ПИН, който е вид персонализирано средство за сигурност съгласно Наредба № 3 на БНБ от 18 април 2018 г. за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти („Наредба №3 на БНБ“).
7. Картата е собственост на Банката и се предоставя за ползване на Картодържателя. Картодържателят е длъжен отговорно да съхранява Картата.
8. Картодържателят трябва да помни своя ПИН, който първоначално се генерира по предложен от Банката начин (на хартиен носител, чрез ПОС терминал, чрез съобщение или др.).
9. Банката предоставя възможност на Картодържателя да промени своя ПИН с избрана от него четирицифрена комбинация, включително чрез терминално устройство, обслужвано от Банката. При подновяване на Картата след изтичане на валидността ѝ в същия продукт, се запазва ПИН на изтеклата Карта.
10. Когато използва своя ПИН, Картодържателят е длъжен да се увери, че ПИН-ът не може да бъде видян от трети лица.
11. Картодържателят получава издадената му Карта не по-късно от три месеца от одобрението на Искането за издаване на Карта. След изтичане на този срок Картата се унищожава.
12. При преиздаване/подновяване на Картата новата Карта се съхранява в Банката в продължение на три месеца. След изтичане на този срок Картата се унищожава.
13. Срокът на валидност на Картата изтича в края на месеца на съответната година, отпечатан върху Картата.
14. В случай че Картодържателят забрави своя ПИН, той може да заяви нов ПИН.
15. Наличността по Сметката може да се ползва от Картодържателя само чрез извършване на операции с Картата. С Картата могат да се извършват следните операции в страната и чужбина:
  - а. Плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС и импринтер;
  - б. Плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС;
  - в. Безналично плащане на стоки и услуги в интернет, чрез факс и телефон;
  - г. Плащане на стоки и услуги в интернет чрез системите за интернет плащания и/или мобилно приложение;
  - д. Резервации на хотели, самолетни билети, рент-а-кар и други;
  - е. Плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС в търговски обекти в страната, комбинирано с теглене на пари в брой до 50 лева (покупка с cash back) – при търговци, предлагащи такава услуга;
  - ж. Теглене на пари в брой чрез терминални устройства АТМ, терминални устройства ПОС и импринтер;
  - з. Справочни и други неплатежни операции;
  - и. Платежни операции, извършени по инициатива на или чрез търговеца (получателя), като например битови сметки, периодични плащания, абонаменти, такси за наем на автомобили/велосипеди, разходи за изтегляне на музика/филми от интернет и др.
16. Максималният срок за изпълнение на платежните услуги, които се извършват с Картата, се определят от правилата на картовите организации и картовите оператори.
17. Операциите, посочени в чл.15 по-горе, могат да се извършват на всички терминални устройства, носещи логото на съответната картова организация, след проверка на операционните лимити по Картата и идентифициране самоличността на Картодържателя по един от следните начини:
  - а. При ползване на Картата на АТМ Картодържателят авторизира избраната операция чрез въвеждане на ПИН;

- б. При използването на Картата на ПОС Картодържателят авторизира операцията чрез въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху отпечатаната разписка. Въвеждане на ПИН е възможно да не се изисква при плащане на терминал за самообслужване с цел плащане на такса за транспорт или паркинг;
- в. Операции по чл.15а по-горе могат да бъдат извършвани и безконтактно на терминални устройства, предоставящи възможност за безконтактно плащане в България и в чужбина. Тези плащания могат да се осъществят и без да се изисква потвърждение с въвеждане на ПИН. Максималната сума, до която не се изисква въвеждане на ПИН, се определя за всяка държава от международните картови организации, но тя е не по висока от 50 евро или съответната равностойност в местна валута. Информация за сумата, валидна за България, може да бъде намерена в официалния сайт на Банката – [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg). Въвеждане на ПИН се изисква след извършване на пет последователни безконтактни плащания или след осъществяване на последователни безконтактни плащания, общата стойност на които надвишава 150 евро (или съответната равностойност в местна валута). От съображения за сигурност е възможно изискване за въвеждане на ПИН и при безконтактни плащания под определената за съответната държава сума. Безконтактни операции с Картата могат да бъдат извършвани и чрез дигитален портфейл, като в тези случаи потвърдението им е според съответните условия на дигиталния портфейл, с които Картодържателят се запознава и съгласява. С приемане на Условията и подписване на Договора Картодържателят потвърждава, че е запознат и се съгласява с методите на нареждане и изпълнение на безконтактни транзакции, извършени Картата, и се съгласява, че Банката ще изпълнява всяко наредено безконтактно плащане чрез Картата, като задължава Сметката с наредената сума и я превежда по сметката на получателя на плащането, дори в случаите на недостатъчна наличност по Сметката.
18. При операции по чл.15(б,в,д,и) по-горе Картодържателят предоставя: име, номер на Картата, срок на валидност и последните три цифри, изписани върху панела на гърба на Картата с наклонен шрифт (CVV2, CVC2).
- 18.1. Ако плащането се извършва на интернет сайт на търговец, включен в 3-D Secure програми, Картодържателят потвърждава операцията в съответствие с изискванията за задълбочено установяване на идентичността на Картодържателя (еднократна парола, биометрични данни или друго).
- 18.2. Ако Картодържателят дава съгласие за извършване на плащания по инициатива на или чрез търговеца (получателя), се прилага задълбочено установяване на идентичността на Картодържателя.
- 18.3. Ако плащането се извършва в интернет сайт или мобилно приложение, в които Картодържателят предварително е регистрирал Картата си, и съответният търговец участва в програмите на международните картови организации за автоматично обновяване на картовите данни, то Картодържателят няма да е необходимо в случай на подновяване/преиздаване на Картата да я регистрира отново в този сайт/приложение, за да продължи да извършва плащания.
19. При операции по чл.15г по-горе плащанията се извършват съгласно правилата на оператора на системата. Банката не е страна в правоотношенията между Картодържателя и оператора на системата за интернет плащания.
20. Картодържателят е длъжен да пази в тайна номера на своята Карта, ПИН, както и CVV2/ CVC2.
21. Банката събира такси за издаване, обслужване и използване на Картата в качеството ѝ на платежен инструмент, съгласно Тарифата на Банката. Такса за обслужване се събира само за Карти, които не са деактивирани. Таксата за обслужване е месечна или годишна, според вида на Картата и според избора на Картодържателя:
- а. За карти RaiCARD Fix и Visa Platinum , таксата е годишна и се събира в края на периода, за който се отнася.
- б. За карти Visa Classic и Mastercard Gold, Банката събира месечна или годишна такса за обслужване на Картата съгласно Тарифата след извършване на първа операция с Картата, но не по-късно от една година от първоначално издаване на Картата.
- в. За карти BILLA Visa Classic, Банката събира месечна такса за обслужване на Картата съгласно Тарифата, след извършване на първа операция с Картата, но не по-късно от една година от първоначално издаване на Картата. Банката не събира месечна такса за обслужване на BILLA Visa Classic, в случай че през предходния отчетен период сумата на покупките, извършени с BILLA Visa Classic в магазини Билла и осчетоводени по Сметката, надвишава 150 лв.
- г. За карти AVON Mastercard Банката събира месечна такса за обслужване на Картата след извършване на първа операция с Картата, но не по-късно от една година от първоначално издаване на Картата.
- II. Допълнителна карта
22. Банката издава по писмено искане на Картодържателя Допълнителни карти на пълнолетни физически лица със срок на валидност, отпечатан върху лицевата страна на Картата. Допълнителните карти се издават за ползване на част от Кредитния лимит, отпуснат по Сметката. Издаването и ползването на Допълнителните карти е изцяло на собствен риск и отговорност на Картодържателя.
23. Допълнителната карта е във вид на пластика, като Допълнителната карта RaiCARD Fix може да е във вид на пластика, карта-стикер или микрокарта за поставяне в аксесоар за плащане. С карта-стикер и микрокарта могат да се извършват само безконтактни операции.
24. Необходимо условие за издаване и ползване на Допълнителни карти е наличие на действащ Договор. Такъв договор може да е първоначалният Договор или последващ Договор, сключен между Банката и Картодържателя, уреждащ ползване на Кредитния лимит по Сметката. С оглед на избягване на всяко съмнение: ако Основната карта бъде преиздадена/подновена (и съответно се сключи последващ Договор) преди да е изтекъл срокът на

валидност на Допълнителната карта, Допълнителният картодържател може да продължи да ползва Допълнителната карта до изтичане на срока ѝ на валидност. Преиздаването на Допълнителна карта се извършва от Картодържателя, в съответствие с правилата на Раздел IV по-долу.

25. Картодържателят се задължава да запознае Допълнителния картодържател с условията на чл.24 по-горе, както и да го информира незабавно, ако условието по чл.24 по-горе не е налице (независимо от причината за това).
26. Картодържателят определя каква част от Кредитния лимит може да се ползва с Допълнителната карта.
27. Допълнителната карта се получава от Допълнителния картодържател или от Картодържателя на Основната карта, в случай че начинът на генериране на ПИН е чрез съобщение.
28. Картодържателят единствен има право да променя операционните лимити за Допълнителните карти.
29. Картодържателят поема отговорността за всички действия, извършени с Допълнителната карта. Всички операции и такси по операции, извършени с Допълнителна карта, са за сметка на Картодържателя.
30. Картодържателят има право да блокира или прекрати ползването на Допълнителната карта без съгласието на Допълнителния картодържател, по всяко време от действието на Договора, като отправи писмено заявление до Банката.
31. Допълнителната карта се деактивира от Банката, ако условието по чл.24 по-горе не е изпълнено.

### III. Активиране. Блокиране. Деактивиране

32. 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.
33. Картата се блокира в необходимия за обработка технологичен срок на основание:
  - а. съобщение по телефон за изгубена, открадната, отнета или използвана по друг неправомерен начин Карта;
  - б. подадена от Картодържателя или от трето лице писмена молба за блокиране на изгубена, открадната, отнета или използвана по друг неправомерен начин Карта;
  - в. неплатени две последователни МПВ;
  - г. неспазване на Договора и настоящите Условия от страна на Картодържателя;
  - д. получено писмено съобщение в Банката за наложен заповор по сметките на Картодържателя;
  - е. при съмнение за неправомерно използване на Картата;
  - ж. сигурността на Картата;
  - з. употреба на Картата с цел измама;
  - и. по всяко време по желание на Картодържателя с писмена молба за блокиране, без да е необходимо да посочва причина за това;
  - й. при упражняване на правото на отказ по смисъла на раздел II.3 от Договора.
34. Картата се активира в необходимия за обработка технологичен срок на основание подадена писмена молба от Картодържателя за активиране на Карта, блокирана поради:
  - а. това че е забравена в терминално устройство АТМ;
  - б. последователно въведени три грешни ПИН;
  - в. желание на Картодържателя.
35. Картата се активира служебно от Банката в необходимия за обработка технологичен срок на основание:
  - а. първоначално предаване на Карта на Картодържателя;
  - б. получаване на съобщение за вдигане на наложен заповор по установения от закона ред;
  - в. изплащане на дължимите МПВ и съответните такси в пълен размер, с изключение на случаите на предсрочна изискуемост. Активиране е възможно, само ако допуснатото просрочие не надвишава 90 дни;
  - г. прекратяване на санкцията за неизпълнението на Договора от страна на Картодържателя.
36. Картата се деактивира в необходимия за обработка технологичен срок на едно от следните основания:
  - а. прекратяване действието на Договора;
  - б. неполучена от Картодържателя Карта в срок от три месеца след издаването ѝ;
  - в. издаване на нова Карта, заменяща действащата към момента Карта;
  - г. връщане на Карта с отпечатани грешни данни или технически неизправна;
  - д. при получено съобщение, че Картодържателят е починал;
  - е. при настъпила предсрочна изискуемост съгласно Договора;
  - ж. при влизане в сила на правото на отказ от Договора по смисъла на раздел II.3 от Договора.
37. Деактивирана Карта не може да бъде повторно активирана и следва да бъде унищожена.
38. 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 070010000 (Vivacom) и 1721 (A1 и Telenor) в работно време на Банката, както и денонощно на телефон 02/9624102.
39. Банката води регистър на всички постъпили уведомления като вписва дата, час и име на лице, извършило уведомлението.
40. Картодържателят или трето лице е длъжен да подаде в работно време на Банката писмена молба за блокиране на Картата в срок до три работни дни от уведомяването по телефона.
41. В случай че Картодържателят се намира в чужбина по време на инцидента, той може да се свърже директно на безплатните телефони за спешни случаи с 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.

42. Банката си запазва правото по всяко време да изисква, блокира и/или деактивира Картата. В тези случаи Банката уведомява Картодържателя за предприетите действия по телефон, с SMS, e-mail, друг вид съобщение или писмо преди блокирането/деактивирането или непосредствено след това.
- IV. Издаване на нова Карта
43. Банката издава нова Карта в следните случаи:
- служебно, при изтичане срока на валидност на старата (подновяване), при условията на чл.45 по-долу;
  - по искане на Картодържателя, след подаване на заявление по образец на Банката, например в случаи на изгубена, открадната или повредена Карта (преиздаване);
  - при връщане на нова Карта с отпечатани грешни данни или технически неизправна/нечетима (преиздаване);
  - служебно, при съмнение за неправомерно използване на Картата (преиздаване).
44. При получаване на нова Карта Картодържателят подписва нов Договор.
45. При изтичане на срока на валидност на Картата Банката по своя преценка може да разреши ползването на Кредитния лимит за нов срок с подновена Карта. При подновяване на Картата Банката изпраща уведомление чрез SMS или друг вид съобщение до Картодържателя в рамките на последния месец от срока на валидност на Картата по Договора.
46. Картата не се подновява по реда на чл.43а и чл.45 по-горе, в случай че преди изтичане на срока на валидност на Картата Картодържателят отпрати до Банката едномесечно писмено предизвестие за отказ от подновяване.
- V. Известяване
47. Банката предоставя на всички Картодържатели услуга за известяване с кратки текстови съобщения на електронна поща или друг вид електронни съобщения или уведомления.
48. Картодържателят може по всяко време да заяви промяна на данни, деактивиране или временно спиране на услугата Известяване.
49. Известяването предоставя възможност за получаване на следните видове известия:
- за всяка извършена операция на АТМ/ПОС, авторизирана в режим онлайн (одобрена в реално време от Банката в ролята на издател на Картата по смисъла на Наредба № 3 на БНБ);
  - за внесени/преведени средства по Картата;
  - за дължима сума по Карта, минимална погасителна вноска (МПВ) и срок за плащане;
  - други известия, свързани с ползването на Картата и Кредитния лимит.
50. Известието по предходния чл.49а съдържа следната информация: дата и час на операцията, сума и валута на операцията, име или адрес на търговец, притежаващ АТМ/ПОС терминала, име на Карта, разполагаемо салдо по Картата след операцията.
51. Известието по чл.49б по-горе съдържа следната информация: име на Карта, дата и час на обработка на внесените/преведените средства по Картата, сума и валута на внесените/преведените средства, разполагаемо салдо по Картата след направената вноска/превод.
52. Известието по чл.49в съдържа следната информация: име на Карта, обща дължима сума по карта, минимална погасителна вноска (МПВ) и срок за плащане на задължението.
53. За операции, при които не се изисква одобрение от авторизационната система на Банката (офлайн операции), не могат да се генерират известия при извършване на операцията и Картодържателят се информира за тях от месечното извлечение (Извлечението).
54. Известяване се предлага за Картата и Допълнителни карти, като Картодържателят може да получава всички известия по чл.49 по-горе, а Допълнителните картодържатели – само известията по чл.49а по-горе.
55. Банката не носи отговорност за неполучените от Картодържателя известия в чужбина, при невъзможност за доставяне на известията от съответните доставчици на мобилни комуникации/интернет услуги.
56. Банката не гарантира и не носи отговорност, в случай че доставчикът на мобилни комуникации/интернет услуги не осигури получаването на известията или те се получават със закъснение.
57. Банката не носи отговорност за погрешно подадени от Картодържателя номера на мобилни телефони и адреси на електронна поща.
- VI. Сигурни плащания в интернет (3-D Secure)
58. С цел да осигури допълнителна сигурност за Картодържателите при извършване на плащания в интернет, Банката регистрира всички издадени Карти за услугата Сигурни плащания в интернет (3-D Secure).
59. При всяко плащане в интернет страници на търговци, участващи в 3-D Secure програми, Картодържателят потвърждава операцията, като потвържденията могат да бъдат осъществявани чрез въвеждане на специално генерирана еднократна парола, използване на биометрични данни или друго. Банката не носи отговорност и понесените загуби са за сметка на Картодържателя в случай на:
- неправомерно използване на Картата в интернет след узнаване на кода/начина за потвърждаване от трети лица;
  - неполучено от Картодържателя съобщение с код за потвърждение в чужбина, при невъзможност за доставяне на известията от съответните доставчици на мобилни комуникации;
  - погрешно подаден от Картодържателя номер на мобилен телефон.

60. При изпълнение на плащания в интернет страници на търговци Банката не прилага задълбочено установяване на идентичността, на Картодържателя в следните случаи:
- а. операцията не надвишава 30 евро (или съответната равностойност в местна валута) и кумулативната стойност на предишните операции без прилагане на задълбочено установяване на идентичността не надвишава 100 евро (или съответната равностойност в местна валута) или броят на предишните операции без прилагане на задълбочено установяване на идентичността не надвишава пет последователни операции;
  - б. Картодържателят се е регистрирал за повтарящи се операции с еднакъв размер при определен търговец (тип абонамент или чрез създаване на профил при определен търговец);
  - в. операцията е с ниска степен на риск съгласно механизмите за мониторинг на операциите, прилагани от Банката.
61. Банката не е страна в спорове за условията на плащането, доставка, цена, гаранция, застраховки и други, които Картодържателят урежда директно с търговеца.

#### VII. Priority Pass

62. Към всяка Карта Visa Platinum Банката предоставя на Картодържателя безплатно Priority Pass карта, осигуряваща достъп до бизнес салони на летища в целия свят, независимо от авиокомпанията и класата, в която Картодържателят пътува.
63. Подробна информация за условията за ползване на Priority Pass карта, за бизнес салоните, участващи в Priority Pass програмата – работно време, специални условия и други, се съдържа в Priority Pass каталога, който всеки Картодържател получава заедно с Priority Pass картата, както и на интернет страницата [www.prioritypass.com](http://www.prioritypass.com).
64. За достъп до персоналната информация в интернет страницата Картодържателят въвежда номера на своята Priority Pass карта.
65. Банката не носи отговорност за невярна, неточна или непълна информация, както и вреди, настъпили за Картодържателя в резултат от промени в Условията за ползване на Priority Pass карта, които не са публикувани.
66. Priority Pass картата се издава със срок на валидност, съвпадащ със срока на валидност на Картата.
67. При преиздаване на Priority Pass картата поради изгубване/открадване, грешна персонализация или друга причина, картата се преиздава със срок на валидност, съвпадащ със срока на валидност на Картата.
68. При издаване на нова Карта по реда на Раздел II, Priority Pass картата се преиздава, със срок на валидност, съвпадащ със срока на валидност на новата Карта.
69. За всяко посещение бизнес салон Картодържателят заплаща такса за всеки човек (Картодържател и придружаващи лица), съгласно Тарифата на Банката и съгласно условията за ползване на Priority Pass карта, действащи към датата на посещението.
70. Цената на посещенията в бизнес салони, които Картодържателят е извършил с Priority Pass картата за съответния месец, се удържа от Сметката, като сумата се превалутира по съответен курс на Банката за деня, в който се осъществява осчетоводяването.
71. Банката не носи отговорност за промени в предлаганите от операторите на бизнес салоните стоки и услуги, както и за качеството им, и не е страна в отношенията между тях и Картодържателя. Банката може само да посредничи при разрешаването на спорове, възникнали между операторите на бизнес салоните и Картодържателя.
72. В случай на изгубване, противозаконно отнемане, унищожаване, повреждане, подправяне или използване по друг неправилен начин на Priority Pass картата, Картодържателят е длъжен незабавно да уведоми Банката по всяко време на денонощието чрез обаждане на телефони 070010000 (Vivacom) и 1721 (A1 и Telenor) в работно време на Банката, както и денонощно на телефон 02/9624102.
73. Картодържателят носи отговорност за всички посещения в бизнес салони, извършени с Priority Pass картата, преди момента на уведомяване по чл.72 по-горе.
74. В случай че Картодържател прекрати Договора, правото на ползване на Priority Pass картата (картите) се прекратява.

#### VIII. Права и задължения на Банката

75. Да издаде Карта на името на Картодържателя на база одобрен Кредитен лимит при условията на Договора и настоящите Условия.
76. Да предлага на Картодържателя отстъпки или други условия, определени като промоционални, или специални условия в съответствие с вътрешните правила на Банката, на различни групи клиенти или през определен период.
77. Да не разкрива ПИН за Картата или друг подобен код, освен на самия Картодържател.
78. Да блокира своевременно Картата след получаване на уведомление по чл.38 по-горе или от трето лице, дори ако Картодържателят е действал умишлено или с груба небрежност.
79. Да предоставя на БОРИКА, международните картови организации и RPC (Regional Processing Center) информация за наличността по Сметката и размера на операционните лимити, свързани с използването на Картата, за което Картодържателят дава своето неотменимо съгласие.
80. Да осчетоводява операциите, които Картодържателят е извършил, в реда на постъпване на заявките, освен в случаите на принудително изпълнение.
81. Да поддържа в 5-годишен срок записана информация, която позволява проследяване на операциите.
82. Да запознава Картодържателя с вида и размера на дължимите лихви и такси, съгласно настоящите Условия,

Договора и Тарифата на Банката и съгласно правилата на международните картови организации.

83. Банката има право да променя едностранно настоящите Условия, като уведоми Картодържателя съобразно законоустановения ред, в срок от два месеца преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила. В случай че Картодържателят не заяви в писмен вид, че не приема тези промени, същите се считат за влезли в сила спрямо него. Картодържателят има право да прекрати Договора преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.
84. Когато Банката разширява обхвата на услугите, които могат да се използват с Картата, се счита че Картодържателят е дал съгласие за това, когато (ако е необходимо) заяви услугата в офис на Банката или чрез технически средства за комуникация, както и когато използва новата услуга за първи път, като в тези случаи не се прилага срокът по предходния чл.83.

#### IX. Права и задължения на Картодържателя

85. Да ползва Картата само лично в съответствие с Договора и настоящите Условия и да я пази с грижата на добър стопанин.
86. Да ползва Картата съобразно уговорения начин и цели, като не противодейства с това на българското законодателство, включително чрез покупки и плащания, забранени от него.
87. Да получи лично издадената/преиздадената/подновената му Карта не по-късно от три месеца от издаване на Картата.
88. Да пази в тайна своя ПИН и да вземе всички необходими мерки срещу узнаването му от трети лица.
89. Да не записва своя ПИН, друг подобен код или удостоверяваща 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.
90. Да поиска промяна на параметрите или временна промяна на операционните лимити за Картата и Допълнителните карти, като подава заявление до Банката.
91. Да уведоми незабавно Банката за:
- унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправомерен начин на Картата, както и узнаване на ПИН от трето лице;
  - извършването на операция, която не е одобрена от Картодържателя;
  - установена от него грешка при отразяване на операциите с Картата от Банката.
92. Да поиска преиздаване в случай на изгубване или кражба на Картата, като попълни заявление и го представи в Банката.
93. 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.
94. Да получи Условията и Договора по всяко време на действието им на хартиен или друг дълготраен носител, включително цялата предварителна информация по чл.60 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

#### X. Отговорности

95. (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 транзакцията, незабавно и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след получаване на уведомлението от Банката, освен когато Банката има основателни съмнения за измама, за което Банката уведомява съответните компетентни органи.
- (2) Разпоредбата на ал.1 не се прилага и Картодържателят понася загубите, свързани с неразрешените транзакции, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена Карта, в размер до 100 лева.
- (3) Картодържателят понася всички загуби, независимо от размера им, свързани с неразрешените транзакции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по чл.75 от ЗПУПС, умишлено или поради груба небрежност.
96. Страните се съгласяват, че Картодържателят е нарушил задълженията си по чл.75 от ЗПУПС с груба небрежност, когато:
- е съхранявал Картата заедно с документ, съдържащ записан върху него ПИН;
  - е съобщил ПИН на трето лице, включително на член от семейството или роднина;
  - е давал Картата за ползване от трето лице или се е съгласил или допуснал Картата да бъде използвана от трето лице.
97. След уведомяване по реда на чл.75 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.
98. Картодържателят носи наказателна и/или гражданска отговорност по съдебен ред в следните случаи:
- при измама и неправомерно ползване на Картата;
  - при нарушаване на задълженията си по опазване на Картата и ПИН при умисъл или груба небрежност;
  - при използване на Карта с изтекъл срок на валидност, блокирана, деактивирана или подправена.

99. Банката не носи отговорност, ако подадената от трето лице писмена молба 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.
100. 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.
101. 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.
- XI. Разрешаване на спорове, свързани с Картата
102. 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.110 по-долу, пред друга помирителна институция, съд или арбитраж в рамките на общите законови давностни срокове. Смята се, че Картодържателят е узнал за неразрешената или неточно изпълнена операция най-късно с получаване на Извлечението. Картодържателят следва да подаде възражение в писмен вид в офис на Банката. За необоснованите рекламации на операции Картодържателят заплаща такса, съгласно действащата към момента Тарифа на Банката.
103. Картодържателят има право да поиска от Банката в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена Сметката, възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, когато тя е наредена от или чрез търговеца (получателя) и са спазени следните условия:
- а. Към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност, и
  - б. Стойността на платежната операция надвишава очакваната от Картодържателя стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции и други специфични за случая обстоятелства.
104. Разглеждането на възраженията се извършва според правилата на международните картови организации и разпоредбите на националното законодателство.
105. При разглеждането на постъпили възражения от Картодържател Банката има право да изисква и следва да получи в срок от 5 работни дни допълнителни документи и информация, необходими за удостоверяване на възражението пред насрещната страна. При неполучаване на исканата информация/документация в посочения срок, Банката има право да прекрати разглеждането на подаденото възражение.
106. Банката се произнася с писмено решение по постъпилото възражение в определения от ЗПУПС срок.
107. 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 с приемане на настоящите Условия Картодържателят дава своето безусловно съгласие за дебитиране на Сметката в тези случаи.
108. По искане на Картодържателя Банката иницира арбитражна процедура пред международните картови организации за разрешаване на оспорено плащане, като всички такси и разходи са за сметка на Картодържателя.
109. Банката уведомява Картодържателя за всички предприемани действия, които биха довели до задължение за заплащане на допълнителни такси и разходи от Картодържателя.
110. 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.
111. 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.