



ОБЩИ УСЛОВИЯ за ПОЛЗВАНЕ НА ПРИЛОЖЕНИЕТО PAYMAN

Версия 0.1, в сила от 13 февруари 2024 г.

Настоящите Общи условия уреждат ползването от страна на Клиента на платежните услуги, предоставяни чрез web базираното приложение ПейМен, приложение позволяващо откриване и водене на платежни сметки в лева на физически и юридически лица, както и изпълняване на кредитни преводи в лева от и към такива платежни сметки, и други.

Подробно описание на платежните услуги, предлагани от "ПейМен Груп" ООД, чрез приложението ПейМен, се намира по-долу в "Платежни и свързани с тях услуги, предлагани от "ПейМен Груп" ООД чрез електронен портфейл ПейМен" (Раздел I, т. 1.6.) и в Раздел II "Видове платежни услуги".

Всички услуги, предлагани от "ПейМен Груп" ООД се предлагат само по електронен път и са достъпни само през Приложението ПейМен.

Настоящите Общи условия се прилагат към всички функционалности, които Приложението ПейМен предоставя, във връзка с предлаганите услуги от "ПейМен Груп" ООД, като при добавяне на нови услуги, настоящите Общи условия ще бъдат съответно допълвани, по реда посочен по-долу.

Настоящите Общи условия имат значение на Рамков договор по смисъла на ЗПУПС. Те съдържат важна информация, която може да засегне правата Ви и възможността Ви да възстановите Вашите средства, предоставени на "ПейМан Груп" ООД за изпълнение на платежни услуги.

I. СТРАНИ. ПРАВООТНОШЕНИЯ. ДЕФИНИЦИИ

В тези Общи условия:

1.1. "ПЕЙМЕН ГРУП" означава "ПейМен Груп" ООД, ЕИК 206457036, дружество със седалище и адрес на управление: Република България, град София, район "Триадица", бул. "България" № 102, ет. 3, офис 26, сграда Бизнес Център Белисимо, електронен адрес: MrPayMan@MrPayMan.com. "ПейМен груп" ООД е лицензирано и е под надзора на Българската Народна Банка, като дружество за електронни пари съгласно директива

2009/110/ЕС ("ДЕП"), с лиценз № 247/07.07.2022 г., имащо правото да предоставя електронни пари и платежни услуги съгласно Директива 2015/2366 за платежни услуги и Директива 2009/110/ЕО за електронни пари. "ПейМен Груп" ООД извършва дейност по издаване и разпространение на електронни пари и по предоставяне на платежни услуги по чл. 4, т. 3а и 3в от ЗПУПС. "ПейМен Груп" ООД е вписано във водения от Българска народна банка - Регистър на лицензираните дружества за електронни пари в Република България, както и на техните клонове и представители (по чл. 19 от Закона за платежните услуги и платежните системи) <https://www.bnb.bg/RegistersAndServices/RSPIPublicRegisters/index.htm>. Българската народна банка осъществява надзор над дейността на "ПейМен Груп" ООД.

1.2. "ПЕЙМЕН ГРУП" ООД, също така, технически поддържа и експлоатира web базираното приложение ПейМен (наричано по-долу web базирано/то приложение, Приложението ПейМен или само Приложението).

1.3. "КЛИЕНТ", "ПОТРЕБИТЕЛ", "ВИЕ" или "ВАШ" в настоящите Общи условия означава физическото лице и/или юридическо лице, което се е регистрирало и е идентифицирано в Приложението.

1.4. "НИЕ", "НАС" или "НАШ" в настоящите Общи условия означава "ПейМен Груп" ООД.

1.5. "ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ" означава номиналната стойност на предоставените от Вас парични средства, които се съхраняват в електронна форма, включително магнитна форма в информационната система на "ПейМен Груп" ООД. Електронните пари се издават чрез вписване по сметката Ви в "ПейМен Груп" ООД на техния притежател, тяхната сума, датата на издаване и други данни в регистъра за електронни пари, съхраняван в информационната система на "ПейМен Груп" ООД. Издадените електронни пари могат да се използват за платежни операции чрез Вашата ПейМен сметка до техния лимит и могат да бъдат изкупени обратно от Вас.

1.6. "СИСТЕМА ПЕЙМЕН" означава он-лайн система, създадена, оперирана и поддържана от "ПейМен Груп" ООД, за издаване на електронни пари, откриване и водене на платежни сметки, извършване на платежни операции, включително, изпълнение на кредитни преводи, приемане на плащания и свързаните с това събиране и обмен на данни, която е достъпна през web базираното приложение ПейМен. "ПейМен Груп" ООД има пълни и изключителни права на интелектуална собственост върху цялата система.

1.7. "ПРИЛОЖЕНИЕТО" означава web базираното приложение, чрез което можете да използвате услугите, описани в настоящите Общи условия, и което, когато е достъпно през web браузърът Ви, осъществява връзката на потребител на платежна услуга и Системата ПейМен. "ПейМен Груп" ООД притежава всички имуществени и неимуществени права върху Приложението.

1.8. "ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ", предоставяни чрез Приложението означава:

- откриване и управление на платежни сметки с индивидуален IBAN за извършване на входящи и изходящи разплащания в BGN, издаване на електронни пари, водене на платежни сметки за електронни пари в лева, разпространение и обратно изкупуване на електронни пари;
- незабавни P2P плащания;

- входящи кредитни преводи към платежна сметка с индивидуален IBAN;
- изходящи кредитни преводи към платежни сметки в лева, водени от доставчик на платежни услуги в Република България;
- зареждане на средства със свързана карта;
- други услуги (предстои въвеждане на други платежни услуги, предлагани чрез приложението ПейМен, за които ще бъдете надлежно информирани и които ще бъдат описани чрез допълнение към настоящите Общи условия).

1.9. "НЕПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ", предоставяни чрез Приложението, означава:

- идентификация (KYC) и регистрация на физически лица и юридически лица, като клиенти;
- нотификация на клиенти, включително автоматични нотификации;
- възможност за запазване на получатели за Кредитни трансфери;
- история на трансакциите.

1.10. "ПЕЙМЕН СМЕТКА" означава платежна сметка, водена от "ПейМен Груп" ООД на Ваше име, която може да използвате за изпълнението на платежни операции и по която се извършва зареждане на суми в съответствие с Раздел V от настоящите Общи условия и от която се извършват платежни операции в съответствие с Раздел VI от настоящите Общи условия.

1.11. "ПЛАТЕЖНА ОПЕРАЦИЯ" означава действие, предприето от Клиент на "ПейМен Груп" ООД или на друг доставчик на платежни услуги, по депозирание или прехвърляне на средства от/към платежна сметка водена при нас или P2P операция.

1.12. "P2P ОПЕРАЦИЯ" означава платежна операция, инициирана от Вас за прехвърляне на средства от Вашата ПейМен сметка в ПейМен сметка на друг потребител.

1.13. "ПЛАТЕЖНО НАРЕЖДАНЕ" означава всяко нареждане от Клиент /платец/ към "ПейМен Груп" ООД, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция. Платежното нареждане може да бъде дадено само по електронен път.

1.14. "КРЕДИТЕН ПРЕВОД" означава национална или презгранична платежна услуга за заверяване на платежна сметка на получателя посредством една или няколко платежни операции, извършвани по платежна сметка на платеща от доставчика на платежни услуги, който води платежната сметка на платеща, въз основа на дадено от платеща нареждане.

1.15. "ТРАНСАКЦИЯ" означава всяка трансакция, която може да бъде извършена от Вашата ПейМен сметка, включително платежна операция и/или операция за обратно изкупуване.

1.16. "ЛИМИТИ" означават ограничения за ползване, които важат за Вашата ПейМен сметка, които са част от настоящите Общи условия и които са посочени в Приложение "ПейМен такси и лимити".

1.17. "ТАКСИ" означава таксите, които дължите по силата на настоящите Общи условия, във връзка с използването на предвидените в тях услуги. Всички Такси са посочени в Приложение "ПейМен такси и лимити".

1.18. "ПАРОЛА" означава уникалния личен идентификационен код, който сте задали за Вас като част от инсталационния процес/ процеса по регистрация в web базираното приложение.

1.19. "ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ" означава политиката за поверителност, която заедно с настоящите Общи условия описва условията, при които всички лични данни, които събираме от Вас или които ни предоставяте, ще бъдат обработени, обработвани и споделяни от нас.

1.20. "ВЕРИФИКАЦИЯ" означава процес на сертифициране на идентификационни данни, предоставени от Потребителя.

1.21. "ИДЕНТИФИКАЦИЯ" означава Процедурата, която се извършва с цел потвърждаване на данните, въведени от Потребителя при регистрация в Приложението относно самоличността и контактните данни.

1.22. "ЗАДЪЛБОЧЕНО УСТАНОВЯВАНЕ НА САМОЛИЧНОСТТА НА КЛИЕНТА" (Strong Customer Authentication "SCA") е европейско регулаторно изискване, насочено към намаляване на измамите и усъвършенстване на сигурността на онлайн и безконтактните плащания. SCA изисква аутентикацията да използва поне два от следните три елемента категоризирани като знание (нещо, което потребителят знае), притежание (нещо, което потребителят притежава) и същност (нещо, което потребителят е), които са независими, така че нарушаването на един от тях не компрометира надеждността на другите и са проектирани по такъв начин, че да защитават поверителността на данните за аутентикация.

1.23. "ИДЕНТИФИКАЦИОННО НИВО 1" означава процедура за идентификация, която изисква най-малко: за български граждани: представяне на лична карта/паспорт и заснемане на лицето, заедно с представения документ за самоличност в реално време и попълване на Въпросник Опознай своя клиент, а за граждани на държава членка на Европейския съюз, ЕИП и Конфедерация Швейцария: представяне на паспорт/лична карта, удостоверение за пребиваване, информация за адреса на лицето в чужбина, попълване на Въпросник Опознай своя клиент и/или друг идентификационен документ, както и заснемане на лицето, заедно с представения документ за самоличност в реално време. Идентификацията се извършва с наша автоматизирана система използваща компоненти на трети страни - доставчици на услуги по идентификация, а при необходимост данните могат да бъдат проверени и от наш служител.

1.24. "ИДЕНТИФИКАЦИОННО НИВО 2" означава процедура, в рамките на която, в зависимост от вида и размера на определена платежна операция и оценката на риска, "ПейМен Груп" ООД има право да изисква по своя преценка от Вас допълнителни документи и декларации, включително декларация за произход на средства, като условие за извършване на платежната операция.

1.25. "ИСКАНЕ ЗА ОБРАТНО ИЗКУПУВАНЕ" означава искане от Вас да получите обратно закупени от Вас Електронни пари от Вашата ПейМен сметка, в съответствие с Раздел XIV от настоящите Общи условия.

1.26. "ОБЩИ УСЛОВИЯ" означава настоящите Общи условия и включва нашата тарифа за такси, която можете да намерите в приложението "ПейМен такси и лимити" чрез Вашия ПейМен профил или на интернет страницата на ПайМен Груп - www.paymangroup.com.

1.27. "ЗАБРАНЕНА ТРАНСАКЦИЯ" означава всяка от следните Видове сделки:

- всякакви продажби тип "пирамида", Понци схеми или подобни маркетингови или матрични програми или други схеми за "бързо обогатяване" или инвестиционни програми с Висока доходност;
- продажбата, доставката или закупуването на незаконни предмети или предмети, които насърчават или улесняват незаконните дейности;
- продажбата, доставката или закупуването на фалшифицирани продукти или на продукти, нарушаващи права на интелектуална собственост;
- продукти или услуги за обработка или агрегиране на плащания от трети лица;
- пране на пари;
- финансиране или пропаганда на тероризма;
- порнография, ескорт услуги и продажба и/или реклама на сексуални услуги.

Запазваме си правото да добавяме и други категории забранени трансакции, като добавяме такива категории или към тези Общи условия или в отделен документ, публикуван на уебсайт: <https://www.paymangroup.com>.

1.28. "УСЛОВИЯ ЗА ДОПУСТИМОСТ НА БРАУЗЪР" - Вашият web браузър е някоя от следните системи - Chrome, Safari, Internet Explorer, MicroSoft EDGE, е обновен до последна версия на производителя и е настроен на най-високото ниво на защита на данните.

1.29. "ПИСМЕНО" ВКЛЮЧВА И ИМЕЙЛИ. Когато използваме думите "писмен" или "писмена форма" това включва и изявления, направени чрез имейли и/или нашия чат.

1.30. "ЗПУПС" означава Закон за платежните услуги и платежни системи.

II. ВИДОВЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

2.1. "ПейМен Груп" ООД предоставя услуги по откриване и управление на платежни сметки с индивидуален IBAN за извършване на входящи и изходящи разплащания в BGN, издаване на електронни пари, водене на платежни сметки за електронни пари в лева, разпространение и обратно изкупуване на електронни пари, **както и следните платежни услуги**, а именно:

2.1.1. незабавни P2P плащания - платежна услуга по смисъла на чл. 4, т. 3а и 3в от ЗПУПС;

2.1.2. входящи кредитни преводи към платежна сметка с индивидуален IBAN - платежна услуга по смисъла на чл. 4, т. 3в от ЗПУПС;

2.1.3. изходящи кредитни преводи към платежни сметки в лева, водени от доставчик на платежни услуги в Република България - платежна услуга по смисъла на чл. 4, т. 3в от ЗПУПС.

III. ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ, СРОК, ОТКАЗ ОТ ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГА

3.1. Настоящите Общи условия имат сила от дата, на която сме Ви изпратили уведомлението по Раздел IV, т. 4.11. по-долу, което означава, че сме Ви определили като "Допустимо лице", което може да ползва услугите ни ("Дата на влизане в сила").

3.2. Натискайки "Приемам" или "Съгласявам се" ("I Accept" или "I Agree"), където тази възможност е направена достъпна за Вас от web базираното приложение, Вие приемате, че това Ваше действие ще има значението на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги. Приемайки Общите условия, чрез начина посочен в предходното изречение, Вие се съгласявате, че правната сила на така положения Ваш електронен подпис е равностойна на тази на саморъчния подпис.

3.3. Линк към Общите условия ще Ви бъде предоставен чрез web базираното приложение по време или незабавно след приключване на процеса по регистрация, съгласно описаното в раздел IV, т. 4.11. по-долу, посредством който ще можете да изтеглите Общите условия във формат за разпечатване. Копие от актуалните Общите условия, с всички отразени изменения, каквито биха могли да бъдат правени, ще Ви бъде предоставен в web базираното приложение. Вие можете да поискате да Ви бъде предоставено копие на Общите условия, като в този случай ще Ви бъде изпратен линк към Общите условия на Вашия регистриран мобилен телефонен номер за услугата и/или електронен адрес.

3.4. В случай, че Вие сте избрали държава Република България и български език, то този Договор и всички съобщения до Вас ще бъдат на български език. В случай на противоречие между българската версия и превод на друг език, за валидна ще се счита българската версия. Вие се съгласявате, че заедно с българския език, ние имаме право да използваме и като допълнителен език английски език.

3.5. В период от 14 (четиринадесет) календарни дни, от датата на приемане на настоящите Общи условия, Вие имате правото да се откажете от Вашия Договор, като закриете своята ПейМен сметка. Ние ще Ви върнем наличните парични средства по банкова сметка, посочена от Вас. Вие няма да дължите каквито и да е такси и разноски за упражняване на това свое право, но сте длъжни да заплатите всички трансакции, извършени докато Вашата ПейМен сметка все още е била открита. Вие може да ни уведомите за желанието си да закриете Вашата ПейМен сметка чрез Вашето Приложение или като ни се обадите в нашия Център за контакт с клиенти. В случай, че този 14-дневен период е изтекъл, Вие все пак може да закриете Вашата ПейМен сметка в съответствие с Раздел X на настоящите Общи условия.

3.6. Ние си запазваме правото незабавно да прекратим Договора ни с Вас и да закрияем Вашата ПейМен сметка, ако имаме основание да смятаме, че Вие не отговаряте на условията, описани в Общите условия.

IV. РЕГИСТРИРАНЕ НА ПРОФИЛ В WEB БАЗИРАНОТО ПРИЛОЖЕНИЕ ПЕЙМЕН. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ВЕРИФИКАЦИЯ

4.1. За да се регистрирате в web базираното приложение ПейМен трябва да сте навършили 18 години.

4.1.1. За да използвате web базираното приложение ПейМен следва браузърът ви да отговоря на Условиата за допустимост на браузър, описани в Раздел I, т. 1.27. по-горе.

4.2. По време на процеса на регистрация в web базираното приложение и регистрацията Ви в него, ще бъдете помолени да:

4.2.1. въведете потребителско име и парола за достъп до приложението;

4.2.2. въведете код/кодовете за активация, изпратен на телефонния номер и/или на електронен адрес, въведен/и по време на регистрацията. Вашият електронен адрес ще бъде използван като идентификатор на потребител за влизане в уеб базираното приложение, заедно с Вашата парола;

4.2.3. предоставите Вашите лични данни и документи, необходими за Вашата идентификация;

4.2.4. зададете PIN/парола;

4.2.5. прочетете и приемете настоящите Общи условия и прилежащите към тях Такси и лимити;

4.2.6. Ако не сте изпълнили някоя от стъпките, посочени в т.4.2.1. до т. 4.2.4 по-горе, не можете да завършите процеса на активация на Приложение ПейМен.

4.3. С регистрирането във web базираното приложение ПейМен, съгласно т. 4.2. по-горе, Вие се съгласявате да използвате в съответствие с настоящите Общи условия услугите, предоставяни от Вашия ПейМен профил, както са описани по-горе, а именно:

- Платежни и свързани с тях услуги, предлагани от "ПейМен Груп" ООД, чрез електронен портфейл ПейМен и
- Неплатежни услуги, предлагани чрез Приложението ПейМен.

4.3.1. Чрез регистрирането Ви в web базираното приложение ПейМен Вие правите изявление, че сте приели и се съгласявате да спазвате разпоредбите на настоящите Общи условия;

4.3.2. Неплатежните услуги, предлагани чрез Приложението ПейМен, не могат да се използват самостоятелно без използването на ПейМен сметка.

4.4. Като част от процеса по регистрация и инсталация ще бъдете задължени да изпълните изискванията за идентификация за откриване на ПейМен сметка. Не е допустимо да използвате пълномощник и/или трето лице при регистрацията си и използването на Приложение ПейМен.

4.5. Само поради факта на стартиране на процеса по регистрация в web базираното приложение ПейМен не се считате за "Допустимо лице" да имате ПейМен сметка. За да се считате за "Допустимо лице" да имате ПейМен сметка трябва да са изпълнени и следните кумулативни условия:

4.5.1. да имате постоянно или временно пребиваване на територията на Република България;

4.5.2. да сте на възраст поне 18 години и имате правоспособност да сключвате договор;

4.5.3. да сте преминали всички наши изисквани идентификационни процедури и проверки за допустимост и сигурност:

4.5.3.1. следва да изпълнявате всички наши изисквания за допустимост до услугата, свързани/касаещи управление на риска от измами, но не само, както и изискванията ни за превенция на изпирането на пари и/или финансиране на

тероризъм, както и следва да не присъствате в какъвто и да е черен/забранителен списък или листа със санкции във връзка с пране на пари/финансиране на тероризъм, официално публикуван и оповестен от Регулаторите или друга международна институция, или да присъствате в черни (или сходни) списъци на картите измамници;

4.5.4. да сте ни предоставили валиден и функциониращ електронен адрес и телефонен номер;

4.5.5. да не сте в нарушение на тези Общи условия;

4.5.6. да не е налице друг Ваш регистриран профил в Приложението ПейМен, чрез който успешно сте преминали процедура по идентификация.

4.6. В случай, че Вие като клиент сте юридическо лице, то неговият/неговите законни представители и действителни собственици - физически лица следва да отговарят на условията посочени в т. 4.5. по-горе.

4.7. Не може да приемем регистрацията Ви, ако не сте "Допустимо лице", т.е. ако не отговаряте на описаните по-горе условия.

4.8. Ние ще прегледаме заявката Ви за използване на Приложението ПейМен колкото е възможно по-скоро, а Вашата ПейМен сметка ще бъде в състояние на "обработка се", докато не приключим с проверката ни и не активираме Вашата ПейМен сметка. Също така, имаме право да отхвърлим заявката Ви за използване на Приложението ПейМен по наша преценка и без да дължим мотивирано обяснение.

4.9. Вие се съгласявате, че в периода на разглеждане на Вашето заявка за използване на Приложението ПейМен или по всяко време в бъдеще, във връзка с Вашата ПейМен сметка, включително за целите на предотвратяване на измами и/или изпиране на пари:

4.9.1. може да Ви помолим да представите писмени доказателства, за да докажете самоличността си, адреса си, произхода и/или източниците на финансиране на средствата за зареждане на Вашата ПейМен сметка и/или

4.9.2. можем да извършваме проверки/верификация на самоличността Ви по електронен път директно или чрез използване на подходящи трети лица, като доставчици на услуги за проверка на самоличността.

4.10. Вие потвърждавате, че сте уведомени, че ние имаме законоустановеното задължение да идентифицираме и верифицираме Вашата самоличност в съответствие с приложимото законодателство относно мерките срещу изпиране на пари и финансиране на тероризма и вътрешните ни процедури във връзка с прилагането на тези мерки. Подобни мерки може да включват видео или селфи идентификация и верификация, използване на софтуер, проверка на документи или информация в официални бази данни или при независими източници, предоставени от международни организации, искане на допълнителна информация и други сходни.

4.10.1. Вие потвърждавате, че сте уведомени, че когато извършваме проверки/верификация на самоличността Ви, Ваша лична информация може да бъде разкрита пред трети лица, които да могат извършат подобни проверки/верификация. Тези проверки са проверки на самоличността и следователно няма да оказат неблагоприятно въздействие върху Вашия кредитен рейтинг. Въпреки това, тези трети лица могат да направят запис на съответната информацията, която може да

остане в архива им като доказателство, че е извършена проверка на самоличността Ви.

4.11. Нашето приемане на заявката Ви за използване на Приложението ще стане, когато Ви изпратим Уведомление в профила на Приложението, че успешно сте преминали процедурите ни по идентификация и проверка, и приемоте нашите Общи условия, **от който момент ще се счита, че е сключен настоящия Договор между Вас и нас. В това уведомление ще Ви бъде предоставен Ваш уникален клиентски номер и Ваши номера на сметки (IBAN), съгласно Вашия план.**

4.12. Необходимо е незабавно да ни информирате за промени свързани с Вашите лични данни, напр. ако се промени Вашето име, адрес, имейл адрес, данни относно документ за самоличност, номер на мобилен телефон, информация за банкова сметка или професионална дейност. Измененията в тези данни имат сила по отношение на нас, само от момента, в който сме били писмено уведомени за тях от Вас. Ние няма да носим отговорност за вреди, произтичащи от пропуски Ви да ги направите.

4.13. При достъпа до web приложение ПейМен през вашето мобилно устройство се обработват данни, за които се прилага Вашето действащо споразумение с предприятието, чиито електронни съобщителни услуги ползвате, както и неговата политика, свързана с това обработване. Трафикът на мобилен интернет, който реализирате при ползване на приложението ПейМен, се тарифира и заплаща съгласно цените на тарифния план, който ползвате по договора си със съответното предприятие, предоставящо електронни съобщителни услуги. За повече подробности е необходимо да се свържете с Вашия доставчик на електронни съобщителни услуги.

4.14. По времето на действие на настоящите Общи условия, Вие сте длъжни да ни предоставяте актуална, пълна и точна информация, съгласно нашите инструкции, както и да поддържате съответната информация във възможно най-актуален и точен вид през целия период на ползване на услугата. В случай на каквато и да е промяна в информацията, предоставена от Вас, Вие се съгласявате да обновите незабавно съответната информация на съответните места в web базираното приложение ПейМен, а Ние си запазваме правото да приемем или откажем тези обновления, както и да изискваме допълнителна информация/документи за това, преди да ги приемем.

V. ЗАРЕЖДАНЕ НА ПЕЙМЕН СМЕТКА

5.1. При получаване на уведомление от нас, че успешно сте преминали процедурите ни по идентификация и проверка и свързаното с това влизане в сила на тези Общи условия, можете да заредите своята ПейМен сметка, както е описано в този Раздел V, със средства, които да се използват за платежни операции.

5.1.1. Минималната сума за зареждане на Вашата ПейМен сметка е посочена в Приложение "ПейМен Такси и лимити". Балансът на Вашата ПейМен сметка никога не трябва да превишава определените лимити, съгласно Приложение "ПейМен Такси и лимити".

5.1.2. Вашата ПейМен сметка ще бъде активирана със стандартни лимити за услугите посочени в Приложение "ПейМен такси и лимити". Лимитите на Вашата ПейМен сметка са определени в съответната секцията Лимити в web базираното приложение.

5.1.3. По наша преценка, може да Ви бъде позволено да използвате само част от услугите ни, като например зареждане на електронни пари при определени лимити.

5.1.4. Поради законодателни причини, или поради съображения за управление на риска, или от мерки за сигурност, ние можем да налагаме или да променяме лимитите едностранно и без Ваше съгласие, за което ние ще Ви информираме през web базираното приложение освен ако нямаме правото по силата на Закона да не Ви уведомяваме в определени случаи. Ние имаме правото по своя собствена преценка да решим дали да изменим лимитите след постъпило клиентско искане за промяна на лимити и ние няма да носим отговорност в случай на отказ във връзка с подобно искане.

5.2. Можете да зареждате сметката си в "ПейМен Груп" ООД чрез кредитен трансфер и Подробни инструкции за това как да заредите своята ПейМен сметка са посочени в Приложението.

5.2.1. Можете да зареждате сметката си в Приложението, като изпратите кредитен превод, към своя ПейМен сметка обозначена с IBAN. При получаване на сумата от превода при нас, Вие ще получите електронни пари за същата сума и валута като сумата и валутата, получени от нас, и в същия работен ден, като датата на получаване на средствата. Ние не носим отговорност и не контролираме кога ще получим средствата от друг доставчик на платежни услуги и дали той или кореспондентските банки ще Ви начислят такси за прехвърлянето на средствата, както и дали той ще прехвърли сума към нас в пълен размер. Вие ще бъдете уведомени чрез web базираното приложение, , в секциите "Баланс" и "История на транзакциите" и/или чрез електронно съобщение за размера на заредените електронни пари, както и за датата на зареждащата транзакция по Вашата сметка.

5.2.2. Можете да заредите вашата ПейМен сметка и чрез ваша кредитна или дебитна карта вътре в Приложението.

5.2.3. За да получите сумата по Вашата ПейМен сметка, Вие трябва да предоставите коректния ваш IBAN и/или други данни за Вашата сметка, по начина, посочен във web базираното приложение, .

5.2.4. Вашата ПейМен сметка може да бъде заредена с електронни пари при получаване на пари от други Ваши сметки или услуги, които ползвате в рамките на нашата система, както и от други банкови сметки. За да получите пари от ПейМен сметка на друг Клиент в рамките на нашата система, трябва да предоставите на Платеца: или регистрирания от Вас имейл за ПейМен, или регистрирания от Вас мобилен телефонен номер за ПейМен, или номера на Вашата Сметка или уникалния клиентски номер.

5.2.5. Вие се съгласявате, че можем да наложим различни ограничения върху сумите на заредените електронни пари и/или специални изисквания и/или да не приемем превод от определени доставчици на платежни услуги и/или банки по наша преценка.

5.2.6. Датата на вальора за сметката на Получателя (Вашата ПейМен сметка), както и сумата при входящ превод ще бъдат налични не по-късно от работния ден, в който сумата на финансовата транзакция ни е била кредитирана, освен ако не сме

задължени по закон да задържим определена трансакция по причини, свързани с мерките против изпирането на пари или друг риск.

5.3. В случай, че в резултат на операция по зареждане на сметката се превишават едно или повече от ограниченията, посочени в Приложение "ПейМен Такси и лимити" или в резултат на други операции, вашата сметка надхвърли зададените ѝ трансакционни и оборотни лимити, в зависимост от случая, операцията няма да бъде одобрена преди преминаване на Идентификационно ниво 2 или операцията ще бъде отхвърлена. И в двата случая ще бъдете надлежно и своевременно уведомени.

5.4. Ние си запазваме правото да откажем конкретна операция по зареждане без предизвестие до Вас, с цел предотвратяване на измами, пране на пари или всякаква друга незаконна дейност.

5.5. Текущите ставки на таксите и/или комисионните и/или лимитите свързани с описаната операция в Раздел V, т. 5.2, могат да бъдат намерени в Приложение "ПейМен Такси и лимити".

VI. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ВАШАТА ПЕЙМЕН СМЕТКА

6.1. След като заредите Вашата ПейМен сметка, при наличие на техническа обезпеченост и съгласно тези Общи условия във всеки отделен случай, можете да използвате своята ПейМен сметка в рамките на наличните по нея средства, за извършване на платежни операции. Имате право да използвате Вашата ПейМен сметка само лично и нямате право да предоставяте ползването ѝ на никой друг, както и нямате право да продавате или прехвърляте на никого възможността да я използва. Ако разрешите достъп до Вашата ПейМен сметка на друго(и) лице(а), Вие ще носите пълна отговорност за всички трансакции, инициирани от това лице(а).

6.2. Трябва да се уверите, че има достатъчно наличност в сметката Ви в "ПейМен Груп" ООД, за да покриете сумата на дадена трансакция и всички приложими такси. Възможно е да откажем да извършим операция, ако нямате достатъчно салдо, за да покриете сумата на трансакцията и всички приложими такси.

6.3. Няма да бъдат начислявани никакви лихви по Вашата ПейМен сметка. Наличността по Вашата ПейМен сметка не е депозит и нямате право да претендирате за лихви.

6.4. Всички ПейМен сметки се водят в български лева и са обозначени с международен номер на банкова сметка (IBAN). ПейМен сметките с IBAN могат да бъдат използвани за изпълнение на платежни операции с кредитен превод и за платежни операции по директен дебит (последното единствено и само между сметки в системата ПейМен от клиенти на "ПейМен Груп" ООД).

6.5. Вие може да получавате кредитни преводи, включително кредитни преводи, наредени от друг доставчик на платежни услуги, по Вашата ПейМен сметка, както и да нареждате кредитен превод от Вашата ПейМен сметка към друга платежна сметка, обозначена с IBAN, водена от доставчик на платежни услуги, лицензиран в Република България или в държава

членка на ЕС. Изисква се преминаване на Идентификационно ниво 2 за извършване на кредитни преводи от Вашата ПейМен сметка, на стойности, заложи в Приложение "ПейМен такси и лимити".

6.6. "ПейМен Груп" ООД изпълнява кредитни преводи в сроковете, установени в ЗПУПС, а именно:

6.6.1. Ако не е уговорено друго между нас и Вас, нареждане за кредитен превод от Вашата ПейМен сметка към друга ПейМен сметка се изпълнява незабавно при получаване на нареждането в "ПейМен Груп" ООД, при наличие на достатъчно средства по ПейМен сметката на платеща с вальор на същия ден;

6.6.2. "ПейМен Груп" ООД, като доставчик на платежни услуги на платеща, осигурява заверяването на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя, ако е различен от "ПейМен Груп" ООД, със сумата на платежната операция, съгласно правилата на платежната система и условията на Банката, опосредстваща подчинения ни достъп до системата;

6.6.3. При кредитни преводи, наредени във Ваша полза, Вашата ПейМен сметка се заверява в деня, в който сумата е получена по сметка на "ПейМен Груп" ООД, като доставчик на платежни услуги на получателя.

6.7. Не е възможно теглене на пари в брой от Вашата ПейМен сметка. Внасянето на пари в брой по Вашата ПейМен сметка не е възможно.

6.8. Ще приспадне стойността на Вашите трансакции от салдото по сметката Ви в "ПейМен Груп" ООД. Също така ще приспадаме всички приложими такси/комисионни, веднага щом те станат дължими от Вас.

6.9. Вие се съгласявате и задължавате пред нас да не нарушавате правилата за достъп до приложението ПейМен, както и да не правите каквото и да било опити, да прекъснете или да нахърните функционалността му, включително, без ограничение: да не разпространявате файлове, съдържащи вируси, повредени файлове или друг подобен софтуер или програми, които могат да бъдат използвани за достъп, модифициране, изтриване или повреждане на файлове с данни.

6.10. Забранено е да използвате ПейМен сметката Ви:

6.10.1. за получаване на плащания в брой в нарушение на нормативните ограничения в тази област и посоченото в настоящите Общи условия (или за подпомагане на други в такава дейност);

6.10.2. в противоречие с приложимите законови и/или подзаконови нормативни актове, включително, без ограничение, тези, които се отнасят до пране на пари, измама, престъпна дейност, финансови услуги или защита на потребителите;

6.10.3. във връзка със сделка, която е забранена трансакция съгласно настоящите Общи условия.

6.11. По отношение на Ваша ПейМен сметка, която е достъпна онлайн, в случай, че е налице изрично съгласие от Ваша страна, дадено предварително с форма и съдържание определени от нас, "ПейМен Груп" ООД приема определени платежни операции по сметката да се инициират чрез доставчик на платежни услуги по инициране на плащане.

6.12. По отношение на Ваша ПейМен сметка, която е достъпна онлайн, в случай, че е налице изрично съгласие от Ваша страна, дадено предварително с форма и съдържание определени от нас, "ПейМен Груп" ООД приема да предоставя информация за сметката чрез доставчик на услуги по предоставяне на информация за сметка.

VII. ОДОБРЯВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

7.1. Трябва да одобрите всяка трансакция в момента, в който тя бъде иницирана от Вас.

7.2. Искането за обратно изкупуване ще се счита за отправено от Вас, когато се свържете с нас, за да поискате обратно изкупуване, както е описано в раздел XIV от настоящите Общи условия.

7.3. Кредитни преводи/P2P операции/ще се считат за наредени/дадени от Вас, когато влезете в профила си в приложението ПейМен – нещо, което само вие притежавате.

7.4. При кредитни преводи следва да попълните платежно нареждане за кредитен превод в Приложението като изберете меню "трансфери", и попълните данните за IBAN номер на Вашата ПейМен сметка, име (наименование) на получателя; международен номер на банкова сметка (IBAN) на получателя, сума на платежната операция, валута на платежната операция, дата за изпълнение, основание (информация за получателя), допълнителни пояснения и потвърдите платежното нареждане като въведете освен вашата парола и еднократен код, който ще ви изпратим чрез съобщение на мобилният ви номер или на вашия потвърден електронен адрес - нещо, което само вие знаете. Кодът ще е валиден 30 (тридесет) секунди. След това, ще трябва да стартирате операцията отново.

За Ваше улеснение, относно определени услуги, предлагани чрез Приложението, Приложението може да генерира автоматично попълнено нареждане за кредитен превод, което Вие следва да проверите и потвърдите, по начина, посочен по-горе. За да извършите успешно кредитен превод, Вие трябва да сте преминали успешно съответното необходимо идентификационно ниво и да имате активна сметка с IBAN в "ПейМен Груп" ООД.

7.5. При P2P операции следва да изберете данните на сметката в "ПейМен Груп" ООД, по която искате да прехвърлите средства (по мобилния номер или електронен адрес на съответния притежател на сметката) и потвърдите платежното нареждане като въведете в web базираното приложение, освен вашата парола и еднократен код, който ще ви изпратим чрез съобщение на мобилният ви номер или на вашия потвърден електронен адрес - нещо, което само вие знаете. Кодът ще е валиден 30 (тридесет) секунди. След това, ще трябва да стартирате операцията отново. За да извършите успешно трансакция P2P, Вие и получателят на плащането трябва да сте преминали успешно съответното необходимо идентификационно ниво и да имате активни сметки в "ПейМен Груп" ООД. В случай, че получателят на превода при P2P трансакция няма активна ПейМен сметка, даденото от Вас платежно нареждане няма да бъде изпълнено, докато получателят на превода не получи активна ПейМен сметка, като сумата на превода, заедно с дължимите такси, ако има такива, ще бъде блокирана по Вашата ПейМен сметка. В случаите по предходното изречение получателят на превода, ако е възможно, ще бъде поканен да извърши необходимите действия за активиране на негова ПейМен сметка с цел получаване на сумата по превода,

като по Ваше искане или ако в срок от 3 дни от получаване на платежното Ви нареждане получателят на превода при P2P трансакция няма активна ПейМен сметка, платежното Ви нареждане ще бъде отхвърлено и сумата на превода, заедно с дължимите такси ще бъде отблокирана от Вашата ПейМен сметка.

ВАЖНО! При P2P операции чрез web базираното приложение - функцията на потвърждение, ще се изпълнява, като въведете в web базираното приложение, освен вашата парола и еднократен код, който ще ви изпратим чрез съобщение на мобилният ви номер или на вашия потвърден електронен адрес - нещо, което само вие знаете. Кодът ще е валиден 30 (тридесет) секунди. След това, ще трябва да стартирате операцията отново. За Ваше улеснение, относно определени услуги, предлагани чрез Приложението, Приложението може да генерира автоматично попълнено нареждане за P2P операция, което Вие следва да проверите и потвърдите, по начините, посочени по-горе. За да извършите успешно P2P операция, Вие трябва да сте преминали успешно съответното необходимо идентификационно ниво и да имате активна сметка в "ПейМен Груп" ООД.

7.6. Вашето съгласие за изпълнение на операция ще се счита за получено от нас, както следва:

7.6.1. за кредитни преводи/P2P трансакции - в момента, в който получим инструкцията за плащане/платежно нареждане от Вас чрез приложението ПейМен;

7.6.2. за искания за обратно изкупуване на електронни пари - към момента, в който получим искането от Вас в съответствие с Раздел XIV, т. 14.2. от настоящите Общи условия.

7.7. Можете да оттеглите или отмените съгласието си за изпълнение на дадена операция (трансакция) по всяко време, докато то бъде получено от нас. Съгласие за изпълнение ще се счита за получено от нас и неотменимо (по смисъла на чл. 85 от ЗПУПС), след като бъде проверено и надлежно потвърдено от Вас и в последствие проверено от нас (достатъчна наличност по сметката, попълнените данни/информация са пълни, вярни и достатъчни и пр.). Съгласието за изпълнение на дадена операция (трансакция) не може да бъде оттеглено (или отменено) от Вас, след като сме го получили. За оттеглено (отменено) съгласие за изпълнение на операция (трансакция), след получаването му от нас, Вие дължите определените за това в Приложение "ПейМен такси и лимити" такси.

7.8. За всичко, което не е уговорено по отношение на платежните операции, описани в този Раздел и/или не е договорено между нас с отделно споразумение, се прилагат съответните разпоредби на ЗПУПС, 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 и всички допълнителните указания, дадени от регулатора.

7.9. Операции по ПейМен сметки се изпълняват само и единствено в цялост, и само ако има достатъчна наличност за изпълнението на операцията заедно със съпътстващите таксите и/или комисионни, определени в Приложение "ПейМен такси и лимити".

VIII. БЛОКИРАНЕ НА ВАШАТА ПЕЙМЕН СМЕТКА. ОТХВЪРЛЯНЕ НА ТРАНСАКЦИИ ОТ ВАШАТА ПЕЙМЕН СМЕТКА

8.1. Ние можем по всяко време да блокираме, преустановим, ограничим или деактивираме Вашия достъп до Приложението ПейМен или да спрем или ограничим достъпа до Вашата ПейМен сметка, поради причини, свързани със следното:

8.1.1. ние сме загрижени за сигурността на Приложението ПейМен;

8.1.2. знаем или подозираме, че Вашият ПейМен профил и/или Вашата ПейМен сметка се използва по неразрешен, незаконен или измамен начин;

8.1.3. трябва да го направим, за да се съобразим със закона на всяка приложима юрисдикция;

8.1.4. уведомени сме, че Вашето мобилно устройство е загубено или откраднато, както е описано подробно в Раздел XII, или:

8.1.5. ако Договорът между нас е бил прекратен, както е описано подробно в Раздел IX.

8.2. Ние ще Ви информираме за действията по т. 8.1. през Приложението (ако е възможно), по телефона и/или по електронната поща, посочвайки причините за спиране, ограничаване или деактивиране на Вашия ПейМен профил и/или ПейМен сметка, съответно за спирането или ограничаването достъпа до Вашия профил и/или за отказа ни да издадем и/или заменим функционалност в Приложението ПейМен. Ако не е възможно да Ви информираме предварително, ще Ви информираме незабавно след това, като посочим причините за това. Няма да Ви информираме само, ако това би компрометирало необходимите разумни мерки за сигурност и/или би било незаконно по друга причина.

8.3. Ние ще деблокираме Вашия ПейМен профил и/или Вашата ПейМен сметка във възможно най-кратки срокове, след като причините за блокирането престанат да съществуват и ще Ви информираме през Приложението (ако е възможно), по телефона и/или електронната поща, когато сме отблокирали Вашия ПейМен профил, и/или Вашата ПейМен сметка.

8.4. Ние може да откажем да извършим платежна операция, ако:

8.4.1. салдото, налично по Вашата ПейМен сметка по време на операцията е недостатъчно, за да покрие сумата на операцията и всички приложими такси;

8.4.2. ние, по наше усмотрение, считаме, че действате в нарушение на настоящите Общи условия/ или на приложимите закони, правила и разпоредби;

8.4.3. считаме, че определена трансакция е потенциално подозрителна или незаконна или нарушава настоящите Общи условия и/или на приложимите закони, правила и разпоредби; или

8.4.4. поради грешки, неизправности (механични или други) или откази от страна на търговци, платежни оператори или схеми за плащане, обработващи трансакции;

8.4.5. не можем да удостоверим самоличността Ви;

8.4.6. не изпълнявате разумни искания от нас за предоставяне на информация;

8.4.7. ако имаме причина да считаме, че сигурността на Вашата ПейМен сметка е била компрометирана по какъвто и да е начин или че Вие и / или всяко друго трето лице се

опитвате да инициирате или вече са започнали незаконни/забранени/неразрешени трансакции чрез/към Вашата ПейМен сметка.

8.5. Ако откажем да извършим операция ние ще Ви информираме при първа възможност и при всички случаи до края на работния ден след деня, в който сме получили Искане за съответната операция. Няма да Ви информираме само, ако информирането Ви би компрометирало необходимите разумни мерки за сигурност и/или би било незаконно по друг начин.

8.5.1. При кредитни преводи/ P2P трансакции - на екрана на Приложението ще се появи съобщение за грешка, което показва, че операцията не е извършена. Можете да се свържете с нас, за да попитате за причините за отказа ни да извършим тази операция и за инструкции как можете да поправите информацията, която е довела до отказа ни да одобрим операцията.

8.6. В случай, че блокираме Вашия профил в ПейМен ще бъдат блокирани всички функционалности. В случай, че блокираме само вашите ПейМен сметки, от тях няма да може да се изпълняват операции, но ще можете да достъпвате нотификациите, да актуализирате данни за вашата самоличност, да достъпвате история на вашите операции и други пасивни функции на Приложението.

8.7. Можете да коригирате всяка информация, която притежаваме, и която може да ни накара да откажем дадена операция, като се свържете с нас.

IX. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА И АНУЛИРАНЕ НА ВАШАТА ПЕЙМЕН СМЕТКА

9.1. Настоящият Договор, ще продължи да действа до прекратяването му в съответствие този Раздел.

9.2. Вие имате право да прекратите този Договор, по всяко време с писмено предизвестие до нас. За услугите, предоставени дистанционно, Вие имате законно право да се откажете от договора по всяко време на действието му. Вие нямате право да промените решението си по отношение на трансакциите, вече извършени от Вас чрез използване на Вашата ПейМен сметка.

9.3. Ние имаме право да прекратим незабавно договора с Вас, като изпратим писмено известие до Вас, ако нарушите която и да е част от настоящите Общи условия, включително при едно от следните условия:

9.3.1. при неплащане или забавено плащане на дължими суми към нас;

9.3.2. при смърт или настъпване на недееспособност на клиент физическо лице, съответно обявяване в несъстоятелност или ликвидация на клиент - юридическо лице;

9.3.3. при непредоставяне на информация (изискана от нас в разумен срок), която е необходима за предоставяне на услугите по тези Общи условия ;

9.3.4. при използване на услугите от Приложението по начин, който нарушава правата на трети лица и/или ако предприемате каквито и да било действия, които

биха могли да застрашат сигурността и/или да накърнят доброто име и репутацията ни;

9.3.5. ако нарушавате и/или се опитвате да нарушите защитата на Приложението (включително, но не само: да промените и/или да опитвате да промените всякаква информация, предприемате неупълномощени влизания, неоторизиран достъп или изтриване на данни, както и намеса в услугата, системата, хост или мрежа, всякакъв вид спам, хакерство, фалшифициране на данни или други разрушителни или вредни действия или застрашаване на сигурността по какъвто и да е начин);

9.3.6. при наличие на данни, че използвате услугите ни с измамна, незаконна или неетична дейност и/или позволявате на трето лице да направи това;

9.3.7. при неизползване на приложението повече от 6 (шест) месеца и в случай че балансът по платежните Ви сметка е 0 (нула) лева;

9.3.8. в случай че вече е налице Ваш профил в ПейМен, чрез който сте преминали успешно процедура по верификация.

9.4. Вън от случаите по т. 10.3, ние имаме право да прекратим Договора с Вас по каквато и да е причина, като Ви изпратим най-малко 1 (едно) - месечно писмено предизвестие.

9.5. Имаме право да прекратим Договора с Вас незабавно и/или да прекратим незабавно Вашия профил в ПейМен и ползването на Вашата ПейМен сметка, както и другите услуги, които предлага Приложението, ако преценим, че Вашия ПейМен профил, се използва умишлено от Вас или от някой друг за извършване на измама или за други незаконни цели. Ако направим това, ние ще Ви уведомим по телефона или по електронната поща, веднага щом ни е възможно да го направим, при което трябва да прекратите използването на Вашите ПейМен профил, и особено Вашата ПейМен сметка.

9.6. В случай, че ние прекратим или Вие прекратите Договора, веднага щом е възможно (и обикновено в рамките на 10 (десет) работни дни, след като ни уведомите, че прекратявате този договор), ние ще върнем всички останали средства по баланса във Вашата ПейМен сметка (след приспадането на всички текущи операции и приложимите такси). Моля, обърнете внимание, че за да се спазят приложимите закони и регулаторни изисквания, включително изискванията за борба с прането на пари и финансирането на тероризма, може да се наложи:

9.6.1. да потвърдите самоличността си; и

9.6.2. да получите остатъчното салдо само в своя лична банкова сметка на Ваше име, като трябва да ни уведомите коя Ваша сметка предпочитате.

9.7. След като Договорът бъде прекратен, няма да имате право на възстановяване на суми, които вече сте използвали за оторизирани или неосчетоводени трансакции, и/или каквито и да е такси за използване на ПейМен сметката Ви, направени преди прекратяването.

Х. ЗАЩИТА НА СИГУРНОСТТА НА ВАШИЯ ПЕЙМЕН ПРОФИЛ И ВАШАТА ПЕЙМЕН СМЕТКА

10.1. Трябва да третирате Вашия ПейМен профил и Вашата ПейМен сметка, потребителски идентификатори, пароли, кодове и PIN със същото ниво на грижа и усърдие, сякаш са пари в

брой, като Вие се задължавате да не ги разкривате или да позволявате те да бъдат използвани от който и да е било друг.

10.2. В случай, че Вашето мобилно устройство е загубено или откраднато, или ако подозирате, че някой друг има достъп до Вашия ПейМен профил и/или Пеймен сметка в Приложението и/или знае Вашите идентификатори на потребител, пароли, кодове, следвайте инструкциите, посочени в Раздел XII по-долу. Може да загубите част или цялото салдо по сметката Ви по същия начин, както ако сте загубили пари в портфейла си, ако не спазвате нашите инструкции за сигурност и поверителност на достъпа.

10.3. Вие носите отговорност за настройката на Вашата парола. Вашата парола трябва да отговарят на следните изисквания:

- трябва да се състои от най-най-малко осем символа, максимум дванадесет;
- най-малко шест символа трябва да бъдат различни;
- Трябва да съдържа най-малко следните типове символи: цифри, малка буква, главна буква, специален знак
- не трябва да се показват в реда описан на европейска клавиатура (например qwerty).

10.4. Трябва да запомните Вашата парола и да я пазите в тайна по всяко време. Никога не бива да разкривате на никого своята парола и/или друга информация, свързана с персоналните защитни характеристики на платежните инструменти по тези Общи условия. Ако подозирате, че някой друг знае Вашата парола, трябва да ни информирате незабавно и да го промените възможно най-скоро.

10.5. В случай, че във Вашия профил ПейМен бъде въведен 3 (три) последователни пъти грешна парола при опит за оторизиране на трансакция, за да сме сигурни, че в действителност Вие се опитвате да влезете в профила си, ние ще блокираме Вашия профил и ще изискаме да изпратите снимка (селфи) с лична карта или паспорт, на която ясно се вижда Вашето лице и документ за установяване на самоличността Ви или ще поискаме провеждане на видеоразговор. Изпращането на снимката се извършва на следния електронен адрес: mrpayman@mrpayman.com. В срок до 3 (три) работни дни ние ще разблокираме профила Ви и ще Ви предоставим достъп до Приложението.

10.6. Ние имаме право да деактивираме всеки Ваш идентификационен код или парола, независимо дали са избрани от Вас или са Ви предоставени от нас, по всяко време, ако по наше мнение Вие не сте изпълнили някоя от разпоредбите на тези Общи условия.

10.7. Препоръчваме Ви да проверявате периодично историята на баланса по сметката Ви и Вашите операции чрез Приложението. Ние ще Ви предоставяме извлечение за скорошни трансакции чрез Приложението, като може да искате да запазите екранна снимка на това извлечение за Вашия архив. Вашето извлечение ще покаже:

- 10.7.1.** информация, свързана с идентифицирането на всяка трансакция;
- 10.7.2.** сумата на всяка трансакция, включително събраните такси, посочена във валутата, в която е била платена или дебитирана от ПейМен сметката Ви;
- 10.7.3.** където е приложимо, сумата на всяка трансакция след обмяна на валута (ако има такава);

10.7.4. за всяка трансакция - датата, на която Вашето нареждане е получено от нас, както е описано в Раздел VII от настоящите Общи условия; и

10.7.5. начален, краен, и разполагаем баланс по сметката.

XI. ДОКЛАДВАНЕ НА НАРУШЕНИЯ НА СИГУРНОСТТА И/ИЛИ ЗА НЕРАЗРЕШЕНИ ИЛИ НЕТОЧНО ИЗПЪЛНЕНИ ТРАНСАКЦИИ (ОПЕРАЦИИ)

11.1. В случай, че знаете или подозирате, че:

11.1.1. някой друг има достъп до Вашия ПейМен профил и/или ПейМен сметка и/или услугите, предоставяни от Вашия ПейМен профил, **и/или**

11.1.2. Вашите идентификатори на потребител, пароли, кодове и и/или всяка друга информация за сигурността е известна или станала достъпна до трето лице, трябва да ни уведомите незабавно в писмена форма на електронен адрес mrpayman@mrpayman.com

11.2. В случай, че смятате, че операция (трансакция), която не е разрешена от Вас, е била обработена или че операцията (трансакцията) е била извършена неправилно, трябва да се свържете с нас незабавно на нашата гореща линия за услуги, която е на разположение между 10:00 и 18:00 часа (Източно Европейска часова зона) от понеделник до петък или да ни уведомите незабавно в писмена форма на имейл mrpayman@mrpayman.com, налична в ПейМен. Ние може да Ви помолим да ни изпратите формуляр за оспорване на операция (трансакция).

11.2.1. Ние ще проведем разследване относно твърдението Ви, че дадена операция (трансакция) не е била разрешена от Вас и когато това е позволено от закона, може да съберем такса за това разследване.

XII. ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СРЕДСТВА ОТ НЕРАЗРЕШЕНИ ИЛИ НЕТОЧНО ИЗВЪРШЕНИ ТРАНСАКЦИИ (ОПЕРАЦИИ)

12.1. При условие, че сте ни уведомили в съответствие с Раздел XII, т. 11.2. по-горе за всяка неразрешена/неправилно извършена операция (трансакция), без забавяне и най-късно до 13 (тринадесет) месеца от датата на извършването ѝ, Вие имате право на възстановяване на средствата по тази трансакция при условията, посочени в този Раздел.

12.2. В случай, че сте инициирали трансакция и получателят не е получил наредените средства, ние ще положим незабавни усилия да проследим трансакцията и ще Ви уведомим за резултата. Освен ако не можем да докажем, че платежната операция е получена от доставчика на платежни услуги на получателя, ние ще възстановим съответната сума по неточно извършената операция и ще възстановим баланса на Вашата сметка до нивото, което би било, ако тази конкретна трансакция не е била извършена.

12.3. В случай, че ние извършим платежна операция в съответствие с информацията, която сте ни предоставил, включително, съобразно посочения от Вас IBAN, ние няма да носим отговорност пред Вас за неизпълнение и/или неточно изпълнение, ако се окаже, че

предоставената ни от Вас информация е невярна, неточна и/или непълна. Ще положим обаче разумни усилия, за да възстановим средствата, свързани с тази трансакция, като ще Ви таксуваме за направените от нас разходи.

12.4. В случай, че ние сме отговорни за неправилно извършена и/или неразрешена трансакция, за която сте ни уведомили в съответствие с Раздел XII, т. 11.2 по-горе, ние ще възстановим съответната сума като възстановим баланса на Вашата ПейМен сметка до нивото, което би било, ако тази конкретна трансакция не е била извършена.

12.5. В случай, че неразрешена трансакция е извършена в резултат на измама или когато с умисъл или груба небрежност Вие не сте използвали ПейМен или Вашата ПейМен сметка в съответствие с настоящите Общи условия (включително не сте спазили задълженията за опазване на ПейМен профил и/или ПейМен сметката, потребителски идентификатори, Пароли, кодове и/или PIN и/или всяка друга информация за сигурността), няма да възстановим сумата и Вие ще бъдете отговорни за цялата сума на неразрешената трансакция и ще понесете всички загуби.

12.6. В случай, че имате основание за възстановяване на суми по неправилно извършени или неразрешени трансакции, ние ще ги възстановим възможно най-скоро след получаване на Вашата претенция или на допълнителна информация, която може да поискаме, за да разследваме правото Ви на възстановяване. Ако обаче, след разследване, имаме разумни основания да смятаме, че възстановяването в действителност не се дължи на Вас по каквато и да било причина или че сме направили неоснователно възстановяване, ние ще имаме право да поискаме връщане обратно на предишното възстановяване и Вие ще бъдете отговорни за всяко загуба, която е причинена на нас или на Вас от използването на Приложението и/или на Вашата ПейМен сметка.

12.7. Когато по ПейМен сметка са постъпили средства в резултат на измама, ние имаме право да задължим служебно съответната ПейМен сметка със съответната сума и да извършим служебен коригиращ превод за възстановяване на неправомерно постъпилите суми по сметка на наредителя или по сметка на доставчика на платежни услуги на наредителя, за което с приемането на настоящите Общи условия Вие давате своето съгласие.

12.8. Когато "ПейМен Груп" ООД действа като доставчик на платежни услуги на получателя и не е изпълнил или неточно е изпълнил платежна операция, "ПейМен Груп" ООД незабавно заверява сметката на получателя, посочен в платежното нареждане, със сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция или в случай на дублирано изпълнение на разрешена платежна операция възстановява сметката на получателя в състоянието, в което тя би се намирала без изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

12.9. Когато "ПейМен Груп" ООД действа като доставчикът на платежни услуги на получателя и е изпълнил неточно платежна операция, като е заверил платежна сметка с различен от посочения в платежното нареждане уникален идентификатор, или е заверил сметката на получателя със сума, различна от посочената в платежното нареждане, или е дублирано изпълнението на разрешена платежна операция, "ПейМен груп" ООД има право да извърши служебен коригиращ превод в срок до 5 (пет) работни дни от датата на

заверяването, съответно възстановяването по предходната т. 13.8. "ПейМен Груп" ООД може да задължи сметката на получателя, когато по тази сметката има средства, до размера на подлежащата на коригиране сума, но не по-късно от срока по предходното изречение. Ако по сметката на получателя няма средства, достатъчни за възстановяване на подлежащата на коригиране сума към последния ден на срока по изречение първо, "ПейМен груп" ООД извършва служебен коригиращ превод в размер, равен на наличността по сметката към този момент.

XIII. ОБРАТНО ИЗКУПУВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИТЕ ПАРИ, ДЪРЖАНИ ПО ВАШАТА СМЕТКА ЗА ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ

13.1. Вие имате право да поискате обратно изкупуване на електронните пари, държани във Вашата ПейМен сметка за електронни пари.

13.2. Имате право на обратно изкупуване относно средствата по Вашата ПейМен сметка по всяко време, изцяло или частично, при спазване на ограниченията в раздели VII, т. 7.2 и настоящия Раздел XIII.

13.3. За да обработим Вашето Искане за обратно изкупуване, може да поискаме да ни предоставите документи, доказателства и друга информация, за да потвърдите самоличността си, с цел спазване на приложимите закони и регулаторни изисквания.

13.4. Размерът на таксата за обратно изкупуване се определя в Приложението "ПейМен Такси и лимити" и може да се промени с течение на времето.

13.5. Ние ще възстановим средствата от Вашата ПейМен сметка за електронни пари, като по наша преценка, имаме право да ги преведем към лична банкова сметка на Ваше име, която сте използвали при зареждане на сметката Ви при нас. Не се допуска обратно изкупуване в брой или чрез теглене в брой на паричната стойност на електронните пари.

13.6. При закриване на Вашата ПейМен сметка и прекратяване на Договора от Ваша страна, Вие имате право лично да поискате през web базираното приложение, да изкупим обратно целия наличен баланс от Вашите електронни пари, след приспадане на всички приложими такси към момента на закриване на Вашата ПейМен сметка (в случай, че такива са налични). След успешно приключване на нашите процедури по идентификация и верификация и съответствие с правните и регулаторни изисквания, ние ще Ви преведем сумата, на която възлизат наличните в сметката електронни пари, намалена със сумата на приложимите такси, като например такса за обратно изкупуване, посочена в Приложение "ПейМен такси и лимити" или такса за обмяна на валута, ако е приложимо, и евентуално такси за банков превод. Ние, ще инициираме превод на останалата сума по личната Ви сметка, която трябва да е в същата валута като валутата на сметката за електронни пари.

13.8. Ние не носим отговорност за неправилно извършени преводи въз основа на грешна или непълна информация. Ние не носим отговорност за забавяне на обратното изкупуване на електронни пари, когато то се дължи на участието на трето лице в превода на изкупените пари.

13.9. Вие нямате право на обратно изкупуване на електронни пари и не може да изисквате от нас такова, ако нямате наличен баланс в сметката Ви за електронни пари поради каквато и да е причина, както и в случай че балансът не е достатъчен за покриване на таксите за изкупуването.

13.10. Ако останалата сума електронни пари не може да бъде изкупена обратно съгласно клаузите по-горе, Вие имате право в срок от 5 (пет) години след закриването на сметката да поискате изкупуване на цялата останала сума в нейната цялост и съгласно Общите условия, след който срок всички електронни пари, останали по Вашата ПейМен сметка стават наша собственост. За целите на тази разпоредба сметката се прекратява, когато Вие не можете повече да използвате Вашите електронни пари за извършване на зареждащи и/или платежни трансакции или да използвате услугата като цяло. Всяко обратно изкупуване съгласно този текст зависи от успешното завършване на приложимите проверки във връзка с прилагането на мерки срещу изпирането на пари, относно измами или относно други незаконни действия, като Вие приемате да предоставите поисканата от нас информация, за да се извършат тези проверки. Нищо в тази клауза не ограничава нашето право да прекратим Рамковия договор съгласно другите клаузи по настоящите Общи условия или разпоредбите на Закона.

13.11. По отношение на физически лица: Ние ще считаме, че правоотношението между нас продължава, докато не бъдем уведомени писмено за Вашата смърт, в който момент ние ще закрием сметката с незабавен ефект. Ние следва да бъдем писмено уведомени чрез писмо до адреса ни на управление (изпращането на имейл или текстови съобщения няма да се считат за надлежно уведомление) от лицето, което е овластено по смисъла на Закона с правото и задължението да отговаря за делата Ви, като ние ще приемаме инструкции единствено от това лице или лица. Това лице може да бъде наследник, заветник, управител или изпълнител на завещанието или друго подобно. Ние имаме правото да изискваме като потвърждение за сметка Ви всякакви доказателства, каквото може да ни е необходимо, за да установим надлежното овластяване и представителство на лицето, твърдящо, че има право да се разпорежда с делата Ви, като ние не сме длъжни да изпълняваме инструкциите на това лице, докато не се убедим напълно в надлежното му овластяване. При наличие на електронни пари те ще бъдат възстановени след надлежна идентификация на лицето, което е овластено да получи средствата по съответна платежна сметка.

XIV. НАШАТА ОТГОВОРНОСТ

14.1. Ние няма да носим отговорност пред Вас за вреди и загуби, произтичащи от:

14.1.1. всяка неразрешена операция (трансакция), при която сте действали с измама или когато с умисъл или груба небрежност не сте използвали ПейМен и/или Вашата ПейМен Сметка в съответствие с настоящите Общи условия (включително задълженията Ви за безопасно използване на ПейМен и Вашата ПейМен сметка, потребителски идентификатори, Пароли, кодове или друга информация, свързана със сигурността);

14.1.2. всяка трансакция, която сме извършили в съответствие с информацията, която сте ни предоставили, когато се окаже, че предоставената ни от Вас информация е неправилна, неточна или невярна (въпреки че ще полагаме разумни усилия, за да възстановим средствата по тази трансакция);

14.1.3. всяко необичайно или непредвидимо обстоятелство извън нашия контрол, когато не бихме могли да избегнем настъпването на неговите последици, въпреки полагането на разумни усилия за това;

14.1.4. неизправност на Вашето мобилно устройство или друго оборудване, браузер, софтуер или услуги, които са необходими за успешното техническо изпълнение на дадена операция и върху което нямаме контрол или;

14.1.5. спазването на приложимите закони и/или регулаторни изисквания.

14.2. Ние също така няма да носим отговорност за:

14.2.1. прекъсване на дейността, което пряко или непряко е по причина от дейността или системата на трето лице; или

14.2.2. загуба на приходи, репутация, пропуснати ползи или очаквани спестявания; или

14.2.3. всяка загуба или вреда, която не произтича директно от нарушаването на настоящите Общи условия от наша страна; или

14.2.4. качеството и/или количеството на стоки или услуги, закупени от Вас чрез ПейМен; или

14.2.5. услугите, предоставяни от трети лица, различни от "ПейМен Груп" ООД, чрез или с техническото подпомагане на Приложението ПейМен.

14.3. Ще полагаме разумни усилия, за да Ви предоставим ПейМен и ПейМен сметка, но ние няма да носим отговорност за загуби или вреди, които възникват, ако те или приложението ПейМен не са достъпни по всяко време по причини, вън от нашия контрол, или ако достъпът се прекъсва по причини, вън от нашия контрол.

14.4. Освен загубите, посочени в точките по-горе (за които не носим отговорност) и при спазване на изискванията на ЗПУПС и точките по-долу, максималният общ размер на нашата отговорност към Вас за вреди по или във връзка с настоящите Общи условия, при всички обстоятелства ще бъде ограничена до сумата от 500 (петстотин) лева за всеки 12 (дванадесет) - месечен период от действието на Договора.

14.5. Като дружество за електронни пари, "ПейМен Груп" ООД прилага надеждни мерки за осигуряване непрекъсваемостта на дейността, ефективни планове за извънредни ситуации и процедура за редовни тестове и преглед на ефективността и адекватността на тези планове, както и правила за сигурност, които защитават ползвателите на платежни услуги срещу установените рискове, измами или незаконно присвояване на чувствителни и лични данни. Независимо от това, ние не гарантираме и не обещаваме, предвид възможните действия и въздействия от трети лица, върху които "ПейМен Груп" ООД няма контрол, че ПейМен ще отговаря на Вашите изисквания или че работата на ПейМен и ПейМен сметката ще бъде непрекъсната или без грешки или че ПейМен няма да има никакви вируси, троянски коне или друг подобен софтуер или подобни програми, които могат да бъдат използвани за достъп, модифициране, изтриване или повреждане на файлове с данни или други компютърни програми, използвани от Вас, или че дефекти в приложението ПейМен ще бъдат коригирани (въпреки че ние ще се стремим да Ви помогнем, ако се свържете с нас).

14.6. Вие сте отговорни за конфигурирането на Вашата информационна система, компютърни програми и платформа, за да получите достъп до ПейМен. Ние не осигурява

антивирусен софтуер, по Ваша преценка може да използвате собствения си антивирусен софтуер.

14.7. Ние няма да носим отговорност за каквито и да било загуби или вреди, причинени от вирус, разпространение на атака на отказ на услуга или друг технологично вредоносен материал, който може да зарази Вашия компютър или друго устройство или оборудване, компютърни програми, данни или друг патентован материал за използването на Приложението ПейМен, върху които нямаме контрол.

14.8. Вие ще използвате ПейМен и ПейМен сметката Ви на свой собствен риск.

XV. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ И ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА

15.1. Всички права на интелектуална собственост върху Електронния портфейл ПейМен и неговото съдържание по целия свят принадлежат на "ПейМен Груп" ООД. Всички имуществени и неимуществени права върху Приложението принадлежат на "ПейМен Груп" ООД. Вие не придобивате права по отношение на Електронния портфейл ПейМен и Приложението освен правото да го използвате лично в съответствие с условията на настоящите Общи условия .

15.2. "ПейМен Груп", "Мр. ПейМен", "ПейМен сметка", "Mr. PayMan", "PayMan Group", "PayMan account" и всички свързани интернет адреси, лога, марки и/или дизайни, софтуерни кодове, визуализации, интерактивни функционалности или подобни, софтуер, интерфейси, стандартни или специални дизайни, web базираното приложение, , или визуализации или други свързани с нашата услуга, са защитени от авторски права, регистрирани търговски марки и/или патенти или други наши права на интелектуална собственост или на трето лице - лицензодател. Вие нямате право да ги използвате, копирате, имитирате, преработвате или изменяте, продавате, разпространявате или предоставяте без нашето изричното предварително писмено съгласие, дадено в отделен договор.

XVI. ЗАЩИТА НА ВАШИТЕ ЛИЧНИТЕ ДАННИ. ФИНАНСОВА ТАЙНА

16.1. Ние имаме правото да съхраняваме и обработваме Вашите лични данни. За информация относно нашите практики при защитата на конфиденциални данни Вие сте длъжни да прочете Политиката за поверителност, представляваща неразделна част от настоящите Общи условия , достъпна в web базираното приложение, .

16.2. Ние, като доставчик на платежни услуги и услуги с електронни пари, сме обвързани съгласно приложимото законодателство да спазваме конфиденциалност относно Вашата финансова информация ("Конфиденциална информация").

XVII. ТАКСИ И ЛИМИТИ. ОБМЕННИ КУРСОВЕ

17.1. Подробна информация за таксите/комисионните и лимитите, свързани с Вашия ПейМен и Вашата ПейМен сметка се намира в настоящите Общи условия и Тарифата към него, съдържаща се в Приложение "ПейМен Такси и лимити", което може да се намери чрез Вашия ПейМен или на интернет страницата ни. Всички ограничения за използването на Вашия ПейМен и Вашата ПейМен сметка са описани в Приложение "ПейМен такси и лимити". Начислените такси/комисионни ще бъдат дебитирани директно от Вашия баланс по Вашата ПейМен сметка. Тарифата може да бъде променяна едностранно от нас с двумесечно предизвестие, адресирано до Вас. Промените в Тарифата ще бъдат посочвани чрез web базираното приложение, като ще бъдете надлежно известен в съответствие с условията по Рамковия договор.

17.2. С активирането на Вашия ПейМен Вие се съгласявате да заплатите всички приложими такси, свързани с използването на приложението ПейМен, Вашата ПейМен сметка, както е посочено в настоящите Общи условия, съответно в Приложение "ПейМен Такси и лимити".

XVIII. ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ И ДЕТАЙЛИ ЗА КОНТАКТ

18.1. С приемането на настоящите Общи условия Вие потвърждавате, че информацията, която ни предоставяте и ще ни предоставяте, е вярна, точна и актуална. Вие потвърждавате, че ще ни уведомите незабавно, като се свържете с нас на mrpayman@mrpayman.com, ако промените личните си данни. Можете също така да актуализирате своя адрес и данни за електронна поща, като следвате инструкциите в ПейМен. Ако се свържем с Вас във връзка с Вашия ПейМен профил, Вашата ПейМен сметка, ще използваме най-новите ни известни данни за контакт, които сте ни предоставили.

18.2. Личните данни, които ни предоставяте (включително, без ограничение, имейл адрес или друг идентификатор на потребител и парола), ще бъдат обработени от "ПейМен Груп" ООД в съответствие и за целите, посочени в настоящите Общи условия и Политиката ни за поверителност. Моля прочетете внимателно Политиката ни за поверителност, тъй като тя предоставя информация за това как използваме, споделяме, съхраняваме и обработваме Вашата лична информация.

XIX. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

19.1. С настоящото Вие се съгласявате, че имаме право периодично да въвеждаме изменения в Общите условия. Чрез уведомление чрез web базираното приложение, ние ще ви дадем двумесечно предизвестие за промените по Общите условия преди началната дата на влизането в сила, освен в случаите, когато по-кратък срок е наложен поради регулаторни изисквания. В случай, че правим промени в някоя от услуги ни без платежен характер, ние ще ви дадем едномесечно предизвестие в web базираното приложение, освен ако не е позволен по-кратък срок съгласно Закона.

19.2. Вие разбирате и приемате, че ще се счита, че сте приели и съгласили с измененията, освен ако не ни уведомите за противното чрез известие в съответствие с предвидения в Общите условия начин преди датата, на която измененията ще влязат в сила, в който случай Рамковият договор, описан в настоящите Общи условия, ще се счита за прекратен, без такса за прекратяване, незабавно и преди влизането в сила на измененията.

19.3. Нищо в този Раздел не ограничава:

19.3.1. Нашето право без предварително уведомяване да осъвременяваме и преработваме периодично своите политики или да добавяме периодично нови функционалности към услугата, които могат да се приемат от Вас чрез самото използване на тези нови функционалности. Такива преработки могат да бъдат въведени по начин, избран от нас, като този начин може да включва комуникация чрез имейла или чрез публикуване на информацията на нашия уебсайт за услугата или в web базираното приложение;

19.3.2. Правото на страните да изменят условията на този раздел, когато това изменение не е забранено от Закона и двете страни са съгласни с него.

19.4. Ние имаме право да извършваме нововъведения, подобрения, разработки, да добавяме нови функционалности, да усъвършенстваме Вашия акаунт или да изменяме имената на сметката или продуктите едностранно и без Вашето съгласие, за което ще Ви информираме през web базираното приложение.

XX. КОМУНИКАЦИЯ И ИЗВЕСТИЯ

20.1. Цялата информация ще Ви бъде предоставена или осигурена по достъпен начин, на български или английски език, или друг език поддържан от нас, в ясна и разбираема форма.

20.2. Вие сте съгласни да Ви изпращаме известия и други съобщения чрез web базираното приложение, предоставения от Вас имейл адрес или по други подходящи начини във връзка със всеки въпрос, който се отнася до ползването на ПейМен, включително настоящите Общи условия (в т.ч. изменения и допълнения на Общите условия р), известия или предоставяне на информация за ПейМен и авторизация на плащания.

20.3. Определени съобщения се отправят по следния начин:

22.3.1. Общите условия Ви се предоставя чрез web базираното приложение, при регистрацията и ще бъдат достъпни също там;

20.3.2. Измененията в настоящите Общи условия след регистрацията се предоставят чрез web базираното приложение;

20.3.3. Освен в случаите, когато в Договора, описан в настоящите Общи условия е посочено друго, известие за прекратяването му Ви се предоставя чрез web базираното приложение;

20.3.4. Информацията за баланса, трансакциите или извлеченията ще бъде налична в историята на трансакциите, достъпна в web базираното приложение;

20.2.5. Информация за преустановяването на услугата или за отказ от изпълнение на трансакции с електронни пари ще бъде предоставена чрез web базираното приложение.

20.4. Всяко известие, изпратено до нас във връзка с тези Общи условия, трябва да бъде изпратено с препоръчана поща до някой от нашите адреси на управление, посочен по-горе: До: "ПейМен Груп" ООД, email: mrpayman@mrpayman.com

20.5. В случай на някой от изброените долу спешни случаи, следва да ни уведомите незабавно:

20.5.1. Известие за загуба, кражба, незаконна употреба или неразрешена употреба или пробив в сигурността трябва да се направи незабавно в Центъра за контакт с клиенти, на номерата, посочени в web базираното приложение;

20.5.2. Известие за заявление за закупуване на електронни пари, обратно изкупуване на електронни пари при прекратяване на Договора трябва да се изпрати през web базираното приложение;

20.5.3. Известие, че Вие не се съгласявате с измененията в Общите условия, преди влизане в сила на измененията, трябва да се изпрати през web базираното приложение, или имейл;

20.5.4. Известие от Вас относно конкретно оплакване от дадена услуга трябва да се изпрати през web базираното приложение. Запазваме си правото да не уважим исканията Ви за възстановяване на средства, породени от неразрешени трансакции, извършени чрез комуникационния канал за чат.

20.6. Всички имейл адреси, които сме обявили в web базираното приложение, , могат да бъдат използвани единствено с обща информационна цел относно функционалностите на услугата и не предоставя на клиентите ни конкретна информация. В случай, че се свържете с нас за клиентско обслужване или оплакване чрез Вашия имейл адрес, ние може да изискаме от Вас потвърждаване на Вашия имейл адрес, преди да отговорим.

20.7. С цел да ни помогнете да подобряваме непрестанно услугата, а също и от съображения за сигурност ние може да наблюдаваме и/или записваме нашите телефонни разговори с Вас.

XXI. ОБЩИ УСЛОВИЯ

21.1. Настоящите Общи условия, включително Политиката за поверителност, и останалите правни документи (ако има такива), представляват документите, които уреждат правоотношението ни във връзка с Вашето ползване на ПейМен сметката за електронни пари и изцяло заменя всички предходни договори във връзка с ползването на услугите на ПейМен за електронни пари.

21.2. Вие се съгласявате, че дори и да не упражним някое от правата или правните ни възможности по настоящите Общи условия (или произтичащи по силата на Закона), това няма да представлява отказ от право от наша страна и тези права или правни възможности ще продължат да бъдат възможност за нас.

21.3. В случай че Съдът, който е компетентен да постановява решения по въпроси, свързани с Общите условия, отсъди, че някоя от клаузите в тези Общи условия е невалидна по отношение на Вас, то тогава тази клауза не се прилага, без това да засяга останалата част от Общите условия. Останалите клаузи в Общите условия продължават да бъдат валидни и приложими.

21.4. Вие нямате право да прехвърляте своите права и задължения по настоящите Общи условия или по друг начин да ги възлагате или преотстъпвате без нашето предварително писмено съгласие.

21.5. Ние можем да прехвърляме нашите права и задължения по настоящите Общи условия на трето лице, като Ви дадем поне двумесечно предизвестие чрез имейл или чрез web

базираното приложение, освен ако прехвърлянето не се налага поради регулаторни причини. В случай на такова прехвърляне, ако не сте съгласен, ние ще Ви предоставим възможност да прекратите Рамковия договор без такси, глоби и подобни санкции.

21.6. Всеки иск или спор, възникнал във връзка с Общите условия и/или в резултат на предоставянето на нашите услуги трябва най-напред да бъде отправен до нас чрез web базираното приложение, или чрез Вашия телефонен номер, регистриран за Услугата. Вие трябва да подадете оплакването си в писмен вид, като заявите ясно неговото основание. Оплаквания на клиенти, които не са били успешно идентифицирани и верифицирани, ще бъдат оставяни без отговор, освен ако оплакването не е във връзка с процеса по идентификация и верификация. Всяко оплакване ще бъде разгледано до 5 (пет) дни от получаването му, под условие че полученото оплакване е ясно обяснено и подадено правилно, като Клиентът ще бъде надлежно уведомен за резултатите от разследването. В случай че е приложимо и необходимо, ще вземем незабавно необходимите мерки, за да поправим възникналата ситуация. В случай че няма произнасяне в срок по оплакването на Клиента поради независещи от нас причини, ние се задължаваме да изпратим отговор до Клиента, който да съдържа причините за забавянето и разумния срок, в който адресираният проблем бъде разрешен. При всички случаи решението ни по адресирания проблем ще бъде дадено до 35 (тридесет и пет) дни от регистриране на оплакването от Клиента. В случай че Вие въпреки това не сте удовлетворен от резултата от разследването, имате право да отнесе своето оплакване към следния регулаторен орган:

21.7. Оплаквания, свързани с ПейМен сметката за електронни пари: **Помирителната комисия за платежни спорове**, на следния адрес: Република България, гр. София, площад "Славейков" No 4а, ет. 3, която е компетентна и оправомощена да разгледа и реши по извънсъдебен ред спора по задължителен за страните начин. Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се използва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr>.

21.8. Тези Общи условия и отношенията между нас и Вас като страни по него се уреждат от българското право, при спазване на Вашите права, които са неотменими по Вашето местно законодателство. За неуредените в настоящите Общи условия въпроси се прилага ЗПУПС и издадените актове за неговото прилагане.

21.9. За спорове и/или оплаквания, които не могат да бъдат решени по друг начин, Вие се съгласявате те да бъдат подчинени на компетентните съдилища в град София, Република България, с изключение на случаите, в които сте потребител и имате право да изберете да предявите иск в Съда на страната по Вашето постоянно местопребиваване.