ОБЩИ УСЛОВИЯ ПО РАМКОВ ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

I. ДЕФИНИЦИИ

Чл. 1. По смисъла на настоящите общи условия, изброените по-долу думи и съкращения имат следното значение:

„ТФС" е Транскарт Файненшъл Сървисис АД със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1527, район „Оборище", ул. „Силистра" №8; електронен адрес: office@tfs.bg; ЕИК 131397565; с лиценз за извършване на дейност като платежна институция, издаден с решение №61 от 03.06.2010 г. и допълнен с решение №76 от 07.03.2019 г. на Управителния съвет на Българската народна банка – компетентен орган, отговорен за надзора върху платежните институции; вписано в публичния регистър на лицензираните платежни институции, воден от Българската народна банка.

„Клиент" е напълно дееспособно местно физическо лице или чуждестранен гражданин с постоянно местоживеене в Република България, ползвател на платежни услуги и титуляр на платежна сметка по силата на рамков договор, сключен с ТФС.

„Рамков договор" е индивидуален рамков договор за предоставяне на платежни услуги, сключен между ТФС и Клиента.

„Общи условия" са настоящите общи условия по рамков договор за предоставяне на платежни услуги. Общите условия са неразделна част от рамковия договор.

„Ценова листа" е изчерпателен списък с таксите и комисионите, които ТФС събира от Клиента за предоставените платежни и други услуги по силата на сключения с Клиента рамков договор. Ценовата листа е неразделна част от рамковия договор.

„Платежна карта" е вид персонализиран платежен инструмент, издаден от ТФС, който се използва многократно за идентификация на Клиента и за отдалечен достъп до платежна сметка и с който могат да се извършват платежни и справочни операции в съответствие с условията на рамковия договор.

„Персонализация на платежна карта" е записване на необходимите данни, свързани с Клиента, върху информационния носител на платежната карта.

„ПИН" е четирицифрен персонален идентификационен номер, свързан с всяка платежна карта, който служи за идентифициране на Клиента при извършване на платежни и други операции с платежната карта и е вид персонализирано средство за сигурност.

"е-ПИН" е шестцифрен персонален идентификационен номер, свързан с всяка платежна карта, който служи за идентифициране на Клиента при извършване на платежни, справочни и други операции с платежната карта от разстояние и е вид персонализирано средство за сигурност.

„Персонализирани средства за сигурност" са персонализирани характеристики, предоставени от ТФС на Клиента за целите на установяване на идентичността и/или установяване на автентичността

„Международна картова организация" е Mastercard International, с която ТФС има сключен договор за издаване на международни платежни карти от съответните видове.

„Дигитална платежна карта" е вид платежен инструмент, издаден от ТФС на Клиента, който е свързан с платежната сметка на Клиента и може да се използва от Клиента с цел подаване на платежни нареждания чрез приложения на външни доставчици, инсталирани на мобилно устройство на Клиента, регистрирано в информационната система на ТФС.

„Временен виртуален номер" е платежен инструмент, свързан с платежна карта, издадена от ТФС на Клиента, който може да се използва от Клиента за подаване на платежно нареждане за изпълнение на платежна операция, свързана с картата, чрез виртуално терминално устройство ПОС в интернет.

„Платежен инструмент" е персонализирано/ персонализирани устройство/устройства и/или набор от процедури, договорени между ползвателя на платежни услуги и доставчика на платежни услуги и използвани от ползвателя на платежни услуги с цел подаване на платежно нареждане.

„Платежна операция" е действие, предприето от платеца или от негово име или от получателя, по внасяне, прехвърляне или теглене на средства, независимо от основното правоотношение между платеца и получателя.

„Кредитен превод" е платежна услуга за заверяване на платежна сметка на получателя посредством една или няколко платежни операции, извършвани по платежна сметка на платеца от доставчика на платежни услуги, който води платежната сметка на платеца, въз основа на дадено от платеца нареждане.

„Регистрационен номер на платежна операция" е предварително оповестен набор от данни или уникален номер, присвояван от доставчика на платежни услуги, който позволява еднозначно идентифициране на платежната операция.

„Платежно нареждане" е всяко нареждане от платеца или получателя към доставчика на платежни услуги, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция.

„Платец" е физическо или юридическо лице, което е титуляр на платежна сметка и разпорежда изпълнението на платежно нареждане по тази сметка, а когато липсва платежна сметка - физическо или юридическо лице, което дава платежно нареждане.

„Получател" е физическо или юридическо лице, определено като краен получател на средства, които са предмет на платежна операция.

„Платежна сметка" е сметка, водена от ТФС на името на Клиента, използвана за изпълнението на платежни операции.

„Международен номер на банкова сметка (IBAN)" е уникален идентификатор, с който ТФС обозначава всяка платежна сметка при откриването й.

„Уникален идентификатор" е комбинация от букви, цифри или символи, съобщена от доставчика на платежни услуги на ползвателя на платежни услуги, която трябва да се предостави от ползвателя на платежни услуги при изпълнение на платежна операция, за да може еднозначно да се установи другият ползвател на платежни услуги и/или неговата платежна сметка.

„Вальор" е датата, на която ТФС е длъжно да задължи или завери платежната сметка на Клиента.

„Дълготраен носител" е всеки инструмент, който позволява на Клиента да съхранява адресирана до него информация по начин, достъпен за последващи справки, за период, достатъчен за целите, за които е предоставена информацията, и който позволява непроменено възпроизвеждане на съхранената информация. За дълготрайни носители се смятат разпечатки от устройства за разпечатване на извлечения по сметки, дискети, CD-ROM, DVD, компютърни твърди дискове, на които може да се съхраняват електронни съобщения, интернет страници, които са достъпни за последващи справки, за срок, достатъчен за целите на информацията и позволяващ непромененото възпроизвеждане на съхранената информация, и други.

„Интернет страница на ТФС" е интернет страница, собственост на ТФС, с електронен адрес: www.transcard.bg

„Интернет профил" е индивидуален раздел на Клиента в рамките на интернет страницата на ТФС, достъпен само за Клиента, служещ за получаване на предоставената от ТФС информация относно платежните операции, получаване на месечни извлечения и друга информация, инициране и даване на съгласие за извършване на електронни платежни операции, извършване на справочни и други неплатежни операции, заявяване на допълнителни услуги и за други спомагателни функции.

„Transcard Mobile" е мобилно приложение, разработено от ТФС, служещо за получаване на предоставената от ТФС информация относно платежните операции, получаване на месечни извлечения и друга информация, инициране и даване на съгласие за извършване на електронни платежни операции, извършване на справочни и други неплатежни операции, заявяване на допълнителни услуги и за други спомагателни функции. Клиентът може да инсталира Transcard Mobile на притежавано от него мобилно устройство, регистрирано в информационната система на ТФС. Инсталирането на Transcard Mobile се извършва по начин, осигуряващ уникална и сигурна връзка между мобилното приложение и притежаваното от Клиента мобилно устройство, регистрирано в информационната система на ТФС.

„Електронен профил" е интернет профил и/или мобилно приложение Transcard Mobile, инсталирано на мобилно устройство, притежавано от Клиента и регистрирано в информационната система на ТФС.

„Терминално устройство ATM (Automated Teller Machine)" е устройство за теглене и/или внасяне на пари в брой, плащане на услуги, извършване на преводи между платежни сметки и на справочни и други платежни и неплатежни операции.

„Терминално устройство ПОС (POS Terminal)" е устройство, чрез което се извършват плащане на стоки и услуги, справочни и други платежни и неплатежни операции чрез използване на платежна или предплатена карта.

„Виртуално терминално устройство ПОС (Virtual POS Terminal)" е логически дефинирано терминално устройство ПОС, чрез което се извършват преводи по платежни сметки, плащане на стоки и услуги, справочни и други платежни и неплатежни операции чрез интернет, терминални устройства ATM или цифрови телефони при използване на платежна или предплатена карта в режим онлайн.

„Контактно плащане" е начин за извършване на платежни операции чрез платежна карта на терминално устройство, при който картата се поставя в картовия четец на терминалното устройство.

„Безконтактно плащане" е начин за извършване на платежни операции на терминално устройство, позволяващо безконтактни платежни операции, чрез платежна карта с логото за безконтактни плащания или чрез дигитална платежна карта, при който платежната карта или мобилното устройство на Клиента, на което е инсталирано приложение на външен доставчик за плащане с дигитална карта, се доближава до указаното място на терминалното устройство, като успешното извършване на платежната операция се потвърждава от терминалното устройство или приложението на външния доставчик.

„Лимити за безконтактни плащания" са максималните суми за еднократно безконтактно плащане и за поредица от безконтактни плащания, определени от съображения за сигурност от ТФС и доставчика на платежни услуги, обслужващ терминалното устройство.

„Задълбочено установяване на идентичността на Клиента (ЗУИК)" е процедура по установяване на идентичността, която е разработена по начин, който защитава поверителността на данните, и която включва използването на два или повече от следните независими елементи:

а) знание – нещо, което само Клиентът знае:

- ПИН;
- е-ПИН;
- код за отключване на мобилно устройство;
- други индивидуални статични пароли;

б) притежание – нещо, което само Клиентът притежава:

- SIM-карта, свързана с мобилен телефонен номер на Клиента, притежанието на която се доказва чрез въвеждане от Клиента на еднократни кодове, изпращани от ТФС чрез SMS;
- мобилно устройство на Клиента, регистрирано в

информационната система на ТФС, на което се съхраняват в криптиран вид персонализирани средства за сигурност, свързани с дигитална платежна карта на Клиента;
- мобилно приложение Transcard Mobile, свързано чрез уникална и сигурна връзка с мобилно устройство, притежавано от Клиента и регистрирано в информационната система на ТФС;
- платежна карта с чип, притежанието на която се доказва чрез поставянето й от Клиента в картов четец;
- други;

в) характерна особеност – нещо, което характеризира Клиента (биометрични характеристики на Клиента, като пръстови отпечатъци, геометрия на лицето и други).

Нарушаването на някой от независимите елементи не влияе на надеждността на останалите.

"Месечно извлечение" е информация, предоставяна от ТФС на Клиента веднъж месечно на хартиен или друг дълготраен носител, която съдържа най-малко следното:

а) информация за всички платежни операции, извършени през календарния месец, както следва:
- регистрационен номер, вид на платежната операция и данни за получателя;
- стойност на платежната операция, изразена във валутата, посочена в платежното нареждане;
- стойност на платежната операция, изразена във валутата, в която е задължена платежната сметка на Клиента, изчислена по обменния курс, използван от ТФС на базата на ежедневно определяните от съответната международна картова организация обменни курсове;
- данни за размера на всички такси и комисиони, дължими от Клиента във връзка с платежната операция;
- дата и час на получаване на платежното нареждане;
- вальор на задължаване на платежната сметка на Клиента.

б) вид, размер и краен срок за погасяване на всички такси и комисиони, начислени от ТФС през календарния месец съгласно рамковия договор;

в) IBAN на платежната сметка на Клиента;

г) BIC код на ТФС.

II. ПРЕДМЕТ

Чл. 2. Настоящите общи условия уреждат взаимоотношенията между ТФС и Клиента във връзка с:
1. издаването, предоставянето и ползването на платежни карти и други подобни платежни инструменти;
2. откриването, обслужването и закриването на платежна сметка;
3. извършването на платежни и други операции.

III. ПЛАТЕЖНИ КАРТИ, ПИН И Е-ПИН

Чл. 3. (1) ТФС издава платежни карти по смисъла на настоящите общи условия на базата на заявление от напълно дееспособно местно физическо лице или чуждестранен гражданин с постоянно местоживеене в Република България, надлежно попълнено по образец на ТФС, и рамков договор, сключен с Клиента.

(2) ТФС си запазва правото да откаже издаването на платежна карта по подадено заявление без да посочва основанията за това.

Чл. 4. (1) ТФС предоставя платежната карта на Клиента, заедно със запечатан плик, съдържащ ПИН и е-ПИН.

(2) При получаване на платежната карта и запечатания плик с ПИН и е-ПИН, Клиентът проверява целостта на плика и сравнява отпечатаната част от номера на платежната карта в плика с ПИН и е-ПИН и съответните цифри от номера върху лицевата страна на платежната карта.

(3) При съответствие между номера, отпечатан на лицевата страна на платежната карта и този, посочен в плика с ПИН и е-ПИН, Клиентът се подписва на обратната страна на платежната карта върху полето за оторизиран подпис и потвърждава получаването на платежната карта и плика с ПИН и е-ПИН с подписа си в съответния приемо-предавателен протокол.

(4) При несъответствие между номера, отпечатан на лицевата страна на платежната карта и този, посочен в плика с ПИН и е-ПИН, както и при нарушена цялост на плика, Клиентът отказва приемането им, а ТФС се задължава да издаде за собствена сметка в 10–дневен срок нова платежна карта с нови ПИН и е-ПИН.

(5) ТФС активира платежната карта след подписването от двете страни на приемо-предавателния протокол по ал.3.

Чл. 5. ТФС издава платежни карти със срок на валидност 5 години, който е посочен на лицевата страна на картата.

Чл. 6. (1) Платежните карти, преиздадени от ТФС поради изтичане на срока по чл. 5 се предават на Клиента по процедурата, описана в чл. 4.

(2) При преиздаване на платежните карти поради изтичане на срока по чл. 5 действащите ПИН и е-ПИН се запазват, поради което в тези случаи на Клиента не се предава нов плик с ПИН и е-ПИН.

Чл. 7. (1) Клиентът може да поиска от ТФС издаване на нова платежна карта преди изтичане на срока по чл. 5 в следните случаи:
1. при унищожаване или повреждане на платежната карта;
2. при загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежната карта.

(2) В случаите по ал. 1 ТФС издава нова платежна карта със срок на валидност по чл. 5 с нови ПИН и е-ПИН, а Клиентът заплаща такса съгласно ценовата листа.

Чл. 8. (1) Клиентът може да поиска от ТФС издаване на нови ПИН и е-ПИН поради забравяне на действащите.

(2) В случаите по ал. 1 ТФС издава нови ПИН и е-ПИН, а Клиентът заплаща такса съгласно ценовата листа.

IV. ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ, СВЪРЗАНИ С КАРТИ

Чл. 9. (1) По искане на Клиента ТФС може да му издаде дигитална платежна карта от същата категория със знака „Mastercard".
(2) Подаването на искането по ал. 1 и издаването на дигиталната платежна карта се извършва чрез мобилното приложение Transcard Mobile, инсталирано на мобилно устройство на Клиента, регистрирано в информационната система на ТФС.
(3)ТФС си запазва правото да откаже издаването на дигитална платежна карта на Клиента без да посочва основанията за това.
(4) За да се осигури възможността за подаване на платежни нареждания чрез приложения на външни доставчици, инсталирани на мобилно устройство на Клиента, е необходимо Клиентът да регистрира дигиталната си карта в съответното приложение на външния доставчик.
(5) Регистрацията на дигиталната карта по ал. 4 се извършва чрез мобилното приложение Transcard Mobile и приложението на външния доставчик, като се следват указанията на двете приложения.
(6) За изпълнение на платежни операции, наредени чрез дигиталната карта, се използват средствата, налични по платежната сметка на Клиента.
(7) При подаване на платежни нареждания чрез дигитална карта, регистрирана в приложение на външен доставчик, инсталирано на мобилно устройство на Клиента, Клиентът ползва персонализирани средства за сигурност, осигурени чрез съответното приложение, като променен номер на дигиталната карта, индивидуални статични пароли, прилагане на биометрични характеристики и други.
(8) По всяко време Клиентът може да дерегистрира дигиталната платежна карта от съответното приложение на външния доставчик, инсталирано на мобилно устройство на Клиента.
Чл. 10. (1) По искане на Клиента ТФС може да му издаде временен виртуален номер, свързан с платежна карта.
(2) Подаването на искането по ал. 1 и издаването на временния виртуален номер се извършва чрез електронния профил на Клиента.
(3) При подаване на искането по ал. 1 Клиентът определя:

1. срока на временния виртуален номер;
2. сумата на платежната операция, изпълнението на която може да бъде наредено чрез временния виртуален номер, при спазване на съответните операционни лимити, посочени в ценовата листа.

(4)ТФС си запазва правото да откаже издаването на временен виртуален номер на Клиента без да посочва основанията за това.
(5) За изпълнение на платежните операции, наредени чрез временните виртуални номера, се използват средствата, налични по платежната сметка на Клиента.
(6) При издаването и ползването на временния виртуален номер Клиентът ползва персонализирани средства за сигурност, осигурени от ТФС, като променен номер на свързаната платежна карта, индивидуални статични пароли, еднократни кодове, прилагане на биометрични характеристики и други.
(7) По всяко време Клиентът може да анулира (изтрие) временния виртуален номер чрез електронния си профил.

V. ЗАЩИТНИ МЕРКИ ПРИ ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ КАРТИ И ДРУГИ ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ, СВЪРЗАНИ С КАРТИ

Чл. 11. Клиентът се задължава да пази платежната карта с грижата на добър стопанин и да я ползва само в съответствие с условията на рамковия договор и общите условия, като вземе всички необходими мерки срещу нейното загубване, унищожаване, повреждане, както и срещу узнаване на данни, записани върху платежната карта, от трети лица.
Чл. 12. (1) Клиентът е длъжен след получаване на платежната карта да предприеме всички разумни действия за запазване на нейните персонализирани средства за сигурност, в това число ПИН и е-ПИН, включително да не ги съобщава на никого, да не записва каквато и да е информация за тези средства за сигурност върху платежната карта и да не съхранява такава информация заедно с платежната карта.
(2) Клиентът може да променя своя ПИН чрез определени от ТФС терминални устройства с нова комбинация от цифри, известна само на него.
Чл. 13. (1) При загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежна карта, както и при задържане на платежната карта в терминално устройство АТМ, Клиентът е длъжен да уведоми незабавно ТФС на денонощните телефони, публикувани в интернет страницата на ТФС.
(2) След получаване на уведомлението по ал. 1 ТФС предотвратява използването на платежната карта, като я блокира.
(3) При поискване, отправено от Клиента, в срок до 18 месеца, считано от датата на уведомлението по ал. 1, ТФС му предоставя доказателства, че Клиентът е направил такова уведомление.
Чл. 14. (1) ТФС има право да блокира използването на платежната карта по обективни причини, свързани със:

1. сигурността на платежната карта;
2. съмнение за неразрешена употреба на платежната карта;
3. употреба на платежната карта с цел измама.

(2) В случаите по ал. 1 при възможност преди блокирането или най-късно непосредствено след това ТФС информира Клиента за блокирането на платежната карта и за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на

нормативни изисквания, препятстващи информирането на Клиента.

Чл. 15. (1) ТФС деблокира платежната карта или я замества с нова, след като причините за блокирането отпаднат.

(2) При неизпълнение от страна на Клиента на задълженията по рамковия договор и общите условия ТФС има право по всяко време да деактивира блокираната платежна карта и да откаже заместването й с друга.

(3) Клиентът може да подава искане за деблокиране на платежна карта на хартиен носител на адреса на управление на ТФС в рамките на работното време.

Чл. 16. (1) Клиентът се задължава да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните средства за сигурност, които се ползват при подаване на платежни нареждания чрез платежните инструменти, свързани с карти.

(2) При неразрешена употреба на платежен инструмент, свързан с карта и/или на приложение на външен доставчик, в което е регистрирана дигитална карта, както и при загуба, кражба, присвояване или неразрешена употреба на мобилно устройство на Клиента, свързано с дигитална карта, Клиентът е длъжен да уведоми незабавно ТФС по начина, уреден в настоящия раздел.

(3) ТФС има право да блокира и деблокира използването на платежен инструмент, свързан с карта, при условията за блокиране и деблокиране на платежна карта, уредени в настоящия раздел.

VI. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

Чл. 17. (1) Преди откриването на платежна сметка Клиентът е длъжен да предостави в ТФС копие от личната си карта или от друг официален документ за самоличност.

(2) Измененията в документа по ал. 1 имат сила по отношение на ТФС само от момента, в който ТФС е било писмено уведомено за тях от Клиента или оправомощено лице.

Чл. 18. (1) Клиентът може да осигурява средства по платежната си сметка за изпълнение на платежни операции и за погасяване на задълженията си към ТФС, възникнали във връзка с рамковия договор, общите условия и ценовата листа, по следните начини:

1. внасяне на пари в наличност по платежната сметка;
2. кредитен превод по платежната сметка;
3. превод между платежни сметки чрез виртуално терминално устройство ПОС.

(2) В случаите по ал. 1, т. 2 Клиентът е длъжен в платежното нареждане за кредитен превод да попълни коректно IBAN на платежната си сметка в ТФС и BIC кода на ТФС.

(3) При неизпълнение на задължението на Клиента по ал. 2 ТФС не носи отговорност за своевременното постъпване на паричните средства по платежната сметка на Клиента, за погасяването на съответната част от задълженията на Клиента по рамковия договор, както и за произтичащите от това допълнителни разходи за Клиента.

VII. ПЛАТЕЖНИ И ДРУГИ ОПЕРАЦИИ

Чл. 19. (1) Клиентът има право да разрешава извършването на следните платежни операции:

1. внасяне на пари в наличност по платежна сметка;
2. теглене на пари в наличност от платежна сметка;
3. кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи;
4. платежни операции чрез платежни карти и други платежни инструменти;

(2) Чрез платежни карти могат да се извършват следните платежни операции:

1. теглене и/или внасяне на пари в брой чрез терминални устройства АТМ и ПОС;
2. плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС;
3. плащане на стоки и услуги и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС;
4. превод между платежни сметки чрез терминални устройства АТМ;
5. плащане на услуги чрез терминални устройства АТМ;
6. платежни операции, извършени по инициатива на или чрез получателя;
7. други платежни операции, посочени в ценовата листа.

(3) Чрез дигитална платежна карта Клиентът може да нарежда изпълнение на платежни операции за плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС, позволяващи безконтактни плащания, и чрез виртуални терминални устройства ПОС, позволяващи плащания чрез съответните приложения на външни доставчици, както и за теглене на пари в брой чрез терминални устройства АТМ, поддържащи тази функция.

(4) Чрез временен виртуален номер Клиентът може да нарежда изпълнение на платежна операция за плащане на стоки и услуги чрез виртуално терминално устройство ПОС в интернет.

(5) ТФС изпълнява надлежно разрешените платежни операции до лимитите, посочени в ценовата листа.

(6) Клиентът може да нарежда изпълнението на справочни и други неплатежни операции, посочени в ценовата листа, като спазва указанията, публикувани в интернет страницата на ТФС.

(7) За изпълнените справочни и други неплатежни операции Клиентът дължи такси и комисиони съгласно ценовата листа.

Чл. 20. (1) Платежната операция е разрешена, ако Клиентът я е наредил или е дал съгласие за изпълнението й.

(2) Клиентът може да нарежда платежни операции чрез платежни карти и други платежни инструменти, както

следва:

1. при контактно плащане на терминално устройство ПОС и АТМ – чрез поставяне на платежната карта в картовия четец на терминалното устройство, въвеждане на необходимите данни за операцията и коректно въвеждане на валиден ПИН;
2. при безконтактно плащане на терминално устройство до съответния лимит за безконтактни плащания – чрез въвеждане на необходимите данни за операцията и автоматично изчитане на персонализирани средства за сигурност, свързани с платежната карта или дигиталната платежна карта, чрез използване на безконтактна технология, без въвеждане на ПИН;
3. при безконтактно плащане на терминално устройство над съответния лимит за безконтактни плащания – чрез въвеждане на необходимите данни за операцията, автоматично изчитане на персонализирани средства за сигурност, свързани с платежната карта или дигиталната платежна карта, чрез използване на безконтактна технология, и коректно въвеждане на валиден ПИН или на персонализирани средства за сигурност, свързани с дигиталната платежна карта. В определени случаи от съображения за сигурност може да бъде изискано плащането да се извърши контактно.
4. при плащане на виртуално терминално устройство ПОС – чрез подаване на платежно нареждане в електронен вид и извършване на задълбочено установяване на идентичността на Клиента от страна на ТФС, в случаите, в които ТФС прилага тази процедура.

(3) Клиентът може да дава съгласие за изпълнение на платежни операции с платежни карти, извършвани по инициатива на или чрез получателя, като попълни съответната електронна форма в електронния си профил. При подаване на съгласието ТФС извършва задълбочено установяване на идентичността на Клиента. Клиентът може да оттегли съгласието си по всяко време чрез електронния си профил.

(4) Клиентът може да нарежда изпълнение на кредитни преводи само чрез подаване на платежно нареждане в електронен вид чрез електронния си профил. ТФС извършва задълбочено установяване на идентичността на Клиента, в случай че при наредения от него кредитен превод се прилага тази процедура.

(5) Моментът на получаване на платежното нареждане е моментът, в който ТФС получава платежното нареждане по реда и начините, уредени в рамковия договор и общите условия.

(6) Когато моментът на получаване на платежно нареждане за кредитен превод между платежна сметка, открита в ТФС, и платежна сметка, открита при друг доставчик на платежни услуги, не е работен ден за ТФС, платежното нареждане се смята за получено на следващия работен ден. Всяко платежно нареждане за кредитен превод между платежна сметка, открита в ТФС, и платежна сметка, открита при друг доставчик на платежни услуги, получено след 14:00 часа в работен ден, се смята за получено на следващия работен ден. Когато Клиентът подаде платежно нареждане за кредитен превод, което да бъде изпълнено на определен ден, за момент на получаване на платежното нареждане се смята 14:00 часа на определения ден, а когато този ден не е работен за ТФС, за момент на получаване на платежното нареждане се смята 14:00 часа на следващия работен ден. Разпоредбите на настоящата алинея не се отнасят за кредитните преводи, наредени в съответствие с програми за незабавни плащания.

(7) ТФС изпълнява разрешените от Клиента платежни операции с платежни карти незабавно след момента на получаване на надлежно платежно нареждане или в сроковете, посочени в съгласието на Клиента за изпълнение на платежни операции с платежни карти, извършвани по инициатива на или чрез получателя, при спазване на действащото законодателство, рамковия договор, общите условия и ценовата листа.

(8) При извършване на платежни операции чрез платежна карта платежната сметка на Клиента се задължава в срок до 45 дни от получаването на надлежно платежно нареждане.

(9) ТФС изпълнява наредените от Клиента кредитни преводи между платежни сметки, открити в ТФС, както и кредитните преводи, наредени в съответствие с програми за незабавни плащания, незабавно след момента на получаване на надлежно платежно нареждане, като вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е същият ден.

(10) При нареждане на кредитни преводи между платежна сметка, открита в ТФС, и платежна сметка, открита при друг доставчик на платежни услуги в Република България, с изключение на кредитните преводи, наредени в съответствие с програми за незабавни плащания, ТФС осигурява заверяването на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя със сумата на платежната операция до края на следващия работен ден след момента на получаване на надлежно платежно нареждане.

(11) При получаване на кредитни преводи по платежни сметки, открити в ТФС, вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката на ТФС е заверена със сумата по платежната операция, като ТФС осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция незабавно след като сметката на ТФС е заверена с тази сума.

(12) За изпълнените платежни операции Клиентът дължи на ТФС такси и комисиони съгласно ценовата листа.

Чл. 21. (1) ТФС коригира неразрешена или неточно изпълнена платежна операция само ако Клиентът го е уведомил без неоснователно забавяне, след като е узнал за такава операция, която поражда възможност за

предявяване на правата му, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му.
(2) Смята се, че Клиентът е узнал за неразрешената или неточно изпълнената платежна операция най-късно с получаване на информацията по чл. 30, ал. 1.
(3) Срокът по ал. 1 не се прилага, когато ТФС не е изпълнило задълженията си за предоставяне на информация за платежната операция.
Чл. 22. В случай на неразрешена платежна операция ТФС възстановява на Клиента незабавно стойността на неразрешената платежна операция и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязало или е било уведомено за операцията, освен когато ТФС има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това. Когато е необходимо, ТФС възстановява платежната сметка на Клиента в състоянието, в което тя би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция. Вальорът за заверяване на платежната сметка на Клиента е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.
Чл. 23. (1) Разпоредбата на чл. 22 не се прилага и Клиентът може да понесе загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена платежна карта до максимален размер от 100 лева.
(2) Алинея 1 не се прилага, когато:
1. загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежната карта не са могли да бъдат установени от Клиента преди плащането, освен когато Клиентът е действал с цел измама, или
2. вредата е била причинена от действие или бездействие на служител на ТФС.

(3) Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, когато ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по раздел V умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи Клиентът понася вредите независимо от размера им.
(4) Когато ТФС не изисква задълбочено установяване на идентичността на Клиента в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство, Клиентът не понася загуби, освен когато е действал с цел измама.
(5) След уведомяването по реда на чл. 13, ал. 1 Клиентът не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използване на изгубена, открадната или незаконно присвоена платежна карта, с изключение на случаите, когато Клиентът е действал чрез измама.
(6) Ако ТФС не осигури подходящи начини за уведомление по всяко време за изгубена, открадната или незаконно присвоена платежна карта съгласно чл. 13, ал. 1, Клиентът не носи отговорност за имуществените вреди, произтичащи от използването на платежната карта, с изключение на случаите, когато Клиентът е действал чрез измама.
Чл. 24. (1) Когато платежно нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него уникален идентификатор, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя, посочен с уникалния идентификатор.
(2) ТФС не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция при неточност на посочения от ползвателя на платежни услуги уникален идентификатор.
(3) Когато платежно нареждане е подадено директно от Клиента, ТФС носи отговорност пред Клиента за точното изпълнение на платежната операция, освен ако докаже пред Клиента или пред доставчика на платежни услуги на получателя, че доставчикът на платежни услуги на получателя е получил сумата по платежната операция в изискващия се от действащото законодателство срок, като в този случай доставчикът на платежни услуги на получателя носи отговорност пред получателя за точното изпълнение на платежната операция.
(4) Когато ТФС носи отговорност по ал. 3, то своевременно възстановява на Клиента сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция и, когато е приложимо, възстановява задължената платежна сметка в състоянието, в което тя би се намирала, ако не е била извършена неточно изпълнената платежна операция. Вальорът за заверяване на платежната сметка на Клиента е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция.
(5) В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от Клиента, при поискване от Клиента ТФС предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява Клиента за резултата, без да изисква от Клиента заплащане на такси за това.
Чл. 25. (1) Клиентът има право да поиска от ТФС възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, когато тя е наредена от или чрез получателя и са спазени следните условия:
1. към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност, и
2. стойността на платежната операция надвишава очакваната от Клиента стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции, условията на рамковия договор и други специфични за случая обстоятелства.

(2) Искането за възстановяване на средства по реда на ал. 1 се отправя от Клиента в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена сметката му. По искане на ТФС Клиентът представя доказателства относно наличието на условията по ал. 1.
(3) В срок до 10 работни дни от получаването на искането ТФС възстановява на Клиента цялата сума на платежната операция или отказва възстановяването и, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Клиентът може да направи възражение, ако не приема

изложените основания за отказ.
(4) Възстановяването включва цялата сума по изпълнената платежна операция, като вальорът за заверяване на платежната сметка на Клиента е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция.
(5) За целите на ал. 1, т. 2 Клиентът не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, уговорен с ТФС.
(6) Клиентът няма право на възстановяване по ал. 1, когато е дал съгласието си за изпълнение на платежната операция директно на ТФС и ТФС или получателят е предоставил или е осигурил на разположение на Клиента информация за предстоящата платежна операция по договорен начин най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на платежната операция.
Чл. 26. (1) ТФС носи отговорност пред Клиента за възстановяване на всички платени от него такси и комисиони, както и за възстановяване на всички лихви, начислени на Клиента вследствие на неизпълнението или неточното, включително забавеното, изпълнение на платежната операция, за която ТФС носи отговорността.
(2) Отговорността, предвидена в този раздел, не се носи в случаите на извънредни и непредвидени обстоятелства извън контрола на страната, позоваваща се на съществуването на такива обстоятелства, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато ТФС е действало в изпълнение на нормативно установено задължение според законодателството на Европейския съюз или законодателството на държава членка.
(3) ТФС не носи отговорност в случай на неоснователен отказ на трети лица да приемат плащане с платежна карта, издадена от ТФС, или, ако инициирано от Клиента плащане не може да бъде извършено с платежната карта по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на ТФС.
(4) При оспорване от Клиента на плащания на сметки за ползвани комунални услуги чрез платежна карта ТФС предоставя на Клиента необходимите данни за плащането, ако то е осъществено. ТФС не носи отговорност при грешно посочен абонатен номер и/или друг уникален идентификатор при плащане на сметки за комунални услуги.
(5) При извършване на платежни операции с платежни карти ТФС не е страна в отношенията между Клиента и търговци, включително и доставчици на комунални услуги, и не отговаря за качествата на предлаганите от търговците стоки и/или услуги, както и за евентуални спорове, възникнали между търговеца и Клиента по този повод.
(6) ТФС не носи отговорност, ако направено от трето лице уведомление по чл. 13, ал. 1 е невярно, а ТФС е предприело необходимите мерки в защита на Клиента, като е блокирало използването на платежната карта.
Чл. 27. Клиентът е отговорен за всички задължения, произтичащи от използването на платежната карта и отговаря за всички вреди, причинени от неправилното използване на картата.

VIII. ЗАДЪЛБОЧЕНО УСТАНОВЯВАНЕ НА ИДЕНТИЧНОСТТА НА КЛИЕНТА

Чл. 28. (1) ТФС прилага ЗУИК, когато Клиентът:
1. достъпва платежната сметка онлайн;
2. инициира електронна платежна операция;
3. извършва друго действие от разстояние, при което би могло да възникне риск от измама при плащането или друга злоупотреба.

(2) В зависимост от вида и начина на извършване на действията по ал. 1 ТФС използва за целите на ЗУИК различни комбинации от следните независими елементи:
1. елементи, представляващи знание;
2. елементи, представляващи притежание;
3. елементи, представляващи характерна особеност.

(3) При извършване на действия по ал.1 чрез електронния профил, включително при издаване на временен виртуален номер, както и при нареждане на платежни операции чрез виртуално терминално устройство ПОС, Клиентът може да избере една от следните комбинации от независими елементи, използвани от ТФС за целите на ЗУИК:
1. комбинация от елементи, представляващи знание и притежание;
2. комбинация от елементи, представляващи притежание и характерна особеност.

(4) При извършване на действия по ал. 1 чрез терминално устройство ПОС или АТМ с платежна карта ТФС използва за целите на ЗУИК комбинация от елементи, представляващи знание и притежание.
(5) При извършване на платежни операции чрез дигитална карта, регистрирана в приложение на външен доставчик, инсталирано на мобилно устройство, притежавано от Клиента и регистрирано в информационната система на ТФС, Клиентът може да избере една от следните комбинации от независими елементи, използвани от ТФС за целите на ЗУИК:
1. комбинация от елементи, представляващи знание и притежание;
2. комбинация от елементи, представляващи притежание и характерна особеност;

(6) При електронни платежни операции, инициирани от разстояние, ТФС прилага ЗУИК чрез променливи елементи, свързващи операцията с конкретна сума и получател.
(7) ТФС си запазва правото да не прилага ЗУИК в случаите и при условията, регламентирани в Делегиран регламент (ЕС) 2018/389 на Комисията от 27 ноември 2017 година за допълнение на Директива (ЕС) 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на регулаторните технически стандарти за задълбоченото

установяване на идентичността на клиента и общите и сигурни отворени стандарти на комуникация, както и в действащото законодателство.

IX . ТЪРГОВСКИ ОТСТЪПКИ

Чл. 29. (1) При плащане на стоки и услуги чрез платежна карта на терминални устройства ПОС в търговските обекти, обявени от ТФС, Клиентът може да получи търговски отстъпки (cash back), предоставени от съответния търговец.
(2) Търговските отстъпки се натрупват за период от една година (от първи декември на предходната година до първи декември на текущата година) и се изплащат от ТФС по платежната сметка на Клиента ежегодно до края на календарната година, в която периодът на натрупване завършва. След изтичането на всеки едногодишен период започва натрупване на нови търговски отстъпки.
(3) Натрупаните средства от търговски отстъпки по платежната сметка могат да се използват от Картодържателя за извършване на платежни операции чрез платежна карта, след погасяване на всички задължения на Клиента към ТФС.
(4) При прекратяване на рамковия договор натрупаните търговски отстъпки се изплащат на Клиента по платежната му сметка.

X. ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЯНА НА КЛИЕНТА ОТНОСНО ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

Чл. 30. (1) След като сметката на Клиента бъде задължена със сумата на отделна платежна операция, ТФС му предоставя незабавно чрез електронния профил следната информация:

1. регистрационен номер, вид на платежната операция и данни за получателя;
2. стойност на платежната операция, изразена във валутата, посочена в платежното нареждане;
3. стойност на платежната операция, изразена във валутата, в която е задължена платежната сметка на Клиента, изчислена по обменния курс, използван от ТФС на базата на ежедневно определяните от съответната международна картова организация обменни курсове;
4. данни за размера на всички такси и комисиони, дължими от Клиента във връзка с платежната операция, представени по вид и стойност;
5. дата и час на получаване на платежното нареждане;
6. вальор на задължаване на платежната сметка на Клиента.

ТФС публикува ежедневно в интернет страницата си информацията за обменните курсове и таксите за превалутиране при операции, свързани с карти, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 2019/518 на Европейския парламент и на Съвета.
(2) Веднъж месечно ТФС предоставя на Клиента месечно извлечение със съдържание, дефинирано в настоящите общи условия.
(3) ТФС може да предоставя месечното извлечение по ал. 2 по един от следните начини:

1. на хартиен носител;
2. чрез електронния профил на Клиента;
3. чрез електронна поща;
4. на друг дълготраен носител.

(4) Обстоятелството, че Клиентът не е получил месечно извлечение, не го освобождава от задължението да погаси в срок дължимите от него суми съгласно рамковия договор, общите условия и ценовата листа.

XI. ПРЕХВЪРЛЯНЕ И ЗАЛАГАНЕ НА ВЗЕМАНИЯ ПО РАМКОВИЯ ДОГОВОР

Чл. 31. (1) ТФС може да прехвърля на трети лица вземанията си по рамковия договор, сключен с Клиента, без да уведомява Клиента за това.
(2) Когато ТФС прехвърли на трето лице вземанията си по рамковия договор, сключен с Клиента, Клиентът има право да направи спрямо това трето лице всички възражения, които има към ТФС, включително възраженията за прихващане.
(3) ТФС може да залага вземанията си по рамковия договор, сключен с Клиента, в полза на трети лица, без да уведомява Клиента за това.
(4) ТФС може да преценява необходимостта и да предприема действия във връзка със застраховането за своя сметка на вземанията си по рамковия договор, сключен с Клиента, без да уведомява Клиента за това.
(5) ТФС може да прехвърля правото си за събиране на вземанията си по рамковия договор, сключен с Клиента, на трети лица, без да уведомява Клиента за това.
Чл. 32. ТФС може да предоставя личните данни на Клиента на трети лица във връзка с изпълнението на действията по чл. 31, както и за други законни цели, при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни.

XII. ПРОМЕНИ В РАМКОВИЯ ДОГОВОР

Чл. 33. (1) ТФС има право едностранно да прави промени в рамковия договор, общите условия и ценовата листа, свързани с предоставяните платежни и други услуги.
(2) Всички предвиждани промени по ал. 1 се предоставят предварително от ТФС на Клиента чрез публикуване в интернет страницата на ТФС във вид на разбираем текст и в достъпна форма на български език в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила. Клиентът може да получи информацията за предстоящите промени на хартиен носител при поискване в офиса на ТФС.
(3) Клиентът може да приеме или да отхвърли промените по ал. 1 преди датата, на която е предложено да влязат в сила.

(4) ТФС ще смята, че Клиентът е приел промените по ал. 1, освен ако Клиентът уведоми ТФС, че не приема тези промени, преди датата, на която промените влизат в сила. В тези случаи Клиентът има право да прекрати рамковия договор по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, като погаси всички задължения към ТФС, възникнали във връзка с рамковия договор, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.
(5) Когато промените в дължимите такси и комисиони са по-благоприятни за Клиента, те се прилагат без предварително уведомление.

XIII. ДЕКЛАРАЦИИ

Чл. 34. С подписването на рамковия договор Клиентът декларира, че е запознат с настоящите общи условия и ценовата листа, съгласен е с тях и ги приема.

XIV. ПОМИРИТЕЛНА КОМИСИЯ ЗА ПЛАТЕЖНИ СПОРОВЕ

Чл. 35. (1) Клиентът може да се обръща към Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите или към съда във връзка със спорове по предоставянето на платежни услуги от ТФС, при спазване на изискванията на Закона за платежните услуги и платежните системи.
(2) Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4;
(3) Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране може да се намери на интернет страницата: www.kzp.bg

Настоящите общи условия са приети от Съвета на директорите на Транскарт Файненшъл Сървисис АД и са в сила от 01.07.2024 година.