

Общи условия

за приемане и обработване на плащания с ЕПИ
чрез POS/mPOS терминал

I. Предмет

1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между „Алианц Банк България“ АД със седалище и адрес на управление бул. „Княгиня Мария Луиза“ №79, с ЕИК: 128001319 Търговски регистър към агенция по вписванията, с адрес на електронна поща (e-mail): cards@bank.allianz.bg (наричана по-нататък „Банката“) и клиент на Банката (наричан по-нататък „Търговец“), възникващи с приемането, обработването и обслужването на платежни операции, извършени с местни или международни платежни карти за предлагани от Търговеца стоки и/или услуги чрез POS/mPOS терминал.

2. Настоящите Общи условия представляват неразделна част от сключения между страните Рамков договор за приемане и обработване на плащания с електронни платежни инструменти чрез POS/mPOS терминал (наричан за краткост „Договор“). Във всички случаи на несъответствие между разпоредбите на настоящите Общи условия и уговорките в Договора се прилага договореното в Договора.

3. С подписване на Договора, Търговецът декларира, че настоящите Общи условия са му предоставени предварително, запознат е с тях и ги приема.

4. Настоящите Общи условия са приети на основание приложимите разпоредби на българското законодателство, както и правилата и регулациите на международните картови организации.

5. Предоставянето на тези Общи условия не поражда задължение за Банката за сключване на договор. Банката не се мотивира в случай на отказ от сключване на договор.

II. Определения

За целите на настоящите Общи условия и на Договора се прилагат следните определения:

1. „Търговец“ – клиент на Банката, който извършва търговска дейност като юридическо лице или регистрирана свободна практика и във връзка с тази дейност приема плащане с използване на ЕПИ.

2. ЕПИ – електронен платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на оправомощения ползвател на платежни услуги и за отдалечен достъп до платежна сметка и/или до предварително определен кредитен лимит, договорен между оправомощения ползвател на платежни услуги, на когото е издаден платежния инструмент, и доставчика на платежни услуги – институцията, която е издала платежния инструмент с цел подаване на платежно нареждане от страна на оправомощения ползвател.

3. Видове ЕПИ, приемани от Търговеца за извършване на разплащания чрез POS/mPOS терминал:

3.1. „Карта“ – ЕПИ по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), който е издаден от банка или друга финансова институция, съгласно изискванията на международните картови организации MasterCard Worldwide и Visa Inc. и е брандиран с логото на Maestro или MasterCard, или Visa, или Visa Electron, или VPay, както и карти, брандирани с логото на Diners Club International, но издавани от Първа Инвестиционна Банка. Картата е пластика, която е валидна, когато е предоставена в посочения на лицевата ѝ страна срок, не е видимо повредена по някакъв начин (награскана, омазнена, със следи от остри предмети, спукана, счупена, с нарушена цялост и др.) и отговаря на реквизитите, посочени в Инструкциите за приемане на

плащания към Договора.

3.2. Други видове платежни инструменти, чрез които се изпълняват плащания, отразени с номера на платежни карти по номенклатурата на международните картови организации: ключодържатели, часовници, телефони, които притежават технологичната възможност за изпълнение на плащане по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи и съгласно изискванията на международните картови организации MasterCard Worldwide и Visa Inc.

4. Видове ПОС – терминални устройства:

4.1. „POS“ – стационарно или мобилно ПОС – терминално устройство с въграден принтер за печат на бележката от осъществена транзакция и с възможност за директна комуникация, инсталирано в търговски обект на Търговеца, свързано със системен оператор и системата на Банката чрез телекомуникационни линии, предназначено да приема и изпраща информация по електронен път при плащания с ЕПИ. POS устройството е сертифицирано да изпълнява платежни операции чрез приемане и обработване на данните на платежния инструмент посредством:

4.1.1. Прочитане на ЧИП-а или магнитната лента с физически контакт.

4.1.2. Прочитане на ЧИП-а чрез безконтактна технология в зависимост от типа на използвания от платеца платежен инструмент, стойността на плащането и технологията на POS терминала.

4.1.3. Чрез ръчно въвеждане на данни за платежния инструмент от служител при Търговеца и инициране на платежна операция чрез клавиатурата на POS терминала.

4.2. „mPOS“ – мобилно ПОС – терминално устройство без въграден принтер и без възможност за директна комуникация, свързано със системен оператор и системата на Банката чрез телекомуникационните възможности на мобилно устройство с операционна система Android, използвайки специално разработено за целта и предоставено от Банката на Търговеца мобилно приложение, предназначено да приема и изпраща информация по електронен път при плащания с ЕПИ. Бележката от осъществена транзакция на mPOS устройство се изпраща:

4.2.1.1. По електронна поща на предоставен от Картодържателя в процеса на извършване на транзакцията e-mail адрес. Предоставянето на e-mail адрес от страна на Картодържателя е задължително условие, за да бъде осъществена транзакция на mPOS устройство. Банката не носи отговорност в случай, че e-mail адресът, посочен от Картодържателя в процеса на

осъществяване на транзакция, няма възможност да изобрази правилно и с всички необходими реквизити или въобще изпратената от mPOS устройството бележка, както и в случай, че изпратеното от Банката e-mail съобщение не достигне до получателя.

4.2.1.2. Налична е възможност, при заявено желание от страна на Картодържателя, бележката от плащането да бъде качена на уеб страница, а връзката към тази страница да бъде изпратена на Картодържателя чрез SMS съобщение на посочен от него мобилен номер. Банката не носи отговорност в случай, че изпратено SMS съобщение с връзка към уеб страница, на която е качена бележка от плащане, не достигне до получателя. mPOS устройството е сертифицирано да изпълнява платежни операции чрез приемане и обработване на данните на платежния инструмент посредством:

4.2.2.1. Прочитане на ЧИП-а или магнитната лента с физически контакт.

4.2.2.2. Прочитане на ЧИП-а чрез безконтактна технология в зависимост от типа на използвания от платеца платежен инструмент, стойността на плащането и технологията на mPOS терминала.

5. „Оправомощен ползвател/Картодържател“ – лицето, на чието име е издаден ЕПИ.

6. „Системен оператор“ – оператор на платежна система за електронни разплащания с ЕПИ.

7. „Авторизация“ – процес на одобрение на платежната операция, извършена с ЕПИ, от авторизационната система на издателя или от обслужващия го картов оператор.

8. „Пре-авторизация“ – процес на предварително одобрение на платежна операция, извършена с ЕПИ, от авторизационната система на издателя или от обслужващия го картов оператор, при който се блокира сумата, достатъчна да покрие разхода по бъдещо плащане към Търговеца.

9. Дата на транзакция/платежна операция – датата на операцията е денят, в който оправомощеният ползвател е получил стоката/услугата:

9.1. За търговци, предоставящи превозни средства под наем – датата, на която е върнато превозното средство.

9.2. За търговци, предоставящи услуги по настаняване – датата, на която оправомощеният ползвател напуска сградата, в която е бил настанен, или друга договорена с търговеца дата, която може да предхожда датата на напускане – дата, на която е извършено авансово плащане.

9.3. За търговци, предлагащи закупуване на

самолетни или други билети за транспорт – датата, на която е издаден билета, е датата на платежната операция.

10. „Авторизационен код“ – при плащания с карти, авторизационния код е шест-разряден буквено-цифров код, генериран от авторизационната система на издателя или от обслужващия го системен оператор, чрез който се идентифицира одобрение на конкретна авторизация.

11. „Издател“ – банка или финансова институция, която издава ЕПИ и има договорни отношения с оправомощени ползватели за предоставяне на платежни услуги чрез ЕПИ.

12. „Сметка“ – банкова сметка в български левове, водена от Банката на името на Търговеца и посочена от него във „Формуляр за кандидатстване на търговец за POS/mPOS терминал“, като отношенията между страните във връзка с откриване, водене и закриване на сметката се уреждат с отделен договор. Поддържането на сметката от страна на Търговеца е задължително условие за изпълнение на задълженията на Банката по Договора и настоящите Общи условия.

13. „Инструкция“ – всички инструкции и ръководства за обслужване на разплащания с ЕПИ при осъществяване на търговска дейност чрез предоставено от Банката ПОС – терминално устройство, включващи технически спецификации на ПОС – терминалното устройство, характеристики на приеманите от Търговеца за разплащания ЕПИ и други допълнителни и конкретни за търговската дейност ръководства, неразделна част от Договора.

14. „Транзакция“ – единична платежна операция, извършена при Търговеца и регистрирана от Банката, направена от оправомощен ползвател на ЕПИ към определен момент:

14.1. „Транзакция, извършена в присъствието на оправомощения ползвател“ – плащане, което се извършва с физическото присъствие на оправомощения ползвател и платежния инструмент в момента на мястото на плащане.

14.2. „Контактна транзакция“ – извършена с прочитане на информацията от ПОС – терминалното устройство чрез поставяне на картата в четящото устройство на ПОС – терминала.

14.3. „Безконтактна транзакция“ – извършена с прочитане на информацията от ПОС – терминалното устройство чрез доближаване на ЕПИ до четящото устройство на ПОС – терминала.

14.4. „Транзакция, извършена без присъствието на оправомощения представител“ – Плащане, което се извършва на основание

предварително дадено писмено разрешение от страна на оправомощения ползвател към търговеца да извърши плащането.

14.5. „Покупка - тобв“ – съгласно инструкциите на Борица-Банксервиз АД за приемане и обработване на картово плащане без присъствие на картата, но с присъствие на оправомощения представител.

15. „Разписка за продажба“/„Бележка“ от ПОС – терминалното устройство – запис за транзакцията между Търговеца и оправомощения ползвател, документ, удостоверяващ задължаването на използвания за плащането ЕПИ или обслужващата го сметка.

16. Разписката за продажба, която регистрира успешна транзакция с карта съдържа следните реквизити:

16.1. Дата и час на транзакцията.

16.2. Тип на картата.

16.3. Последните четири цифри от номера на картата.

16.4. Име на търговец.

16.5. Адрес на търговец.

16.6. Авторизационен код.

16.7. Сума и валута на транзакцията.

16.8. Подпис на картодържателя, само ако плащането не е потвърдено с ПИН код. За плащания, които са потвърдени с ПИН код, подпис не се изисква.

16.9. Номер на терминалното устройство.

17. „Съмнителна транзакция“ – е транзакция, регистрирана от издателя на ЕПИ или международната картова организация, или „Алианс Банк България“ АД, извършена при Търговеца, сключил договор с Банката, за чието осъществяване е използван подправен, откраднат или изгубен ЕПИ без разрешение на действителния оправомощен държател.

18. „Съмнение“ – по смисъла на настоящите Общи условия и договора се счита за породено при всяко несъответствие на предложения за разплащане ЕПИ с всеки един от параметрите на ЕПИ, които са подробно описани в Инструкция, неразделна част от Договора.

19. „Високо-рисков търговец“ – търговец, който е регистриран от международните картови организации (МКО) или „Алианс Банк България“ АД при надвишаване на определени минимални изисквания за извършване на съмнителни транзакции с ЕПИ.

20. „Процедура за оспорвани плащания“ – процедура, която Издателят на ЕПИ стартира след прието оплакване от страна на оправомощен ползвател на ЕПИ, открил неправомерно извършена транзакция, или неизпълнено „възстановяване“, или грешка при обработка на платежната операция от страна на банката, в качеството ѝ на обслужваща

транзакциите на конкретния ПОС терминал, или поради непредоставена стока или услуга, или транзакция с изгубен, откраднат или подправен ЕПИ, или подозрение в измама и пр. При регистрирана процедура за оспорвано плащане, издателят изцяло или частично съгласно оспорването на оправомощения ползвател на ЕПИ обработва финансова платежна операция, с която се заверява използвания ЕПИ и се генерира задължение към търговеца.

21. „Арбитражна процедура“ – процес, при който международните картови организации определят финансовата отговорност между техните членове за транзакции, протестирани по реда на процедурите на оспорвани плащания.

22. „Съвет за стандартизиране на защитата в индустрията на картовите разплащания (Payment Card Industry Security Standards Council – PCI SSC)“ – международен форум основан през 2006 г., която организация отговаря за развитието, управлението и разпространението на стандартите и изискванията за защита на данните, използвани в индустрията на картовите разплащания (PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards).

III. Сключване на договор и регистриране на ПОС – терминално устройство

1. Банката и Търговецът сключват договор на основание подаден от Търговеца „Формуляр за кандидатстване на търговец за POS/mPOS терминал“ и след одобрение на Търговеца и търговската дейност, за извършване на която ще бъде инсталирано POS устройство или предоставено mPOS устройство за приемане на плащания с ЕПИ.

2. Търговската дейност на съответния търговец трябва да отговаря на следните условия:

2.1. Да е свързана със сключването на сделки с предмет: предоставяне на стоки и/или услуги, разрешени от действащото българско законодателство и в съответствие с добрите нрави, както и да отговаря на императивните изисквания относно извършването на търговска дейност. В случай на извършване на търговска дейност, подлежаща на лицензионен или разрешителен режим, Търговецът задължително трябва да притежава и представи в Банката заверени копия от необходимите лицензи и разрешителни.

2.2. Да спазва стриктно разпоредбите на действащото законодателство, свързани с упражняването на дейността му, както и всички разпоредби, свързани със защитата на

потребителите.

2.3. Да не нарушава авторското право и сродните му права.

2.4. Да не засяга и/или нарушава правата и законните интереси на трети лица.

2.5. Да не упражнява уронваща престижа на „Алианс Банк България“ АД и международните картови организации (Visa Inc. и MasterCard Worldwide) дейност. Дейността по предходното изречение може да е в една от следните форми, без изброяването им да претендира изчерпателност: продажба на забранени наркотични и психотропни субстанции, реплики или дубликати на известни търговски марки, материали със съдържание за възрастни и др.

3. След одобрение на Търговеца и търговската дейност по данните, посочени във „Формуляр за кандидатстване на търговец за POS/mPOS терминал“, Банката може да сключи договор със съответния търговец.

4. При сключване на договора, Банката може да изиска от Търговеца допълнителни документи относно заявената търговска дейност, като например, но не само: лицензионни документи (ако за дейността се налага лицензия), данъчна декларация, финансов отчет и др.

5. След сключване на договора, въз основа на данните, посочени от Търговеца във „Формуляр за кандидатстване на търговец за POS/mPOS терминал“, който е неразделна част от Договора, Банката параметризира и инсталира в посочения търговски обект POS устройство или параметризира и предоставя mPOS устройство.

6. Всеки търговец може да заяви за инсталиране или за получаване повече от едно ПОС – терминално устройство, включително и от двата вида.

IV. Предоставяне на услугата „приемане и обработване на плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминално устройство“

1. При предоставяне на услугата „приемане и обработване на плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминално устройство“ Банката се задължава:

1.1. Да регистрира и инсталира POS устройство или да регистрира и предостави mPOS устройство за приемане и обработване на плащания с ЕПИ по реда на Договора и на тези Общи условия.

1.2. Да обработва и обслужва плащанията, наредени чрез регистрираното ПОС – терминално устройство от оправомощени ползватели на ЕПИ в полза на Търговеца, като заверява сметката на Търговеца, водена при Банката с дължимите суми по реда, при условията и в сроковете съгласно Договора и

настоящите Общи условия.

1.3. Да предостави възможност за безналично приемане на плащания с ЕПИ, посочени в Договора и тези Общи условия.

1.4. Да предостави на Търговеца съответните актове (правила и инструкции) за работа с ПОС – терминално устройство при приемане на плащания с ЕПИ чрез същото.

V. Промени в правоотношенията

1. Промени в Договора и настоящите Общи условия се извършват в случаите, когато:

1.1. Се разширява или ограничава обхвата на съответните ЕПИ, които ще бъдат приемани чрез ПОС – терминалното устройство.

1.2. Се разширява или ограничава размера на сумите и обхвата на операциите или услугите, възможни чрез ПОС – терминалното устройство.

1.3. Се променят финансовите условия (такси, комисионни и други разходи), свързани с приемането и обработването на плащания чрез ПОС – терминалното устройство.

2. При промяна на тези Общи условия, Банката обявява промените чрез публикуване на Интернет-страницата си на адрес <https://www.allianz.bg>. Банката уведомява Търговеца за промените по реда и начините, предвидени в тези Общи условия. Банката не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи вследствие на ограничаване обхвата на транзакциите или услугите.

3. Всички останали промени в Договора се извършват по взаимно съгласие на Банката и Търговеца, изразено в писмена форма.

4. При промяна на предмета на търговската дейност, за която е регистрирано ПОС – терминалното устройство, Търговецът е задължен в срок до 3 (три) дни, считано от датата на промяната, да уведоми Банката като попълни образец „Заявка за промяна на данни при търговец“ и опише промяната. Банката има право да преустанови предоставянето на услугата от момента на узнаване на промяната при получаване на попълнения от Търговеца формуляр „Заявка за промяна на данни при търговец“, да направи нова оценка на Търговеца относно заявения от него предмет на дейност, както и да прекрати договора при неодобрение на промяната.

5. Търговецът е длъжен да уведомява писмено Банката в срок не по-късно от 5 работни дни от датата на вписване в Търговския регистър на промяна в представителната власт, преобразуване, продажба или залог на търговското предприятие и всяка друга промяна в търговската му регистрация.

VI. Прекратяване на договора

1. Договорът може да бъде прекратен с двумесечно писмено предизвестие на всяка от двете страни, отправено до другата страна, освен ако не е уговорено друго в договора.

2. Договорът може да бъде прекратен без предизвестие от страна на Банката, при следните случаи:

2.1. При нарушаване на условията по Договора и неизпълнение на задълженията на Търговеца, произтичащи от Договора, настоящите Общи условия и приложимите документи.

2.2. При констатиране от страна на Банката или при обосновани съмнения на Банката, че Търговецът е извършил, направил е опит да извърши, съдействал е за извършването или е създал условия за извършването на действие, представляващо измама, неправомерно придобиване или използване на лични данни на ползвател, използване на неистински или подправен ЕПИ, или на друг вид неправомерно използване на ЕПИ.

2.3. При констатиране от страна на Банката, че чрез ПОС – терминалното устройство, Търговецът приема плащания за търговска дейност, която е различна от предмета на дейност, за която е регистрирано ПОС – терминалното устройство.

2.4. При депозирана пред съда молба за откриване на производство по несъстоятелност или започнала процедура по ликвидация на Търговеца.

3. При прекратяване на Договора двете страни се задължават да извършат всички плащания и изпълнят финансовите си задължения към насрещната страна, възникнали, както преди момента на прекратяването, така и след него в случаите на получени оспорени плащания за извършени платежни операции при търговеца преди момента на прекратяването.

4. Всички финансови задължения и отношения, останали неразрешени след прекратяване на договора се решават съобразно неговите разпоредби до окончателното им уреждане.

5. При прекратяване на Договора, Търговецът следва да върне на Банката всичко, което е получил във връзка с изпълнението на Договора, включително получените ПОС – терминални устройства и инструкциите за работа с тях, както и да отстрани от търговския си обект отличителните знаци за приемане на плащания с карти, предоставени му от Банката, в едноседмичен срок от датата на прекратяване на Договора.

6. При връщането на ПОС – терминалното/ните устройство/ва, то/те следва да е/са в изправно състояние и да бъде/ат окомплектовано/ни с всички съставни части, описани в предоставеното Ръководство за работа с устройството. За приемането и

предаването на устройството/вата се подписва приемо-предавателен протокол от оторизирани представители на страните. След предаване на ПОС – терминалното устройство от Търговеца на Банката, последната извършва проверка на устройството за явни и скрити повреди или липсващи части, като при наличие на такива, същите се описват в констатилен протокол, като разходите за ремонта, в това число и цената на закупените части, се дължат от Търговеца.

VII. Права и задължения на Търговеца

1. Търговецът има право:

1.1. Да получава писмена справка от Банката за извършени плащания с ЕПИ в неговите обекти, както и сам да извършва такива през системата за Интернет банкиране „Allianz E-bank“.

1.2. Да поиска от Банката да бъде заверена сметката му със сумата на всяко извършено плащане чрез инсталирания от Банката при него POS терминал или чрез предоставения му mPOS терминал в 14 (четирнадесет) дневен срок от датата на транзакцията. Като доказателство за извършено при Търговеца плащане се приемат копия от подписани от ползвателя на ЕПИ разписки за продажба чрез ПОС – терминално устройство, както и фактура или касов бон, удостоверяващи продажбата. Банката е длъжна да извърши проверка в 10 (десет) дневен срок от момента на получаване на искането, подадено от Търговеца, и в случай на допусната от нейна страна грешка да завери сметката на Търговеца.

1.3. Да получава от Банката рекламни материали за плащания с ЕПИ.

1.4. Да получава информация в рамките на работното време при възникнали въпроси и проблеми, свързани с приемането на плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство на следните телефони: 02/9215503 и 02/9215500, както и извън работно време на телефон 080013014.

1.5. Да получи чрез определени свои служители безплатно обучение и инструкции от квалифицирани служители на Банката или упълномощени от нея трети лица.

1.6. Да извърши чрез Банката допълнителна верификация на оправомощения държател, като направи проверка на личните данни на оправомощения ползвател чрез контакт на Банката с издателя на ЕПИ. Допълнителната верификация не гарантира плащането.

1.7. Да извърши преавторизация, само ако Банката е преценила, че вида търговска дейност, за която Търговецът ще приема

плащания с ЕПИ, налага параметризиране на тази функционалност в POS устройство.

2. Търговецът е длъжен:

2.1. Да изпълнява задълженията си, установени с тези Общи условия, Договора и приложимите документи.

2.2. Да приема плащания с ЕПИ в момент на физическо присъствие на ЕПИ и неговия оправомощен ползвател.

2.3. При представяне на картата от оправомощения ползвател, Търговецът се задължава:

2.3.1. Да провери валидността на картата.

2.3.2. Да се увери, че картата се предоставя лично от оправомощения ползвател, като има право да изиска без да задължава последния да предостави документ за самоличност.

2.3.3. Да не разделя сумата на една покупка на части с цел избягване на ограничения, поставени от Банката или издателя на картата.

2.3.4. Да не погасява стари задължения на оправомощения ползвател чрез плащане с картата, а единствено налични към момента на сделката плащания на стоки и/или услуги.

2.3.5. Да обработи типа плащане според вида на предложението от платеца ЕПИ съгласно инструкциите и приложеното ръководство на ПОС – терминалното устройство.

2.4. Да предлага стоки и/или услуги и да осъществява и приема плащания чрез инсталираното/предоставеното от Банката POS/mPOS устройство, извършени с видовете ЕПИ, договорени с Банката, при същите условия, при които приема плащания в брой или с други платежни средства.

2.5. Да осигури еднакви условия за плащане на всички ползватели, независимо от издателя на ЕПИ, както и да не включва в цената на предлаганите стоки и/или услуги допълнителни такси и комисионни, както и да не изисква от клиентите си заплащане на допълнителни такси, свързани с ползването на ПОС – терминалното устройство.

2.6. Да не определя минимална сума за плащане с ЕПИ без предварително съгласие на Банката и на това основание да отказва плащания с ЕПИ.

2.7. При търговци, предоставящи услуги по настаняване, наем на превозно средство и др. подобни, задължения, възникнали за оправомощения ползвател вследствие на регистрирана от търговеца загуба, кражба или щета, трябва да бъдат обработени от търговеца като отделно плащане.

2.8. При извършена преавторизация, Търговецът е длъжен в рамките на 30 (тридесет) календарни дни от датата, на която е извършена преавторизацията, да изпълни плащането, ако клиентът е усвоил

стоката/услугата. След този срок Търговецът няма право да изпълнява плащането на база взета предварително преавторизация.

2.9. Да опише в условията на сделката и да запознае с тях оправомощения държател всички допълнителни разходи, които могат да възникнат за оправомощения ползвател на ЕПИ при използване на предоставените от търговеца услуги.

2.10. Да открие (посочи) и поддържа разплащателна сметка в Банката, по която да се извършват разплащанията между двете страни на базата на направени транзакции при посочените в конкретния договор условия.

2.11. Да осигури достатъчна наличност по сметката, цитирана в точка 2.10. от настоящия раздел, за плащане на дължимите такси, комисионни и разходи, свързани с изпълнението на сключения Рамков договор за приемане и обработване на плащания с ЕПИ чрез POS/тPOS терминал, неразделна част от който са настоящите Общи условия.

2.12. Да не закрива откритата в Банката сметка до уреждане на всички финансови задължения, възникнали на основание сключения Договор за приемане и обработване на плащания с ЕПИ.

2.13. Да постави на видно място в търговските обекти, където се извършват плащания с ЕПИ, информация и обозначения, които посочват, че Търговеца приема плащания с ЕПИ.

2.14. Да спазва техническите изисквания и указания за комуникация и обмен на съобщенията на системния оператор.

2.15. Да осигури за своя сметка електрическо захранване, необходимо за инсталиране на ПОС – терминалното устройство, в случаите, когато е заявен от Търговеца стационарен ПОС терминал.

2.16. Да стопанисва и използва ПОС – терминалното устройство с грижата на добър стопанин. При техническа повреда да уведоми незабавно Банката на телефони 02/9215503, 02/9215500, 080013014 или на електронна поща cards@bank.allianz.bg.

2.17. Да не предоставя ПОС – терминалното устройство за опериране от трети лица без необходимата квалификация, както и да не го прехвърля или отдава за ползване на трети лица.

2.18. При повреда на ПОС – терминалното устройство, настъпила по негова вина, да заплати за негова сметка всички разходи по извънгаранционното сервизно обслужване и ремонта, удостоверени от страна на Банката чрез протокол за повреда и фактура за стойността на ремонта, издадени от сервизен доставчик.

2.19. Да съдейства за инсталирането на заявеното от него ПОС – терминално устройство, когато е стационарно, като предостави необходимата техническа подготовка (връзка с телефонен пост или друг вид стационарна комуникационна мрежа) и да не променя без съгласието на Банката неговото местоположение.

2.20. Да използва при експлоатация на ПОС – терминалното устройство консумативи, отговарящи на потребителските характеристики на устройството, съгласно Ръководството за работа с него.

2.21. Да изпълнява мерките за сигурност, уредени с настоящите Общи условия.

2.22. Да уведоми Банката в срок не по-дълъг от 7 (седем) дни от промяната в предоставената информация за комуникация (адрес за кореспонденция, телефон и адрес на електронна поща).

2.23. Да уведоми своевременно Банката при намерение за съществени промени в характера на дейността, всички форми на преобразуване на Търговеца по реда на Търговския закон или друга форма на промяна в организационната и/или управленската структура на Търговеца, и/или в контрола върху търговското предприятие, която е от значение за осъществяваната от Търговеца дейност, закриване или промяна на адреса на търговския обект, където са инсталирани/поставени POS устройства, като попълни и представи в Банката формуляр по образец „Заявка за промяна на данни при търговец“.

2.24. Своевременно да уведоми Банката за промени в условията си за работа с клиенти, които водят до необходимост от нови настройки на ПОС – терминалното устройство.

2.25. Да уведоми незабавно Банката за всеки възникнал проблем, поради който Търговецът не може да приема плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство, за всеки случай на съмнение за използване по неправилен начин на ЕПИ или при съмнителна платежна операция на телефон 02/9215503 (в работно време), както и на адрес на електронна поща cards@bank.allianz.bg, както и да следва изричните указания на Банката в посочените случаи.

2.26. Да предоставя на Банката в срок до 5 (пет) присъствени дни, считано от датата на уведомяване, всички документи и информация относно плащания чрез ПОС – терминалното устройство, които са изискани от Банката. В случай, че Търговецът не може да предостави в Банката поисканата документация, сумите по постъпилите оспорвани плащания, при наличие на такива, са за негова сметка.

2.27. Да съхранява и да не заличава информацията и всички документи относно плащанията с ЕПИ за период от минимум 13 (тринадесет) месеца от датата на транзакцията.

2.28. Да не приема и обработва плащания с ЕПИ, за които знае, че са незаконни и в разрез с настоящите Общи условия.

2.29. Да се запознае и изпълнява всички стандарти за защита на данните при картови разплащания, регламентирани от Съвет за стандартизиране на защитата в индустрията на картовите разплащания и подробно описани на официалната Интернет страница на PCI Security Standards Council – www.pcisecuritystandards.org.

2.30. Стриктно да изпълнява Инструкциите, предоставени от Банката за приемане и обработване на плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминално устройство и Ръководството за работа със съответното устройство.

2.31. Отговорността за грешка при приемане на плащания с ЕПИ в резултат на небрежност или невнимание от страна на Търговеца или от страна на оторизираните от него служители (персонал) се носи изцяло от Търговеца.

VIII. Специални условия

1. По преценка на Банката на Търговеца може да се предостави възможността за извършване на платежни операции без физическо присъствие на ЕПИ (изключват се плащания от типа „покупка с тобв“) чрез допълнителна функционалност на предоставеното POS устройство, за което Търговеца и Банката подписват допълнително споразумение към Рамков договор за приемане на плащания с електронни платежни инструменти.

1.1. В зависимост от дейността, извършвана в търговския му обект, Търговеца получава правото с подписване на споразумението по предходната точка да извършва платежни операции без физическото присъствие на ЕПИ, само и единствено при наличие на предварителното потвърдено от оправомощения ползвател съгласие с общите условия, приложими към предоставяните от Търговеца стоки и/или услуги.

1.2. Търговецът се задължава да изработи собствен формуляр за извършване на плащания без физическо присъствие на ЕПИ, приложим за специфичните стоки/услуги, които ще бъдат заплащани по този начин при включени задължителни реквизити, посочени от Банката в допълнителното споразумение. Формулярът се изпраща на оправомощения ползвател на ЕПИ за попълване на всичко необходимо и подписването му от него/нея (оправомощения ползвател на ЕПИ) преди иницирането на

всяка транзакция за получаване на плащане без физическото присъствие на ЕПИ.

2. С приемането на настоящите Общи условия Търговецът потвърждава пред Банката, че е запознат и приема да спазва правилата и стандартите на международните картови организации за извършване на разплащания с ЕПИ без физическото му присъствие, отразени в настоящите Общи условия и приложимите към Договора документи.

3. Търговецът безусловно и за своя сметка приема всички рискове при извършването на платежни операции без присъствието на ЕПИ, както и загубите, свързани с тях, включително и тези, наложени на Банката в резултат на приемането на такива плащания от Търговеца, които включват санкции от международните картови организации и групи компетентни институции, без изброяването да е изчерпателно.

4. Банката има право да блокира временно до изясняване на обстоятелствата или окончателно функционалността за извършване на платежни операции без присъствие на ЕПИ с последващо известяване на Търговеца за това, за срока на блокиране и за причините, довели до това.

5. Преди инициране на всяко плащане без присъствие на ЕПИ чрез POS устройство, Търговецът е задължен да получи подписаният формуляр от оправомощения ползвател на ЕПИ с надлежно попълнени всички реквизити в него. Липсата на получен надлежно попълнен формуляр или на подпис от страна на оправомощения ползвател върху него прави всяко задължаване на ЕПИ посредством функционалността на POS терминала за извършване на плащане без физическо присъствие на ЕПИ неправомерно и е изцяло на риск и отговорност на Търговеца.

IX. Мерки за сигурност

1. Търговецът няма право да изисква от ползвателите на ЕПИ, както и да използва и/или съхранява информация за ЕПИ, която е повод и във връзка с осигуряването на защитата на съответния ЕПИ и извършваните чрез него плащания на ПОС – терминалното устройство.

2. Търговецът може да използва предоставените от ползвателя лични данни и данни за ЕПИ само за целите на изпълнение на направената от него заявка за сключване на договор в рамките на търговската дейност, заявена от Търговеца при регистрирането на ПОС – терминалното устройство.

3. Търговецът е длъжен да пази в тайна и да не възпроизвежда, съхранява и разпространява информацията, станала му известна във връзка

с ползването на ПОС – терминалното устройство на съответния ЕПИ, извършените плащания и личните данни на ползвателите.

4. Търговецът се задължава да предоставя ПОС – терминалното устройство за опериране само на служители, обучени за работа с тези устройства.

5. Търговецът се задължава да проверява валидността на предоставяните от ползвателите ЕПИ като сравни съответствието между параметрите на предоставения за плащане ЕПИ и зададените за съответния ЕПИ параметри при спазване на подписания с Банката договор. При несъответствие на зададените параметри, съгласно Договора и приложенията към него, Търговецът отказва плащането с ЕПИ.

6. При възникване на съмнение по отношение на ползвателя или притежавания от него ЕПИ, представен за плащане, Търговецът трябва да се свърже с Банката на телефон 080013014.

7. Търговецът е задължен да откаже плащане при съмнение за кражба, подправяне или друг вид неправомерно използване на картата като незабавно уведоми Банката и при възможност задържи картата.

8. Търговецът е задължен да не извършва многократни последователни плащания с една и съща карта на един картодържател. Търговецът е длъжен да включва в една разписка за продажба стойността на всички стоки и услуги, закупени от картодържателя, регистрирани на едно и също ПОС – терминално устройство.

9. При регистрация на Търговеца като високорисков, съгласно даденото определение в Раздел II на настоящите Общи условия:

9.1. Банката спира функционалността на ПОС – терминалното устройство, посредством която Търговецът има възможност да приема плащания с ЕПИ. По преценка на Банката Търговецът може да продължи приемането на плащания с ЕПИ, но при специални условия, уредени писмено от Банката или международните картови организации.

9.2. Търговецът е длъжен да окаже максимално съдействие на Банката при проверка на извършените плащания.

Х. Права и задължения на Банката

1. Банката има право:

1.1. Да получава дължимите от Търговеца комисионни, такси и разходи, установени в Договора и Общите условия по повод плащанията чрез ПОС – терминалното устройство.

1.2. Да задължава (дебитира) сметката на Търговеца със сумата на авторизирани и вече заверени плащания чрез ПОС – терминалното

устройство, които в последствие са отменени от Търговеца.

1.3. Да упражнява контрол по повод начина на използване на ПОС – терминалното устройство от Търговеца и при съмнения за неправилна експлоатация за своя сметка да извърши технически преглед на устройството при избран от нея сервизен доставчик.

1.4. Да проведе цялостна проверка на плащанията с ЕПИ при регистрирани съмнителни транзакции, както и да изиска и получи от Търговеца всички документи, свързани с плащания с ЕПИ.

1.5. Да блокира временно дейността на Търговеца чрез деактивиране на ПОС – терминалното устройство в следните случаи:

1.5.1. Търговецът не спазва някое от условията на настоящите Общи условия (в актуалната им редакция във всеки един момент), на Договора, инструкциите и актовете на Банката.

1.5.2. Банката има основателни съмнения за платежни операции, извършени неправомерно.

1.5.3. Търговецът не е в състояние или съществува риск той да не може да изпълнява задълженията си към Банката.

2. Банката се задължава:

2.1. След сключване на Договора с Търговеца да регистрира заявеното от него ПОС – терминално устройство при системния оператор.

2.2. Да осигури възможност на Търговеца да приема плащания чрез ПОС – терминалното устройство 24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата в случай, че Търговецът отговаря на изискванията и изпълнява задълженията си, установени в Общите условия и Договора.

2.3. Да обслужва плащанията с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство, наредени в полза на Търговеца, с дължимите суми, получени при плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство.

2.4. Да предоставя на Търговеца, при поискване от негова страна, извлечение за получените по сметката суми при плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство.

2.5. Да уведомява Търговеца при получено съобщение за оспорване на плащане в 5 (пет) дневен срок от получаване на уведомлението, както и да започне арбитражна процедура, при писмено съгласие от страна на Търговеца.

2.6. Да съдейства на Търговеца при възникване на проблем, вследствие на който Търговеца не може да приема плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство, както и при опити за плащания с ЕПИ от лице, което не е оправомощен ползвател на съответния ЕПИ или го ползва по друг неправомерен начин (ползване на неистински и/или подправени

ЕПИ).

2.7. Да съхранява цялата информация и всички документи, свързани с операциите, извършени в полза на Търговеца чрез ПОС – терминалното устройство, по реда и в сроковете, съгласно приложимите разпоредби на действащото законодателство и правилата на системния оператор.

2.8. Да предостави безплатно на Търговеца своя търговски знак, както и търговските знаци на съответните организации, по начин, който предоставя възможност на Търговеца да ги постави на видно място в търговския обект, в който прима плащания с ЕПИ.

XI. Финансови условия

1. Всички комисионни, такси и разходи, свързани с предоставяне, регистриране и ползване на ПОС – терминалното устройство и по повод обслужване на плащанията се изчисляват и уреждат съгласно Договора.

2. Търговецът дължи на Банката обезщетение в размер на 1000 (хиляда) евро във всеки случай на унищожаване или невъзстановима повреда на ПОС – терминалното устройство, която е по вина на Търговеца.

3. При неизпълнение на задълженията на Търговеца по т. 2.16. на Раздел VII от настоящите Общи условия, Търговеца заплаща на Банката неустойка в размер на 2.5% от сумата по чл. 2 на Раздел XI, но не повече от 20% за всеки ден забава.

4. Търговецът е длъжен да поддържа по сметката, обслужваща ПОС – терминалното устройство, необходимата за плащане на задълженията си по Договора наличност. Ако наличността не е достатъчна, Банката има право да събере служебно, без съдебна намеса, сумата от всички други сметки на Търговеца, открити при нея, включително когато това е необходимо чрез откупуване на чуждестранна валута, съответно по курс „купува/продава“ на Банката за деня на операцията или да блокира разплащателната сметка на Търговеца до размера на дължимата сума, за което с подписването на Договора Търговеца дава своето изрично съгласие.

XII. Отговорност на Търговеца, Банката и Ползвателя

1. Банката не е страна по правоотношението между Търговеца и трето лице – оправомощен ползвател на ЕПИ (клиент на търговеца).

2. Банката не носи отговорност пред Търговеца или неговите клиенти (ползватели) за вреди и пропуснати ползи, поради неточности, невъзможност за приемане на плащания с ЕПИ, грешка или забавяне на плащания, извършени в полза на Търговеца и

причинени вследствие на форсмажорни обстоятелства, технически, комуникационни или други причини извън контрола на Банката.

3. Банката не носи отговорност, когато Търговецът не изпълни сделка, платена чрез ПОС – терминалното устройство, не спазва сроковете за изпълнение на доставка по сделката, уговореното качество на стоките, както и в случаите, когато сключената с Търговеца сделка е нищожна или унищожена.

4. Банката не носи отговорност за вредите, причинени на Търговеца или неговите клиенти (ползватели) вследствие на невъзможността на Търговеца да приема плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство, поради това, че Банката е блокирала дейността на ПОС – терминалното устройство.

5. При неизпълнение от Търговеца на задължение, установено в тези Общи условия и/или Договора по повод приемането на плащания с ЕПИ чрез ПОС – терминалното устройство, Търговецът отговаря пред Банката до размера на оспореното плащане или до размера на действително причинените на Банката вреди в случай, че те надхвърлят размера на оспореното плащане или произтичат от друго вредоносно действие или бездействие на Търговеца.

6. В случай, че Търговецът представи за плащане документи за транзакция, за която знае, че е измамна или не е авторизирана от оправомощения ползвател на ЕПИ, Търговецът дължи на Банката сума, равна на размера на оспореното плащане, включително и всички настъпили за Банката допълнителни вреди във връзка с оспорването. При съмнение за извършени от страна на Търговеца (или действащи от негово име лица) действия, съставляващи престъпление, Банката уведомява компетентните правоохранителни органи.

7. Отношенията, възникващи между Банката, Търговеца и Ползвателя, в това число и отговорността за вреди, свързани с неправилното осчетоводяване на направено плащане чрез ПОС – терминалното устройство, аритметична грешка, свързана с плащането, получаване на неправилен резултат или недължима парична сума от Търговеца, се уреждат съгласно действащото българско законодателство.

8. При възникване на основателно съмнение, че в полза на Търговеца е извършена платежна операция с ЕПИ от лице, което не е оправомощения ползвател на ЕПИ, както и по друг неправилен начин, от което за ползвателя, чиято сметка е била задължена на основание неправиленото използване на ЕПИ, възникне право да претендира връщане на

неоснователно платена сума, Банката има право да блокира по разплащателната сметка на Търговеца по т. 2.10. на Раздел VII сума, равна на размера на оспореното плащане, до разрешаване на спора. В случай, че към момента на оспорването наличността по разплащателната сметка на Търговеца е по-малка от размера на оспореното плащане, с подписването на Рамковия договор за приемане и обработване на плащания с електронни платежни инструменти чрез POS/mPOS терминал, Търговецът се съгласява, че Банката има право да блокира наличните суми по всички други открити при нея сметки до общия размер на оспорените плащания.

8.1. В случай, че оспорените плащания са приети неправомерно от Търговеца – а именно в нарушение на задълженията му по настоящите Общи условия, на инструкциите на Банката и на предоставените от нея правила на международните картови организации, с подписването на Рамковия договор за приемане и обработване на плащания с електронни платежни инструменти чрез POS/mPOS терминал, Търговецът дава съгласие Банката да задължи служебно всички разкрити от него при Банката сметки до размера на сумата на оспорваните плащания или да извърши прихващане между сумата на оспореното плащане с последващо свое задължение към Търговеца. Изборът на метод за удовлетворяване е предоставен на Банката.

8.2. Банката има правата по предходната точка 8.1. и в случай на прекратяване на Рамковия договор за оспорени транзакции, извършени преди датата на прекратяването.

8.3. Банката има право да изисква възстановяване от Търговеца на сумите на оспорени плащания в случай, че при настъпване на основанията за плащане от страна на Търговеца, сметката в Банката е била закрита.

8.4. При задължаване на сметката на Търговеца със сумата на оспорваното плащане не се възстановява събраната при първоначалната заверка такса.

9. При непредставяне от Търговеца на документи, поискани от Банката и свързани с плащания чрез ПОС – терминалното устройство, Банката се освобождава от задължението си да съдейства на Търговеца за разрешаване на случаите на оспорени платежни операции и служебно задължава платежната сметка на Търговеца със сумата на съответното оспорено плащане.

10. Банката се задължава да съдейства на Търговеца при оспорени платежни операции в случай, че същият е осигурил своевременно на Банката изискваните от нея документи и информация, като извърши действия по повод

техническото обслужване на съответните платежни операции, съгласно правилата за разглеждане на спорове на съответния платежен оператор, който обслужва ЕПИ, с който е извършена оспорената платежна операция.

XIII. Правна защита

1. Търговецът има право да подаде в писмен вид пред Банката всяко свое възражение или искане, свързано с изпълнението на Договора.

2. За взетото решение по постъпило възражение или искане, Банката се произнася и уведомява писмено Търговеца в 21 (двадесет и един) – дневен срок от подаването му.

3. Ако Банката не се произнесе в предвидения в предходната т. 2 срок, както и когато решението не удовлетворява Търговеца, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи. Агресът на комисията за защита на потребителите е град София, пл. „Славейков“ номер 4а, етаж 3.

4. В случай на спор между страните по повод сключването, прилагането, валидността, изпълнението и отговорностите по Договора, включително настоящите Общи условия, спорът може да бъде отнесен за разглеждане и пред компетентния български съд по седалището на Банката.

5. Договорът, включително настоящите Общи условия, се подчиняват на нормите на действащото българско законодателство.

XIV. Ред за осъществяване на комуникация

1. Освен по начините и реда за предоставяне на информация, уговорени между Търговеца и Банката в Раздел XXIV от „Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на юридически лица/търговци“ на Банката, както и в сключения Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка, страните се споразумяват, че във „Формуляра за регистриране на клиент“ Търговецът задължително посочва свой електронен адрес за комуникация (e-mail), както и мобилен телефон, на които Банката може да изпраща съобщения/кратки текстови съобщения (SMS) относно изменения или прекратяване на Договора и/или на тези Общи условия, както и всяко друго уведомление по повод и във връзка с настоящите Общи условия и/или Договора.

2. На посочените e-mail/номер на мобилен телефон Банката може да изпраща уведомления за промени на тези Общи условия, които са

публикувани на Интернет страницата на Банката <https://www.allianz.bg> , както и да посочи конкретна връзка (link), като ще се счита, че по този начин същите са предоставени на дълготраен носител.

3. На посочените e-mail/номер на мобилен телефон Банката може да изпраща и уведомявания за предлагани изменения на Договора, на инструкция или на друг акт на Банката, и други, като ще се счита, че по този начин предложението е предоставено чрез електронен документ.

4. Търговецът е длъжен незабавно писмено да уведоми Банката за промяна на заявения e-mail/номер на мобилен телефон и да съобщи на Банката новия си e-mail/номер на мобилен телефон. До получаване на съобщението за промяна на e-mail/номер на мобилен телефон от Банката, съответните съобщения се изпращат до заявения пред Банката e-mail/номер на мобилен телефон, като същите се смятат от Банката за връчени и получени с всички предвидени в закона, Договора или настоящите Общи условия правни последици.

5. Във всички случаи, комуникацията по повод изпълнение на Договора се осъществява на български език. Банката може да осигури комуникация на английски език при изрично заявено желание от Търговеца, като в този случай всички документи се изготвят на български и английски език, а при спорове относно тълкуването, българският текст има приоритет.

XV. Преходни и заключителни разпоредби

1. Тези Общи условия са приети на заседание на Управителния съвет на „Алианц Банк България“ АД, проведено на 20 март 2014 г. и влизат в сила считано от 1 април 2014 г., и са изменени на заседание на Управителния съвет на „Алианц Банк България“ АД, проведено на 22.02.2017 г., като промените влизат в сила от 00:00 часа на 05.06.2017 г.

2. На основание §6 от Преходните и заключителните разпоредби на Закона за платежните услуги и платежните системи, тези Общи условия се прилагат от датата по предходната точка и по отношение на търговци, с които Банката е встъпила в правоотношения за приемане и обработване на плащания с електронни платежни инструменти преди 1 април 2014 г.

3. Търговците по предходната точка имат право да прекратят отношенията си с Банката в двумесечен срок, считано от датата на уведомяването им, за влизане в сила на тези Общи условия, без да носят отговорност за обезщетения, освен за възникнали задължения във връзка с приеманите плащания с

електронни платежни инструменти чрез предоставеното от Банката ПОС – терминално устройство.