

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за използване на 10n Pay Wallet

Последно обновяване: 05 май 2026 г.

Версия 2.0

В отношенията между “Тенен Пеймънтс” АД и Клиента всички изявления, документи, съгласия, нареждания и извлечения, изпратени чрез Системата или друг договорен електронен канал, се приемат за електронни документи и електронни изявления. Страните признават, че действия като маркиране на поле, натискане на бутон за приемане или потвърждаване чрез персонализирани характеристики за сигурност, имат стойност на електронно волеизявление и електронен подпис, доколкото това е допустимо от закона.

Тези Общи условия уреждат съдържанието на договора между Вас, като ползвател на Дигиталния портфейл, и “Тенен Пеймънтс” АД, като гружество за електронни пари и гоставчик на платежни услуги.

Необходимо е да прочетете внимателно тези Общи условия и да запазите копие от тях за Вашия архив. Можете по всяко време да поискате копие от настоящите Общи условия, Рамковото споразумение, Тарифата и приложимите документи на дълготраен носител.

Изрично Ви уведомяваме, че настоящите Общи условия се прилагат към всички функционалности на Дигиталния портфейл, предоставяни от “Тенен Пеймънтс” АД, както и към функционалности, предоставяни чрез партньори, когато това е изрично посочено.

Настоящите Общи условия се отнасят до използването на платежни услуги и такива за издаване, съхранение и обратно изкупуване на електронни пари и свързани функционалности, предоставяни чрез 10n Pay Wallet.

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Правоотношение и услуга	3
2. Дефиниции	4
3. Допустимост за услугата	6
4. Регистрация и верификация	6
5. Зареждане на сметка	7
6. Плащания и преводи	7
7. Картови плащания.....	7
8. Сигурност и защита	10
9. Такси и разходи	10
10. Отговорност на страните	11
11. Прекратяване на отношенията и временно преустановяване на предоставяните услуги ...	12
12. Защита на лични данни	13
13. Забранени дейности.....	13
14. Приложимо право	14
15. Разглеждане на жалби и разрешаване на неуредени спорове	15

1. Правоотношение и услуга

1.1. Настоящите Общи условия уреждат съдържанието на Рамковото споразумение за предоставяне на платежни услуги ("Рамковото споразумение"), сключено между Клиента/Ползвателя (наричан за краткост "Вие"), от една страна, и от друга страна – Тенен Паймънтс АД, със седалище и адрес на управление: Република България, град София, п.к. 1303, р-н "Възраждане", бул. "Тодор Александров" № 20, с ЕИК: 206032163, лицензирано от и под надзора на Българската народна банка (БНБ) като дружество за електронни пари, предоставящо в допълнение платежни услуги по чл. 4, т. 3, букви „а“ и „в“, т. 7 и 8 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), съгласно Решение на Управителния съвет на БНБ с № 131 от 27 април 2021 г., вписано в публичния Регистър на лицензираните дружества за електронни пари по чл. 19 от ЗПУПС, (наричано за краткост "Ние", "Тенен Пеймънтс" или "Дружеството"), а вие заедно наричани по-долу "Страните"

1.2. Настоящите Общи условия регламентират реда и условията за издаване, използване и обратно изкупуване на електронни пари от Дружеството, чрез предоставяните от него платежни услуги в "10n Pay Wallet", като представляват неразделна част от Рамковото споразумение и уреждат неговото съдържание, прилагане и изпълнение. Вие се съгласявате, че инсталирането и регистрацията в мобилното приложение/WEB платформата "10n Pay Wallet" са Ваше електронно волеизявление, представляващо електронен погнпс по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, с правна сила, равностойна на саморъчен погнпс, за приемане на настоящите Общи условия, по силата на които Тенен Пеймънтс предоставя платежните и други услуги, описани в тях. Договорно правоотношение между Вас и Дружеството възниква след погнпсването на Рамковото споразумение и успешното завършване на изискуемата комплексна проверка и последващо одобрение от Дружеството. Всички действия, инструкции и нареждания, подадени чрез мобилното приложение/WEB платформата след този момент, се считат за извършени чрез електронно волеизявление.

1.3. Настоящите Общи условия уреждат използването от Ваша страна на платежните услуги, предоставяни в "10n Pay Wallet", в т.ч. издаването на платежен инструмент - платежна карта, физическа или виртуална – от Издателя "Айкарт" АД, съгласно "Договор за издаване и използване на Visa платежна карта към платежна сметка 10n Pay" ("Договор за издаване на платежна карта"), ведно с „ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ. Visa платежна карта към платежна сметка 10n Pay“ ("Политика за поверителност на "Айкарт" АД)", предоставяни за запознаване, приемане и съгласие в рамките на първоначалния процес на регистрация и верификация в приложението/WEB платформата "10n Pay Wallet" ("Дигиталният портфейл"). Същите са налични по всяко време в приложението и на интернет страницата на Дружеството: www.10npay.com. Картовите услуги се предоставят от "Айкарт" АД чрез "Тенен Пеймънтс" АД в качеството му на регистриран представител на "Айкарт" АД, считано от вписването на това качество в съответния публичен регистър на БНБ и активирането на услугата в Дигиталния портфейл. До този момент разпоредбите относно картови услуги имат подготвителен характер и не пораждат задължение за предоставяне на карта.

1.4. При добавяне, промяна, временно спиране или прекратяване на услуга, Общите условия, Тарифата и/или приложимите екрани в Системата се актуализират или допълват по реда за изменение и уведомяване, предвиден в настоящите Общи условия.

1.5. Вие разбирате и се съгласявате, че условие за окончателното сключване на Рамковото споразумение, са:

1.5.1. Вашето съгласие и приемане на настоящите Общи условия и свързаните с тях документи, вкл. Тарифата на "10n Pay Wallet" и нашата Политика за поверителност;

1.5.2. Когато заявявате или използвате картови услуги - съгласие и приемане на Договора за издаване на платежна карта Вас и Издателя "Айкарт" АД, както и Политиката за поверителност на "Айкарт" АД;

1.5.3. Успешното Ви преминаване през комплексна проверка съгласно настоящите Общи условия, а когато заявявате или използвате картови услуги – и съгласно Договора за издаване на платежна карта с "Айкарт" АД, в съответствие с приложимото законодателство. Едва след успешно завършена комплексна проверка и последващо одобрение от Дружеството, Договорът между Страните ще се счита за валидно сключен.

1.6. Електронните пари се издават от Нас като Дружество за електронни пари, което открива и поддържа за Вас сметка за електронни пари. Балансът по Вашата сметка представлява вземане срещу Нас в качеството ни на техен издател, съответстващо на стойността на издадените електронни пари.

1.7. Дружеството издава електронни пари по номинална стойност при получаване на средствата или при успешно потвърждение на съответната операция за зареждане, когато това е приложимо за

избрания начин на зареждане. Приложимите такси, ако има такива, се посочват отделно в Тарифата и се визуализират на Клиента преди потвърждаване на операцията, когато това е приложимо. При зареждане чрез платежна карта, картовата операция се приема и обработва чрез "Айкарт" АД като доставчик на услуга по приемане на платежни операции с платежни карти (acquiring). След успешно потвърждение на операцията Дружеството издава електронни пари и заверява Сметката на Клиента със съответната стойност, при условията на настоящите Общи условия и Тарифата.

1.8. С настоящите Общи условия Вие се съгласявате в отношенията помежду ни да считаме за писмено искане за обратно изкупуване всяко нареждане за изплащане на стойността на електронните пари по Вашата сметка към посочена от Вас банкова сметка или сметка при друг доставчик на платежни услуги, както и всяко нареждане за теглене в брой или искане за изплащане на наличността при прекратяване на договора. Клиентът има право по всяко време да поиска обратно изкупуване на наличните електронни пари по Сметката, изцяло или частично, при условията и ограниченията, предвидени в приложимото законодателство, настоящите Общи условия и Тарифата.

1.9. **ВАЖНО:** Издадените от Нас електронни пари не представляват депозит или инвестиционна услуга по смисъла на закона и Вие не сте защитен от схема за гарантиране или обезщетение на вложителите, администрирана от компетентните тържовни органи. Върху баланса електронни пари или парите, събирани и съхранявани от Нас съгласно настоящото споразумение, не се начислява и не се дължи лихва

1.10. Като надлежно регистрирано дружество за електронни пари и в изпълнение на наши законови задължения, Ние прилагаме защитни мерки по отношение на средствата, които сме получили от Вас срещу издадените Ви електронни пари. Това означава, че Ние тържим Вашите средства в защитна сметка при лицензирана кредитна институция, отделно от нашите собствени средства.

1.11. Ние предоставяме услуги в тържови членки на Европейското икономическо пространство на основание правото на свобода на установяване или свободно предоставяне на услуги ("паспортизация"), предвидено в Директива 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година за платежните услуги във вътрешния пазар, транспонирана в българското законодателство чрез Закона за платежните услуги и платежните системи.

1.12. Рамковото споразумение, заедно с Общите условия, уреждащи неговото съдържание, прилагане и изпълнение, влизат в сила от датата на подписването, но не преди Ние да сме Ви определили като приемливо лице, за да използвате "10n Pay Wallet" услугата. Натискайки "Приемам" или "Съгласявам се" ("I Assent" или "I Agree"), Вие изразявате своето съгласие и полагате подписа си под условията на Рамковото споразумение.

1.13. Вие декларирате, че се регистрирате за услугата "10n Pay Wallet" от свое име и за своя сметка и че не действате от името или за сметка на трето лице, както и че средствата, използвани или тържовани чрез услугата, са Ваша собственост, произхождат от законен източник и не принадлежат на друго физическо или юридическо лице.

1.14. Вие имате право да се откажете от Рамковото споразумение в срок от 14 дни от датата на неговото подписване. Рамковото споразумение, подписано чрез мобилното приложение „10n Pay Wallet“, се счита за договор от разстояние по смисъла на Закона за защита на потребителите. Отказът не засяга валидността на вече изпълнените платежни операции и не влияе върху действия, извършени преди получаването му от Дружеството. При упражняване на правото на отказ, всички налични средства по Вашата сметка следва да бъдат изпратени/наредени по платежна сметка на Ваше име. Правото на отказ по този раздел е независимо от правото Ви да прекратите Рамковото споразумение по всяко време по общия ред, както и от правото Ви да откажете предложени изменения на Общите условия в предвидения в закона срок.

2. Дефиниции

2.1. **"10n Pay Wallet", "Дигитален портфейл" или "Услугата"** - WEB и/или приложение за компютър и/или мобилни устройства с Android или iOS операционна система, предоставящо възможности за незабавно издаване, съхраняване, обратно изкупуване и зареждане на електронни пари за сигурни трансакции посредством платежна сметка с уникален идентификатор (IBAN) и виртуална/физическа карта, както и платежни услуги, в т.ч. парични преводи, включително незабавни преводи към други потребители на дигиталния портфейл, както и такива в рамките на SEPA зоната.

2.2. **"Айкарт" АД** - акционерно дружество със седалище и адрес на управление: Република България, гр. Варна, п.к. 9009, район "Младост", Бизнес Парк Варна № Б1, ЕИК 175325806, дружество за електронни пари, лицензирано съгласно Закона за платежните услуги и платежните системи (транспониращ Директива (ЕС) 2015/2366 за платежните услуги и Директива 2009/110/ЕО за електронните пари), с

Решение на УС на БНБ № 74 от 21 юли 2011 г., под пруденциалния надзор на Българската народна банка, паспортизирано да предоставя директно всички свои услуги във всяка държава членка на Европейското икономическо пространство (ЕИП), пълноправен член на картовите организации Mastercard и Visa.

2.3. **“Издател” / “Издател на карта”** – “Айкарт” АД, което в качеството си на доставчик на услугата по издаване на платежни инструменти – карти, което издава Вашата платежна карта – физическа или виртуална, управлява нейната валидност, технически параметри и функциониране, както и носи отговорност за картата като платежен инструмент съгласно приложимото законодателство и правилата на картовите схеми.

2.4. **“Представител”** - дружество, различно от Издателя, регистрирано като Представител на Издателя в публичния Регистър на БНБ по чл. 19 ЗПУПС. За целите на предоставяне на картови услуги това е “Тенен Пеймънтс” АД, след съответното вписване и активиране на услугата.

2.5. **“Сметка”** - сметка за електронни пари, предоставена от Нас като Дружество за електронни пари, с индивидуален IBAN за входящи и изходящи трансфери.

2.6. **“Баланс”** - електронните пари (парично изражение) издавани от Нас като Дружество за електронни пари при постъпване на средства, съгласно условията на този Договор.

2.7. **“Електронни пари”** - парична стойност, съхранявана в електронна, включително магнитна форма, която представлява вземане към издателя, издава се при получаване на средства с цел извършване на платежни операции и се приема от физическо или юридическо лице, различно от издателя на електронни пари. Електронни пари, до които издателят е осигурил отдалечен достъп с цел изпълнение на платежни операции, се съхраняват по сметка за електронни пари.

2.8. **“Платежна карта” или “Картата”** - платежен инструмент, който представлява платежна карта (физическа или виртуална) по смисъла на закона, с логото на Дружеството и на Картовата организация VISA, даваща възможност на Клиента да подава платежни нареждания за платежни трансакции съгласно условията, заложили в Договора за издаване на платежна карта. Картата е свързана с платежната сметка на Клиента, открита при Представителя, и е персонализирана със защитни характеристики, като например PAN, PIN, CVC/CVV2, 3D Secure, със срок на валидност или други подобни характеристики.

2.9. **“Физическа карта”** - CHIP & PIN базирана платежна карта с логото на съответната картова организация, издадена от “Айкарт” АД и предоставяна чрез “Тенен Пеймънтс” АД като регистриран представител, когато картовата услуга е активна.

2.10. **“Виртуална карта”** - платежен инструмент/платежна карта, издадена от “Айкарт” АД в електронна форма, която предоставя възможност за извършване на плащания в Интернет и други операции, когато картовата услуга е активна.

2.11. **„Свързана карта“** - платежна карта, издадена от трето лице на името на Клиента, която Клиентът добавя в “10n Pay Wallet” с цел зареждане на Сметката. Свързаната карта не е платежна карта, издадена от Дружеството.

2.12. **“Автентикационни съобщения”** - всякакви съобщения, съдържащи еднократни пароли, push нотификации за автентикация на трансакции или вход в приложението, 3D пароли и други подобни съобщения.

2.13. **“Период на неактивност”** - период по-голям от 3 (три) последователни месеца, през който не сте извършили нито една успешна/валидна трансакция.

2.14. **“Платежно нареждане/Нареждане за плащане”** – изявление на Клиента до Дружеството или до друг приложим доставчик на платежни услуги за изпълнение на конкретна платежна операция, съдържащо данните, необходими за съответния вид операция.

2.15. **“Оспорване на трансакция”** - процедура по възстановяване на средства, иницирана чрез издателя на платежен инструмент и/или съответната картова схема, при оспорване на извършена платежна операция.

2.16. **“Cut-off час”** - краен час за приемане на платежни нареждания, след който подадените нареждания не подлежат на изпълнение в същия работен ден и се считат за получени на следващия работен ден.

2.17. **“SEPA зона”** - единна зона за плащания в евро, включваща държавите от Европейското икономическо пространство (ЕИП) и други, присъединили се по споразумение, при условията, сроковете и ограниченията към съответната платежна услуга, съгласно приложимото законодателство.

2.18. **“Платежни и свързани с тях услуги, предлагани чрез Тенен Пеймънтс Wallet”**: (i) комплексна проверка, регистрация и верификация на Клиенти; (ii) откриване и управление на сметка за електронни пари с индивидуален IBAN; (iii) издаване, съхраняване и обратно изкупуване на електронни пари; (iv) входящи и изходящи кредитни преводи, включително в обхвата на SEPA; (v) вътрешни преводи

между Клиенти на Системата, когато са налични; (vi) зареждане на Сметката чрез банков превод, свързана карта или друг разрешен метод; (vii) услуги по инициране на плащане и услуги по предоставяне на информация за сметка, когато са активни; (viii) картови услуги чрез "Айкарт" АД, когато са активирани; и (ix) справки, извлечения, известия, управление на лимити и други свързани функционалности.

2.19. "Неплатежни услуги и функционалности" - информационни екрани, настройки на профила, управление на документи и съгласия, известия, комуникация с поддръжка, визуализация на статуси, помощни инструменти и други функционалности, които не представляват самостоятелна платежна услуга.

3. Допустимост за услугата

3.1. За да изпълнявате условията за допустимост до предоставяните чрез "10n Pay Wallet" платежни услуги, Вие следва кумулативно да отговаряте на следните изисквания, като не е допустимо да използвате пълномощник и/или трето лице при регистрацията си и използването на услугите:

3.1.1. Да сте навършили 18-годишна възраст и да имате правоспособност да сключвате правно-обвързващ договор.

3.1.2. Да сте установен в една от гържавите, посочени в Тенен Паймънтс WEB и/или мобилното приложение, като изрично декларирате Вашия адрес и гържава на пребиваване;

3.1.3. Да изпълнявате всички наши изисквания за допустимост до услугата, включително свързани с управление на риска, мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма (AML/CFT), както и всички проверки по приложимите международни и национални санкционни режими;

3.1.4. Да не сте лице, спрямо които има наложени санкции или на които не е разрешено да се предоставят финансови услуги съгласно приложимото законодателство, включително актове на Европейския съюз, Организацията на обединените нации и други санкционни режими, приложими за Дружеството.

3.1.5. Да сте ни предоставили валиден и функционален имейл адрес и телефонен номер.

3.1.6. Да не сте в нарушение на настоящите Общи условия.

3.2. Ние имаме законоустановеното задължение да идентифицираме и верифицираме Вашата самоличност в съответствие с приложимото законодателство относно мерките срещу изпирането на пари, финансирането на тероризма и разпространението на оръжия за масово унищожение. Подобни мерки могат да включват видео или селфи идентификация и верификация, използване на софтуер, проверка на документи или информация в официални бази данни.

3.3. По наша преценка, може да Ви бъде позволено да използвате само част от Услугата, като например зареждане на електронни пари при определени лимити. Вие се съгласявате, че тези лимити са наложени със законови изисквания и могат да бъдат предмет на изменение.

3.4. Поради законодателни причини, или поради съображения за управление на риска, Ние можем да налагаме или да променяме лимитите едностранно и без Ваше съгласие, за което Ние ще Ви информираме през приложението.

3.5. Предварителна информация преди потвърждаване на платежна операция. Преди Клиентът да потвърди отделна платежна операция, иницирана чрез приложението "10n Pay Wallet", ние предоставяме на Клиента по ясен и разбираем начин информация за:

(1) вида на платежната операция;

(2) приложимата такса и/или комисиона;

(3) датата, на която платежното нареждане се счита за получено, когато това е относимо;

(4) очакваната дата/вальор на изпълнение и заверяване, включително когато тя зависи от приложим cut-off час, работен ден, достижимост на доставчика на платежни услуги на получателя или избрания от клиента начин на изпълнение;

(5) всяка друга релевантна информация, отнасяща се до конкретната операция.

4. Регистрация и верификация

4.1. Вие потвърждавате и се съгласявате, че за да се регистрирате успешно за Сметката за електронни пари и да се възползвате от всички функционалности, следва да изпълните следните стъпки:

4.1.1. Изтегляне на мобилното приложение или използването му през WEB/интернет браузър;

4.1.2. Съгласяване с условията на Рамковото споразумение и настоящите Общи условия;

4.1.3. Запознаване и приемане на Политиката за поверителност.

- 4.1.4. Регистрация за Сметката чрез въвеждане на валидна и достоверна информация, като Вашите имена, държава на местопребиваване, мобилен телефонен номер, имейл адрес и гр.
- 4.1.5. Верификация на Вашия мобилен телефонен номер и имейл адрес.
- 4.1.6. Успешно преминаване на процедурата за идентификация и верификация на клиенти.
- 4.2. При регистрация за услугата и по време на действие на настоящия Договор, Вие сте длъжни да ни предоставяте актуална, пълна и точна информация. В случай на каквато и да е промяна в информацията, Вие се съгласявате да обновите незабавно съответната информация.
- 4.3. В случай че Вие бъдете успешно верифицирани от Нас, Вашата Сметка ще бъде активирана със стандартни лимити за Услугата. Ние можем по всяко време да изискваме допълнителна информация като условие за продължаване на използването на услугата.

5. Зареждане на сметка

5.1. Зареждане на Вашата Сметка със Свързаната карта:

Вие можете да решите да регистрирате валидна карта (Свързана карта), чийто картодържател сте Вие и която да бъде използвана за финансиране на покупката на електронни пари. С добавянето на Свързана карта Вие се съгласявате да използвате Свързаната карта за операции по зареждане на Вашата Сметка. Картовата операция се приема и обработва чрез "Айкарт" АД като гоставчик на услуга по приемане на платежни операции с платежни карти за този начин на зареждане. След успешно потвърждение на операцията Дружеството издава електронни пари и заверява Сметката на Клиента съгласно разпоредбите на настоящите Общи условия и приложимата Тарифа.

5.2. Зареждане на Вашата Сметка с банков превод:

За да заредите Вашата Сметка с банков превод Вие следва да бъдете изцяло идентифициран и верифициран от Нас и да Ви е бил предоставен IBAN когът на Ваша Сметка. При получаване на сумата от превода при Нас, Ние ще издадем електронни пари за същата сума и валута, и в същия работен ден като датата на получаване на средствата. Ние не носим отговорност и нямаме контрол върху момента на получаване на средствата от Вашия гоставчик на платежни услуги, както и относно това дали Вашият гоставчик на платежни услуги или кореспондентските банки ще Ви начислят такси за прехвърлянето на средствата, и дали към нас ще сумата ще бъде прехвърлена в пълен размер.

5.3. Получаване на пари:

Ваша Сметка може да бъде заредена с електронни пари при получаване на пари от други Ваши сметки или услуги, които ползвате в рамките на нашата система, както и от други банкови сметки.

5.4. Вие се съгласявате, че не можете да оспорвате операция по зареждане на електронни пари на основание "стоката не е доставена". Електронните пари се считат за издадени и доставени в момента, в който получим средствата от Вас, като от този момент те са налични по Вашата сметка и могат да бъдат използвани. Поради незабавния характер на издаването и доставянето им, основанието за недоставена стока е неприложимо при този тип операции.

6. Плащания и преводи

6.1. Преводи до потребители на 10n Pay Wallet (P2P, Send Money):

Можете да изпращате чрез "10n Pay Wallet" пари на други клиенти, които са регистрирани в него. За да изпратите пари, трябва да използвате коректния имейл адрес или мобилен телефонен номер на Получателя, според неговата регистрация.

6.2. Кредитни преводи в евро в обхвата на SEPA:

6.2.1. SEPA Credit Transfer (SCT):

Клиентът може да иницира чрез Системата изходящи кредитни преводи в евро (SEPA Credit Transfer/SCT) към платежни сметки, подгържани в обхвата на SEPA единната зона за плащания в евро, включваща държавите от Европейското икономическо пространство (ЕИП) и други присъединили се по споразумение, при условията, сроковете и ограниченията, приложими към съответната платежна услуга.

6.2.2. SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst)

6.2.2.1. При прилагане на всички условия по настоящия договор, Вие можете да изпращате SEPA Inst кредитни преводи, съобразно приложимите правила, достижимост на гоставчика на платежни услуги на получателя, техническата наличност на услугата и визуализираните в Системата условия за съответната операция, в момента в който услугата бъде успешно тествана, сертифицирана и активирана от Наша страна. За активирането ще бъдете уведомени чрез мобилното приложение и/или уеб платформата, както и чрез визуализиране на услугата като достъпна в "10n Pay Wallet". За

разлика от стандартните SCT преводи, нарежданията за SCT Inst кредитните преводи се приемат мигновено и следователно не могат да бъдат отменени след като бъдат изпратени. Ние приемаме и изпълняваме SCT Inst кредитни преводи в евро към платежни сметки, подгържани от доставчици на платежни услуги, присъединени към SCT Inst схемата на Европейския платежен съвет (ЕПС) и разположени в държава, участваща в SEPA зоната, при спазване на Правилата на SCT Inst схемата и условията, описани по долу.

6.2.2.2. Ние изпълняваме незабавните плащания 24/7/365, без прекъсване (т.е. услугата е достъпна по всяко време, всеки ден от годината), в съответствие със сроковете, определени в Регламента на ЕС относно незабавните кредитни преводи в евро (Instant Payments Regulation).

6.2.2.3. Незабавните плащания се обработват с вальор /очаквана дата на изпълнение/ датата на приемане. Ние временно блокираме сумата и таксите, а при потвърждение от доставчика на получателя, вдигаме блокировката и задължаваме сметката Ви. При получен отказ от насрещната страна /доставчик на платежни услуги на получателя/, блокировката се премахва, като Ви уведомяваме за неуспешното изпълнение.

6.2.2.4. След активиране на услугата можем да инициираме искане за връщане съгласно правилата на SCT Inst схемата, но не носим отговорност, когато доставчикът на получателя или неговата сметка са недостъпни, освен в случаите на наша отговорност съгласно приложимото законодателство.

6.3. Срокове за изпълнение

6.3.1. Вътрешни преводи в 10n Pay Wallet Системата (P2P, Send Money):

Платежните нареждания за вътрешни преводи между клиенти на Системата се изпълняват незабавно, освен ако изпълнението не бъде спряно или отказано в предвидените от закона или настоящото Споразумение случаи.

6.3.2. SEPA кредитни преводи:

Платежните нареждания за SEPA кредитни преводи в евро се изпълняват в съответствие с приложимото законодателство и правилата на SEPA схемите. Когато платежното нареждане е получено в работен ден преди приложимия cut-off час и са налице всички условия за изпълнение, Дружеството осигурява заверяване на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя най-късно до края на следващия работен ден, освен ако в Системата не е визуализиран по-кратък срок.

6.3.2.1. Момент на получаване и cut-off часове

6.3.2.2. Платежно нареждане, получено в работен ден преди приложимия cut-off час за съответния вид операция, се счита за получено в същия работен ден.

6.3.2.3. Платежно нареждане, получено след приложимия cut-off час, се счита за получено на следващия работен ден, освен ако между Страните не е уговорена бъдеща дата за изпълнение.

6.3.2.4. Приложимите cut-off часове и очакваната дата/вальор на изпълнение се визуализират в Системата преди потвърждаване на операцията .

6.3.2.5. Бъдеща дата на изпълнение:

Клиентът може да посочи бъдеща дата за изпълнение на платежното нареждане. В този случай, за момент на получаване на платежното нареждане се счита уговорената дата, при условие че към този момент са налице изискуемите средства и останалите приложими предпоставки за изпълнение. До настъпването на тази дата нареждането се счита за подадено, но не и получено за изпълнение.

6.3.3. SEPA Instant кредитни преводи:

Когато услугата е налична, платежните нареждания се изпълняват незабавно (в рамките на секунди), 24/7/365 (денонощно, всеки ден от годината) съгласно правилата на SCT Inst схемата и приложимото законодателство. Времето за изпълнение се визуализира в Системата преди потвърждаване на операцията.

6.4. Избор между налични начини за изпълнение

6.4.1. Когато в Системата са налични повече от един допустими начина за изпълнение на конкретна операция, Ние Ви предоставяме избор между тях, като преди потвърждаване на операцията се визуализира приложимата такса и очакваната дата/момент на изпълнение за всеки наличен вариант.

6.4.2. Изборът на Клиента не може да води до изпълнение на операцията в срокове, които са в противоречие с нормативно установените изисквания, съгласно приложимото законодателство.

6.5. Условия за изпълнение:

Ние ще изпълним нареждането от Вас плащане при условие, че притежавате достатъчен Баланс във Вашата Сметка за покриване на сумата на превода, заедно с всички дължими такси. Ние ще откажем да изпълним определена платежна инструкция, ако липсва необходимата наличност за покриване на сумата на превода, заедно с всички дължими такси.

6.6. Информацията относно преводите: Тенен Пеймънтс предоставя на Клиента информацията за всички платежни операции, включително данни за платеца/получателя, стойността на операцията,

приложените такси, използвания обменен курс (ако е приложимо) и датата на задължаване или заверяване. Тази информация се предоставя чрез приложението и WEB платформата, и е достъпна за Клиента по всяко време, безплатно и по начин, който позволява съхраняване и възпроизвеждане в непроменен вид.

6.7. Услуги по инициране на плащане и услуги по предоставяне на информация за сметка:

6.7.1. Когато услугите са налични в Системата, Ние можем да предоставяме услуги по инициране на плащане и услуги по предоставяне на информация за сметка по смисъла на ЗПУПС, при условията на настоящите Общи условия, отделните екрани/съгласия в Системата и приложимото законодателство.

6.7.2. Услугата по инициране на плащане се предоставя само въз основа на Ваше изрично съгласие за конкретна операция или за конкретно платежно нареждане. Преди даване на съгласие Ние Ви предоставяме информация за доставчика, сметката, от която ще се иницира плащането, получателя, сумата, валутата, приложимите такси, когато има такива, и друга информация, необходима за информирано решение.

6.7.3. Услугата по предоставяне на информация за сметка се предоставя само въз основа на Ваше изрично съгласие, в което са посочени сметката или сметките, доставчикът, обслужващ съответната сметка, видът информация, която ще бъде достъпвана, срокът/обхватът на достъпа и начинът за оттегляне на съгласието.

6.7.4. При предоставяне на тези услуги Ние не гържим средствата по платежната сметка при груз доставчик и не променяме платежно нареждане, сума, получател или друга информация без Ваше изрично съгласие. Комуникацията с доставчика, обслужващ сметката, се извършва чрез сигурни канали и при прилагане на задълбочено установяване на идентичността, когато това се изисква.

6.7.5. Вие можете да оттеглите съгласието си за бъдещ достъп до информация за сметка чрез Системата или чрез друг посочен от Нас канал. Оттеглянето не засяга законосъобразността на обработването и действията, извършени преди получаването му, нито вече надлежно иницирани платежни операции.

6.7.6. След инициране на плащане чрез Дружеството, Ние Ви предоставяме или осигуряваме на разположение потвърждение за успешното инициране, регистрационен номер или друга референция на операцията, стойността на операцията, приложимите такси, когато има такива, и наличната информация относно платеца и получателя.

6.7.7. Когато твърдите, че операция, иницирана чрез услуга по инициране на плащане, не е разрешена или е неточно изпълнена, се прилагат правилата за доказателствена тежест, отговорност и възстановяване по ЗПУПС. Ние носим отговорност в рамките на нашето участие за установяване на автентичността, точното регистриране и липсата на техническа повреда или друг недостатък, свързан с предоставяната от Нас услуга.

6.7.8. Достъпът до услуги по инициране на плащане и информация за сметка може да бъде отказан, ограничен или прекратен при съмнение за неразрешен или измамен достъп, при законово основание, при липса на необходима техническа свързаност или когато доставчикът, обслужващ сметката, не осигурява достъп съгласно приложимите правила.

7. Картови плащания

7.1. Платежното нареждане, изпълнено с Карта, ще бъде получено от Нас в електронна форма. Вашето съгласие за извършване на платежна трансакция с Картата става неотменимо от момента, в който представите Картата или Вашето мобилно/смарт устройство с активирана NFC функционалност за изпълнение на трансакцията.

7.2. Карта, която е персонализирана с Вашите имена в качеството Ви на Картогържател, трябва да се използва само от Вас. Вие носите пълна отговорност за запазване на Картата и Персонализираните характеристики за сигурност.

7.3. Лимитите за плащане с Карти са посочени в съответната секция “Карти” на Тарифата, приложима за “Тенен Пеймънтс” WEB, и/или мобилното приложение, както и/или в настройките на картата в Дигиталния портфейл, когато такава функционалност е налична. За да сведете до минимум риска от загуби и неоторизирани трансакции, следва да зададете разумни лимити за харчене, когато Системата позволява това.

7.4. Картова Токенизация:

Вие можете да използвате Вашата Физическа или Виртуална карта като добавите съответната карта към определени видове портфейли, предоставяни от трети лица (напр. Apple Pay, Google Pay) и следвате стъпките за активиране на съответната услуга.

7.5. Други:

За всички операции, свързани с карти и картови плащания, се прилагат разпоредбите на Договора за издаване на платежна карта с Издателя „Айкарт“ АД, предоставен за съгласие и приемане от Ваша страна.

8. Сигурност и защита

8.1. Ние сме Ви предоставили Персонализирани характеристики за сигурност за използване на Сметката, включително но не само съобщения за автентикация, еднократно генериран таен код за достъп до приложението, за потвърждение на платежните нареждания, или PIN код за Ваша Физическа карта.

8.2. Вие се съгласявате да използвате Персонализираните характеристики за сигурност на Сметката единствено в съответствие с настоящия Договор и закона. Вие нямате право да предоставяте и не трябва да позволявате разкриване на Персонализираните характеристики за сигурност на трети лица.

8.3. Ако имате съмнения, че Вашата Сметка или друг платежен инструмент са били използвани по непозволен начин, Вие следва незабавно да ни уведомите. Вие сте задължени да осъществите връзка с Нас незабавно и при първа възможност в случаите на изгубване, кражба, присвояване или непозволено използване. След извършване на уведомяването Вие не носите отговорност за никакви загуби, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, освен ако не бъде установено, че сте действал с цел измама.

8.4. Преди уведомяването по реда на настоящите Общи условия Клиентът може да понесе загуби от неразрешени платежни операции само до максималния размер, предвиден в приложимото законодателство, освен в случаите, когато е действал с измама, умишлено или при груба небрежност.

8.5. Вие понасяте всички загуби, независимо от размера им, в случай че сте причинили неразрешените операции чрез измама или чрез умишлено действие или груба небрежност, включително неизпълнение на задълженията Ви за опазване на персонализираните защитни характеристики или за незабавно уведомяване на Дружеството.

8.6. Ние можем да преустановим използване на Сметката и издадените към нея карти частично или напълно, включително да блокираме Ваша Сметка, в случаите, когато подозираме, че сигурността им може да е била компрометирана.

8.7. Дружеството прилага задълбочено установяване на идентичността на платеца в случаите, предвидени в приложимото законодателство, включително когато Клиентът достъпва платежната си сметка онлайн, иницира електронна платежна операция или извършва друго действие от разстояние, при което може да възникне риск от измама при плащането или друга злоупотреба. Задълбоченото установяване на идентичността на клиента се основава на използването на два или повече независими елемента от категориите знание, притежание и характерна особеност, съгласно ЗПУПС и Делегиран регламент (ЕС) 2018/389. При платежни операции, иницирани от разстояние, когато това се изисква от приложимото законодателство, Дружеството прилага задълбочено установяване на идентичността на клиента чрез променливи елементи, свързващи операцията с конкретна сума и получател.

8.8. Проверка на съответствието на получателя (Verification of Payee)

8.8.1. Когато услугата за проверка на съответствието между името на получателя и уникалния идентификатор на платежната сметка е приложена и активирана за съответния вид операция, Дружеството предоставя на Клиента резултата от проверката преди потвърждаване на операцията. Тази проверка не освобождава Клиента от задължението да въведе вярна и пълна информация за получателя.

8.8.2. Извършването на тази проверка не освобождава Клиента от задължението да въведе вярно и пълно данните на получателя.

8.8.3. При очевидно несъответствие между IBAN и име на получателя, Ние имаме правото да откажем изпълнение на операцията или да изискаме допълнително потвърждение от Вас.

9. Такси и разходи

9.1. За използване на Услугата се дължат такси в съответствие с Тарифата на 10n Pay Wallet, достъпна за изтегляне във файл в /pdf/ формат за Вашия архив чрез мобилното приложение и на сайта на Тенен Пеймънтс. Дължимите от Клиента такси се дебитират директно от Баланса по Сметката на Клиента. Тарифата може да бъде променяна едностранно от Нас с предварително предизвестие, но не по-кратко от два месеца преди влизането в сила на съответната промяна. Дружеството

предоставя на своите клиенти брошурата на Европейската комисия относно правата на потребителите при използването на платежни услуги по достъпен начин на интернет страницата си: www.10npay.com и/или в мобилното приложение.

9.2. Основни такси:

9.2.1. Месечна такса за поддържане на сметка – в зависимост от изборения план.

9.2.2. Такса за издаване на физическа карта - при първоначално издаване и подновяване.

9.2.3. Такса за теглене на ATM - при теглене в брой от банкомат.

9.2.4. Такса за SEPA превод - за изходящи преводи.

9.3. Вие разбирате и се съгласявате, че в някои случаи, когато извършвате операция по теглене на пари в брой с вашата Физическа карта на ATM терминал, Ние или доставчикът на услуги можем да ви начислим такса за трансакцията.

9.4. При период на неактивност по-дълъг от 3 месеца, Ние имаме право да начисляваме месечна такса за неактивност в размер, посочен в Тарифата.

9.5. Специфични правила за такси:

9.5.1. Национални кредитни преводи в евро в същия работен ден:

За национални преводи в евро, подлежащи на задължително изпълнение в същия работен ден съгласно приложимите нормативни изисквания, не се дължи допълнителна такса.

9.5.2. SCT Inst паритет на таксите:

След активиране на услуга по изпращане и/или получаване на незабавни кредитни преводи в евро (SCT Inst) таксите за такива операции няма да надвишават таксите за съответстващите стандартни кредитни преводи в евро, доколкото това се изисква от приложимото законодателство.

9.5.3. Проверка на съответствието на получателя:

Когато проверка на съответствието на получателя (Verification of Payee) е приложена и налична съгласно действащото законодателство и/или предоставяната услуга, тя се предоставя без отделна такса за клиента.

10. Отговорност на страните

10.1. Когато откажем да изпълним платежно нареждане, отказът и основанията за него ще Ви бъдат съобщени, ако това не е забранено от приложимото законодателство.

10.2. Вие сте длъжни да ни уведомите незабавно и без отлагане в случай на загуба, кражба, злоупотреба или неразрешено използване на Персоналните характеристики за сигурност и/или на Карта/ите.

10.3. Вие имате право да поискате от Нас възстановяване на сумата по вече изпълнена платежна операция, иницирана от или чрез получателя, в срок до 56 дни от датата на задължаване на Вашата Сметка, когато към момента на даване на съгласието за тази операция точната ѝ стойност не Ви е била известна и впоследствие надвишава разумно очакваната с оглед на предходни разходи за подобни операции.

10.4. Вие разбирате и се съгласявате, че ако получено от Вас плащане бъде впоследствие отменено, оспорено или върнато поради причини, независещи от Тенен Пеймънтс, Вие носите отговорност за възстановяване на съответната сума, включително приложимите такси.

10.5. Вие потвърждавате и се съгласявате, че покупко-продажбата на Стоки и Услуги представлява отношения между Вас и Търговец, по което Ние не сме страна. Ние няма да носим отговорност за изпълнението на задълженията от страна на Търговците.

10.6. Вие разбирате и се съгласявате, че Тенен Пеймънтс АД е длъжно да изпълнява заповедни съобщения и други разпореждания на компетентни органи, включително чрез блокиране на средства по Вашите сметки в необходимия размер. В случай че във връзка с изпълнението на такива разпореждания дружеството понесе разходи или вреди, Вие следва да ги възстановите. Тенен Пеймънтс АД има право да удържа дължимите суми по разпореждания на частни и публични съдебни изпълнители директно от Вашите сметки.

10.6.1. Ако Ние извършим платежна операция в съответствие с информацията, която сте ни предоставили, включително съобразно посочения от Вас IBAN, Ние няма да носим отговорност пред Вас за неизпълнение или неточно изпълнение, ако се окаже, че предоставената от Вас информация е невярна, неточна или непълна

10.7. Оспорване на платежни операции

10.7.1 Клиентът има право да оспори платежна операция, включително когато счита, че същата е неоторизирана или неправилно изпълнена. Процедурата представлява допълнителен механизъм за защита и не ограничава правата на Клиента съгласно приложимото законодателство, включително

правото на възстановяване на средства при неоторизирани платежни операции по чл. 79 от Закона за платежните услуги и платежните системи.

10.7.2. В случай на неразрешена платежна операция Ние възстановяваме незабавно стойността на операцията и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като сме забелязали или сме били уведомени за операцията, освен когато имаме основателни съмнения за измама и уведомим съответните компетентни органи. Когато е приложимо, възстановяваме Сметката в състоянието, в което би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената операция.

10.7.3. Когато Клиентът оспорва операция по зареждане на Сметката чрез Свързана карта, Дружеството може да поиска от Клиента информация и документи, необходими за разглеждане на случая и за взаимодействие с "Айкарт" АД или друг съответен доставчик, участващ в приемането и обработването на картовата операция. Този процес не ограничава правата на Клиента при неразрешени или неправилно изпълнени платежни операции съгласно приложимото законодателство

10.7.4. Когато бъде въведена услуга по издаване и използване на платежни карти и за съответната операция е приложима процедура по правилата на картова схема, тази процедура може да бъде използвана като допълнителен механизъм. Тя не ограничава законовите права на Клиента при неразрешени или неправилно изпълнени платежни операции.

10.7.5. Когато е приложимо, Тенен Пеймънтс може да предприеме действия по инициране и обработване на процедурата съгласно правилата на съответната картова схема и чрез участващите платежни доставчици.

10.7.6. За да подаде заявка за оспорване, Клиентът следва да се свърже с Нас чрез посочените контакти/канални и да посочи коя трансакция желае да оспори, каква е причината за това и дали е опитал да разреши случая директно с търговеца, като при възможност приложи цялата свързана кореспонденция и/или документи.

10.7.7. . Условия и ограничения: (i) Трансакция може да бъде оспорена, когато не са получени закупените стоки/услуги от търговеца, сумата на трансакцията е различна, плащането не е било потвърдено от клиента или е налице друго основание съгласно приложимото законодателство или правилата на картовата схема; (ii) успешното приключване на процедурата по оспорване зависи от правилата на съответната картова схема, основанието за оспорване, предоставените доказателства и резултата от разглеждането на спора от участващите страни; (iii) възстановяването на средства не е гарантирано във всички случаи извън императивно предвидените от закона случаи.

10.7.8. За нуждите на процеса по инициране и разглеждане на оспорени трансакции Клиентът е длъжен: (i) да уведоми Дружеството без неоправдано забавяне; (ii) да предостави вярна и пълна информация относно оспорваната операция; (iii) да съдейства при разглеждането на случая, включително чрез предоставяне на допълнителни документи при необходимост.

10.8. За възникнали спорове между Нас и Вас, насърчаваме разрешаването им чрез преговори. . Регът за подаване на жалби (оплаквания) към Нас, както и отнасянето на споровете до компетентните национални органи, е определен в раздел 15 от настоящите Общи условия.

11. Прекратяване на отношенията и временно преустановяване на предоставяните услуги

11.1. Вие имате право да прекратите Рамковото споразумение по всяко време, като ни уведомите в писмена форма чрез мобилното приложение или на предоставените в т. 15.2 по-долу контакти.

11.2. Ние имаме право да прекратим Рамковото споразумение с предварително предизвестие не по-кратко от два месеца, като Ви уведомим на регистрирания имейл адрес, чрез мобилното приложение или на друг договорен съгласен носител.

11.3. Ние имаме право да прекратим Рамковото споразумение незабавно, без предварително предизвестие, както и перманентно да ограничим достъпа Ви до Дигиталния портфейл, при основания, предвидени в приложимото законодателство и настоящите Общи условия, включително при узнаване или съмнение за което и да е от следните обстоятелства: (i) не сте навършили изискуемата възраст; (ii) сте лице, на което е забранено да ползва Услугата съгласно приложимото законодателство; (iii) не сте успешно идентифициран или верифициран; (iv) сте включен в списъци със санкции или други ограничителни режими; (v) налице е основание да се счита, че Дигиталният портфейл се използва за измама, злоупотреба или други незаконни действия, като в този случай ще бъдете уведомени по телефон или електронна поща, когато това е възможно, и сте длъжни незабавно да преустановите използването му; (vi) установена е недеklarирана промяна или несъответствие в предоставените от Вас обстоятелства съгласно изискванията на ЗМИП и ЗМФТ, включително когато информацията е непълна, невярна или неактуална; (vii) не окажете съдействие за

предоставяне на изискани документи, информация или доказателства за целите на комплексна проверка съгласно ЗМИП и Правилника за неговото прилагане.

11.4. Дружеството може временно да блокира платежен инструмент или да ограничи достъпа до Сметката или до определена услуга при обективно обосновани причини, включително: (i) съображения, свързани със сигурността; (ii) съмнение за неразрешено или измамно използване; (iii) изпълнение на законово задължение; (iv) мерки срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма; (v) прилагане на санкционни режими; (vi) заповедни съобщения или разпореждания на компетентен орган. Когато уведомяването е допустимо съгласно закона и не би осуетило целта на мярката, Дружеството уведомява Клиента за блокирането или ограничението и за начина на възстановяване на достъпа.

11.5. При прекратяване на Рамковото споразумение Дружеството изплаща остатъчната наличност по Сметката по платежна сметка, посочена от Клиента, след приспадане на дължими такси, ако такива са приложими, и след приключване на вече разрешени, но все още неосчетоводени операции.

11.6. След прекратяване на Рамковото споразумение нямате право на възстановяване на суми, които вече са използвани за оторизирани или все още неосчетоводени трансакции, както и на каквито и да е такси, начислени за използването на услугите преди датата на прекратяване.

12. Защита на лични данни

12.1. Дружеството обработва лични данни в качеството си на администратор и/или обработващ, в съответствие с разпоредбите на Регламент 2016/679 (GDPR) и Закона за защита на лични данни, когато това е приложимо, при условията и на основанията, посочени в Политиката за поверителност и приложимото законодателство.

12.2. Защитата на личните данни е от изключително значение за Издателя на Вашата платежна карта – “Айкарт” АД. Когато заявявате или използвате картови услуги, Вие следва да се запознаете с Политиката за поверителност на “Айкарт” АД, представляваща неразделна част от “Договор за издаване и използване на Visa платежна карта към платежна сметка 10n Pay”, предоставени от Нас за запознаване, приемане и съгласие, както и налични по всяко време в мобилното приложение и на интернет страницата на Дружеството: www.10npay.com, за да придобиете по-добра представа за предприеманите от Издателя действия за защита на Вашите лични данни, както и за условията за използване и разкриване на информация от страна на Издателя.

12.3. Ние, като доставчик на платежни услуги и лицензирано дружество за електронни пари, сме обвързани съгласно приложимото законодателство да спазваме конфиденциалност относно Вашата финансова информация.

12.4. Ние сме овластени и задължени от приложимите национални и международни закони и подзаконовни нормативни актове да споделяме конфиденциална информация със съответните регулаторни и др. компетентни органи и платежни институции при поискване и/или за нуждите на изпълнението на наши законови задължения,

12.5. Вие потвърждавате и се съгласявате, че в случай че Вие следва да предоставите каквито и да е лични данни на което и да е трето лице, Вие сте длъжни да информирате тези лица относно нашата Политика за поверителност.

13. Забранени дейности

13.1. Вие можете да използвате услугата само добросъвестно и в съответствие с функционалностите на услугата по начина, определен в настоящите Общи условия и в мобилното приложение.

13.2. Стриктно е забранено използването на услугата по начин, който нарушава Рамковото споразумение и настоящите Общи условия, или с каквито и да е незаконни цели, включващи:

13.2.1. Предоставяне на неверни данни за Вашата самоличност.

13.2.2. Нарушаване на приложимото национално и европейско законодателство в областта на платежните услуги.

13.2.3. Злоупотреба с процедурата по оспорване на трансакции, уредена в т. 10.7 по-горе.

13.2.4. Клиентът няма право да използва услугите за операции, които са забранени от приложимото законодателство, от настоящите Общи условия или от правилата на съответната платежна схема, когато такива правила са приложими.

13.2.5. Прихващане или слеене, увреждане или модифициране на всякаква комуникация.

13.2.6. Изпращане на непокискани съобщения (SPAM) или използване на Услугата с цел фишинг.

- 13.2.7. Нарушаване на нашите или тези на трети лица авторски права, патенти, търговски марки.
- 13.3. Дружеството запазва правото си да временно да ограничи или да преустанови напълно или частично предоставянето на Услугата, в случаите на извършване на горепосочените забранени дейности.
- 13.4. Интелектуална собственост и защита на информацията:
- 13.4.1. Всички права върху Системата, софтуера, търговските марки, интерфейса, съдържанието, документацията и техническите решения принадлежат на Тенен Пеймънтс или съответните правноносителни.
- 13.4.2. Вие получавате ограничено, лично, непрехвърливо и отменимо право да използвате Системата единствено за целите на Рамковото споразумение и настоящите Общи условия.
- 13.4.3. Нямаме право да копираме, модифицираме, декомпилираме, заобикаляме защити, увреждаме, претоварваме или използваме Системата по начин, който нарушава права, сигурността или приложимото право.
- 13.5. Прехвърляне на права
- 13.5.1. Нямаме право да прехвърляте права или задължения по Рамковото споразумение без предварително писмено съгласие на Дружеството.
- 13.5.2. Дружеството може да прехвърли права, задължения или договори при спазване на приложимото законодателство, при условие че това не намалява правата на Клиента в нарушение на закона.
- 13.6. Спорове с търговци
- 13.6.1. Споровете относно закупени стоки или услуги следва първо да бъдат уреждани с търговеца, от който са закупени.
- 13.6.2. Ние не носим отговорност за качеството, количеството, доставката, законосъобразността или съответствието на стоките и услугите, но можем да съдействаме в рамките на приложимите процедури за оспорване и правилата на картовите схеми.
- 13.7. Частична недействителност
- 13.7.1. Ако дадена разпоредба от настоящите Общи условия бъде обявена за недействителна, незаконна или неприложима, това не засяга действието на останалите разпоредби.
- 13.7.2. Недействителната или неприложима разпоредба се замества от приложимото императивно правило или от валидна разпоредба, която в най-голяма степен постига икономическата и правна цел на Страните.

14. Приложимо право

- 14.1. Настоящите Общи условия, уреждащи съдържанието на Рамковото споразумение между Тенен Пеймънтс и Вас, са подчинени на приложимото законодателство на Република България и на Европейския съюз в областта на платежните услуги.
- 14.2. За неурегдените в Рамковото споразумение и настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за платежни услуги и платежните системи, подзаконовите нормативни актове на Българската народна банка, включително издадените от нея наредби в областта на платежните услуги и платежните системи, разпоредбите на Закона за защита на потребителите, както и останалото приложимо законодателство.
- 14.3. В случай на противоречие между разпоредбите на Рамковото споразумение и настоящите Общи условия, и приложимите закони разпоредби, с предимство се прилагат законите разпоредби.
- 14.4. Вие се съгласявате, че Ние можем едностранно да изменяме настоящите Общи условия. Измененията се публикуват в мобилното приложение и на интернет страницата на "Тенен Пеймънтс" с предварително предизвестие не по-кратко от два месеца, освен ако приложимото законодателство не предвижда по-кратък срок или промяната е в полза на Клиента и може да бъде приложена незабавно. Счита се, че сте приели измененията, ако не ни уведомите, че не ги приемате, преди датата на влизането им в сила. Ако не приемате измененията, можете да прекратите Рамковото споразумение до деня, предхождащ датата на влизане в сила на измененията, без да дължите такси или неустойки за това, освен начислените такси за вече предоставени услуги съгласно приложимото законодателство.
- 14.5. Уведомленията, свързани с предоставянето на платежни услуги, включително уведомления за неразрешени или неправилно изпълнени операции, се извършват чрез мобилното приложение, чрез електронна поща на имейл: support@10npay.com или писмено на адреса на управление на Тенен Пеймънтс. Вие сте длъжен да ни уведомите без неоправдано забавяне, но не по-късно от 13 месеца, считано от датата на дебитирание на Вашата сметка.

14.6. За неуредените въпроси в Рамковото споразумение и настоящите Общи условия, се прилага законодателството на Република България и относимите актове на Европейския съюз в областта на платежните услуги.

15. Разглеждане на жалби и разрешаване на неуредени спорове

15.1. Тенен Пеймънтс има за цел да разрешава всички спорове с Клиента по взаимно съгласие, своевременно и при условия, приемливи за Страните. В случай на възникване на спор, Клиентите са насърчавани на първо място да се обърнат директно към Дружеството. Споровете се разрешават посредством преговори.

15.2. При въпроси, сигнали или оплаквания Клиентът може да се свърже с Дружеството на имейл: support@10npay.com или писмено на адрес: гр. София, п.к. 1303, бул. „Тодор Александров“ № 20, за „Тенен Пеймънтс“ АД. Посочените канали могат да се използват, включително, но не само, за: общи въпроси относно услугите, подаване на жалби, уведомления за неразрешени операции, сигнали за сигурност (вкл. загуба, кражба или неправомерно използване на платежен инструмент), както и запитвания, свързани със защитата на лични данни. Съобщенията се обработват съобразно тяхното естество и приложимите закони и изисквания.

15.3. При предявяване на жалба следва да посочите конкретните обстоятелства и документи, в подкрепа на Вашите твърдения. В случай, че Вашето оплакване се основава на документи и доказателства, с които Ние не разполагаме, същите следва да бъдат приложени в оригинал или копие при първоначалното изпращане на жалбата Ви.

15.4. Стремим се да обработваме бързо и справедливо всички жалби. Дружеството ще се произнесе по всяка Ваша жалба в писмена форма на хартиен носител и/или чрез отговор, изпратен на вашата ел. поща, посочена при първоначалната Ви регистрация. Ще бъдете уведомени относно решението ни в срок до 15 дни от получаване на жалбата Ви.

15.5. В случай, че не можем да се произнесем в срока по предходната точка по независещи от нас причини, ще получите отговор с ясно посочване на причините за забавата, както и срока, в който ще се произнесем по жалбата Ви, който срок няма да надвишава 35 работни дни от получаването ѝ.

15.6. Ако Вашата жалба не бъде уважена от нас, нашето решение не Ви удовлетворява, или ако не получите отговор в посочения в т. 15.4 и т. 15.5 по-горе срок, може да отнесете случая за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите на адрес: гр. София, п.к. 1000, ул. “Врабча” №1, ет.3, 4 и 5; интернет страница: www.kzp.bg, както и до помирителните комисии по чл. 182 от Закона за защита на потребителите.

15.7. Когато страните не могат да постигнат съгласие по извънсъдебен ред, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд.