

Рамково споразумение за издаване на Електронни пари и предоставяне на платежни услуги чрез Мобилно и Уеб приложение 10n Pay

Настоящото Рамково споразумение за издаване на Електронни пари и предоставяне на платежни услуги чрез Мобилно и Уеб приложение 10n Pay („Рамково споразумение“, дефинирано и по-долу като „Споразумение“) се сключва между „Тенен Пеймънтс“ АД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1303, район „Възраждане“, бул. "Тодор Александров" № 20, вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел при Агенция по вписванията с ЕИК 206032163, в качеството на дружество за електронни пари по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, което осъществява дейност съобразно лиценз, издаден на основание Решение № 131 от 27 април 2021 г. на Управителния съвет на БНБ, и , в качеството на Клиент.

Настоящото Рамково споразумение влиза в сила от датата на приемането му от Клиента в съответствие с процедурата за приемане, предвидена в това споразумение и всички приложения към него.

I. Дефиниции:

„Акаунт“ – резултатът от регистрацията, извършена чрез интернет, в компютърната система на 10n Pay, при която се съхранява лична информация за регистриращото се лице, което получава потребителско име за достъп на Клиента до Системата на 10n Pay с оглед преглед на история на транзакциите или конфигурацията на настройки за сигурност.

„Анекс“ или **„Допълнително споразумение“** – споразумение между „Тенен Пеймънтс“ АД и Клиента, по силата на което е договорено предоставянето и ползването на отделни услуги, предоставяни от „Тенен Пеймънтс“ АД. Всяко допълнително споразумение представлява неразделна част от настоящото Споразумение.

„Баланс“ – електронни пари (парично изражение), издадени от „Тенен Пеймънтс“ АД, в качеството на дружество за електронни пари, при постъпване на средства при условията на настоящото Рамковото споразумение, заредени и съхранявани в Сметката на Клиента

„Електронни пари“ – номиналната стойност на предоставени от Клиента пари, заверени, преведени и съхранявани в електронна форма в Електронна сметка за целите на изпълнение на платежни операции/транзакции чрез Системата, представляваща вземане към Издателя.

„Електронна сметка“ или **„Сметка за електронни пари“** или **„Сметка“** – операционна част от Акаунта на Клиента, чрез който Клиентът осъществява достъп до средствата си, представлява сметка, открита в Системата на името на Клиента и използвана, за да се извършват плащания и други платежни операции/транзакции. Сметка се открива само след идентификация на клиента. При успешна идентификация и верификация на Клиента, извършена съобразно условията и процедурите на Издателя, Клиентът получава индивидуален IBAN за входящи и изходящи трансфери от сметката за електронни пари.

„Закона“ – Закон за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), действащ в Република България.

„Идентификация на Клиента“ – потвърждаване на самоличността на Клиента, съгласно процедура на Издателя, определена в това Споразумение и приложенията към него, неразделна част от този договор.

„Извлечение“ – документ, изготвен и заверен от „Тенен Пеймънтс“ АД, който удостоверява информация за платежните операции, извършени през конкретен период от време.

„Издател“ – дружеството, издател на Електронни пари - „Тенен Пеймънтс“ АД, в качеството на дружество, получило лиценз за извършване на дейност като дружество за електронни пари по смисъла на чл.34, ал.2, т.2 от Закона, предоставящо услуги по издаване, разпространение и обратно изкупуване на електронни пари.

„Клиент“ – дееспособно физическо лице или юридическо лице, което се е регистрирало в Системата и е създадо Акаунт.

„Комисионна (такса)“ – такса за платежна операция и/или свързани услуги, начислявана от и дължима на Издателя.

„Лични данни“ – всяка информация, отнасяща се до физическо лице, което е идентифицирано или може да бъде идентифицирано пряко или непряко посредством следната информация: личен идентификационен номер (ЕГН) и чрез един или повече специфични признаци, отнасящи се до физически, психологически, икономически, културни или социални характеристики, специфични за конкретното лице в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. („Общ регламент относно защита на данните“).

„Мандат“ - мандатът за SEPA директен дебит или директен дебит в левове през БИСЕРА6, предоставен от Клиента на Получателя в писмен вид, саморъчно подписан от Клиента или предоставен на друг траен носител в електронен формат, представляващ изявление/предварително (преди извършване на платежната трансакция) съгласие, с което се оправомощава Получателя да събира средства чрез платежни трансакции SEPA директен дебит или директен дебит в лева през БИСЕРА 6 от Сметката, открита при „Тенен Пеймънтс“ АД и съдържащо нареждане, с което се инструктира „Тенен Пеймънтс“ АД да изпълнява платежни трансакции SEPA директен дебит или директен дебит в лева по инициатива на Получателя, насочени към Сметката. Мандатът отговаря на условията по т.6.4 и съдържа реквизитите, описани в т.6.5.1 и т.6.5.2 от Споразумението.

„Мобилно и уеб приложение 10n Pay“ – програма за управление на Сметката, ползвана през уеб платформа и на мобилни устройства.

„Нареждане за инициране на плащане“ - изрично съгласие на Клиента, с което се оправомощава Издателя да инструктира друг доставчик на платежни услуги, при когото Клиентът има открита платежна сметка, да иницира плащане от сметката, обслужвана от другия доставчик на платежни услуги. Нареждането за инициране на плащане съдържа инструкция до Издателя да подаде от името и за сметка на Клиента Платежно нареждане до друг доставчик на платежни услуги със съдържание съобразно предвиденото в настоящото Споразумение. Доставчиците на платежни услуги, по отношение на които Клиентът може да оправомощи Издателя да издаде Нареждане за инициране на плащане, са оповестени в Системата на 10n Pay.

„Нареждане за предоставяне на информация за сметка“ - изрично съгласие на Клиента, в качеството му на ползвател на платежни услуги, дадено в съответствие с условията на настоящото Споразумение, в полза на „Тенен Пеймънтс“ АД, в качеството му на доставчик на услуга за предоставяне на информация по сметка, попълнено от Клиента, с което се инструктира доставчика на платежни услуги, обслужващ сметката, по отношение на която се иска информация, да предостави изисканата чрез Издателя информация. Нареждане за предоставяне на информация за сметка се подава чрез мобилното или чрез уеб приложението 10n Pay, в което изрично се упоменава IBAN на сметката/сметките, по отношение на които се изисква информация и видът информация, която се изисква.

„Паричен трансфер/превод“ – платежна трансакция, при която се превеждат парични средства към сметка на Получателя/платежна сметка при друг доставчик на платежни услуги или по сметка за електронни пари при Издателя/ по инициатива на Клиента.

„Парола/пароли“ – клиентски код, предоставен на Клиента за достъп до Акаунта и/или Сметката или код, създаден от Клиента в Системата и използван за удостоверяване на Клиента, и/или за заявяване, потвърждение и управление на отделни услуги, предоставяни от „Тенен Пеймънтс“ АД, и/или за заявяване, оторизация, изпълнение, потвърждение и получаване на платежна операция/трансакция.

„Платец“ е Клиентът, който подава Платежно нареждане.

„Платежна операция/трансакция“ – действие, предприето по искане на Платеца или на Получателя, по прехвърляне на средства.

„Платежна услуга“ – услуга, при предоставянето на която се създават условия за извършване на трансакции с Електронни пари, както и всички операции, свързани с управлението на Сметката, включително изпълнение на платежни операции, включително прехвърляне на средства по Сметката на Клиента при Издателя или по платежна сметка при друг доставчик на платежни услуги:

- изпълнение на директни дебити;
- изпълнение на кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи;
- услуги по инициране на плащане;
- услуги по предоставяне на информация за сметка.

„Платежно нареждане/Нареждане за плащане“ – нареждане (паричен превод) от Клиента към Доставчика на платежни услуги, за да изпълни платежна операция/транзакция. Платежното нареждане съдържа указание на Клиента до „Тенен Пеймънтс“ АД относно име на Клиента – платец, IBAN на Клиента, сумата, валутата, получателя (име/фирмено наименование, IBAN на получателя), дата на представяне на платежното нареждане, началната и крайна дата на плащанията, основание, допълнителни пояснения.

„Получател“ – физическо или юридическо лице, друга организация или нейните клонове, посочени в нареждането за плащане като получател на паричните средства, които са предмет на платежната операция/транзакция.

„Потребител“ - физическо лице, което съгласно ЗПУПС е ползвател на платежна услуга. При договори за предоставяне на платежни услуги Потребителят извършва дейност, различна от неговата търговска или професионална дейност.

„Работен ден“ – ден, който не е събота, неделя или официален празничен ден в Република България.

„Системата“ или **„Системата на 10n Pay“** – софтуерно решение, което е интелектуална собственост на „Тенен Пеймънтс“ АД и е достъпно чрез уеб страницата и мобилното приложение на „Тенен Пеймънтс“ АД. Софтуерното решение се ползва за предоставяне на Услугите по издаване, съхранение и извършване на платежни операции с електронни пари, както и обратното изкупуване на електронни пари и свързаните с това откриване и водене на сметка за електронни пари, събиране и обмен на данни, която система се притежава от „Тенен Пеймънтс“ АД и е разработена, оперирана и поддържана от „Тенен Пеймънтс“ АД.

„Споразумение“ – Споразумение между „Тенен Пеймънтс“ АД и Клиента, което включва настоящото Рамково споразумение за издаване на Електронни пари и предоставяне на платежни услуги чрез Мобилно и Уеб приложение 10n Pay, приложенията (ако има такива), неразделна част от него, както и всички други документи (Анекси/Допълнителни споразумения, Правила, Декларации и т.н.), включително, но не само, и Интернет страници, към които се реферира в настоящото Рамково споразумение.

„Страна“ – „Тенен Пеймънтс“ АД или Клиентът.

„Съгласие“ – съгласие на Платеца за извършване на платежна трансакция с притежаваните от него електронни пари, подадена по реда на т. 8 от Споразумението.

„Удостоверяване/Верификация на Клиента“ – процедурата за проверка на самоличността на физическо или юридическо лице (в това число и „задълбочено установяване на идентичността на клиента“ по смисъла на чл.4, параграф 30 от Директива (ЕС) 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г.), въз основа на използването на два или повече елемента, категоризирани като знание (например статична парола, код, персонален идентификационен номер - ЕГН), притежание (например токен, смарт карта, мобилен телефон, OTP код/еднократен код за достъп, еднократна парола за достъп/, QR код) и характерна особеност (например биометрични характеристики като пръстов отпечатък), детайлно определени в Приложение № 1 към настоящото Рамково споразумение. Тази процедура се прилага, когато Клиентът влиза в платежната си сметка онлайн или чрез други средства за отдалечен достъп, иницира електронна платежна трансакция чрез средство за отдалечен достъп извършва всяко действие, което може да бъде свързано с риск от измама при изпълнение на плащане или друг вид злоупотреба. При предоставяне на Нареждане за предоставяне на информация за сметка и/или Нареждане за инициране на плащане за целите на задълбоченото установяване на идентичността на клиента се прилагат правилата и процедурите на доставчика на платежни услуги, обслужващ сметката.

„Уникален идентификатор“ – комбинация от букви, цифри или символи, които „Тенен Пеймънтс“ АД, като доставчик на платежни услуги, предоставя на Клиента и който се използва за

идентификация на Клиента, участващ в платежната операция в Системата, и/или сметка на Клиента, използвана при извършването на платежната операция в рамките на Системата, по отношение на която е допустимо да не се извършва обозначаване с международен номер на банкова сметка (IBAN).

„Услуга“ – услуга по издаване, съхранение и обратно изкупуване на електронни пари, както и Платежните услуги, дефинирани в настоящото споразумение в съответствие с изискванията на Закона и предоставяни от „Тенен Пеймънтс“ АД, както и всички други допълнителни дейности и спомагателни услуги, предоставяна от „Тенен Пеймънтс“ АД във връзка с издаването, съхранението и обратното изкупуване на електронни пари при спазване на нормативното изискване за тяхното извършване.

II. Общи разпоредби

1. Електронните пари, издадени от „Тенен Пеймънтс“ АД, не представляват депозит или влог по смисъла на Закона и Клиентът не е защитен от схемите за гарантиране на депозити и обезщетяване на вложителите, установени и поддържани от компетентните органи. Клиентът няма право на лихва върху наличността на електронни пари или парични средства, предоставени и съхранявани от „Тенен Пеймънтс“ АД съгласно настоящото Споразумение.

2. Електронните пари се издават от „Тенен Пеймънтс“ АД, в качеството му на дружество за електронни пари по смисъла на Закона, което открива и поддържа сметки за електронни пари, балансът по които сметки представлява иск на Клиента срещу Издателя.

3. Клиентът няма право да прехвърля правата си, произтичащи от настоящото Споразумение, без предварително писмено съгласие на „Тенен Пеймънтс“ АД.

III. Правоотношение и Услуга

1. Предмет на Споразумението

1.1. Настоящото Споразумение определя основните права и задължения на Клиента, от една страна и „Тенен Пеймънтс“ АД, от друга, във връзка с предоставяне на Услугите, както са дефинирани по-горе и използването на Системата на 10n Pay (включително посредством инсталиране на Мобилното и уеб приложение 10n Pay) от Клиента.

1.2. Настоящото споразумение се сключва за неопределен срок.

1.3. С подписването на Споразумението по начините, реда и съобразно условията, предвидени по-долу, Клиентът потвърждава и се съгласява, че за целите на извършване на успешна регистрация по т.2 по-долу, е приел условията на Споразумението и всички документи, представляващи приложение към него, включително е запознат с Политиката за поверителност на личните данни (достъпна в Системата и представляваща приложение към това Споразумение) и приема същата.

1.4. Разпоредбите на настоящото Споразумение, които се прилагат само за Потребителите, не са приложими за Клиенти, които не са потребители по смисъла на §1, т.40 от Допълнителните разпоредби на Закона.

2. Регистрация в Системата и създаване на Акаунт.

2.1. Всеки Клиент, който желае да използва Услугите, предоставяни от „Тенен Пеймънтс“ АД, трябва да се регистрира в Системата на 10n Pay. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да откаже регистрацията на нов Клиент без да посочва причини за това. Всеки отказ от страна на „Тенен Пеймънтс“ АД за регистрация на нов Клиент ще бъде в следствие на основателни причини, които Издателят не е задължен да разкрива.

2.2. По време на регистрацията в Системата на 10n Pay се създава Акаунт за Клиента. Акаунтът е личен и единствено и само неговият собственик, т.е. Клиентът, има правото да го използва (да влиза в него чрез опцията “Вход”). След като Клиентът се регистрира в Системата и създаде свой Акаунт съобразно предвиденото в т.2.7 – 2.18 по-долу (относно процедурите по идентификация и верификация по време на регистрацията), за Клиента се открива и Сметката. Сметката се ползва съгласно принципите и правилата, посочени в това Споразумение.

2.3. Всеки Клиент може да има само един Акаунт.

2.4. Споразумението влиза в сила и става валидно за неограничен период от време, считано от момента, в който Клиентът се регистрира в Системата на 10n Pay, запознал се е с разпоредбите на това Споразумение и лично или по електронен път е изразил съгласието с всички условия по него.

2.5. В процеса на извършване на регистрацията в Системата Клиентът се запознава със съдържанието на Споразумението и потвърждава, че е съгласен с условията му и че се задължава да ги спазва.

2.6. Клиентът потвърждава и декларира, че по време на регистрацията си в Системата е предоставил актуална, пълна и достоверна информация за себе си и достоверни данни относно легитимацията си, както и че за периода на ползване на услугата ще поддържа съответната информация актуална и точна. При всяка промяна в предоставената информацията, Клиентът се съгласява незабавно да уведоми „Тенен Пеймънтс“ АД посредством отразяване на съответната промяна в онлайн профила си. В случай на настъпили вреди (имуществени или неимуществени) от предоставяне на невярна или некоректна информация, всички последствия са за сметка и в тежест на Клиента. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да изиска от Клиента да попълни и периодично да актуализира клиентски въпросник, както и да изисква последваща автентикация и проверка на самоличността.

2.7. В съответствие с обстоятелствата и процедурите, предвидени в Споразумението или в Системата на 10n Pay, Клиентът следва да потвърди Акаунта, предоставянето на нова услуга или част от услуга, и да изпълни процедура по идентификация на Клиент, което е предпоставка „Тенен Пеймънтс“ АД да започне да предоставя или продължи предоставянето на Услугите. Процедурите по идентификация на Клиента, потвърждение на Акаунта и на предоставянето на нови услуги се извършват с цел да бъдат защитени интересите на Страните.

2.8. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да изисква данни и/или документи (в това число документи за самоличност), посредством които да се идентифицира Клиентът, и/или да се предостави съответната информация за Клиента, необходима за надлежното предоставяне на услуги от „Тенен Пеймънтс“ АД към Клиента. Съобщение до Клиента, заявяващо необходимостта да бъдат представени определени документи и/или информация, се изпраща до Клиента по предвидените в настоящото Споразумение начини с цел да се осъществи процедурата по идентификация или потвърждение на самоличността.

2.9. При изпълнение на процедурата по идентификация на Клиента, „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да изиска от Клиента да предостави в оригинал документите и/или техни копия , и/или преписи на изисканите документи, които са заверени от нотариус или друго лице с такива правомощия, предоставени му от съответната държава. Оригинали на документи и/или нотариално заверените копия се предоставят по куриер до адреса на управление на Издателя, посочен в настоящото Споразумение, който съвпада с адреса за кореспонденция.

2.10. Условията, процедурите и размерите на такси, свързани с идентификация на Клиента, са посочени в Системата на 10n Pay, където е публикувана и Тарифа за таксите и комисионните, начислявани от „Тенен Пеймънтс“ АД.

2.11. Издателят е законово задължен да идентифицира и верифицира Клиента и неговия действителен собственик (ако е приложимо) в съответствие с приложимото законодателство, включително по отношение на мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма (AML/FT), както и вътрешните правила и процедури по идентифициране на рискове във връзка с AML. В изпълнение на конкретни законови изисквания или ако характерът на документите го налага (например задължение да се представят оригинални документи), „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да изиска от Клиента да изпълни специфична процедура по идентификация и изпълнение на конкретни изисквания, определени от Издателя.

2.12. Страните се съгласяват, че Клиентът може да потвърди (подпише) документи (в това число споразумения, съгласия и т.н.) по електронен път (включително, но не само, чрез подписването им със специален инструмент /„химикал“/върху екран). Достъп до Споразумението се предоставя чрез Мобилното и уеб приложение 10n Pay по време или незабавно след процеса на регистрацията, посредством който може да се получи достъп до споразумението във формат за разпечатване.

2.13. „Тенен Пеймънтс“ АД има правото по всяко време да изиска от Клиента допълнителна

информация и/или документи, свързани с Клиента или транзакции, изпълнени от него и докато Клиентът не предостави изисканата информация и/или документи „Тенен Пеймънтс“ АД, по своя преценка, може да преустанови изпълнението на транзакция на Клиента, докато Клиентът не предостави допълнителна информация и/или документи, свързани със спряната транзакция. Всички документи и информация, изискани от Клиента, се изготвят и предоставят на разноски на Клиента.

2.14. Клиентът получава уведомление за потвърждение на Акаунта, предоставяне на нови услуги, възобновяване на предоставянето на преустановени услуги, на посочения по време на регистрацията в Системата на 10n Pay адрес на електронна поща (имейл/e-mail) или чрез SMS съобщение, в случай че Клиентът е посочил само номер на мобилен телефон.

2.15. Клиентът няма право на повече от един Акаунт в Системата. В случай че Клиентът е предоставил неточна информация, той има задължение незабавно да я коригира. В случай че вследствие на предоставяне на некоректна информация Клиентът е създал няколко Акаунта, Клиентът е задължен да информира незабавно „Тенен Пеймънтс“ АД за това, като в тази ситуация всички създадени Акаунти ще бъдат обединени в един. При нарушение на разпоредбите в този член, достъпът на Клиента до Системата може да бъде блокиран, неправомерните действия могат да бъдат обявени за недействителни, както и информацията може да бъде предоставена на съответните правоприлагащи институции.

2.16. За целите на успешната регистрация Потребителят трябва да отговаря кумулативно на следните изисквания, а именно: (i) да е навършил 18-годишна възраст; и (ii) да е установен в една от държавите, посочени в Мобилното и уеб приложение 10n Pay и/или на сайта на „Тенен Пеймънтс“ АД; и (iii) да е преминал успешно процедура по идентификация и верификация, както и всички процедури във връзка с идентифициране на рискове с изпиране на пари/финансиране на тероризъм, включително и както и в черни (или сходни) списъци, в това число списъци на картите измамници.

2.17. Идентификация и верификация: „Тенен Пеймънтс“ АД има законоустановеното задължение да идентифицира и верифицира самоличността на Клиента в съответствие с приложимото законодателство относно мерките срещу изпиране на пари и финансиране на тероризма и вътрешните процедури във връзка с прилагането на тези мерки.

2.18. За целите на успешната регистрация и идентификация на Клиента „Тенен Пеймънтс“ АД изисква предоставянето на лични данни, като например (но не само) имена, адреси (включително и сметки за комунални услуги с оглед удостоверяване на адреса на лицето), дата на раждане, данъчен номер, имейл адрес, регистриран мобилен телефон и други. Клиентът се съгласява да премине кратка и безплатна идентификация посредством (например face-to-face видео чат или други надеждни методи за идентификация на клиент), проведен със служители на Издателя или негов подизпълнител, в случай че Издателят прецени, че такава е необходима с оглед надлежна верификация на самоличността на лицето. Личните данни, снимките, включително снимките и документите, събрани по време на видео разговора, са подробно описани в Политиката за поверителност, достъпна в Системата и на уеб сайта на „Тенен Пеймънтс“ АД. С настоящото Клиентът потвърждава и се съгласява, че за да бъде открита Сметка за електронни пари и за да използва Платежните услуги, следва успешно да преминете през идентификация и верификация чрез видео разговор, както и да премине всякакви други проверки и мерки (ако е приложимо), прилагани от „Тенен Пеймънтс“ АД срещу изпиране на пари и финансиране на тероризма, включително верификация чрез независими източници, като например регистри с политически значими личности, Dow Jones или други сходни бази данни. „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да откаже, преустанови или прекрати услугата временно или перманентно, в случай че процедурата по идентификация и верификация не е била надлежно и навременно завършена или във връзка с всякакви други съображения за управление на риска, съображения за сигурност или регулаторни причини, за което „Тенен Пеймънтс“ АД не носи отговорност.

2.19. Поради законодателни причини, или поради съображения за управление на риска, или от мерки за сигурност, Издателят има право да налага или променя лимитите, в случай че такива са установени между лицата с допълнително споразумение към настоящото Споразумение,

едностранно и без съгласие на Клиента, за което информира Клиента през Системата, освен ако има законови рестрикции за извършване на подобно уведомяване. „Тенен Пеймънтс“ АД има право по своя собствена преценка да промени лимитите след постъпило клиентско искане за промяна на лимити. или операции по зареждане на Сметката, или получаване на средства, или трансфери, които може да надхвърлят определените лимити няма да бъдат изпълнявани. Всички предвиждани промени по настоящата точка се предоставят на Потребителя предварително през Системата в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила.

3. Такси и комисионни, начислявани от „Тенен Пеймънтс“ АД, преддоговорна информация и платежна процедура

3.1. Таксите и комисионните, дължими за предоставяните от Издателя услуги, са посочени в Тарифа за таксите и комисионните на „Тенен Пеймънтс“ АД (приложение към това Споразумение и достъпна в Системата), начислявани от Издателя. „Тенен Пеймънтс“ АД предоставя на Потребителя на хартиен или друг дълготраен носител Тарифа за таксите и комисионните, начислявани от Издателя, озаглавена "Документ с информация за таксите" в съответствие с изискванията на чл.103, ал.2, т.7 от Закона преди сключване на Споразумението.

3.2. Издателят предоставя на разположение на Потребителите брошурата на Европейската комисия относно правата на потребителите при използването на платежни услуги по достъпен начин на или друг дълготраен носител и на интернет страницата си.

3.3. Потребителят потвърждава и декларира, че е запознат с Тарифа за таксите и комисионните, начислявани от „Тенен Пеймънтс“ АД, както и че е получил пълна преддоговорна информация за всички Услуги и таксите и комисионните, начислявани във връзка с предоставянето им.

3.4. Издателят има право едностранно да променя Тарифата за таксите и комисионните, като е задължен да уведоми Клиента по начините и във формата, предвидени с настоящото Споразумение, но не по-късно от два месеца преди влизането в сила на съответната промяна в Тарифата. Промените в Тарифата за таксите и комисионните, начислявани от Издателя, се отразяват на уебсайта и в мобилното приложение на Издателя за Услугите и/или в приложението, до което Клиентът има достъп посредством създадения Акаунт. Документът с информация за таксите се предоставя на електронен носител на Потребителя в срока по настоящия член, изречение първо.

3.5. Дължимите от Клиента такси се дебитират директно от Баланса по Сметката на Клиента. Размерът на комисионните такси се посочва на Клиента преди платежната операция. Издателят начислява и удържа дължимите комисионни и такси при изпълнение на платежната операция/транзакция. В случай че комисионните такси не са били удържани при изпълнение на платежната операция, „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да ги удържи впоследствие, но не по-късно от 2 (две) години след изпълнението на платежната операция. Клиентът се уведомява за таксите (комисионните), удържани по процедурата, предвидена в този член, от отчета по чл.106 от Закона за таксите за периода, за който е удържана таксата (комисионната).

3.6. Клиентът потвърждава, че детайлно се е запознал и е съгласен с Тарифата за таксите и комисионните, начислявани от Издателя, действаща към дата на сключване на Споразумението.

3.7. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да начислява такси за услуги, допълнително предоставени към услугите, предмет на това Споразумение, като предоставяне на документи на хартиен носител или на допълнителна информация, извън посочената на онлайн платформата.

3.8. Комисионните такси са платими във валутата, посочена в Споразумението, Тарифата за такси и комисионни на „Тенен Пеймънтс“ АД и/или Интернет страницата на Издателя.

3.9. Ако транзакцията включва обмяна на валута /превалутиране/, обмяната се извършва по обменен курс, валиден в момента на конвертирането и посочен на уебсайта или Мобилното и уеб приложение **10n Pay** на Издателя, където се актуализира и публикува периодично (валутните курсове се прилагат незабавно и без отделно известие). Клиентът може да дължи такса за обмяна на валута, представляваща процент над определения обменен курс. Таксата е определена съгласно Тарифа, достъпна на уебсайта на Издателя.

3.10. Клиентът се задължава да осигури достатъчно парични средства по Сметката, които да послужат за заплащане на комисионните такси. Ако обемът на средствата в посочената валута е

недостатъчен, за да бъдат заплатени комисионните такси, „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да удържи комисионната такса от средствата, съхранявани в клиентската Сметка в друга валута, обменяйки наличната валута от Сметката във валутата, в която се дължи заплащане на комисионните такси, в съответствие с разменните валутни курсове, приложени от „Тенен Пеймънтс“ АД.

3.11. В случай че дължимото възнаграждение за предоставените от „Тенен Пеймънтс“ АД Услуги не бъде заплатено от Клиента, „Тенен Пеймънтс“ АД има право да промени тарифния план към такъв без текущи разноси, като надлежно уведоми за това клиента.

3.12. Когато плащането е иницирано чрез подаване на Нарещдане за инициране на плащане от платежна сметка, поддържана от друг доставчик на платежни услуги, незабавно след иницирането на плащането Тенен, в качеството си на доставчик на услуги по инициране на плащане, предоставя или осигурява на разположение на платеца и при необходимост – на получателя /бенефициента/, следната информация:

- потвърждение за успешното инициране на плащането към доставчика на платежни услуги, обслужващ сметката на платеца;
- регистрационен номер на платежната операция и когато е необходимо, информация относно платеца (както и всяка друга информация, придружаваща платежната операция);
- стойността на платежната операция;
- размер на таксите, платими на Тенен за операцията, и друга релевантна информация съобразно Тарифата.

4. Откриване на Сметка. Условия за издаване и обратно изкупуване на Електронни пари.

4.1. Сметката за електронни пари се открива за Клиента в Системата на 10n Pay при условията на настоящото Споразумение за неопределен период от време.

4.2. С откриването на Сметката Клиентът може да депозира (внося), превежда (прехвърля), както и да съхранява средства по своята сметка за предстоящи преводи (трансфери), да извършва местни и международни парични преводи, да получава пари в своята сметка, да заплаща за стоки и услуги и да извършва други действия, пряко свързани с превеждане на парични средства при условията на настоящото Споразумение и приложенията към него, както и да получава чрез Издателя информация относно сметки и/или да инициран плащане от сметка, поддържани от други доставчици на платежни услуги съобразно списък, съдържащ се в Системата.

4.3. Парите, които се намират по Сметката на Клиента, се считат за Електронни пари, които „Тенен Пеймънтс“ АД издава, след като Клиентът захрани своята Сметка с пари. „Тенен Пеймънтс“ АД заверява клиентската Сметка с преведените от Клиента пари, като едновременно с това издава Електронни пари по номиналната им стойност. Електронните пари се отразяват и се съхраняват по клиентската Сметка.

4.4. Клиентът избира способ за превод на пари в Сметката измежду възможността да извърши превод в Системата на 10nPay или превод от сметка при друг доставчик на платежни услуги към Сметката на Клиента, включително като захрани с дебитна или кредитна карта чрез виртуален ПОС терминал, използвайки Акаунта си чрез опцията “Захранване на сметка” като превежда средства в съответствие с указанията за захранване на сметка за всеки конкретен метод на плащане. Предоставените с указанията за захранване на сметката данни се считат за уникални идентификатори, необходими за правилното извършване на платежна операция.

4.5. Клиентът има право да открие множество сметки в един и същ Акаунт в различни валути и да ги използва изцяло по своя преценка. Клиентът декларира и потвърждава, че няма да опитва да използва множеството на брой Сметки в различни валути за извършване на спекулативна търговия.

4.6. По искане на Клиента Електронните пари, съхранявани в Сметката, могат да бъдат изкупени обратно по тяхната номинална стойност във всеки един момент, с изключение на случаи, посочени в Споразумението, когато се прилагат ограничения към Сметката.

4.7. Клиентът подава искане до „Тенен Пеймънтс“ АД за обратно изкупуване (buy back) на Електронни пари чрез генериране на нареждане за превод на Електронни пари от своята Сметка към всяка друга сметка, посочена от Клиента, както и да изтегли Електронни пари от своята Сметка по

други начини, поддържани от „Тенен Пеймънтс“ АД и посочени в Системата на 10n Pay. Издателят има правото да наложи ограничения за обратното изкупуване на електронни пари с оглед регулаторни изисквания и/или по повод рестрикции, свързани с AML. Кредитните институции и други доставчици на платежни услуги, към които „Тенен Пеймънтс“ АД може да излъчи паричен трансфер, са посочени с Системата на Издателя. Всяко обратно изкупуване съгласно настоящия член зависи от успешното завършване на приложимите проверки във връзка с прилагането на мерки срещу изпирането на пари и финансиране на тероризма, относно измами или относно други евентуални злоупотреби, като Клиентът приема да предостави поисканата от „Тенен Пеймънтс“ АД информация, за да се извършат тези проверки. Нищо в тази клауза не ограничава правото на Издателя да прекрати Споразумението съгласно другите клаузи по него или разпоредбите на закона. Няма да бъдат прилагани специфични условия за обратно изкупуване на Електронни пари, различни от стандартните условия за парични трансфери и други платежни операции, извършени посредством Сметката.

4.8. Сумата на обратно изкупените или преведените електронни пари се определя от Клиента.

4.9. „Тенен Пеймънтс“ АД начислява допълнителна такса за обратно изкупуване на Електронни пари, съгласно тарифата за таксите и комисионите. В случай на обратно изкупуване на електронни пари, Клиентът заплаща стандартна комисионна такса за паричен превод или теглене, която зависи от платежната трансакция, изпълнена от „Тенен Пеймънтс“ АД. Прилагат се стандартните комисионни такси на „Тенен Пеймънтс“ АД за паричен превод или теглене на пари съгласно Тарифата за таксите и комисионните на Издателя.

4.10. В случай че Клиентът прекрати Споразумението и подаде искане за закриване на Сметката и закрие своя Акаунт в Системата или ако „Тенен Пеймънтс“ АД прекрати предоставянето на Услуги по Сметката на Клиента и анулира/закрие Акаунта на Клиента в Системата в случаите, предвидени в Споразумението, паричните средства, съхранявани в Сметката на Клиента, се превеждат по банкова сметка на Клиента или по сметка при друг доставчик на платежни услуги/банка, платежна институция или друго дружество за електронни пари/, посочена от Клиента. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да удържи от такива възстановени/преведени пари всички суми, които се дължат от Клиента (такси, дължими за услуги, предоставени от „Тенен Пеймънтс“ АД, както и разноски, които не са заплатени от Клиента, включително, но не само, обезщетения за претърпени от „Тенен Пеймънтс“ АД вреди вследствие на неизпълнение на задълженията на Клиента по Споразумението, както и разноски или обезщетения, дължими в полза на други финансови институции и/или държавни институции и др.). В случай на спор между „Тенен Пеймънтс“ АД и Клиента, „Тенен Пеймънтс“ АД има право да задържи парите, предмет на спора, до разрешаването на спора.

4.11. В случай че Издателят не изплати обратно парите на Клиента поради независещи от него причини, Клиентът бива уведомен за това незабавно. Клиентът е длъжен да посочи друга сметка или да предостави допълнителна информация, необходима за да се изплатят обратно парите (да се извърши обратно изкупуване). Издателят не носи отговорност при забава в обратното изкупуване на електронни пари, когато то се дължи на действие или бездействие на трето лице, участващо в превода на изкупените пари.

4.12. Клиентът няма право на обратно изкупуване на електронни пари и не може да изисква от „Тенен Пеймънтс“ АД такова, в случай че няма наличен Баланс в Сметката за електронни пари поради каквато и да е причина, както и в случай че Балансът не е достатъчен за покриване на таксите за изкупуването.

5. Ползване на Сметката за Електронни пари.

5.1. Клиентът управлява Сметката чрез своя Акаунт при спазване на инструкциите на „Тенен Пеймънтс“ АД за надлежно удостоверяване на самоличността му посредством използване на Уникален идентификатор. Клиентът може да управлява Сметката и да извършва платежни операции от Сметката по следните начини:

- през Интернет, като се идентифицира и влезе в своя Акаунт;
- чрез Мобилно и уеб приложение 10n Pay.

Клиентските потвърждения, нареждания, заявки, уведомления и други действия, извършени по

начините, посочени по-горе в настоящия член, чрез вход и идентификация в клиентския Акаунт и идентифицирайки Клиента по този начин, имат силата на сключване на сделка, потвърдена чрез електронен подпис.

5.2. Парични преводи/транзакции могат да бъдат извършвани от Сметката на Клиента към други сметки на Клиента в Системата на 10n Pay, към сметки на други потребители в Системата, към банкови сметки в банки в Република България, банки в Европейския съюз и чуждестранни банки (с изключение на банки в държави, платежни трансфери към които са забранени; „Тенен Пеймънтс“ АД информира Клиента за тези държави, публикувайки информация в Системата и на интернет страницата си) и към сметки при други доставчици на платежни услуги, посочени в Системата.

5.3. Ако Клиентът не е използвал своя Акаунт и не извършвал транзакции по Сметката повече от една година, ако по Сметката няма налични средства, „Тенен Пеймънтс“ АД има право да счете, че Акаунтът и Сметката/-ите са неактивни и да изпрати 30 дневно предизвестие до Клиента, с което да го уведоми за прекратяване на Споразумението, след което да заключи Акаунта и Сметката/-ите, освен когато Клиентът е Потребител, в които случаи „Тенен Пеймънтс“ АД уведомява Потребителя за причините и основанията за прекратяването с предизвестие със срок най-малко два месеца.

5.4. Ако поне една неактивна сметка има налични средства, „Тенен Пеймънтс“ АД ще остави Акаунта отворен и ще заключи само сметките с нулево салдо. Ако Акаунтът на Клиента и Сметката/-ите със средства по тях останат неактивни в продължение на една година, „Тенен Пеймънтс“ АД ще започне да прилага такса за поддържане на неактивния Акаунт и Сметки с налични средства по тях, която е посочена в Тарифата за таксите и комисионните, начислявани от Издателя. Обмяната на валута се базира на валутния курс, валиден в момента на конвертирането и периодично актуализиран и публикуван на сайта на дружеството за електронни пари (валутните курсове се прилагат незабавно и без отделно известие).

5.5. Цените за откриване и поддържане на Сметка се съдържат в Тарифата за такси и комисионни, достъпни на уебстраницата и в мобилното приложение на „Тенен Пеймънтс“ АД. Таксите за предоставяните от Издателя Услуги се заплащат от Клиента съобразно предвиденото в т.3 по-горе. В случай че Балансът по Сметката на Клиента е по-малък от размера на заявеното плащане, заедно с таксите и комисионните, дължими за Услугите, преводът на средствата, нареден от Клиента, не се извършва.

5.6. Банка или електронна система за парични преводи, поддържана от друга институция, може да наложи такси за паричен превод от Сметката на Клиента към банковата сметка на Клиента или към платежна сметка при друг доставчик на платежни услуги /банка, друго дружество за електронни пари или платежна институция по смисъла на Закона/, както и при превод на парични средства от банкова сметка или от друга система за електронни разплащания към Сметката на Клиента.

5.7. Списъкът с банките, други дружества за електронни пари и платежни институции по смисъла на Закона, към които могат да бъдат правени парични преводи, таксите и комисионните, дължими при трансферите, както и условията за извършване на преводите, са посочени на уебстраницата и в мобилното приложение на Издателя.

5.8. „Тенен Пеймънтс“ АД поддържа функционалност за извършване на вътрешни преводи. Клиентът може да извършва вътрешни преводи съобразно условията по настоящото Споразумение. За да извърши надлежно платежно нареждане за вътрешен превод (от своята Сметка към сметката на друг потребител в Системата), Клиентът следва да предостави пълните и правилно изписани имена на получателя, точните данни за сметката на бенефициента, както и други данни, каквито могат да бъдат изискани при извършване на нареждането чрез Услугата в Мобилното и уеб приложение 10n Pay.

5.9. При спазване на всички условия по Споразумението, чрез Услугата Клиентът можете да извършва изходящи преводи от Сметката. „Тенен Пеймънтс“ АД изпълнява надлежни платежни нареждания за такива преводи в съответствие със правилата SWIFT за международни преводи. За да извърши надлежно платежно нареждане за международен превод, Клиентът предоставя пълните и правилно изписани имена на получателя, точните данни за банковата сметка на бенефициента, като например IBAN, BIC на доставчика на платежни услуги на получателя, или други данни за сметката на

получателя, както и SWIFT код на доставчика на платежни услуги на бенефициента и други данни, каквито могат да бъдат изискани от услугата в Мобилното и уеб приложение 10n Pay.

5.10. В случай че Платецът посочи грешна информация за Получателя (уникални идентификатори) и платежното нареждане е изпълнено съгласно предоставените от Платеца данни (например Платецът е посочил грешен номер на сметка), се счита, че „Тенен Пеймънтс“ АД е изпълнило надлежно и коректно своите задължения и няма задължение да възстанови на Платеца преведените средства. „Тенен Пеймънтс“ АД не носи отговорност за неправилно извършени преводи въз основа на грешна или непълна информация, предоставена от Клиента, въпреки това „Тенен Пеймънтс“ АД се ангажира да предприеме всички необходими действия за проследяване на платежната трансакция и ще се стреми да върне средствата по платежната трансакция. В случай на неуспех Платецът следва да се свърже директно с лицето, което е получило средствата и да потърси възстановяването им от него, освен в изключителни случаи, когато „Тенен Пеймънтс“ АД коригира платежното нареждане по собствена инициатива или когато има достатъчна информация, позволяваща да се вземе обективно решение за правилността на информацията, за да го изпълни съгласно стандартните процедури.

5.11 Клиентът е длъжен да предоставя платежно нареждане за изпълнение на парични преводи, спазвайки точно инструкциите, посочени в Системата и валидни към момента на превода. В случай че Клиентът е Получател, следва да предостави подробни и точни данни на Платеца, така че платежното нареждане за изпълнение на платежна операция във всички случаи да бъде в съответствие с инструкциите, предоставени в Системата и валидни към момента на превода. Преди да изпрати платежно нареждане за изпълнение на платежна операция или да изпрати информация до друг Платец, Клиентът трябва да провери и да се осведоми за актуалните инструкции за захранване на сметка. Такива указания и предоставените в тях данни се считат за уникални идентификатори, необходими за правилното извършване на платежна операция/трансакция.

5.12 Ако Платецът подаде некоректно платежно нареждане или посочи некоректни данни за паричния превод, но паричният превод все още не е изпълнен, Платецът може да поиска да коригира платежното нареждане. В този случай се прилага такса за корекция на платежното нареждане, както е посочено в Системата. Платежното нареждане се счита за получено и неотменимо от момента на приемането му от Издателя с коректни данни.

5.13 При условие че „Тенен Пеймънтс“ АД получи парични средства, но не е в състояние да завери средствата, посочени в платежното нареждане, по сметката на Получателя (напр. сметката на Получателя е закрыта, посоченият IBAN номер не съществува или др.), „Тенен Пеймънтс“ АД полага дължимата грижа за връщане на сумата на трансакцията на наредителя не по-късно от пет работни дни, след като се установи, че операцията не може да се реализира. В този случай могат да се приложат такси за връщане на платежно нареждане, предвидени в Тарифата. Ако „Тенен Пеймънтс“ АД, въпреки положените по предходното изречение усилия за възстановяване на сумата по платежната операция, не може да завери средствата, посочени в платежното нареждане, към Получателя поради грешки на Платеца, направени при попълване на нареждането за плащане, но Платецът поиска да върне средствата, посочени в платежното нареждане, платежното нареждане може да бъде отменено и средствата върнати на Платеца, но само при писмено искане от Платеца и само ако Получателят се съгласи да върне парите на Платеца (ако Получателят може да бъде идентифициран). В такъв случай се прилагат таксите за отмяна на платежно нареждане, посочени в Системата.

5.14 Във всички случаи, когато „Тенен Пеймънтс“ АД получава Платежно нареждане, но средствата не могат да бъдат заверени поради грешки в платежното нареждане или недостатъчна информация, и нито Платецът, нито Получателят се свържат с „Тенен Пеймънтс“ АД за уточняване на платежното нареждане или възстановяване на сумата, „Тенен Пеймънтс“ АД предприема всички възможни мерки за проследяване на платежната операция, за да получи конкретна информация и да изпълни нареждането за плащане. За да се проследи платежната операция могат да се използват следните мерки:

(i) Когато на „Тененпеймънтс“ АД са му известни данните за контакт с Платеца (имейл адрес или телефонен номер), Издателят се свързва с Платеца за уточняване на платежното нареждане.

(ii) Ако „Тененпеймънтс“ АД не разполага с данни за контакт с Платеца и нито Платецът, нито Получателят се свържат с „Тененпеймънтс“ АД относно средствата, посочени в платежното нареждане, „Тененпеймънтс“ АД се свързва с доставчика на платежни услуги на Платеца, който е изпратил средствата, посочени в платежното нареждане, с искане да се свърже с Платеца за уточняване на информацията, посочена в нареждането за плащане. Тази мярка се прилага, ако има възможност за връзка с доставчика на платежни услуги на Платеца чрез електронни комуникационни инструменти.

(iii) В случай че посочените по-горе мерки не помогнат за проследяване на платежната операция, „Тененпеймънтс“ АД има право да извърши превод към Платеца за сумата от 0.01 EUR или друга минимална сума, посочвайки в основанието за плащане искане да се свърже с Платеца и да уточни некоректното платежно нареждане чрез електронна поща. Тази мярка се прилага, ако на „Тененпеймънтс“ АД е известен номерът на сметката на Платеца, разходите за подобен паричен превод са разумни и сумата на паричния превод е не по-малко от 10.00 (десет) евро.

5.15 Във всички случаи, описани в предходния член, таксата за уточняване/корекция на Платежното нареждане, посочена в Системата, се прилага чрез вземането ѝ от сумата на превода преди заверяването на превода по сметката на Клиента-Получател.

5.16 Ако не е възможно да се приложи нито една от мерките, посочени в т. 5.14, за проследяване на платежната операция и в други случаи, когато все още е невъзможно да се идентифицира Получателят, съгласно посочените или коригираните данни, средствата се съхраняват в Системата, докато Платецът или Получателят се свържат и бъдат предоставени допълнителни данни, които биха позволили да се заверят средствата на Получателя (след вземане на таксата за уточняване или коригиране на платежното нареждане от преведената сума преди заверяването ѝ по сметката на Клиента-Получател). Такива средства могат също да бъдат върнати на Платеца при писмено искане от страна на Платеца. В този случай таксата за възстановяване на средствата, посочена в Системата, ще бъде удържана от преведената сума, преди връщането ѝ към Платеца.

5.17 В случай че по Сметка на Клиента са добавени (заверени) пари по погрешка или по други начини, които нямат правно основание, Клиентът се задължава да уведоми „Тененпеймънтс“ АД за това. Клиентът няма право да се разпорежда със средства, които не му принадлежат. В подобни случаи „Тененпеймънтс“ АД има правото и Клиентът дава неотменимото си съгласие „Тененпеймънтс“ АД да отчисли средствата от клиентската Сметка без изрично нареждане от Клиента. В случай че размерът на парите по клиентската Сметка е недостатъчен, за да се отчислят средствата, заверени по погрешка от Сметка към други сметки на Клиента, Клиентът се задължава да възстанови на „Тененпеймънтс“ АД заверените по погрешка парични средства в срок от 3 (три) работни дни след получаване на покана (искане) от „Тененпеймънтс“ АД. В случай че Клиентът не успее да върне в срок заверените по погрешка суми, по искане на „Тененпеймънтс“ АД, Клиентът заплаща дневна неустойка в размер на 0,05% за всеки ден на забава.

5.18. Клиентът може да провери Баланса по своята сметка, както и историята на действията, като влезе в Акаунта, където той/тя могат да намерят и информация за всички дължими комисионни, както и за други такси, които са удържани от сметката по време на избран период от време.

5.19. Клиентът потвърждава и декларира, че:

- парите, постъпващи по Сметката, имат легален произход и не са придобити в резултат на престъпна дейност;
- Клиентът няма да използва услугите, предоставяни от „Тененпеймънтс“ АД, за незаконни цели, както и че няма да извършва действия или операции с цел да легализира пари, получени в резултат на криминални или други незаконни дейности.

5.20 Клиентът потвърждава изпълнението на платежна операция чрез еднократна парола, получена чрез SMS на регистрирания и верифициран клиентски телефонен номер. Съдържанието на съобщението включва:

а) Тип на операцията;

- б) Еднократен код за потвърждение;
- в) Сума и валута на операциите;
- г) Уникални идентификатори (IBAN, или други идентификатори) на сметките на получателите.

6. Изходящи парични преводи. Кредитни преводи, Международни, Вътрешни преводи и директен дебит:

6.1. Клиентът може да извърши чрез Системата изходящи преводи от Сметката, в която има Баланс в евро или в лева към всяка банкова сметка в евро или в лева. Изходящите преводи в евро се извършват към всяка банкова сметка, поддържана в държава от Единната зона за плащания в Евро - Single Euro Payments Area (SEPA). „Тенен Пеймънтс“ АД изпълнява валидни платежни нареждания за такива преводи в съответствие със законодателството на Европейския съюз относно SEPA кредитни преводи. За да подаде валидно платежно нареждане за SEPA кредитен превод, Клиентът предоставя пълните и правилно изписани имена на получателя, правилния IBAN в евро на получателя, поддържан в държава от SEPA, , налични в Мобилното и уеб приложение 10n Pay. При спазване на всички условия на Споразумението, и в случаите, когато е налично в Системата, SEPA Instant кредитни преводи представляват кредитни преводи, извършени в евро посредством SEPA. Кредитните преводи от Сметката, в която има Баланс в лева, се извършват при съблюдаване на правилата на платежна система БИСЕРА 6, приети от БОРИКА АД и в съответствие с приложимото национално законодателство.

6.2. Клиентът може да извърши преводи към Получатели по тяхна инициатива посредством платежни транзакции за директен дебит от клиентската Сметка, открита при „Тенен Пеймънтс“ АД на основание получени Нареждане за събиране, дефинирано в настоящата т.6.2 по-долу. Услугата - директен дебит, позволява на Клиента да извършва плащания в евро или в лева към получатели чрез Услугата, посредством SEPA (за евро) или БИСЕРА 6 (за лева), при които плащанията се извършват по инициатива на Получателя на основание на предварително дадено от Клиента съгласие.

SEPA включва държавите и териториите, описани в Списъка на страните и териториите, участващи в SEPA. Клиентът изрично се съгласява, че за изпълнението на Услугата SEPA директен дебит е необходимо:

- (i) Получателят и доставчикът на платежни услуги на Получателя да участват в Основната схема за SEPA директен дебит (“SEPA Direct Debit Core Scheme”).
- (ii) Клиентът предоставя мандат за SEPA директен дебит в полза на Получателя при встъпване в отношения с последния и най-късно до 14 дни преди падежа на директния дебит.
- (iii) Получателят инициира съответната платежна трансакция посредством отправянето на нареждане (“Нареждане за събиране”) за директен дебит към „Тенен Пеймънтс“ АД чрез доставчика на платежни услуги на Получателя. Платежните по директен дебит могат да бъдат повтарящи се или еднократни плащания, в зависимост от определеното в Мандата, който Клиентът е предоставил на Получателя.

6.3 С цел използването на услугата за директен дебит, при поискване Клиентът следва да предостави непосредствено на Получателя генерираните му от „Тенен Пеймънтс“ АД IBAN и BIC, които „Тенен Пеймънтс“ АД предоставя на Клиента като негови уникални идентификатори. Клиентът се съгласява, че „Тенен Пеймънтс“ АД е оправомощен да изпълни платежна трансакция SEPA директен дебит и единствено на базата на уникалния идентификатор, предоставен в Нареждането за събиране, изпратено от доставчика на платежни услуги на Получателя.

6.4. Клиентът се съгласява, че мандатът за SEPA директен дебит или директен дебит в лева през БИСЕРА 6, дефиниран по-горе, трябва да бъде предоставен на Получателя в писмен вид, саморъчно подписан от Клиента или на друг траен носител в електронен формат, в зависимост от договореностите между Клиента и Получателя, както и приложимите изисквания на националното законодателство. Мандатът следва да съдържа изявление, оправомощаващо Получателя да събира средства чрез платежни транзакции SEPA директен дебит или директен дебит в лева от Сметката, открита при „Тенен Пеймънтс“ АД, представляващи нареждане, с което инструктира „Тенен Пеймънтс“ АД да изпълнява платежни за директен дебит по инициатива на Получателя, насочени към Сметката.

6.5.1. Мандатът за SEPA директен дебит трябва да съдържа следните задължителни реквизити и данни:

- (i) Уникални идентификатори (IBAN);
- (ii) Уникална референция на Мандата;
- (iii) идентификация на Получателя (име, адрес и държава на Получателя);
- (iv) идентификатор на Получателя;
- (v) индикация относно характера на Мандата (повтарящ се или еднократен);
- (vi) идентификация на Клиента (име, адрес и държава);
- (vii) наименование и адрес на доставчика на платежни услуги (името на Издателя, както е описана в Споразумението); както и
- (viii) дата и час на представяне на документа;
- (ix) срок на валидност на съгласието и условия, при които се дава съгласието;
- (x) подпис на Клиента;

Мандатът за SEPA Директен дебит може да съдържа и други реквизити, изискуеми съгласно правилата на съответната платежна система, както и информация, договорена допълнително между Клиента и „Тенен Пеймънтс“ АД.

6.5.2. Мандатът за директен дебит в лева трябва да съдържа следните задължителни реквизити и данни:

- (i) наименование и адрес на доставчика на платежни услуги на платеца, пред който се депозира съгласието;
- (ii) дата на представяне на документа;
- (iii) име (наименование) на платеца;
- (iv) подпис на платеца;
- (v) международен номер на банкова сметка (IBAN) на платеца;
- (vi) име (наименование) на получателя;
- (vii) срок на валидност на съгласието;
- (viii) условия, при които се дава съгласието.

Мандатът за директен дебит в лева може да съдържа и други реквизити, изискуеми съгласно Наредба №3 на БНБ, както и информация, договорена допълнително между Клиента и „Тенен Пеймънтс“ АД.

6.5.3. При изпълнение на директен дебит във валута различна от лева и евро, Издателят има право да следва и друга поредност и процедури по предоставяне на съгласието и изпълнение на директния дебит, като прилагат правилата и процедурите на платежната система, използвана за обработка на тези плащания.

6.6. Клиентът се съгласява, че документът, материализиращ Мандата, предоставен от Клиента в полза на Получателя, остава на разположение на Получателя. Клиентът се съгласява, че Получателят носи отговорността за данните по нареждане на платежни транзакции и може да въвежда допълнителна информация в изискваните документи за нареждането за събиране на директен дебит.

6.7. Клиентът потвърждава, че Получателят изпраща Нарездането за събиране към „Тенен Пеймънтс“ АД чрез посредничеството на доставчика на платежни услуги на Получателя. Нарездането за събиране представлява също и упълномощаване от страна на Клиента спрямо „Тенен Пеймънтс“ АД да изпълни съответната транзакция за директен дебит и да събере средствата, посочени в Нарездането за събиране от клиентската Сметка.

6.8. „Тенен Пеймънтс“ АД запазва правото си да одобри или да откаже формата, в която е представен Мандата и/или, когато е необходимо, да изиска от Клиента или от доставчика на платежни услуги на Получателя потвърждение за Мандата, предоставен от Клиента на Получателя, с цел защита на интересите му от евентуални опити за измама.

6.9. Клиентът се съгласява, че с предоставянето на Мандат към Получателя, Клиентът оправомощава Получателя да изпраща Нарездания за събиране на плащания от Сметката на Клиента, открита при „Тенен Пеймънтс“ АД, във връзка с Услугата SEPA директен дебит или директен дебит в лева и в същото време Клиентът указва, при постъпване на нареждане за събиране

на суми, да се изпълни директния дебит чрез изтегляне на съответните суми от клиентската Сметка.

6.10. Клиентът може по всяко време да направи отказ от дадения Мандат за директен дебит, предоставен на Получателя или да откаже определена трансакция за директен дебит, както и да ограничи всички плащания по Услугата за директен дебит с оглед на тяхната честота и/или размер чрез изпращане на искане/инструкция към „Тенен Пеймънтс“ АД по имейл, изпратен от имейл адреса или регистрирания акаунт в апликацията, посочен от Клиента по време на регистрационния процес, или по друг начин, определен от „Тенен Пеймънтс“ АД, при който Клиентът следва да предостави допълнителни данни за Мандата или за платежната трансакция, във връзка с която желае да направите отказ, както и други допълнителни данни, каквито биха могли да бъдат изискани от „Тенен Пеймънтс“ АД.

6.11. Клиентът следва да изпрати отказа или искането за ограничаване на плащанията по Услугата за директен дебит, посочени в предходния член, до „Тенен Пеймънтс“ АД най-късно до два работни дни преди падежа на директния дебит по съответния Мандат, с цел „Тенен Пеймънтс“ АД да има възможност да откаже Нарездането за събиране, иницирано във връзка с отказания Мандат/платежна трансакция. Клиентът е длъжен да уведоми Получателя за съответния отказ или ограничаване на плащанията по Услугата за директен дебит, с цел предотвратяване на изпращане към нас на последващи Нарездания за събиране от страна на доставчика на платежни услуги на Получателя. „Тенен Пеймънтс“ АД няма задължение за уведомяване на Получателя за отказа или за ограничаване на плащанията. Клиентът се съгласява, че в случаите, при които е направил отказ от даден Мандат, след изпращане на искането за отказ „Тенен Пеймънтс“ АД ще счита всяко последващо Нарездане за събиране, изпратено от доставчика на платежни услуги на Получателя във връзка със съответния Мандат, като неопозволено.

6.12. Клиентът може по всяко време, през което ползва Услугата за директен дебит, да блокира своята Сметка за изпълнение на Нарездания за събиране, иницирани пред „Тенен Пеймънтс“ АД от Получателите на Клиента. При избора на тази възможност, Клиентът блокира Услугата - директен дебит и дава указание на „Тенен Пеймънтс“ АД да откаже всички иницирани платежни трансакции за директен дебит, изпратени от доставчиците на платежни услуги на Получатели.

6.13. Клиентът изрично се съгласява, че при получаване от „Тенен Пеймънтс“ АД на Нарездане за събиране чрез директен дебит, иницирано от Получателя, „Тенен Пеймънтс“ АД ще дебитираща сумата посочена в Нарездането за събиране от клиентската Сметка на падежа на директния дебит, посочен в съответното Нарездане. Падежът на Нарездането за събиране, иницирано от Получателя следва да съвпада с падежа, посочен в Мандата, предоставен на съответния Получател. В случай че падежът на директния дебит не е работен ден, „Тенен Пеймънтс“ АД ще задължи Сметката на следващия работен ден. Клиентът се съгласява, че края на работния ден за сетълмент на платежни трансакции SEPA директен дебит е 15:00 ч. централноевропейско време (cut-off).

6.14. Сметката няма да бъде дебитирана, или нареждането за събиране може да бъде отхвърлено или върнато не по-късно от петия работен ден след падежа на директния дебит, в случай че:

- (i) „Тенен Пеймънтс“ АД получи молба за Отказ на Мандата за Директен дебит в съответствие с условията по Споразумението;
- (ii) Посоченият IBAN от Получателят в нареждането за събиране не може да бъде обвързано със съответния уникален идентификатор на Сметката, открита при „Тенен Пеймънтс“ АД; или
- (iii) Сметката е закрыта; или
- (iv) Сметката е блокирана за трансакции за директен дебит или е блокирана по каквато и да е друга причина; или
- (v) Не е налице достатъчен Баланс за изпълнение на операцията по директен дебит или „Тенен Пеймънтс“ АД е блокирал сумите във връзка с процедурите по идентификация и верификация на Клиента, според правилата си и приложимото законодателство; или
- (vi) Клиентът не е бил надлежно идентифициран или верифициран в съответствие с правилата и процедурите на „Тенен Пеймънтс“ АД и в съответствие с приложимото законодателство; или
- (vii) Невалидност на кода на операцията, трансакцията или вида на последователността от

операции/транзакции, на формата за преобразуване на електронни данни, изпратени от доставчика на платежни услуги на Получателя.

(viii) Поради причини, свързани с управление на риска или във връзка с прилагане на мерки срещу изпиране на пари или финансиране на тероризма, по преценка на „Тенен Пеймънтс“ АД, или

(ix) Поради други регулаторни причини, или

(x) Не са удовлетворени условията за изпълнение на Мандата, ако такива са поставени от Платеца (например представяне на определени документи и пр.)или

(xi) Директният дебит не може да бъде изпълнен от „Тенен Пеймънтс“ АД, тъй като изискваните документи за платежната трансакция SEPA директен дебит не съдържат:

- идентификатори за кредитора или съдържа явно погрешни такива;
- препращане към съответния Мандат;
- информация относно датата, на която Мандата е бил предоставен; или
- информация относно падежа на директния дебит.

6.15. В случаите, при които Клиентът не притежава достатъчно средства по Сметката, които да покрият сумата на директния дебит, Клиентът потвърждава и се съгласява, че „Тенен Пеймънтс“ АД няма да задължи Сметката и ще третира входящото Нарездане за събиране на директен дебит като висящо за период от 3 (три) работни дни, считано от падежа на директния дебит, след което „Тенен Пеймънтс“ АД ще отхвърли иницираното от получателя плащане, в случай че Клиентът не предостави необходимите средства. „Тенен Пеймънтс“ АД няма право да изпълнява частични плащания по платежни трансакции SEPA Директен дебит.

6.16. В случаите, при които Сметката е блокирана от „Тенен Пеймънтс“ АД, включително, но не само при висяща идентификация или верификация на Клиента, Клиентът потвърждава и се съгласява, че няма да изпълнява директни дебети към Сметката и ще третира директния дебит като висящ за период от 3 (три) работни дни, считано от падежа на директния дебит, след което „Тенен Пеймънтс“ АД ще отхвърли иницираното от получателя плащане, ако причината за блокирането на Сметката не бъде отстранена.

6.17. Уведомяване за неизпълнение, отмяна на дебитиране или отказ:

(i) „Тенен Пеймънтс“ АД се задължава незабавно да уведоми Клиента за неизпълнението, отхвърлянето или връщането на Нарездането за събиране чрез SEPA Директен дебит по имейл адреса, посочен от Клиента по време на регистрационния процес или по друг начин, предвиден със Споразумението. „Тенен Пеймънтс“ АД посочва (ако е възможно) причините и възможните способности, чрез които да бъдат преодолени пречатващите изпълнението на трансакцията обстоятелства. Клиентът може да се осведоми за всички плащания чрез Услугата SEPA директен Дебит в Мобилното и уеб приложение 10n Pay.

(ii) „Тенен Пеймънтс“ АД начислява такса, определена в Тарифата за таксите и комисионните, начислявани от Издателя, в случаите когато Клиентът е информиран за отказ за изпълнение на Нарездане за събиране чрез SEPA Директен дебит поради липса на средства, предоставени от Клиента.

6.18. Извършване на плащането:

(i) „Тенен Пеймънтс“ АД дебитира от Сметката съответната сума, посочена в Нарездането за събиране чрез SEPA Директен дебит, на падежа, посочен в съответното Нарездане/Мандат, и прехвърля сумата към доставчика на платежни услуги на Получателя.

(ii) Ако падежът на директния дебит не е в работен ден, периодът за изпълнение започва да тече на първия следващ работен ден.

(iii) Клиентът ще бъде уведомен за всяко изпълнение на платежна трансакция посредством избрания информационен канал за клиентската Сметка и в съответствие с избраната честота на изпращане на информация.

6.19. Бездействие във връзка с Мандат за SEPA директен дебит.

Клиентът се съгласява, че „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да откаже инициране на платежна трансакция във връзка с конкретен Мандат, ако пред „Тенен Пеймънтс“ АД не е било представено нареждане за платежна за съответния Мандат през последните 36 месеца (от датата на последната

инициация, включително и в случай че последната е била отхвърлена, върната или възстановена). Ако Клиентът желае да продължи да използва Услугата SEPA директен дебит за съответния Получател, Клиентът следва да подготви и предостави нов Мандат на този Получател.

6.20. Право на възстановяване на разрешена и на неразрешена и Компенсации съгласно SEPA Директния дебит. Възстановяване на неизпълнени или неправилно изпълнени разрешени плащания

(i) В случай че разрешена платежна трансакция е иницирана от Получател чрез Услугата SEPA директен дебит и в резултат на което Сметката е дебитирана, Клиентът има право да потърси възстановяване на средствата от „Тенен Пеймънтс“ АД. Това свое право да поиска възстановяване Клиентът може да упражни в период до 56 дни от датата на дебитиране на Сметката. „Тенен Пеймънтс“ АД възстановява Баланса по Сметката в състоянието, в което тя е била преди платежната трансакция по SEPA директния дебит в срок до 10 дни от получаване на искането за възстановяване или отказва възстановяването, като посочва основанията за това и органите, през които Платецът може да направи възражение, ако не приеме изложените основания за отказ.

(ii) Клиентът се съгласява, че правото на Възстановяване по горната алинея се преклудира в момента, в който платежната трансакция по нареждането за събиране на SEPA директен дебит бъде изрично потвърдено на „Тенен Пеймънтс“ АД от него.

(iii) В случай на неразрешено плащане, иницирано от Получател чрез Услугата SEPA директен дебит, в резултат на което Сметката е била дебитирана, Клиентът има право да оспори плащането и да потърси от „Тенен Пеймънтс“ АД възстановяване на сумата на неразрешената. „Тенен Пеймънтс“ АД е задължен да възстанови сумата, дебитирана от Сметката незабавно, но във всички случаи не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязал или е бил уведомен за операцията, освен когато „Тенен Пеймънтс“ АД има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това. При възстановяване на сумата на неразрешената „Тенен Пеймънтс“ АД няма да има никакви претенции спрямо Клиента за възстановяване на направените от „Тенен Пеймънтс“ АД разходи.

(iv) Правото на Клиента да иска възстановяване на неразрешени трансакции се погасява, ако „Тенен Пеймънтс“ АД не бъде уведомен за неразрешените трансакции в период не по-късно от 13 (тринадесет) месеца от задължаване на Сметката със съответната неправомерна или неправилно извършена трансакция.

(v) Клиентът понася всички загуби, настъпили вследствие неразрешена трансакция по Услугата SEPA директен дебит, ако е причинил такива чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по Споразумението, умишлено или поради груба небрежност.

(vi) В случай че разрешена платежна трансакция не бъде извършена или е извършена неправилно, Клиентът има право да потърси от „Тенен Пеймънтс“ АД незабавно възстановяване на сумата на платежната трансакция по SEPA директен дебит в нейната цялост. „Тенен Пеймънтс“ АД възстановява Баланса на Сметката в състоянието, в което тя се е намирала преди неизпълненото или неправилно дебитиране.

(vii) „Тенен Пеймънтс“ АД потвърждава, че в допълнение на правото на Клиента по горната алинея, Клиентът има право да потърси от „Тенен Пеймънтс“ АД възстановяването на всички такси или лихви, понесени от Клиента или дебитирани от Сметката във връзка с неизпълнената или неправилно изпълнената платежна .

(viii) В случай че платежната трансакция не е била изпълнена правилно, „Тенен Пеймънтс“ АД незабавно, след поискване от страна на Клиента, предприема всички разумни мерки за проследяване на платежната , като уведоми Клиента за резултата.

(ix) Клиентът потвърждава и се съгласява, че всякаква отговорност от страна на „Тенен Пеймънтс“ АД се погасява, ако „Тенен Пеймънтс“ АД докаже, че пълната сума на плащането е достигнала доставчика на платежни услуги на Получателя в срок или че платежната трансакция е изпълнена в съответствие с предоставените от Получателя неправилни уникални идентификатори на Получателя.

(x) Всякакви претенции и възражения срещу „Тенен Пеймънтс“ АД във връзка с неизпълнението или неправилното изпълнение на трансакции се погасяват ако Клиентът пропусне да информира

за основанията на същите тези претенции и възражения в период от 13 месеца от момента на извършване на неразрешената или неправилно извършената трансакция. За начален момент на този период се счита моментът, в който „Тенен Пеймънтс“ АД е информирало Клиента чрез Мобилно и уеб приложение 10n Pay или по друг начин, който може да бъде уговорен допълнително между страните, но не по-късно от един месец от момента на дебитиране на Сметката.

7. Платежни нареждания за преводи

7.1. За целите на извършване на платежна операция през Интернет, Клиентът попълва Платежно нареждане в Системата и го изпраща за изпълнение, като с това и с въвеждане на еднократен код за достъп (ОТР) или друг защитен метод (измежду предвидените в Системата и посочени в Приложение 1 към това споразумение) потвърждава по електронен път в Системата своето съгласие да се изпълни преводното нареждане. При подаване на Нареждане за инициране на плащане и/или Нареждане за получаване на информация по сметка в Системата, Клиентът получава ОТР или друг защитен метод, с въвеждането и изпращането на който потвърждава в Системата своето съгласие се изпълни Нареждането за инициране на плащане. Подадените от Клиента платежни нареждания следва да са формулирани ясно, недвусмислено, да съдържат всички изискуеми реквизити съобразно приложимото национално законодателство, както и да съдържат ясно изразена волята на Клиента. „Тенен Пеймънтс“ АД не носи отговорност за грешки, несъответствия, повторения и/или противоречия в платежните нареждания, предоставени за изпълнение от Клиента, което включва, но не е ограничено само до, правилност и яснота на реквизитите на нарежданията за плащане, предоставени от Клиента. Ако платежното нареждане, предоставено от Клиента, не съдържа достатъчно информация или съдържа несъответствия, „Тенен Пеймънтс“ АД, независимо от вида на неяснотите в платежното нареждане, може да откаже да изпълни подаденото платежно нареждане, или да го изпълни съгласно информацията, която е предоставена в платежното нареждане.

7.2. Когато извършва вътрешен за Системата превод от своята Сметка към сметката на друг потребител в Системата, Клиентът може да избере да се извърши защитен с парола паричен превод. В този случай Клиентът задава паролата за превода, когато изготвя платежното нареждане. Паричният трансфер е завършен изцяло единствено и само когато Получателят въведе паролата, зададена от Клиента–Платец и предоставена от него на Получателя. Ако Получателят не въведе паролата, която му е дадена от Платеца, парите се връщат автоматично в Сметката на Платеца след изтичането на 30 (тридесет) дни. За момент на авторизация на подобен паричен трансфер се счита моментът, в който Получателят въведе паролата, като такъв трансфер не може да бъде отменен след момента, в който Получателят въведе паролата за конкретния превод. Клиентът е изцяло отговорен за начина и безопасността на начина, по който паролата се предава на Получателя, както и за това паролата да бъде разкрита единствено и само на Получателя на паричните средства.

7.3. Клиентът може да посочи в платежното нареждане определена от него бъдеща дата, на която да се изпълни плащането, която дата не може да бъде по-късна от 2 (две) години след датата на попълване и подаване на платежното нареждане. Ако размерът на средствата по клиентската Сметка е достатъчен към датата, посочена от Клиента, платежното нареждане се изпълнява. Превод към друга сметка в Системата на Издателя ще се изпълни в началото на посочения ден (00:00 часа, в зависимост от часовата зона на сървъра ЕЕТ). Превод към банкова сметка се извършва в сроковете, посочени в Системата.

7.4. В случай че платежното нареждане е попълнено неправилно „Тенен Пеймънтс“ АД полага дължимата грижа и оказва необходимото съдействие на клиента за правилното му попълване.

7.5. Ако размерът на средствата в клиентската Сметка не е достатъчен, за да се изпълни паричният превод, плащане не се извършва. Системата ще иницира опити да извърши плащането през следващите 5 (пет) дни от момента на получаване на платежното нареждане. Ако през този период от време размерът на средствата по Сметката все още не е достатъчен, за да се изпълни платежното нареждане, платежното нареждане се отменя и няма да бъде изпълнено. Ако размерът на средствата в Сметката не е достатъчен в посочената валута, но по сметката има достатъчна наличност в друга валута, преводът не се изпълнява, докато Клиентът не превалутира друга налична валута във валутата, в която е нареден преводът (с изключение на случаите, когато Клиентът е

наредил автоматично превалутиране или когато преводът се извършва като плащане за стоки или услуги чрез Системата).

7.6. Информацията за извършените и получените транзакции се предоставя от „Тенен Пеймънтс“ АД в извлечението по сметката на Клиента. Клиентът може да влезе в своята сметка и да прегледа безплатно тази информация за желания период или да я разпечата. При плащане, иницирано чрез Нарещдане за инициране на плащане ~~посредством~~, след иницирането на плащането от страна на Издателя, Издателят осигурява на разположение на Клиента потвърждение за успешното инициране на плащането към доставчика на платежни услуги, обслужващ сметката на Клиента; регистрационен номер на платежната операция и всяка друга информация, придружаваща платежната операция; стойността на платежната операция; когато е приложимо, размера на таксите, платими на Издателя за операцията, техния вид и стойност.

7.7. Когато Клиентът е Платец, платежното нареждане се счита за получено от „Тенен Пеймънтс“ АД (отчитането на срока за изпълнение на такова платежно нареждане започва) в деня на неговото получаване, а ако моментът на получаване на платежното нареждане не е работен ден за Издателя, платежното нареждане се счита за получено в първия следващ работен ден за „Тенен Пеймънтс“ АД.

7.8. Платежно нареждане, което е получено в работен ден за „Тенен Пеймънтс“ АД, но след изтичане на работното време на Издателя за конкретния ден, се счита за получено в първия следващ работен ден за „Тенен Пеймънтс“ АД.

7.9. Платежните нареждания за вътрешни за Системата преводи се изпълняват незабавно (до няколко минути, освен ако платежната операция е спряна/прекратена в случаи, визирани в приложимите законови разпоредби и настоящото Споразумение). Издателят е задължен да осигури заверяването на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя със сумата на платежната операция до края на следващия работен ден, след момента на получаване на платежното нареждане, освен при изпълнението на платежни операции в левове чрез RINGS, в които случаи „Тенен Пеймънтс“ АД осигурява заверяването на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя в същия работен ден, в който е получено платежното нареждане. При платежни операции в рамките на Европейския съюз срокът за изпълнение на платежната операция може да се извърши в рамките до 4 работни дни след момента на получаване на платежното нареждане.

7.10. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да записва и съхранява информация за всички платежни нареждания, подадени с това Споразумение, също така да записва и съхранява информация за всички платежни операции/транзакции, извършени от Клиента или съгласно платежните нареждания на Клиента. Упоменатите по-горе записи могат да бъдат предоставени на Клиента от „Тенен Пеймънтс“ АД и/или на трети лица, които имат право да получават подобни данни, съгласно приложимото законодателство, като доказателство, потвърждаващо подадените платежни нареждания и/или изпълнените платежни операции.

7.11. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да откаже да изпълни платежното нареждане в случай на основателно съмнение, че платежното нареждане или документите, представени от Клиента или упълномощен представител на Клиента, не отговарят на изискванията на законодателството и/или „Тенен Пеймънтс“ АД има основателни съмнения относно автентичността и достоверността на въпросните документи. Ако „Тенен Пеймънтс“ АД има основателно съмнение, че платежното нареждане не е подадено от Клиента или законния представител на Клиента, или подозрение относно автентичността на представените документи, или друго подозрение относно законността или съдържанието на подаденото платежно нареждане, „Тенен Пеймънтс“ АД има право да изиска от Клиента да потвърди допълнително подаденото платежно нареждане и/или да представи документи, потвърждаващи правата на лицата да управляват средствата по сметката.

7.12. Преди да изпълни платежно нареждане, подадено от Клиента, „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да изиска от Клиента да предостави документи, които да докажат законния произход на парите, които ще бъдат използвани, за да се изпълни платежното нареждане. Ако Клиентът не предостави такива документи, „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да откаже да изпълни платежното

нареждане.

7.13. „Тенен Пеймънтс“ АД има правото изцяло или частично да прехвърли дейностите по изпълнението на платежното нареждане, подадено от Клиента, на трети лица, ако това се изисква от интересите на Клиента и/или същността на изпълнение на нареждането за плащане. В случай че платежното нареждане на Клиента изисква изпращане и изпълнение на плащането от друга финансова институция, но тази институция отмени платежното нареждане на Клиента, „Тенен Пеймънтс“ АД не носи отговорност за такива действия на финансовата институция, но прави опити да установи причините за отмяната на нареждането за плащане. „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да спре и/или да отмени изпълнението на платежното нареждане, подадено от Клиента, ако това се изисква от приложимото законодателство или поради други причини извън контрола на Издателя.

7.14. В случай на отказ от страна на „Тенен Пеймънтс“ АД да изпълни платежно нареждане, подадено от Клиента, „Тенен Пеймънтс“ АД уведомява Клиента за това или създава необходимите условия, за да се запознае Клиентът с такива уведомления, освен когато подобно уведомяване е технически невъзможно или съществува забрана за предоставяне на подобна информация съгласно Закона или акт на Европейския съюз.

7.15. „Тенен Пеймънтс“ АД не приема и не изпълнява платежни нареждания от Клиента за извършване на трансакции от сметката на Клиента, ако парите по сметката са запорирани, ако правото на Клиента да се разпорежда с паричните средства е законно ограничено по друг начин, или ако трансакциите на Клиента са ограничени в случаите, описани в приложимите закони.

7.16. Ако парите, които са преведени в изпълнение на платежно нареждане, са върнати поради причини, които са отвъд контрола на „Тенен Пеймънтс“ АД (неправилна информация в платежното нареждане, сметката на получателя е закрыта и т.н.), сметката се заверява с върнатите суми. Таксите, които са били заплатени от Платеца за изпълнение на платежното нареждане, не подлежат на връщане.

7.17. Паричните трансфери, инициирани от „Тенен Пеймънтс“ АД по нареждане на клиент могат да бъдат стандартни и спешни (ако е налице техническа възможност за тяхното изпълнение). Методът на паричния превод се избира от Клиента (ако е налице техническа възможност за това). Ако Клиентът не избере метода на паричния превод, се счита, че Клиентът е инициирал паричен превод, който ще бъде изпълнен чрез автоматично избиране на най-благоприятните условия за Клиента.

8. Подаване и оттегляне на съгласие, оттегляне на платежно нареждане

8.1. Инициирането на плащане чрез подаването на платежното нареждане в Системата се счита за съгласие от страна на Клиента да бъде извършена платежната операция и не може да бъде отменено (отмяна на платежното нареждане е възможна единствено и само ако изпълнението на плащането не е започнало – статусът на всяко плащане и възможностите за отмяната му се виждат в Клиентския Акаунт). При липса на съгласие платежната операция се счита за неразрешена. Подаденото Нарезждане за инициране на плащане не може да бъде отменено от Клиента, ако е започнало изпълнението на същото.

8.2. Клиентът (Платецът) може да даде своето съгласие по определените от „Тенен Пеймънтс“ АД форма и начин или по такива, за които е постигнато споразумение с Издателя. Съгласие, подадено в писмена форма, трябва да бъде подписано от Клиента или негов законен представител. Съгласието може, също така, да бъде потвърдено и с електронен подпис, парола, кодове и/или чрез други средства за потвърждаване на самоличността. Съгласието за извършване на платежна трансакция или няколко платежни трансакции може да бъде предоставено и чрез Получателя или доставчика на услугата по инициране на плащания. Съгласието, потвърдено по някои от начините, описани в настоящата клауза, се счита за надлежно потвърдено от Клиента (Платеца), има същата правно-обвързваща сила като хартиен документ (писмено изразено съгласие), подписан от Клиента (негов представител). Клиентът се съгласява, че няма право да оспори платежна операция, извършена от „Тенен Пеймънтс“ АД, ако платежното нареждане е било потвърдено със съгласие, подадено по начин, описан в настоящия член.

8.3. Нарезждането/Съгласието на Клиента (Платец) се дава (предоставя) преди да се извърши

платежната операция, респективно преди да се инициира плащане при друг доставчик на платежни услуги, поддържащ сметка на Клиента. По споразумение между Клиента (Платец) и „Тенен Пеймънтс“ АД, платежната операция може да бъде авторизирана/разрешена, т.е. подобно съгласие на Клиента може да бъде дадено след изпълнението на платежната операция, но не и в случаите, при които се касае за услуга по инициране на плащане при друг доставчик на платежни услуги, поддържащ сметка на Клиента.

8.4. С приемане на настоящото Споразумение Клиентът изрично дава съгласие „Тенен Пеймънтс“ АД да предоставя информация при извършването на платежна операция, посочена в платежното нареждане (включително лични данни на Клиента), на лица, директно свързани с изпълнението на такава платежна операция – друг доставчик на платежни услуги, поддържащ сметка на Клиента (в случаите на предоставяне на услуга по инициране на плащане и/или на предоставяне на информация за сметка при друг доставчик на платежни услуги, при когото Клиентът има открита платежна сметка) доставчика на платежни услуги на Получателя, оператора на платежната система, която се ползва за изпълнение на платежната операция, представители на доставчици на платежни услуги, доставчика на услугата по инициране на плащане и на самия Получател.

8.5. Платежното нареждане не може да бъде оттеглено, след като е получено от страна на Издателя, с изключение на случаите, описани в настоящото Споразумение.

8.6. Когато платежната операция е иницирана от Получателя или чрез Получателя, или чрез доставчик на услугата по инициране на плащане, Платецът не може да оттегли платежното нареждане, след като платежното нареждане е подадено за изпълнение, Платецът е предоставил съгласие на доставчика на услугата по инициране на плащане да бъде иницирана платежна трансакция или Платецът е дал съгласие на Получателя да изпълни платежната операция.

8.7. Платежните нареждания, описани в член 7.3 от Споразумението, може да бъдат оттеглени до края на работния ден на „Тенен Пеймънтс“ АД, предхождащ деня на който за който е уговорено плащането;

8.8. Когато платежната трансакция е иницирана от Получателя и когато точната сума на трансакцията не е известна към момента, в който Платецът даде съгласието си да се изпълни паричната трансакция, „Тенен Пеймънтс“ АД може да блокира средствата по сметката на Платеца само при условие, че Платецът даде съгласието си да бъде блокирана определена сума. При получаване на информация за точния размер на паричната трансакция „Тенен Пеймънтс“ АД незабавно и не по-късно от момента на получаване на платежното нареждане премахва блокировката от сметката на Платеца.

8.9. „Тенен Пеймънтс“ АД дебитира и кредитира средства по и от Сметката, като взема под внимание Уникалния идентификатор, посочен в платежното нареждане – номер на Сметка в Системата на Издателя или номер на IBAN сметка. В случай че „Тенен Пеймънтс“ АД провери платежното нареждане и установи очевидно несъответствие между Уникалния идентификатор, предоставен на Клиента, и името и фамилията (името на юридическото лице) на собственика (титуляря) на сметката, „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да откаже да изпълни такава платежна операция.

8.10. В случай че има нужда и/или изискване, което се прилага от институции на друга държава, „Тенен Пеймънтс“ АД си запазва правото да изиска допълнителна и/или друга необходима информация (например име и фамилия на Получателя, име на юридическото лице на Получателя, код за плащане), която информация трябва да бъде предоставена, за да може платежното нареждане да бъде надлежно изпълнено.

9. Забранени дейности

9.1. Клиентът се съгласява, че няма право:

(i) да нарушава разпоредбите на Споразумението, както и законови разпоредби, приложими във връзка с ползването на Услугите, включително, но не само, закони, свързани с предотвратяването на изпирането на пари и финансиране на тероризма;

(ii) да нарушава правата, които принадлежат на „Тенен Пеймънтс“ АД и трети страни, върху търговски марки, авторски права, търговска тайна и други форми на интелектуална собственост;

- (iii) да предоставя невярна, подвеждаща или неправилна информация на „Тененпеймънтс“ АД; Отказва да предостави информация или да предприеме други действия, които са обосновано изисквани от „Тененпеймънтс“ АД;
- (iv) да предоставя невярна, подвеждаща или неправилна информация за „Тененпеймънтс“ АД и за отношенията си с „Тененпеймънтс“ АД на трети страни;
- (v) да превежда и/или получава пари, които са придобити по незаконен начин, в случай че Клиентът знае за това или би трябвало да знае;
- (vi) да използва услугите на „Тененпеймънтс“ АД по начин, който причинява загуби, вменява задължения или други негативни правни последици, или уронва бизнес репутацията на „Тененпеймънтс“ АД или на трети лица;
- (vii) да използва услугите на „Тененпеймънтс“ АД, ако Клиентът, негов представител, краен собственик, изпълненият или получен паричен превод отговарят на критериите, посочени в списъка с ограниченията за предоставянето на услугите на „Тененпеймънтс“ АД (списъкът с ограниченията, прилагани от „Тененпеймънтс“ АД за предоставяне на услуги, е достъпен на уеб сайта);
- (viii) да разпространява компютърни вируси или друг зловреден софтуер и предприема други действия, които могат да доведат до нарушение във функциите на Системата, увреждане или унищожаване на информация, както и да извършва други действия, които да доведат до причиняване на други вреди на Системата, оборудването или информацията на „Тененпеймънтс“ АД;
- (ix) да предприема каквито и да било други целенасочени или умишлени действия, които могат да нарушат предоставянето на услуги от „Тененпеймънтс“ АД на Клиента или на трети страни, или да прекъснат или нарушат работата на Системата;
- (x) да организира незаконни хазартни игри, незаконна търговия с акции, дългови инструменти, суровини, валута (напр. Forex), опции, борсово търгувани фондове (ETF) и други финансови инструменти; предоставя незаконни търговски, инвестиционни или други услуги по обмяна на валута, Forex пазари и доставчици на платежни услуги за търговия с валута; да търгува противозаконно с тютюневи изделия, алкохол, лекарства, стероиди, оръжия, наркотици и производни, порнографски продукти, нелицензирани лотарийни игри, нелегален софтуер и други вещи или продукти, забранени от закона, както и да осъществява други дейности, забранени от закона;(xi) да приема плащания в нерегулирани и/или неконтролирани виртуални валути, както и да купува, обменя или управлява такива по какъвто и да е начин (забраната включва изпълнение или получаване на преводи от виртуални инструменти за обмяна на валута);
- (xii) без предварително писмено съгласие на „Тененпеймънтс“ АД да предоставя финансови услуги и/или законно организиране на търговия акции, дългови инструменти, суровини, валута (напр. Forex), опции, борсово търгувани фондове (ETF) и други финансови инструменти; да предоставя търговски, инвестиционни или други услуги по обмяна на валута, Forex пазари и други електронни системи за търговия с валута. В случай че Клиентът възнамерява да предоставя финансови услуги, ползвайки Сметката, той трябва да притежава валиден лиценз, издаден от държава-членка на Европейския съюз или трета държава, наложил е еквивалентни или по същество подобни изисквания и се регулира от компетентните органи по отношение на спазването на тези изисквания;
- (xiii) без предварително писмено съгласие на „Тененпеймънтс“ АД да организира законен хазарт, лотарии, други специално лицензирани дейности или такива, изискващи разрешение. В случай че Клиентът възнамерява да предоставя посочените услуги, ползвайки Сметката, той трябва да притежава валиден лиценз, издаден от държава-членка на Европейския съюз и се регулира от компетентните органи по отношение на спазването на тези изисквания;
- (xiv) да има повече от един Акаунт; да регистрира Акаунт с фиктивно име или име на друго лице, без да има пълномощно; да регистрира Акаунт, ползвайки анонимни телефонни номера или имейл адреси, предоставени от други лица или уеб сайтове;
- (xv) да предоставя услуги, забранени от закона или противоречащи на обществения ред или морала;

(xvi) да се идентифицира (влиза) в Системата като анонимен потребител (например чрез публични прокси сървъри);

(xvii) да позволява на трети лица да използват услуги под името на Клиента.

9.2. Клиентът е отговорен за всички преки вреди, глоби и други парични санкции, наложени на „Тенен Пеймънтс“ АД вследствие на виновно неизпълнение на задълженията на Клиента по настоящото Споразумение, включително, но не само – задълженията на Клиента, произтичащи от т. 9.1. по-горе.

9.3. Клиентът е отговорен и се задължава да възстанови всякакви загуби, претърпени от „Тенен Пеймънтс“ АД, други клиенти на „Тенен Пеймънтс“ АД и трети лица поради ползването на услугите на „Тенен Пеймънтс“ АД и нарушаването на това Споразумение от страна на Клиента.

10. Изпращане на уведомления на страните, комуникация и консултации на Клиентите

10.1. Клиентът потвърждава, че се съгласява да получава уведомления, съобщения и др. от „Тенен Пеймънтс“ АД чрез публикуването им на Интернет страницата на Системата или чрез изпращането им с електронно писмо на адреса на електронна поща, посочен от Клиента по време на регистрацията му в Системата, или чрез изпращането им на пощенски адрес, посочен от Клиента по време на регистрацията му в Системата, или чрез изпращането на SMS съобщение, ако Клиентът е посочил само номер на мобилен телефон. Когато Клиентът е Потребител, уведомленията се предоставят на хартиен или друг дълготраен носител на посочения от Потребителя по време на регистрацията адрес или лично, предадени на ръка от куриер на Издателя. Когато Споразумението е сключено чрез средства за дистанционна комуникация, предварителната информация по чл. 60 от Закона, както и свързаните със Споразумението уведомления и съобщения се предоставят на Клиента на хартиен или друг дълготраен носител по смисъла на §1, т.8 от ДР на Закона. Клиентът потвърждава, че се съгласява всяко получено по посочените по-горе начини съобщение да се счита за надлежно изпратено. В случай че тези съобщения не се отнасят за съществени промени в условията на Споразумението, Страните се споразумяват, че всички подобни съобщения се считат получени от Клиента след изтичане на 24 часа от публикуването им в Интернет страницата на Системата, от изпращането им на електронна поща на Клиента или чрез SMS. Съобщенията, подадени извън определените срокове, се считат за получени в 8:00 часа (ЕЕТ) на следващия ден.

10.2. Ако има няколко страни по Споразумението (титуляри на съвместна сметка и подобни), „Тенен Пеймънтс“ АД има право да отправя уведомления към което и да е от лицата. Получателят се задължава да предаде получената информация на другите лица, посочени в Споразумението.

10.3. Клиентът бива уведомен за промени в разпоредбите на Споразумението в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила. Страните се споразумяват, че в отношенията им се приема, че Клиентът е получил уведомлението за изменения и измененията на условията на Споразумението влизат в сила с изтичането на два месеца от изпращането на уведомление до Клиента по електронна поща или по друг начин, посочен от Клиента по време на регистрацията му (пощенски адрес или SMS съобщение с линк към съответната Интернет страница). Информация за промени в условията на Споразумението се публикува допълнително на Интернет страницата на Системата.

10.4. Двумесечният период за уведомяване няма да се прилага и уведомления ще бъдат изпратени в съответствие с разпоредбите на т.10.1., в случай че:

(i) условията на Споразумението са изменени вследствие на промяна в задължителни законови изисквания, включително ако тези промени са на базата на референтния лихвен процент или референтния обменен курс, които следва да се приложат незабавно;

(ii) цените на услугите са намалени или отнасящи се до Клиента клаузи са модифицирани при по-благоприятни за Клиента условия;

(iii) започва да се предлага нова услуга или част от услуга, които Клиентът може да използва или не по собствен избор, за което Клиентът изразява изричното си съгласие.

10.5. Несъществени изменения в Споразумението са стилистични и граматични корекции, перифразиране и преместване на изречение, клауза или секция от Споразумението с цел да се поясни смисълът; предоставяне на примери към членовете и подобни изменения, които не

ограничават или намаляват правата на Клиента и не водят до повишаване на неговата отговорност или влошават неговата позиция.

10.6. Клиентът се задължава да проверява редовно, най-малко веднъж дневно в работни дни, посочената от него електронна поща и другите посочени от него в Акаунта средства за получаване на уведомления, както и Интернет страницата на Системата, за да се запознае своевременно с изпратените съобщения за изменения в Споразумението.

10.7. Всички уведомления до Страните следва да бъдат изпратени на английски език и/ или на български език, като езикът за комуникация се подразбира предвид езика, на който е предоставено и прието настоящото Споразумение.

10.8. В случай на промени в предоставените от Клиента данни за контакт (телефонен номер, адрес на електронна поща и пощенски адрес), Клиентът е задължен да актуализира незабавно информацията, въведена в Акаунта, чрез които „Тенен Пеймънтс“ АД може спешно да осъществи контакт с Клиента или представител на Клиента. Ако Клиентът не изпълни задължението си за обновяване на предоставената информация в своя Акаунт, всички последици от неполучаването на изпратените от „Тенен Пеймънтс“ АД уведомления са за сметка на Клиента.

10.9. С оглед осигуряване на защита на правата и интересите на Клиента при използване на Сметката от възможни незаконни действия на трети лица, Клиентът е длъжен незабавно да уведоми „Тенен Пеймънтс“ АД в писмена форма при кражба или загуба на личните/я си документ/и за самоличност.

10.10. Клиентът може да получава консултации, свързани с всички аспекти на Системата и изпълнение на Споразумението, като изпрати своите въпроси на адрес на електронна поща, посочен в уеб сайта на „Тенен Пеймънтс“ АД, като се обади на посочения номер за "Обслужване на клиенти" или като попълни въпросите си в предоставената за това форма в Акаунта си. Съобщенията и въпросите на Клиента, отправени по повод това Споразумение, следва да се изпращат на адрес на електронна поща, посочен в уеб сайта на „Тенен Пеймънтс“ АД или на пощенския адрес на „Тенен Пеймънтс“ АД, посочен в Споразумението.

10.11. „Тенен Пеймънтс“ АД уведомява предварително Клиента, съгласно процедурите в т. 10.1. на Споразумението, за известните и възможните технически проблеми в Системата и системи или оборудване на трети лица, наети от „Тенен Пеймънтс“ АД за предоставянето на услуги, които оказват въздействие върху предоставянето на услугите на „Тенен Пеймънтс“ АД.

10.12. „Тенен Пеймънтс“ АД може да променя начините/техниките за техническото интегриране на услугите, без ограничения и по всяко време. Обявяването на всички промени, които изискват съществени промени в начина на номериране на клиентските сметки или изискват значителна адаптация на ползвания приложен софтуер за разплащания на Клиента, трябва да бъде направено най-малко 90 (деветдесет) дни предварително. Необходимите промени от страна на Клиента се извършват за сметка на Клиента.

10.13. Страните се задължават незабавно да се уведомяват взаимно за всякакви обстоятелства или събития, които са значими за изпълнението на Споразумението. Клиентът е длъжен да предостави документи, които удостоверяват такива обстоятелства (например промени в името, фамилията, подписа, адреса, телефонния номер и други данни за контакт, лични документи или лицата, които имат права да управляват средствата по Сметката, започване на процедури по несъстоятелност на Клиента и т.н.), без значение дали тази информация е вече отразена (предоставена за отразяване) в публични регистри или не.

10.14. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да изисква документите, които са издадени или сключени в чужбина, да бъдат преведени, легализирани, с поставен апостил, освен в случаите, когато закон предвижда друго.

10.15. Всички разноски по сключването, подаването, потвърждаването/заверяването и превода на документи, предоставяни на „Тенен Пеймънтс“ АД, са за сметка на Клиента.

10.16. Клиентът има правото по всяко време да се запознава с влезлите в сила изменения на Споразумението, неговите Допълнения и цените на уеб страницата на „Тенен Пеймънтс“ АД.

11. (Изм. – Решение на СД от 28.11.2024 г.) Изменения в Споразумението

11.1. „Тененпеймънтс“ АД има право едностранно да изменя и/или допълва условията на Споразумението, като следва процедурата, посочена в т. 10 на настоящото Споразумение.

11.2. Уведомлението до Клиентите, с което „Тененпеймънтс“ АД едностранно изменя и/или допълва условията на Споразумението задължително включва:

- описание на предвижданите промени във вид на разбираем текст и в достъпна форма, като се маркират в обобщен вид всички предстоящи изменения;

- информация за датата на влизане в сила на предстоящите изменения и/или допълнения в Споразумението;

- линк към консолидирания текст на промененото Споразумение;

- информация, че в случай на несъгласие с предвижданите промени в Споразумението, Клиентът има право да прекрати същото едностранно по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да сезира съд и без да носи отговорност за разноси и обезщетения.

11.3. Клиентът няма право едностранно да променя и/или изменя условията на Споразумението.

11.4. Клиентът има право да приеме или да отхвърли измененията преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, като предварително (преди датата, на която е предложено измененията да влязат в сила) уведоми „Тененпеймънтс“ АД за това. Ако Клиентът не уведоми „Тененпеймънтс“ АД за несъгласието си с измененията до предложения ден на влизането им в сила, се счита, че Клиентът приема измененията в Споразумението и измененията влизат в сила на посочения ден на влизането им в сила. Когато Клиентът уведоми „Тененпеймънтс“ АД за несъгласието си с промените в Споразумението, Клиентът има право да прекрати Споразумението съгласно т. 12.12 по-долу.

11.5. Допълнителните споразумения към това Споразумение, с които се договарят допълнителни продукти и услуги или се изменят условията по настоящото споразумение, се изменят и допълват в съответствие с процедурата, предвидена в съответното Допълнително споразумение.

11.6. Страните могат чрез отделно писмено споразумение да се договорят за допълнителни условия, които не са предвидени в Споразумението или в Допълнителните споразумения, или за условия, различни от тези, предвидени в Споразумението или в Допълнителните споразумения. Такова споразумение е неразделна част от Споразумението. По искане на Клиента се изготвя проект на споразумение от „Тененпеймънтс“ АД и се изпраща на Клиента по електронна поща (споразумението може също така да се сключи под формата на декларация). На Клиентът, който е Потребител - се предоставя на хартиен или друг дълготраен носител. В случай че Клиентът е съгласен с предоставяния му проект, Клиентът трябва да подпише проекта и да изпрати сканирано копие на документа до „Тененпеймънтс“ АД по факс или електронна поща. „Тененпеймънтс“ АД има право да изиска от Клиента да изпрати споразумението по пощата с оригинален подпис на Клиента. Такова споразумение влиза в сила след изпращането на подписаното споразумение на „Тененпеймънтс“ АД.

12. Преустановяване на предоставянето на услуги. Прекратяване на споразумението (изтриване на Акаунта)

12.1. „Тененпеймънтс“ АД, по своя преценка и с оглед на конкретна ситуация, като се дава предимство на изпълнението на правните актове, приложими към дейността на Издателя и интересите на Клиента, има право едностранно и без предварително предупреждение да налага една или няколко от следните мерки:

12.1.1. преустанови изпълнението на един или няколко парични превода;

12.1.2. преустанови предоставянето на всички или част от Услугите на Клиента;

12.1.3. ограничи достъпа на Клиента до Акаунта;

12.1.4. задържи парични средства на Клиента, по повод на които е възникнал спор;

12.1.5. блокира сметката (например изцяло или частично прекрати платежните операции от сметката);

12.1.6. откаже да предостави услуги;

12.1.7. да върне блокираните по сметката на Клиента средства на основния наредител на

средствата.

12.2. Мерките, посочени в т. 12.1.1-12.1.7 на Споразумението, могат да бъдат налагани само в следните изключителни случаи:

12.2.1. ако Клиентът наруши основни/съществени разпоредби на Споразумението или при наличие на реална опасност Клиентът да наруши основни/съществени разпоредби на Споразумението;

12.2.2. ако дейности, извършвани от Клиента при ползване на Сметката, могат да допринесат за увреждане на бизнес репутацията на „Тенен Пеймънтс“ АД;

12.2.3. ако Клиентът не изпълни необходимите процедури по идентификация или не предостави информация, изисквана от „Тенен Пеймънтс“ АД, или Клиентът предостави информация, която не отговаря на изискванията, предвидени от законодателството или „Тенен Пеймънтс“ АД, или за „Тенен Пеймънтс“ АД възникнат съмнения относно верността и автентичността на подадените документи, също и ако „Тенен Пеймънтс“ АД има основателно подозрение, че Клиентът не спазва изискванията, посочени в член 10 по-горе;

12.2.4. ако в случай на продължаване предоставянето на услуги и дейност на Клиента могат да бъдат обосновано увредени интереси на трети лица;

12.2.5. ако вследствие на обективно обосновани причини, свързани със сигурността на паричните средства по сметката, има съмнение за неразрешено или незаконно ползване на парите по сметката;

12.2.6. ако „Тенен Пеймънтс“ АД открие, че средствата за потвърждаване на самоличността са станали известни или биха могли да бъдат използвани от трети лица. Ако „Тенен Пеймънтс“ АД има основателни подозрения, че парите по сметката може да бъдат използвани от трети лица в противоречие със закона или че сметката има риск да бъдат използвана за незаконни дейности;

12.2.7. ако „Тенен Пеймънтс“ АД получи потвърдена информация за смърт на Клиента физическото лице;

12.2.8. в случаи, предвидени в приложимото законодателство;

12.2.9. в други случаи, предвидени в Споразумението или допълнителните споразумения към него.

12.3. Мярката, посочена в т. 12.1.7. на Споразумението може да се приложи към Клиента, само ако „Тенен Пеймънтс“ АД има основателни подозрения, че Клиентът извършва незаконни дейности. В този случай първоначално средствата на изначалните платци се запорират/блокират по сметката на Клиента, ако Клиентът не изпълни исканите действия (изпълняване на процедура по допълнителна идентификация, изпращане на исканите документи) или ако Клиентът не представи обосновано обяснение относно конкретния случай в рамките на определения срок, блокираните средства се връщат на първоначалните наредители.

12.4. „Тенен Пеймънтс“ АД информира Клиента за мерките, посочени в т. 12.1., веднага (в рамките на един час), както и за възможностите да бъдат върнати парични средства на Клиента – до 2 (два) работни дни от момента на преустановяването на предоставяне на услуги, освен в случаите, когато предоставянето на такава информация може да компрометира мерките за сигурност или е забранено от Закона.

12.5. В случай че „Тенен Пеймънтс“ АД има основателни подозрения, че Клиентът извършва или чрез Клиентската сметка се извършва изпиране на пари, финансиране на терористични дейности или организации или друга престъпна дейност, „Тенен Пеймънтс“ АД има право напълно или частично да преустанови предоставянето на Услугите за период от 30 (тридесет) дни с правото да го удължи неограничен брой пъти, до момента, в който основателните подозрения отпаднат напълно или бъдат доказани.

12.6. Ако „Тенен Пеймънтс“ АД има основателни подозрения, че някой е осъществил нерегламентиран достъп (хакерско проникване) до Акаунта или до Сметката на Клиента, има правото да ограничи предоставянето на някои или всички услуги на Клиента, без предварително уведомяване. Когато предоставянето на услуги е било ограничено вследствие на някое от посочените основания, „Тенен Пеймънтс“ АД. уведомява Клиента и предоставя информация за действията, които Клиентът следва да предприеме, за да бъде подновено предоставянето на услуги на Клиента.

12.7 „Тенен Пеймънтс“ АД преустановява цялостното или частичното блокиране на Сметката, когато

причините за блокирането на Сметката престанат да съществуват.

12.8. Сметката се блокира по инициатива на Клиента, ако Клиентът подаде съответното искане до „Тененпеймънтс“ АД и уведоми последното, че парите по сметката са използвани или биха могли да бъдат използвани по друг противозаконен начин. „Тененпеймънтс“ АД има правото да изиска от Клиента да потвърди писмено, устно поисканото блокиране на Сметката или по друг, приемлив за „Тененпеймънтс“ АД начин. Ако Сметката е блокирана по инициатива на Клиента, „Тененпеймънтс“ АД има правото да отмени блокировката единствено и само след получаване на писмено искане от Клиента или да приложи други процедури за идентификация на Клиента съобразно предвиденото в това Споразумение.

12.9. „Тененпеймънтс“ АД не носи отговорност за претърпени загуби или пропуснати ползи от Клиента, вследствие на ограничаване на предоставянето на Услуги, блокиране на Сметката или други действия, ако същите са извършени съгласно процедура, посочена в Споразумението или Допълнителните споразумения към него и са извършени при обстоятелства и условия, описани в посочените документи.

12.10. Следвайки законово определени процедури, „Тененпеймънтс“ АД има правото да задържи пари по клиентската сметка за срок до 10 (десет) работни дни или за по-дълъг срок, определен в закона, Споразумението или Допълнителните споразумения към него.

12.11. Клиентът, който е Потребител, има право в срок от 14 дни след сключване на Споразумението за се откаже от Споразумението и да закрие своята Сметка.

12.12. (Изм. – Решение на СД от 28.11.2024 г.) След уведомлението от страна на Клиента за несъгласието си с промените в Споразумението, Клиентът има право да прекрати Споразумението едностранно по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да сезира съд и без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Ако Клиентът прекрати Споразумението, издадените електронни пари се връщат на Клиента по начина, по който той е избрал (посочен в Споразумението), в съответствие с лимитите на паричните преводи, посочени в настоящото Споразумение.

12.13. „Тененпеймънтс“ АД има правото да прекрати Споразумението и неговите Допълнителни споразумения едностранно, както и да откаже да предоставя услуги, без да посочва причина, като уведоми Клиента два месеца предварително по начините, предвидени в т. 10 от настоящото Споразумение. „Тененпеймънтс“ АД също има право да прекрати едностранно Споразумението и неговите Допълнителни споразумения и да откаже да предоставя услуги по причините, посочени в т. 12.2 от настоящото Споразумение, като уведоми Клиента 30 (тридесет) дни предварително по начините, предвидени в т. 10 от настоящото Споразумение. Предизвестие се предоставя от Издателя на Клиента на хартиен или друг дълготраен носител.

12.14. В случай на прекратяване на Споразумението, „Тененпеймънтс“ АД удържа от сметката на Клиента суми, дължими за предоставените на Клиента услуги от „Тененпеймънтс“ АД, както и глоби, неустойки, загуби и други суми, платени на трети лица или на държавата, които „Тененпеймънтс“ АД е понесло или платило по вина на Клиента. Ако размерът на средствата по Сметката/-ите на Клиента е недостатъчен, за да покрие всички дължими суми, посочени в настоящата точка, Клиентът се задължава да преведе посочените суми по сметка на „Тененпеймънтс“ АД в рамките на 3 (три) работни дни. В случай че „Тененпеймънтс“ АД успее да възвърне част от изплатените на трети лица суми, „Тененпеймънтс“ АД се задължава незабавно да върне възстановените суми на Клиента.

12.15. Прекратяването на настоящото Споразумение не освобождава Клиента от задължението надлежно да изпълни всички задължения към „Тененпеймънтс“ АД, които са възникнали и са били приложими към Клиента до момента на прекратяването.

12.16. След прекратяването на Споразумението между „Тененпеймънтс“ АД и Клиента, Клиентът трябва да избере начин за обратно изкупуване на неговите електронни пари от Сметката на Клиента. Ако идентификационното ниво на Клиента не съответства на нивото, необходимо, за да се изкупят обратно всички електронни пари, Клиентът трябва да избере друго подходящо идентификационно ниво и да изпълни исканите действия за промяна на идентификационното ниво. Клиентът се

съгласява да извърши необходимите действия, за да бъде изпълнено обратното изкупуване на електронните пари и заявява разбирането си, че по този начин „Тененпеймънтс“ АД цели да ограничи рисковете от измама и се съобразява със законодателството против изпиране на пари, както и с други законови изисквания.

12.17. В случаите когато, след прекратяването на Споразумението между „Тененпеймънтс“ АД и Клиента, Клиентът не избере начин за обратно изкупуване на притежаваните от него електронни пари и/или не изпълни процедурата по допълнителна идентификация за увеличаване на лимитите, „Тененпеймънтс“ АД може да изкупи обратно електронните пари на Клиента по начин, който е приложим към момента на обратното изкупуване.

13. Конфиденциалност и защита на информацията

13.1. Страните се задължават да съхраняват в конфиденциалност техническата и търговската информация на другата страна (с изключение на публично достъпната информация, която им е станала известна при изпълнение на настоящото Споразумение) и да не предоставят такава информация на трети лица, без писмено съгласие от другата страна или нейните законни представители.

13.2. Клиентът дава неотменимото си съгласие „Тененпеймънтс“ АД да администрира и управлява личните данни на Клиента и е наясно, че личните данни се обработват с цел да предостави на Клиента услуги и да изпълни други задължения, съгласно настоящото Споразумение. Страните гарантират защитата на личните данни, получени при/по време на изпълнение на настоящото Споразумение. Лични данни се използват до толкова, колкото е необходимо за изпълнение на задълженията по това Споразумение. Споменатите лични данни не могат да бъдат разкривани на трети лица без съгласието на субекта/собственика на тези данни, с изключение на случаите, предвидени в законодателството или настоящото Споразумение.

13.3. Въпросите за запазване и защита на данните са регулирани и от Допълнението към настоящото Споразумение, а именно „Декларацията за поверителност“, с която Клиентът декларира, че се е запознал и се задължава да спазва.

13.4. Клиентът се задължава да пази и да не разкрива на трети лица никакви пароли, създадени от него или предоставени му съгласно настоящото Споразумение, или други персонализирани средства за защита, и да не позволява на други лица да използват услуги от името на Клиента. Ако Клиентът не е изпълнил това си задължение и/или е можел, но не е предотвратил нарушението на задълженията си по този член, както и ако е извършил подобни действия виновно или са настъпили поради собствената му небрежност, Клиентът поема изцяло претърпените загуби и безрезервно се задължава да възстанови всички загуби, претърпени от други лица, ако такива са претърпени вследствие на посочените тук действия на Клиента или вследствие на негов пропуск да извърши необходимите действия.

13.5. Ако Клиентът изгуби паролата за своя Акаунт или други пароли или тя (те) са разкрити не по вина на Клиента или на „Тененпеймънтс“ АД, или ако реална заплаха е настъпила или може да настъпи за Акаунта на Клиента, Клиентът се задължава незабавно да смени паролите или, ако не разполага с възможност да го направи, да уведоми незабавно за това „Тененпеймънтс“ АД (не по-късно от един календарен ден) с помощта на способите за уведомяване, посочени в настоящото Споразумение. „Тененпеймънтс“ АД не носи отговорност за последствията, възникнали поради неуведомяване.

13.6. След като „Тененпеймънтс“ АД получи уведомлението от Клиента, както е посочено в т. 13.5., „Тененпеймънтс“ АД незабавно спира достъпа до Акаунта на Клиента, както и предоставянето на Услуги, докато на Клиента се предостави или създаде нова парола.

13.7. С приемането на настоящото Споразумение, Клиентът потвърждава, че уведомен относно обстоятелството, че електронната поща, свързана със Сметката, както и други инструменти (например номер на мобилен телефон), които по избор на Клиента са свързани с неговата Сметка, се използват като средства за комуникация с Клиента или средства за идентификация на Клиента, заради това тези средства и достъпът до тях трябва да бъдат защитени и пазени от Клиента. Клиентът носи пълна отговорност за сигурността на своите пароли за електронна поща и всички

други средства, използвани от него, и за опазване на техните пароли за достъп. Паролите са секретна информация и Клиентът е отговорен за тяхното разкриване пред други лица и за всички операции, извършени след вписването на паролата на Клиента за достъп до съответния Акаунт. Издателят препоръчва паролите да се запомнят и да не бъдат записвани или въвеждани в никакви инструменти, където те могат да бъдат видени от други лица.

13.8. „Тенен Пеймънтс“ АД има право да предоставя цялата събрана важна информация за Клиента и неговите дейност и действия на други правоприлагащи институции, държавни органи (напр. Националната агенция за приходите, Националния осигурителен институт, ДАНС и др., определени в приложимото законодателство), както и на финансови институции, ако такова задължение е вменено от законодателството и е с цел да се установи, че това Споразумение и приложимото законодателство не са били и няма да бъдат нарушени.

13.9. Клиентът овластява „Тенен Пеймънтс“ АД да предприема необходимите мерки, включително, но не само - да изпраща на трети лица молби и искания, директно или чрез трети страни, които са необходими за установяване и потвърждаване на самоличността на Клиента и достоверността на друга информация (напр. Търговски регистър, системи за проверка на валидността на лични документи и т.н.), предоставена от Клиента.

13.10. „Тенен Пеймънтс“ АД във всички случаи работи само и единствено като доставчик на услуги за Клиента и не предоставя или предлага никакви услуги към Получателя, докато той не стане клиент на „Тенен Пеймънтс“ АД.

13.11. „Тенен Пеймънтс“ АД има правото да записва телефонните разговори с Клиента. Страните дават изричното си съгласие, че телефонни разговори и съобщения, изпращани по поща, имейл или други телекомуникационни средства, могат да се приложат като валидни доказателства при разрешаване на спорове между Страните. С настоящото Споразумение Клиентът потвърждава, че разбира и се съгласява „Тенен Пеймънтс“ АД да записва телефонни разговори с Клиента или с негови представители. Клиентът също има правото да записва и съхранява записи от телефонна комуникация и друга кореспонденция.

13.12. Със съгласието на Клиента данните на Клиента могат да се предават и на институциите за услуги по инициране на плащания или институции за обслужване на информация за сметки. „Тенен Пеймънтс“ АД може да откаже да предостави на доставчик на информационни услуги за сметки или на доставчик на услуга по инициране на плащания достъп до сметката на клиента, въз основа на обективни и надлежно обосновани причини, свързани с неразрешен или некоректен достъп до сметката, придобит от доставчика на информационни услуги за сметки или доставчика на услугата по инициране на плащания, включително неразрешено или некоректно инициране на платежна операция. В такива случаи „Тенен Пеймънтс“ АД уведомява Клиента за отказа да предостави достъп до Сметката и посочва причините за подобно действие. Тази информация трябва да бъде предоставена на Клиента преди отказа за предоставяне на достъп до Сметката, ако е възможно, и не по-късно от отказа да бъде предоставен достъп, освен ако предоставянето на такава информация може да отслаби мерките за сигурност или е забранено от законодателството.

14. Отговорност на Страните

14.1. Всяка Страна отговаря за всички преки вреди, които другата Страна е претърпяла поради нарушаване на Споразумението от виновната страна. Виновната Страна се задължава да обезщети преките вреди, понесени от изправната Страна. Във всички случаи, отговорността на „Тенен Пеймънтс“ АД по силата на Споразумението се ограничава съгласно следните разпоредби:

14.1.1. Издателят носи отговорност само за преки вреди, причинени от пряко и съществено нарушение на Споразумението, извършено от „Тенен Пеймънтс“ АД, или от негов подизпълнител и само за такива вреди, които са могли да бъдат основателно очаквани от „Тенен Пеймънтс“ АД във връзка с неизпълнение на задължения, произтичащи от Споразумението;

14.1.2. размерът на обезщетението за причинени вреди от „Тенен Пеймънтс“ АД вследствие неизпълнение на задължения по Споразумението не може да превишава средната стойност на комисионните такси за последните 3 (три) месеца, които са били платени от Клиента на „Тенен Пеймънтс“ АД за предоставени услуги. Това ограничение се прилага за общия размер на всички

нарушения за конкретен месец. Ако средната стойност от 3 (три) месеца не може да се изчисли, компенсацията не може да надвишава 50 (петдесет) евро Издателят носи отговорност за действията на своите служители и подизпълнители;

14.1.3. При всички случаи „Тенен Пеймънтс“ АД не носи отговорност за неполучени печалба и доходи от Клиента, нанесени вреди върху репутацията на Клиента и загуби, произлезли от това, както и за загуба или нанесени вреди върху бизнеса на Клиента, както и за косвени щети.

14.2. „Тенен Пеймънтс“ АД гарантира непрекъснатата работа на Системата, освен при форсмажорни фактори, които са извън контрола на „Тенен Пеймънтс“ АД (като аварии или други подобни събития, засягащи непрекъснатостта на свързани с плащания услуги, предоставяни от „Тенен Пеймънтс“ АД), но полага всички усилия за осигуряване на възможно най-безпрепятствено функциониране на Системата съобразно Плана си за аварийно възстановяване.

14.3. Системата може да бъде неактивна поради причини, за които „Тенен Пеймънтс“ АД отговаря и „Тенен Пеймънтс“ АД не дължи компенсации, ако Системата е била достъпна за повече от 99% (деветдесет и девет процента) от времето, изчислени върху средната стойност за период от най-малко 3 (три) месеца.

14.4. Случаите, в които „Тенен Пеймънтс“ АД ограничава достъпа до Системата временно, за период не по-дълъг от 24 (двадесет и четири) часа, поради ремонт на Системата, развитие на Системата и други подобни случаи, и когато „Тенен Пеймънтс“ АД е информирала Клиента за такива случаи най-малко 2 (два) календарни дни предварително, не се считат за оперативни нарушения/смущения в Системата.

14.5. „Тенен Пеймънтс“ АД не носи отговорност за:

14.5.1. за трансфер на средства от „Тенен Пеймънтс“ АД сметката и за други платежни операции със средства, съхранявани в Сметката на Клиента, ако Клиентът не е обезпечил сигурността на своите пароли и идентификационни инструменти и поради това те са станали известни на други лица, а също така и за незаконни действия и операции на трети лица, извършени чрез използване на неистински и/или незаконни документи или незаконно получена информация;

14.5.2. за грешки и закъснели или пропуснати транзакции, извършени от банки, системи за таксуване и други трети страни;

14.5.3. за последици, произтичащи от нарушения на изпълнението на някои от задълженията на „Тенен Пеймънтс“ АД, поради причини, предизвикани от трета страна, която е извън контрола на „Тенен Пеймънтс“ АД;

14.5.4. за последици, възникнали след като „Тенен Пеймънтс“ АД правомерно е прекратило Споразумението, анулирало е Акаунта на Клиента или е ограничило достъпа до него, също и след обосновано ограничение или прекратяване на предоставянето на част от услугите;

14.5.5. за стоки и услуги, закупени чрез използването на Сметката, и също така за неизпълнение по такива сделки от другата страна, която получава плащания от Сметката, без да бъдат спазени условията на Споразумението;

14.5.6. за свои действия, които са довели до неизпълнение на задължения и/или вреди, ако действията по неизпълнението на задълженията или причиняването на вредите са извършени от „Тенен Пеймънтс“ АД в изпълнение на други задължения, произтичащи от законодателството.

14.6. Клиентът гарантира, че всички негови действия, свързани с изпълнението на Споразумението, ще се съобразят с разпоредбите на приложимото законодателство.

14.7. Клиентът носи пълна отговорност за верността на информацията, нарежданията и документите, които подава към „Тенен Пеймънтс“ АД.

14.8. Ако „Тенен Пеймънтс“ АД узнае за неоторизирана платежна трансакция, „Тенен Пеймънтс“ АД ще върне сумата на неоторизираната платежна трансакция на Клиента и, когато е възможно, ще възстанови Баланса по Сметката, от която е излъчена сумата, до нивото преди изпълнението на неразрешената трансакция, с изключение на случаите, когато „Тенен Пеймънтс“ АД има основания да подозира неправомерна дейност и съобщи тези основания на надзорния орган.

14.9. Ако Клиентът отрича потвърждаването (авторизирането) на извършена платежна операция/трансакция, която е била потвърдена, или твърди, че платежна операция е изпълнена

неправилно, „Тенен Пеймънтс“ АД има задължението да докаже, че е била потвърдена автентичността на платежната операция, операцията е била регистрирана правилно и отразена в сметки, както и че не е била повлияна от технически или други проблеми.

14.10. Клиентът се задължава да проверява информацията за извършените платежни трансакции в Сметката поне веднъж месечно и уведомява „Тенен Пеймънтс“ АД за неоторизирани или неправилно изпълнени платежни трансакции, както и за всякакви други грешки, несъответствия или неточности в извлечението. Уведомлението трябва да бъде подадено без неоснователно забавяне, след като Клиентът е узнал за неоторизираната платежна трансакция или за изпълнението на некоректна платежната трансакция. Потребителят е длъжен да уведоми в писмена форма „Тенен Пеймънтс“ АД за неоторизирано или неправилно изпълнена платежна трансакция във валута на държава-членка към държава от ЕС не по-късно от 13 (тринадесет) месеца след деня на излъчването на сумата от разплащателната сметка. Ако Клиентът не представи посочените уведомления в посочения срок, се счита, че Клиентът безусловно се е съгласил с платежните трансакции, които са били изпълнени по разплащателната сметка. Клиентът трябва да предостави на „Тенен Пеймънтс“ АД всяка информация за незаконно влизане в Сметката или други незаконни действия, свързани със Сметката, и да предприеме всички разумни мерки, посочени от „Тенен Пеймънтс“ АД, за да помогне в разследването на незаконните действия.

14.11. Всяка Страна се освобождава от отговорност за неизпълнение на разпоредбите на Споразумението, ако успее да докаже, че неизпълнението се дължи на форсмажорни обстоятелства, настъпването на които е доказано в съответствие с процедурата, заложенa в законодателството. Клиентът се задължава писмено да уведоми „Тенен Пеймънтс“ АД за настъпилите форсмажорни обстоятелства, които възпрепятстват изпълнението на Споразумението, в срок от 10 (десет) календарни дни след деня на настъпване на такива обстоятелства. „Тенен Пеймънтс“ АД трябва да уведоми Клиента за форсмажорни обстоятелства чрез електронно писмо на посочения от Клиента адрес на електронна поща или на Интернет страницата/те на Системата.

15. Уреждане на спорове между Клиента и „Тенен Пеймънтс“ АД, процедура за подаване на жалби

15.1. „Тенен Пеймънтс“ АД 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 „Тенен Пеймънтс“ АД. Споровете се разрешават посредством преговори.

15.2. Клиентът може да подаде всяко свое оплакване или жалба относно платежни услуги, предоставяни от „Тенен Пеймънтс“ АД, чрез изпращане на съобщение по електронна поща, чрез обаждане към номера на отдел "Обслужване на клиенти" или чрез изпращане на уведомление чрез своя Акаунт.

15.3. Лицето, което предявява жалба, следва да посочи конкретните обстоятелства и документи в подкрепа на твърденията, които са поместени в жалбата. Ако оплакванията на Клиента се базират на документи, с които „Тенен Пеймънтс“ АД не разполага, Клиентът също така трябва да предостави тези документи или копия от тях, когато попълва жалбата.

15.4. „Тенен Пеймънтс“ АД разглежда писмената жалба на Клиента или изложените оплаквания на Клиента в рамките на 15 (петнадесет) работни дни, считано от деня на получаване на жалбата, и предоставя на Клиента подробен, обоснован отговор, базиран на документи. В изключителни случаи, когато „Тенен Пеймънтс“ АД не е в състояние да даде отговор в рамките на 15 работни дни поради причини извън контрола на дружеството, „Тенен Пеймънтс“ АД предоставя на Клиента неокончателен отговор, като посочва причината за забавянето и крайния срок за подаване на окончателен отговор. Крайният срок за предоставяне на окончателен отговор не може да надвишава 35 (тридесет и пет) работни дни от получаване на жалбата. Отговорът ще бъде предоставен на Клиента чрез средствата, посочени в т. 10.1 от Споразумението, освен ако Клиентът не поиска отговорът на неговата жалба/оплакване да бъде предоставен чрез други средства.

15.5. Освен в случаите, когато са дължими към трети страни, клиентът не дължи такси на „Тенен Пеймънтс“ АД за разглеждане на подадените жалби, оплаквания, възражения и оспорени

транзакции.

15.6. Когато „Тенен Пеймънтс“ АД не се произнесе в предвидените в т.15.4 срокове и/или когато Клиентът не е удовлетворен от решението на „Тенен Пеймънтс“ АД, Клиентът има право да сезира Помирителна комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите на следния адрес: Република България, гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4, телефон: +359 2 9330565, E-mail: adr.payment@kzp.bg, която е компетентна да разгледа и реши по извънсъдебен ред спора по задължителен за страните начин.

15.7. Подробна процедура за подаване и обработване на жалби (оплаквания) на Клиенти е посочена в Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания) на Клиенти.

15.8. За неуредените в това Споразумение въпроси се прилагат съответните разпоредби на действащото българско законодателство и приложимото законодателство на Европейския съюз.

16. Заключениелни разпоредби

16.1. Всяка Страна потвърждава, че притежава всички разрешителни и лицензи, изисквани съгласно приложимото законодателство, които са необходими за изпълнението на настоящото Споразумение.

16.2. Страните носят отговорност пред държавата и други лица за изпълнение на всички данъчни задължения, всяка за себе си. „Тенен Пеймънтс“ АД не носи отговорност за изпълнение на данъчните задължения на Клиента или изчисляване и превод на данъци, прилагани за Клиента.

16.3. Ако някоя от разпоредбите на Споразумението е призната за недействителна, останалите разпоредби на настоящото Споразумение остават в сила и продължават да се прилагат.

16.4. Споразумението влиза в сила, както е предвидено в член 2.4. от Споразумението. Клиентът може да запази текста на Споразумението по време на своята регистрация в системата.

16.5. Настоящото Споразумение е предоставено в Системата на няколко езика. Споразумението се прилага за Клиента на езика, на който е било представено на Клиента по време на регистрацията му в Системата.

16.6. Връзки към уебсайтове, посочени в Споразумението и допълнителните споразумения към него, регулиращи предоставянето на отделни услуги(ако има такива), са неразделна част от настоящото Споразумение и се прилагат за Клиента от момента, в който той започне да използва съответната услуга.