

РАМКОВ ДОГОВОР

за предоставяне на платежна сметка за
електронни пари и платежни услуги чрез
“10n Pay Wallet”

FRAMEWORK CONTRACT

for the provision of an electronic money payment
account and payment services through the
“10n Pay Wallet”

1. Страни и правен статус

1.1. Настоящият рамков договор (наричано за краткост “Договор”) се сключва между Клиента (наричан за краткост “Вие”), от една страна, и от друга страна – “Тенен Пеймънтс” АД, със седалище и адрес на управление: Република България, град София, п.к. 1303, р-н “Възраждане”, бул. “Тодор Александров” № 20, с ЕИК: 206032163, лицензирано от и под надзора на Българската народна банка (БНБ) като дружество за електронни пари, предоставящо в допълнение платежни услуги по чл. 4, т. 3, букви “а” и “в”, т. 7 и 8 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), съгласно Решение на Управителния съвет на БНБ с № 131 от 27 април 2021 г., вписано в публичния Регистър на лицензираните дружества за електронни пари по чл. 19 от ЗПУПС, предоставящо платежни услуги във всички държави членки на Европейското икономическо пространство, на основание правото на свобода на установяване или свободно предоставяне на услуги (“паспортизация”), предвидено в Директива 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година за платежните услуги във вътрешния пазар, транспонирана в българското законодателство чрез Закона за платежните услуги и платежните системи, наричано за краткост “Ние”, “Тенен Пеймънтс” или “Дружеството”, а двете заедно наричани по-долу “Страните”.

1.2. “Тенен Пеймънтс” АД осигурява информационно и технически осъществяването на платежните услуги, предлагани чрез “10n Pay Wallet” (“Дигиталния портфейл”). Картовите услуги, когато са налични в “10n Pay Wallet”, се предоставят от “Айкарт” АД чрез Дружеството, в качеството му на регистриран представител на “Айкарт” АД, считано от вписването на това качество в съответния публичен регистър на БНБ и активирането на услугата в Дигиталния портфейл.

1. Parties and Legal Status

1.1. This Framework Contract (hereinafter referred to as the “Contract”) is entered into between the Customer (hereinafter referred to as “You”), on the one hand, and, on the other hand, “Taenen Payments” JSC, having its registered seat and registered address at: Republic of Bulgaria, city of Sofia, postcode 1303, Vazrazhdane district, 20 Todor Alexandrov Blvd., UIC: 206032163, licensed and supervised by the Bulgarian National Bank (“BNB”) as an electronic money institution additionally providing payment services under Article 4, item 3, letters “a” and “c”, and items 7 and 8 of the Law on Payment Services and Payment Systems (“LPSPS”), pursuant to Resolution No. 131 of the Governing Council of the BNB dated 27 April 2021, entered into the public register of licensed electronic money institutions under Article 19 of the LPSPS, and providing payment services in all Member States of the European Economic Area on the basis of the right of establishment or the freedom to provide services (“passporting”) as provided for in Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market (“PSD2”), transposed into Bulgarian legislation through the Payment Services and Payment Systems Act, hereinafter referred to as “We”, “Tenen Payments” or the “Company”, and jointly with You hereinafter referred to as the “Parties”.

1.2. “Tenen Payments” JSC provides the informational and technical infrastructure for the execution of the payment services offered through the “10n Pay Wallet” (the “Digital Wallet”). Card-related services, where available within the “10n Pay Wallet”, are provided by “iCard” AD through the Company in its capacity as a registered agent of “iCard” AD, effective as of the registration of such capacity in the relevant public register maintained by the BNB and the activation of the respective service within the Digital Wallet.

2. Предмет и обхват

2.1. Настоящият договор представлява рамков договор за платежни услуги по смисъла на чл. 59, ал. 2 от ЗПУПС, който заедно с Общите условия, Тарифата и всички приложими правила и политики, изрично определени като приложими към услугата “10n Pay Wallet”, съставлява единен договорен пакет, уреждащ съдържанието, действието и изпълнението на правоотношенията между Страните.

2.2. В случай на противоречие между отделни документи от договорния пакет се прилага изрично установеният в него ред на предимство, доколкото това не противоречи на приложимото законодателство.

2.3. Договорът урежда условията за бъдещо извършване на отделни или поредица от платежни операции, както и правата и задълженията на страните във връзка с откриването и воденето на платежна сметка за електронни пари, предоставяна на Клиента чрез мобилното приложение “10n Pay Wallet”, достъпно посредством платформите Google Play, Apple Store, както и чрез интернет браузър (WEB).

2.4. Дружеството предоставя на Клиента сметка за електронни пари с уникален идентификатор -IBAN,когато такъв е приложим, както и платежните услуги, достъпни чрез “10n Pay Wallet” към съответния момент. Услуги, които не са активирани и достъпни за Клиента в Дигиталния портфейл, не са част от текущо предоставяните услуги, съгласно настоящия Договор. Балансът/наличността по сметката за електронни пари представлява вземане на Клиента срещу Дружеството, което може да бъде реализирано по всяко време чрез обратно изкупуване по номинална стойност, съгласно разпоредбите на Общите условия и приложимото законодателство.

2.5. Дружеството предоставя на Клиента възможност за използване на платежен инструмент - платежна карта – физическа или виртуална, открита на името на Клиента, свързана с платежната сметка на негово име, с цел извършване на платежните операции, предоставяни в “10n Pay Wallet”. В случай че към момента на сключване на Договора тази услуга не е активна/достъпна в

2. Subject Matter and Scope

2.1. This contract constitutes a framework contract between the parties for payment services within the meaning of Article 59(2) of the LPSPS. Together with the General Terms and Conditions, the Tariff, and all applicable rules and policies expressly designated as applicable to the “10n Pay Wallet” service, it forms a single contractual package governing the content, validity, and performance of the legal relationship between the Parties.

2.2. In the event of any inconsistency between individual documents within the contractual package, the expressly established order of precedence shall apply, to the extent that this does not contradict applicable law.

2.3. This Contract governs the conditions for the future execution of individual payment transactions or a series of payment transactions, as well as the rights and obligations of the Parties in relation to the opening and maintenance of a payment account for electronic money, provided to the Customer through the mobile application “10n Pay Wallet”, accessible via Google Play, App Store, as well as through a web browser (WEB).

2.4. The Company provides the Customer with an electronic money account with a unique identifier – IBAN, where applicable, as well as the payment services available through the “10n Pay Wallet” at the current time. Services that are not activated and made available to the Customer within the Digital Wallet do not form part of the currently provided services under this Contract. The balance/funds held in the electronic money account constitute a claim of the Customer against the Company, which may be redeemed at any time at nominal value, in accordance with the provisions of the General Terms and Conditions and applicable law.

2.5. The Company provides the Customer with the possibility to use a payment instrument – a payment card, physical or virtual, issued in the Customer’s name and linked to the payment account held in the Customer’s name, for the purpose of executing payment transactions available within the “10n Pay Wallet”. In the event that at the time of conclusion of this Contract this service is not active/available within the Digital Wallet, it may be provided

Дигиталния портфейл, тя може да бъде предоставена в бъдещ момент, като преди активирането ѝ на Клиента се предоставят приложимите договорни условия. Тази услуга бива предоставяна на Клиента на основание валидно сключения между Клиента и издателя на карти “Айкарт” АД “Договор за издаване и използване на Visa платежна карта към платежна сметка 10n Pay”, чрез “Тенен Пеймънтс” АД като регистриран представител на “Айкарт” АД, и съгласно изискванията и разпоредбите на приложимите Общи условия, като нейното активиране от Клиента се счита за приемане на същите.

2.6. Клиентът може да зарежда Сметката си чрез платежна карта, като картовата операция се приема и обработва чрез “Айкарт” АД като доставчик на услуга по приемане на платежни операции с платежни карти. Участието на “Айкарт” АД или на друг доставчик в приемането и обработването на картови операции за зареждане на Сметката не се счита за издаване на платежна карта на Клиента от Дружеството или от съответния доставчик по смисъла на настоящия Договор и Общите условия.

2.7. Електронните пари не представляват депозит или инвестиционна услуга и върху тях не се дължи и не се начислява лихва. Средствата, които сме получили от Клиента срещу издадените електронни пари, биват съхранявани от Дружеството при условията на защита съгласно приложимото законодателство.

2.8. Дружеството предоставя на Клиента възможност да извършва платежни операции чрез Дигиталния портфейл според функционалностите, налични за Клиента към съответния момент. Преди потвърждаване на платежна операция, Дружеството предоставя информация за вида на операцията, приложимите такси, момента на получаване на платежното нареждане, очаквания срок за изпълнение и друга относима информация, когато това се изисква от приложимото законодателство.

3. Сключване и влизане в сила

3.1. Договорът влиза в сила от момента, в който предоставите Вашето съгласие чрез натискане/маркиране на бутоните “Приемам” или “Съгласявам се” (“I Accept” или “I Agree”) в “10n Pay Wallet”, при условие че успешно завършите

at a later stage, and prior to its activation the applicable contractual terms shall be provided to the Customer. This service is provided to the Customer on the basis of a validly concluded “Agreement for Issuance and Use of a Visa Payment Card Linked to Payment Account 10n Pay” between the Customer and the issuer “iCard” AD, through “Tenen Payments” JSC acting as a registered agent of “iCard” AD, and in accordance with the requirements and provisions of the applicable General Terms and Conditions, with its activation by the Customer constituting acceptance thereof.

2.6. The Customer may fund the Account via a payment card, whereby the card transaction is accepted and processed by “iCard” AD as a payment card acquiring service provider. The involvement of “iCard” AD or any other provider in the acceptance and processing of card transactions for funding the Account shall not be deemed to constitute the issuance of a payment card to the Customer by the Company or by the respective provider within the meaning of this Contract and the General Terms and Conditions.

2.7. Electronic money does not constitute a deposit or an investment service, and no interest shall be due or accrued on it. The funds received by the Company in exchange for issued electronic money are safeguarded by the Company under the conditions of protection provided for by applicable law.

2.8. The Company provides the Customer with the ability to execute payment transactions through the Digital Wallet according to the functionalities available to the Customer at the relevant time. Prior to the confirmation of a payment transaction, the Company shall provide information on the type of transaction, applicable fees, the time of receipt of the payment order, the expected execution time, and other relevant information, where required by applicable law.

3. Conclusion and Entry into Force

3.1. This Contract shall enter into force at the moment you provide your consent by clicking/mark the “Accept” or “I Agree” buttons within the “10n Pay Wallet”, provided that you have successfully completed the required customer due diligence and have been approved by the Company as a

изискуемата комплексна проверка и бъдете одобрен от Дружеството като клиент. Това действие представлява Ваше електронно волеизявление и има правната сила на електронен подпис, равностоен на саморъчен подпис, по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

3.2. С приемането му Вие потвърждавате, че разбирате значението на неговото съдържание, запознат сте с предварително предоставената Ви информация и разпоредби, залегнали в Общите условия – неразделна част от него, и ще ги изпълнявате добросъвестно и в съответствие с изискванията на закона.

4. Такси и лимити

4.1. За изпълнението на платежните операции, предлагани чрез “10n Pay Wallet”, Клиентът дължи такси, които биват дебитирани директно от наличността по сметката за електронни пари, съгласно Тарифата на “Тенен Пеймънтс” АД (“Тарифата”), достъпна в приложението, както и на интернет страницата на Дружеството: www.10npay.com.

4.2. Дружеството прилага стандартни лимити за стойностите на различните видове платежни операции, определени в действащата Тарифа. Дружеството си запазва правото едностранно да изменя, допълва или въвежда допълнителни лимити и ограничения, съгласно Общите условия, приложимото законодателство, правилата за управление на риска и изискванията срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма.

4.3. Редът и условията за удържане и възстановяване на такси са обективирани в Общите условия.

5. Сигурност и задължения

5.1. (i) Клиентът е длъжен да предприема разумни мерки за защита на персонализираните средства за сигурност и достъп, да не ги предоставя на трети лица и да ги съхранява така, че да се предотврати неоторизиран достъп. (ii) Клиентът уведомява Дружеството незабавно, без неоправдано забавяне, при узнаване за неоторизирана, неразрешена или неправилно изпълнена платежна операция, както и при съмнение за такава. Дружеството разглежда уведомлението и

client. This action constitutes your electronic declaration of will and shall have the legal effect of an electronic signature equivalent to a handwritten signature within the meaning of the Electronic Document and Electronic Trust Services Act.

3.2. By accepting this Contract, you confirm that you understand the meaning of its content, that you are familiar with the information provided to you in advance and the provisions set out in the General Terms and Conditions, which form an integral part thereof, and that you will comply with them in good faith and in accordance with the requirements of applicable law.

4. Fees and Limits

4.1. For the execution of payment transactions offered through the “10n Pay Wallet”, the Customer shall owe fees which are directly debited from the available balance in the electronic money account, in accordance with the Tariff of “Tenen Payments” JSC (the “Tariff”), available in the application as well as on the Company’s website: www.10npay.com.

4.2. The Company applies standard limits on the value of different types of payment transactions, as set out in the applicable Tariff. The Company reserves the right to unilaterally amend, supplement, or introduce additional limits and restrictions, in accordance with the General Terms and Conditions, applicable law, risk management rules, and anti-money laundering and counter-terrorist financing requirements.

4.3. The procedures and conditions for the charging and reimbursement of fees are set out in the General Terms and Conditions.

5. Security and Obligations

5.1. (i) The Customer shall take reasonable measures to safeguard personalised security credentials and access means, shall not disclose them to any third party, and shall store them in a manner that prevents unauthorised access. (ii) The Customer shall notify the Company immediately, without undue delay, upon becoming aware of an unauthorised, non-executed or incorrectly executed payment transaction, as well as in case of suspicion thereof. The Company shall review the notification and

предприема всички действия, предвидени в приложимото законодателство, включително възстановяване на суми, когато са налице законовите предпоставки. (iii) Дружеството прилага нормативно изискуемите мерки за сигурност, включително задълбочено установяване на идентичността и други видове идентификация, наблюдение и анализ на операциите по сметката. (iv) Дружеството може да блокира или ограничи платежен инструмент при съмнение за измама, неоторизирана употреба, нарушение на мерките за сигурност или когато това се изисква от закона. (v) Възстановяване на средства се извършва при наличие на обстоятелствата и изискванията, предвидени в Общите условия.

5.2. Редът за изпълнение на изисквания към Страните и техните отговорности са уредени в Общите условия.

6. Отговорности на страните

6.1. Страните приемат и се съгласяват да изпълняват добросъвестно разпоредбите на настоящия Договор, Общите условия и Тарифата, както и всички изрично приложими и предоставяни в рамките на взаимоотношенията им клиентски правила и политики, уреждащи отношенията им в рамките на предоставяните по този Договор услуги.

6.2. Тенен Пеймънтс носи отговорност за: (i) точното и коректно изпълнение на платежните операции; (ii) своевременното възстановяване на средства при неразрешени операции; (iii) действия по проследяване на операции в рамките на дължимата грижа; (iv) спазване на нормативните изисквания за сигурност и идентификация.

6.3. (i) Тенен Пеймънтс не носи отговорност за стоки и услуги, включително забранени от приложимото законодателство, заплатени чрез средствата по сметката на Клиента, нито за забавяния или неизпълнения, произтичащи от нормативни изисквания, неправилно въведени от Клиента данни, действия или бездействия на трети лица, форсмажорни обстоятелства или изпълнение на законови задължения. (ii) Дружеството не носи отговорност за забавяния или временни прекъсвания, включително такива свързани с информационни системи, мрежи или външни доставчици на услуги, което не изключва отговорността му в случаите, когато същата

take all actions provided for under applicable law, including reimbursement of amounts where the statutory conditions are met. (iii) The Company applies the statutorily required security measures, including enhanced Strong Customer Authentication (SCA) framework and other forms of identification, monitoring and analysis of account transactions. (iv) The Company may block or restrict a payment instrument in case of suspected fraud, unauthorised use, breach of security measures, or where required by law. (v) Reimbursement of funds shall be carried out where the circumstances and requirements set out in the General Terms and Conditions are met

5.2. The procedures for fulfilling the obligations of the Parties and their respective responsibilities are governed by the General Terms and Conditions.

6. Responsibilities of the Parties

6.1. The Parties accept and agree to performing good faith the provisions of this Contract, the General Terms and Conditions, and the Tariff, as well as all expressly applicable customer rules and policies provided within the framework of their relationship, governing the relations between them in connection with the services provided under this Contract.

6.2. Tenen Payments shall be liable for: (i) the accurate and correct execution of payment transactions; (ii) the timely refund of funds in cases of unauthorised payment transactions; (iii) undertaking actions to trace payment transactions in accordance with the duty of care; (iv) compliance with the regulatory requirements on security and customer authentication.

6.3. (i) Tenen Payments shall not be liable for goods and services, including those prohibited under applicable law, paid for using funds in the Customer's account, nor for delays or non-performance resulting from regulatory requirements, incorrectly provided data by the Customer, acts or omissions of third parties, force majeure events, or the performance of legal obligations. (ii) The Company shall not be liable for delays or temporary interruptions, including those related to information systems, networks, or external service providers, without prejudice to its liability where such arises from non-performance of its statutory or contractual obligations. (iii) In the event of non-performance or incorrect performance of a payment transaction due to the fault of the Company, reimbursement

произтича от неизпълнение на негови законови или договорни задължения. (iii) При неизпълнение или неточно изпълнение на платежна операция по вина на Дружеството, възстановяването на суми се извършва съгласно Общите условия и приложимото законодателство, като отговорността на Дружеството е ограничена до преките и непосредствено причинени вреди. Ограничението на отговорността не се прилага и не засяга императивните права на Клиента съгласно Закона за платежните услуги и платежните системи и приложимото право на Европейския съюз, включително правата му при неразрешени, неизпълнени или неточно изпълнени платежни операции. (iv) Информация за Клиента и неговите операции може да бъде предоставяна на кореспондентски институции или други оправомощени субекти, при изпълнение на нормативни задължения, включително за данъчни цели.

6.4. Клиентът носи отговорност за: (i) предоставянето на верни и актуални данни, включително лични данни, които Дружеството и издателят на карти "Айкарт АД" обработват съгласно Политиката за поверителност на "Тенен Пеймънтс" АД и Политиката за поверителност на "Айкарт" АД; (ii) добросъвестното съхранение и използване на персонализираните средства за достъп и незабавното уведомяване на Дружеството при загуба, кражба или неразрешена употреба; (iii) всички загуби, произтичащи от неправомерно използване, дължащо се на негови действия, измама или груба небрежност; (iv) съдействието при разглеждане на жалби, оспорени трансакции, комплексна проверка и други действия, изисквани съгласно настоящия Договор и Общите условия; (v) декларирането и заплащането на всички приложими данъци, свързани с използването на предоставените от Дружеството услуги.

6.5. При изпълнението и прилагането на изискванията по предходните точки, Страните се ръководят от принципите и разпоредбите, залегнали в Общите условия.

7. Ограничения и блокиране

Дружеството може временно да блокира платежен инструмент или да ограничи достъпа до Сметката или до определена услуга при обективно обосновани причини, включително свързани със сигурността, съмнение за неразрешено или

shall be carried out in accordance with the General Terms and Conditions and applicable law, with the Company's liability being limited to direct and immediately caused damages. This limitation of liability shall not apply and shall not affect the Customer's mandatory rights under the Payment Services and Payment Systems Act and applicable European Union law, including rights in relation to unauthorised, non-executed, or incorrectly executed payment transactions. (iv) Information about the Customer and its transactions may be provided to correspondent institutions or other authorised entities for the purpose of compliance with statutory obligations, including for tax purposes.

6.4. The Customer shall be liable for: (i) providing accurate and up-to-date information, including personal data, which the Company and the card issuer "iCard" AD process in accordance with the Privacy Policy of "Tenen Payments" JSC and the Privacy Policy of "iCard" AD; (ii) the proper safeguarding and use of personalised security credentials and the immediate notification of the Company in case of loss, theft, or unauthorised use; (iii) all losses resulting from improper use due to the Customer's actions, fraud, or gross negligence; (iv) cooperating in the review of complaints, disputed transactions, customer due diligence procedures, and other actions required under this Contract and the General Terms and Conditions; (v) declaring and paying all applicable taxes related to the use of the services provided by the Company.

6.5. In performing and applying the requirements set out in the preceding clauses, the Parties shall be guided by the principles and provisions laid down in the General Terms and Conditions.

7. Restrictions and Blocking

The Company may temporarily block a payment instrument or restrict access to the Account or to a specific service on objectively justified grounds, including those related to security, suspicion of unauthorised or fraudulent use,

измамно използване, законови задължения, мерки срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма, санкционни режими, запорни съобщения или разпореждания на компетентен орган, както и други основания, предвидени в приложимото законодателство и Общите условия. Когато уведомяването е допустимо съгласно закона и не би осуетило целта на мярката, Дружеството уведомява Клиента за блокирането или ограничението и за условията за възстановяване на достъпа.

8. Срок и прекратяване

Договорът е безсрочен. Прекратяването от която и да е Страна, както и редът за приемане или отказ от изменения в Общите условия, се извършват съгласно предвидените в тях правила и срокове, включително правото на Клиента да прекрати Договора по всяко време и правото на Дружеството да прекрати Договора с предизвестие не по-кратко от два месеца, освен в случаите на незабавно прекратяване, допустими съгласно приложимото законодателство и Общите условия.

9. Жалби и спорове. Приложимо право

Редът за подаване на жалби, уреждане на спорове, сезиране на помирителни комисии и компетентни съдилища, както и правилата за оспорване на трансакции, са уредени в Общите условия. За неуредените въпроси се прилага законодателството на Република България и относимите актове на Европейския съюз в областта на платежните услуги.

legal obligations, anti-money laundering and counter-terrorist financing measures, sanctions regimes, attachment/garnishment orders issued by a competent authority, as well as other grounds provided for under applicable law and the General Terms and Conditions. Where notification is permitted under the law and would not compromise the purpose of the measure, the Company shall inform the Customer of the blocking or restriction and of the conditions for restoring access.

8. Term and Termination

This Contract is concluded for an indefinite term. Termination by either Party, as well as the procedure for acceptance or rejection of amendments to the General Terms and Conditions, shall be carried out in accordance with the rules and time limits set out therein, including the Customer's right to terminate the Contract at any time and the Company's right to terminate the Contract upon notice of not less than two months, except in cases of immediate termination permitted under applicable law and the General Terms and Conditions.

9. Complaints and Disputes. Governing Law

The procedures for submitting complaints, settlement of disputes, referral to conciliation commissions and competent courts, as well as the rules for disputing transactions, are governed by the General Terms and Conditions. For matters not expressly regulated herein, the laws of the Republic of Bulgaria and the relevant acts of the European Union in the field of payment services shall apply.