

ОБЩИ УСЛОВИЯ

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

за използване на „10n Pay Wallet“

for the use of 10n Pay Wallet

В сила от 10.08.2026 г.

Effective as of 10 August 2026

Версия 2.0

Version 2.0

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

In the relationship between “Tenen Payments” JSC and the Customer, all statements, documents, consents, instructions, and statements of account sent through the System or any other agreed electronic channel shall be deemed electronic documents and electronic statements. The Parties acknowledge that actions such as ticking a checkbox, pressing an acceptance button, or confirming through personalised security credentials shall have the legal effect of an electronic declaration of will and an electronic signature, to the extent permitted by law.

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

These General Terms and Conditions govern the content of the agreement between you, as a user of the Digital Wallet, and “Tenen Payments” JSC, as an electronic money institution and payment service provider.

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

You are required to carefully read these General Terms and Conditions and retain a copy thereof for your records. You may request at any time a copy of these General Terms and Conditions, the Framework Contract, the Tariff, and any applicable documents on a durable medium.

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

You are expressly informed that these General Terms and Conditions apply to all functionalities of the Digital Wallet provided by “Tenen Payments” JSC, as well as to functionalities provided through partners, where this is expressly specified.

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

These General Terms and Conditions apply to the use of payment services, as well as the issuance, storage, and redemption of electronic money, and related functionalities provided through the 10n Pay Wallet.

СЪДЪРЖАНИЕ

TABLE OF CONTENTS

1. Правоотношение и услуга	1. Legal Relationship and Service
2. Дефиниции	2. Definitions
3. Допустимост за услугата	3. Eligibility for the Service
4. Регистрация и верификация	4. Registration and Verification
5. Зареждане на сметка	5. Account Top-Ups
6. Плащания и преводи	6. Payments and Transfers
7. Картови плащания	7. Card Payments
8. Сигурност и защита	8. Security and Safeguards
9. Такси и разходи	9. Fees and Charges
10. Отговорност на страните	10. Liability of the Parties
11. Прекратяване на отношенията и временно преустановяване на предоставяните услуги	11. Termination of the Relationship and Temporary Suspension of Services
12. Защита на лични данни	12. Personal Data Protection
13. Забранени дейности	13. Prohibited Activities
14. Приложимо право	14. Governing Law
15. Разглеждане на жалби и разрешаване на неуредени спорове	15. Complaints Handling and Resolution of Unresolved Disputes

1. Правоотношение и услуга

1. Legal Relationship and Service

1.1. Настоящите Общи условия уреждат съдържанието на Рамковия договор за предоставяне на платежна сметка за електронни пари и платежни услуги чрез “10n Pay Wallet” (“Рамковия договор”), сключен 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, (наричано за краткост “Ние”, “Тенен Пеймънтс” или

1.1. These General Terms and Conditions govern the content of the Framework Contract for the provision of payment services (the “Framework Contract”) concluded between the Customer/User (hereinafter referred to as “You”), on the one hand, and “Tenen Payments” JSC, having its registered seat and management address at: Republic of Bulgaria, Sofia, 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 of 27 April 2021, entered into the public register of licensed electronic money institutions under Article 19 of the LPSPS (hereinafter referred to as “We”, “Tenen Payments” or the “Company”) and collectively referred to as the “Parties”.

“Дружеството”), а двете заедно наричани по-долу “Страните”.

- 1.2. Настоящите Общи условия регламентират реда и условията за издаване, използване и обратно изкупуване на електронни пари от Дружеството, чрез предоставяните от него платежни услуги в “10n Pay Wallet”, като представляват неразделна част от Рамковия договор и уреждат неговото съдържание, прилагане и изпълнение. Вие се съгласявате, че инсталирането и регистрацията в мобилното приложение/WEB платформата “10n Pay Wallet” са Ваше електронно волеизявление, представляващо електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, с правна сила, равностойна на саморъчен подпис, за приемане на настоящите Общи условия, по силата на които Тенен Пеймънтс предоставя платежните и други услуги, описани в тях. Договорно правоотношение между Вас и Дружеството възниква след подписването на Рамковия договор и успешното завършване на изискуемата комплексна проверка и последващо одобрение от Дружеството. Всички действия, инструкции и нареждания, подадени чрез мобилното приложение/WEB платформата след този момент, се считат за извършени чрез електронно волеизявление.
- 1.3. Настоящите Общи условия уреждат използването от Ваша страна на платежните услуги, предоставяни в “10n Pay Wallet”, в т.ч. издаването на платежен инструмент - платежна карта, физическа или виртуална – от Издателя “Айкарт” АД, съгласно “Договор за издаване и използване на Visa платежна карта към платежна сметка 10n Pay” (“Договор за издаване на платежна карта”), ведно с „Политика за поверителност. Visa платежна карта към платежна сметка 10n Pay” (“Политика за поверителност на “Айкарт” АД), предоставяни за запознаване, приемане и съгласие. Същите са налични по всяко време в приложението и на интернет страницата на Дружеството: www.10npay.com. Картовите услуги се предоставят от “Айкарт” АД чрез “Тенен Пеймънтс” АД в качеството му на регистриран представител на “Айкарт” АД, считано от вписването на това качество в съответния публичен регистър на БНБ и активирането на услугата в Дигиталния портфейл. До този момент разпоредбите относно картови услуги имат подготвителен характер и не пораждат задължение за предоставяне на карта.
- 1.4. При добавяне, промяна, временно спиране или прекратяване на услуга, Общите условия, Тарифата и/или приложимите екрани в Системата се актуализират или допълват по реда за изменение и уведомяване, предвиден в настоящите Общи условия.
- 1.5. Вие разбирате и се съгласявате, че условие за окончателното сключване на Рамковия договор са:
- 1.5.1. Вашето съгласие и приемане на настоящите Общи условия и свързаните с тях документи, вкл. Тарифата на “10n Pay Wallet” и нашата Политика за поверителност;
- 1.5.2. Когато заявявате или използвате картови услуги - съгласие и приемане на Договора за издаване на платежна карта между Вас и Издателя “Айкарт” АД, както и Политиката за поверителност на “Айкарт” АД;
- 1.5.3. Успешното Ви преминаване през комплексна проверка съгласно настоящите Общи условия, а когато заявявате или използвате картови услуги – и съгласно Договора за издаване на платежна карта с “Айкарт” АД, в съответствие с приложимото законодателство. Едва след успешно завършена комплексна проверка и последващо одобрение от Дружеството, Договорът между Страните ще се счита за валидно сключен.
- 1.6. Електронните пари се издават от Нас като Дружество за електронни пари, което открива и поддържа за Вас сметка за електронни пари. Балансът по Вашата сметка представлява вземане срещу Нас в качеството ни на техен издател, съответстващо на стойността на издадените електронни пари.
- 1.7. Дружеството издава електронни пари по номинална стойност при получаване на средствата или при успешно потвърждение на съответната операция за зареждане, когато това е приложимо за избрания начин на зареждане. Приложимите такси, ако има
- 1.2. These General Terms and Conditions regulate the issuance, use, and redemption of electronic money by the Company through the payment services provided within the “10n Pay Wallet”, and constitute an integral part of the Framework Contract, governing its content, application, and performance. You agree that the installation and registration in the mobile application/WEB platform “10n Pay Wallet” constitute your electronic declaration of will, amounting to an electronic signature within the meaning of the Electronic Document and Electronic Trust Services Act, having the same legal effect as a handwritten signature, for the acceptance of these General Terms and Conditions, under which Tenen Payments provides the payment and other services described herein. A contractual relationship between You and the Company arises only after the signing of the Framework Contract, successful completion of the required customer due diligence, and subsequent approval by the Company. All actions, instructions, and orders submitted through the mobile application/WEB platform after that moment shall be deemed electronic declarations of will.
- 1.3. These General Terms and Conditions govern your use of the payment services provided within the “10n Pay Wallet”, including the issuance of a payment instrument – a payment card, physical or virtual – issued by the Issuer “iCard” AD, pursuant to the “Visa Payment Card Issuance and Use Agreement linked to the 10n Pay Payment Account” (the “Card Issuance Agreement”), together with the “Privacy Policy. Visa Payment Card linked to the 10n Pay Payment Account” (the “iCard Privacy Policy”), provided for review, acceptance, and consent. These documents are available at all times within the application and on the Company’s website: www.10npay.com. Card services are provided by “iCard” AD through “Tenen Payments” JSC acting as a registered agent of “iCard” AD, effective upon registration of this capacity in the relevant public register of the BNB and activation of the service in the Digital Wallet. Until such activation, provisions relating to card services are of preparatory nature only and do not create an obligation to issue a card.
- 1.4. In the event of addition, modification, temporary suspension, or termination of a service, these General Terms and Conditions, the Tariff, and/or the applicable system interfaces shall be updated or supplemented in accordance with the amendment and notification procedure set out herein.
- 1.5. You understand and agree that the conditions for the final conclusion of the Framework Contract are:
- 1.5.1. Your consent and acceptance of these General Terms and Conditions and related documents, including the “10n Pay Wallet” Tariff and our Privacy Policy;
- 1.5.2. Where card services are requested or used – acceptance of the Card Issuance Agreement between You and “iCard” AD, as well as the “iCard Privacy Policy”;
- 1.5.3. Successful completion of the customer due diligence process under these General Terms and Conditions, and, where applicable, under the Card Issuance Agreement with “iCard” AD, in accordance with applicable law. Only after successful completion of the customer due diligence and subsequent approval by the Company shall the Agreement between the Parties be deemed validly concluded.
- 1.6. Electronic money is issued by Us as an electronic money institution, which opens and maintains an electronic money account for You. The balance on your account represents a claim against Us in our capacity as issuer, corresponding to the value of the issued electronic money.
- 1.7. The Company issues electronic money at nominal value upon receipt of funds or upon successful confirmation of the relevant top-up transaction, where applicable to the selected funding method. Applicable fees, if any, are set out separately in the Tariff and are

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

displayed to the Customer prior to confirmation of the transaction, where applicable. In case of card top-up, the transaction is accepted and processed by "iCard" AD as a payment card acquiring service provider. Upon successful confirmation of the transaction, the Company issues electronic money and credits the Customer's Account with the corresponding value, in accordance with these General Terms and Conditions and the Tariff.

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

1.8. By accepting these General Terms and Conditions, you agree that, in our relationship, any instruction to pay out the value of electronic money to a bank account or payment account held with another payment service provider, as well as any cash withdrawal instruction or request for payout upon termination of the agreement, shall be deemed a written redemption request. The Customer has the right at any time to request redemption of available electronic money, in whole or in part, subject to the conditions and limitations set out in applicable law, these General Terms and Conditions, and the Tariff.

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

1.9. **IMPORTANT:** Electronic money issued by Us does not constitute a deposit or an investment service within the meaning of the law, and you are not protected by a deposit guarantee or compensation scheme administered by competent authorities. No interest is accrued or payable on electronic money balances or funds held by Us under this agreement.

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

1.10. As a duly licensed electronic money institution and in compliance with our legal obligations, we apply safeguarding measures in respect of funds received from you in exchange for issued electronic money. This means that your funds are held in a safeguarding account with a licensed credit institution, separate from our own funds.

1.11. Ние предоставяме услуги в 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.

1.11. We provide services in Member States of the European Economic Area on the basis of the right of establishment or freedom to provide services ("passporting") under Directive (EU) 2015/2366 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on payment services in the internal market, as transposed into Bulgarian law through the Law on Payment Services and Payment Systems.

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

1.12. The Framework Contract, together with these General Terms and Conditions governing its content, application, and performance, enters into force on the date of signing, but not before we have assessed you as an eligible user of the "10n Pay Wallet" service. By clicking "Accept" or "I Agree", you express your consent and affix your signature under the terms of the Framework Contract.

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

1.13. You declare that you register for the "10n Pay Wallet" service in your own name and on your own behalf, that you are not acting on behalf of or for the account of any third party, and that the funds used or held through the service are your property, originate from a lawful source, and do not belong to any other natural or legal person.

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

1.14. You have the right to withdraw from the Framework Contract within 14 days from the date of its conclusion. The Framework Contract concluded via the "10n Pay Wallet" mobile application is considered a distance contract within the meaning of the Consumer Protection Act. Withdrawal does not affect the validity of payment transactions already executed and does not affect actions performed prior to receipt of the withdrawal by the Company. Upon exercising the right of withdrawal, all available funds in your account shall be transferred/ordered to a payment account specified by you. The right of withdrawal under this clause is independent of your right to terminate the Framework Contract at any time under the general termination procedure, as well as your right to reject proposed amendments to the General Terms and Conditions within the statutory period.

2. Дефиниции

2. Definitions

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
2.1. "10n Pay Wallet", "Дигитален портфейл" или "Услугата" - WEB и/или приложение за компютър и/или мобилни устройства с Android или iOS операционна система, предоставящо възможности за незабавно издаване, съхраняване, обратно изкупуване и зареждане на електронни пари за сигурни трансакции посредством платежна сметка с уникален идентификатор (IBAN) и виртуална/физическа карта, както и платежни услуги, в т.ч. парични преводи, включително незабавни преводи към други потребители на дигиталния портфейл, както и такива в рамките на SEPA зоната.	2.1. "10n Pay Wallet", "Digital Wallet" or the "Service" – a WEB and/or application for desktop and/or mobile devices operating on Android or iOS, providing the functionality for the instant issuance, storage, redemption, and top-up of electronic money for secure transactions through a payment account with a unique identifier (IBAN), as well as a virtual/physical card, together with payment services including money transfers, including instant transfers to other users of the digital wallet, as well as transfers within the SEPA area.
2.2. "Айкарт" АД - акционерно дружество със седалище и адрес на управление: Република България, гр. Варна, п.к. 9009, район "Младост", Бизнес Парк Варна № Б1, ЕИК 175325806, дружество за електронни пари, лицензирано съгласно Закона за платежните услуги и платежните системи (транспониращ Директива (ЕС) 2015/2366 за платежните услуги и Директива 2009/110/ЕО за електронните пари), с Решение на УС на БНБ № 74 от 21 юли 2011 г., под пруденциалния надзор на Българската народна банка, паспортизирано да предоставя директно всички свои услуги във всяка държава членка на Европейското икономическо пространство (ЕИП), пълноправен член на картовите организации Mastercard и Visa.	2.2. "iCard" AD – a joint-stock company having its registered seat and management address at: Republic of Bulgaria, Varna, 9009, Mladost District, Business Park Varna No. B1, UIC: 175325806, an electronic money institution licensed under the Payment Services and Payment Systems Act (transposing Directive (EU) 2015/2366 on payment services and Directive 2009/110/EC on electronic money), pursuant to Resolution No. 74 of the Governing Council of the BNB of 21 July 2011, under the prudential supervision of the Bulgarian National Bank, passported to provide all of its services directly in any Member State of the European Economic Area (EEA), and a full member of the Mastercard and Visa card schemes.
2.3. "Издател" / "Издател на карта" – "Айкарт" АД, което в качеството си на доставчик на услугата по издаване на платежни инструменти – карти, което издава Вашата платежна карта – физическа или виртуална, управлява нейната валидност, технически параметри и функциониране, както и носи отговорност за картата като платежен инструмент съгласно приложимото законодателство и правилата на картовите схеми.	2.3. "Issuer" / "Card Issuer" – "iCard" AD, which, in its capacity as provider of payment instrument issuance services (cards), issues your payment card – physical/plastic or virtual – manages its validity, technical parameters, and functionality, and bears liability for the card as a payment instrument in accordance with applicable law and the rules of the card schemes.
2.4. "Представител" - дружество, различно от Издателя, регистрирано като Представител на Издателя в публичния Регистър на БНБ по чл. 19 ЗПУПС. За целите на предоставяне на картови услуги това е "Тенен Пеймънтс" АД, след съответното вписване и активиране на услугата.	2.4. "Agent" – a company other than the Issuer, registered as an agent of the Issuer in the public register of the BNB under Article 19 of the LPSPS. For the purposes of providing card services, this is "Tenen Payments" JSC, following the relevant registration and service activation.
2.5. "Сметка" - сметка за електронни пари, предоставена от Нас като Дружество за електронни пари, с индивидуален IBAN за входящи и изходящи трансфери.	2.5. "Account" – an electronic money account provided by Us as an electronic money institution, with an individual IBAN for incoming and outgoing transfers.
2.6. "Баланс" - електронните пари (парично изражение) издавани от Нас като Дружество за електронни пари при постъпване на средства, съгласно условията на този Договор.	2.6. "Balance" – the electronic money (monetary value) issued by Us as an electronic money institution upon receipt of funds, in accordance with the terms of this Agreement.
2.7. "Електронни пари" - парична стойност, съхранявана в електронна, включително магнитна форма, която представлява вземане към издателя, издава се при получаване на средства с цел извършване на платежни операции и се приема от физическо или юридическо лице, различно от издателя на електронни пари. Електронни пари, до които издателят е осигурил отдалечен достъп с цел изпълнение на платежни операции, се съхраняват по сметка за електронни пари.	2.7. "Electronic money" – electronically, including magnetically, stored monetary value representing a claim on the issuer, issued upon receipt of funds for the purpose of executing payment transactions, and accepted by natural or legal persons other than the issuer of the electronic money. Electronic money, for which the issuer has provided remote access for the execution of payment transactions, is stored in an electronic money account.
2.8. "Платежна карта" или "Картата" - платежен инструмент, който представлява платежна карта (физическа или виртуална) по смисъла на закона, с логото на Дружеството и на Картовата организация VISA, даваща възможност на Клиента да подава платежни нареждания за платежни трансакции съгласно условията, залегнали в Договора за издаване на платежна карта. Картата е свързана с платежната сметка на Клиента, открита при Представителя, и е персонализирана със защитни характеристики, като например PAN, PIN, CVC/CCV2, 3D Secure, със срок на валидност или други подобни характеристики.	2.8. "Payment card" or "Card" – a payment instrument constituting a payment card (physical or virtual) within the meaning of the law, bearing the logo of the Company and the VISA card scheme, enabling the Customer to initiate payment orders for payment transactions in accordance with the terms set out in the Card Issuance Agreement. The Card is linked to the Customer's payment account opened with the Agent and is personalised with security features such as PAN, PIN, CVC/CCV2, 3D Secure, expiry date, or other similar characteristics.
2.9. "Физическа карта" - CHIP & PIN базирана платежна карта с логото на съответната картова организация, издадена от "Айкарт" АД и предоставяна чрез "Тенен Пеймънтс" АД като регистриран представител, когато картовата услуга е активна.	2.9. "Physical card" – a CHIP & PIN-based payment card bearing the logo of the respective card scheme, issued by "iCard" AD and provided through "Tenen Payments" JSC acting as a registered agent, where the card service is active.
2.10. "Виртуална карта" - платежен инструмент/платежна карта, издадена от "Айкарт" АД в електронна форма, която предоставя възможност за извършване на плащания в Интернет и други операции, когато картовата услуга е активна.	2.10. "Virtual card" – a payment instrument/payment card issued by "iCard" AD in electronic form, enabling the execution of online payments and other operations, where the card service is active.
2.11. "Свързана карта" - платежна карта, издадена от трето лице на името на Клиента, която Клиентът добавя в "10n Pay Wallet" с цел зареждане на Сметката. Свързаната карта не е платежна карта, издадена от Дружеството.	2.11. "Linked card" – a payment card issued by a third party in the name of the Customer, which the Customer adds to the "10n Pay Wallet" for the purpose of funding the Account. The Linked Card is not a payment card issued by the Company.

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
2.12. “Автентикационни съобщения” - всякакви съобщения, съдържащи еднократни пароли, push нотификации за автентикация на трансакции или вход в приложението, 3D пароли и други подобни съобщения. 2.13. “Период на неактивност” - период по-дълъг от 3 (три) последователни месеца, през който не сте извършили нито една успешна/валидна трансакция. 2.14. “Платежно нареждане/Нареждане за плащане” – изявление на Клиента до Дружеството или до друг приложим доставчик на платежни услуги за изпълнение на конкретна платежна операция, съдържащо данните, необходими за съответния вид операция. 2.15. “Оспорване на трансакция” - процедура по възстановяване на средства, иницирана чрез издателя на платежен инструмент и/или съответната картва схема, при оспорване на извършена платежна операция. 2.16. “Cut-off час” - краен час за приемане на платежни нареждания, след който подадените нареждания не подлежат на изпълнение в същия работен ден и се считат за получени на следващия работен ден. 2.17. “SEPA зона” - единна зона за плащания в евро, включваща държавите от Европейското икономическо пространство (ЕИП) и други, присъединили се по споразумение, при условията, сроковете и ограниченията към съответната платежна услуга, съгласно приложимото законодателство. 2.18. “Платежни и свързани с тях услуги, предлагани чрез Тенен Пеймънтс Wallet”: (i) комплексна проверка, регистрация и верификация на Клиенти; (ii) откриване и управление на сметка за електронни пари с индивидуален IBAN; (iii) издаване, съхраняване и обратно изкупуване на електронни пари; (iv) входящи и изходящи кредитни преводи, включително в обхвата на SEPA; (v) вътрешни преводи между Клиенти на Системата, когато са налични; (vi) зареждане на Сметката чрез банков превод, свързана карта или друг разрешен метод; (vii) услуги по инициране на плащане и услуги по предоставяне на информация за сметка, когато са активни; (viii) картови услуги чрез “Айкарт” АД, когато са активирани; и (ix) справки, извлечения, известия, управление на лимити и други свързани функционалности. 2.19. “Неплатежни услуги и функционалности” - информационни екрани, настройки на профила, управление на документи и съгласия, известия, комуникация с поддръжка, визуализация на статуси, помощни инструменти и други функционалности, които не представляват самостоятелна платежна услуга.	2.12. “Authentication messages” – any messages containing one-time passwords, push notifications for transaction or login authentication, 3D Secure passwords, and other similar messages. 2.13. “Period of inactivity” – a period longer than three (3) consecutive months during which you have not performed any successful/valid transaction. 2.14. “Payment order / Payment instruction” – a declaration by the Customer to the Company or to another applicable payment service provider for the execution of a specific payment transaction, containing the data required for the respective type of operation. 2.15. “Transaction dispute” – a refund procedure initiated through the payment instrument issuer and/or the relevant card scheme in relation to a disputed payment transaction. 2.16. “Cut-off time” – the deadline for acceptance of payment orders, after which submitted orders are not executed on the same business day and are deemed received on the following business day. 2.17. “SEPA area” – the Single Euro Payments Area, including countries of the European Economic Area (EEA) and other countries acceding by agreement, under the conditions, timelines, and limitations applicable to the respective payment service, in accordance with applicable law. 2.18. “Payment and related services offered through Tenen Payments Wallet”: (i) customer due diligence, registration, and verification; (ii) opening and management of an electronic money account with an individual IBAN; (iii) issuance, storage, and redemption of electronic money; (iv) incoming and outgoing credit transfers, including within SEPA; (v) internal transfers between Customers of the System, where available; (vi) account funding via bank transfer, linked card, or other permitted method; (vii) payment initiation services and account information services, where active; (viii) card services through “iCard” AD, where activated; and (ix) statements, reports, notifications, limit management, and other related functionalities. 2.19. “Non-payment services and functionalities” – informational screens, profile settings, document and consent management, notifications, customer support communication, status visualisation, help tools, and other functionalities that do not constitute standalone payment services.
3. Допустимост за услугата	3. Eligibility for the Service
3.1. За да изпълнявате условията за допустимост до предоставяните чрез “10n Pay Wallet” платежни услуги, Вие следва кумулативно да отговаряте на следните изисквания, като не е допустимо да използвате пълномощник и/или трето лице при регистрацията си и използването на услугите: 3.1.1. Да сте навършили 18-годишна възраст и да имате правоспособност да сключвате правно-обвързващ договор. 3.1.2. Да сте установен в една от държавите, посочени в Тенен Пеймънтс WEB и/или мобилното приложение, като изрично декларирате Вашия адрес и държава на пребиваване; 3.1.3. Да изпълнявате всички наши изисквания за допустимост до услугата, включително свързани с управление на риска, мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма (AML/CFT), както и всички проверки по приложимите международни и национални санкционни режими; 3.1.4. Да не сте лице, спрямо което има наложени санкции или на които не е разрешено да се предоставят финансови услуги съгласно приложимото законодателство, включително актове на Европейския съюз, Организацията на обединените нации и други санкционни режими, приложими за Дружеството. 3.1.5. Да сте ни предоставили валиден и функционален имейл	3.1. In order to meet the eligibility requirements for the payment services provided through the “10n Pay Wallet”, you must cumulatively satisfy the following requirements, and you are not permitted to use a proxy and/or any third party for your registration or use of the services: 3.1.1. You must be at least 18 years of age and have the legal capacity to enter into a legally binding agreement. 3.1.2. You must be resident in one of the countries specified in the Tenen Payments WEB and/or mobile application, and you expressly declare your address and country of residence; 3.1.3. You must comply with all our eligibility requirements for the service, including those related to risk management, anti-money laundering and counter-terrorist financing measures (AML/CFT), as well as all checks under applicable international and national sanctions regimes; 3.1.4. You must not be a person subject to sanctions or a person to whom financial services may not be provided under applicable law, including acts of the European Union, the United Nations, and other sanctions regimes applicable to the Company; 3.1.5. You must have provided us with a valid and functional email

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
адрес и телефонен номер.	address and telephone number;
3.1.6. Да не сте в нарушение на настоящите Общи условия.	3.1.6. You must not be in breach of these General Terms and Conditions.
3.2. Ние имаме законоустановеното задължение да идентифицираме и верифицираме Вашата самоличност в съответствие с приложимото законодателство относно мерките срещу изпирането на пари, финансирането на тероризма и разпространението на оръжия за масово унищожение. Подобни мерки могат да включват видео или селфи идентификация и верификация, използване на софтуер, проверка на документи или информация в официални бази данни.	3.2. We are legally obliged to identify and verify your identity in accordance with applicable legislation on anti- money laundering, counter-terrorist financing, and the prevention of proliferation of weapons of mass destruction. Such measures may include video or selfie identification and verification, the use of software, document checks, or verification against official databases.
3.3. По наша преценка, може да Ви бъде позволено да използвате само част от Услугата, като например зареждане на електронни пари при определени лимити. Вие се съгласявате, че тези лимити са наложени със законови изисквания и могат да бъдат предмет на изменение.	3.3. At our discretion, you may be permitted to use only part of the Service, such as the top-up of electronic money under certain limits. You agree that such limits are imposed by legal requirements and may be subject to change.
3.4. Поради законодателни причини, или поради съображения за управление на риска, Ние можем да налагаме или да променяме лимитите едностранно и без Ваше съгласие, за което Ние ще Ви информираме през приложението.	3.4. For legal reasons or due to risk management considerations, we may impose or modify limits unilaterally and without your consent, of which we will inform you via the application.
3.5. Предварителна информация преди потвърждаване на платежна операция. Преди Клиентът да потвърди отделна платежна операция, инициирана чрез приложението "10n Pay Wallet", ние предоставяме на Клиента по ясен и разбираем начин информация за:	3.5. Pre-transaction information before confirming a payment transaction. Before the Customer confirms an individual payment transaction initiated through the "10n Pay Wallet" application, we provide the Customer in a clear and comprehensible manner with information regarding:
(1) вида на платежната операция;	(1) the type of payment transaction;
(2) приложимата такса и/или комисиона;	(2) the applicable fee and/or commission;
(3) датата, на която платежното нареждане се счита за получено, когато това е относимо;	(3) the date on which the payment order is deemed received, where applicable;
(4) очакваната дата/вальор на изпълнение и заверяване, включително когато тя зависи от приложим cut-off час, работен ден, достижимост на доставчика на платежни услуги на получателя или избрания от клиента начин на изпълнение;	(4) the expected execution and value date, including where this depends on the applicable cut-off time, business day, availability of the recipient's payment service provider, or the execution method chosen by the Customer;
(5) всяка друга релевантна информация, отнасяща се до конкретната операция.	(5) any other relevant information relating to the specific transaction.
4. Регистрация и верификация	4. Registration and Verification
4.1. Вие потвърждавате и се съгласявате, че за да се регистрирате успешно за Сметката за електронни пари и да се възползвате от всички функционалности, следва да изпълните следните стъпки:	4.1. You confirm and agree that, in order to successfully register for an electronic money Account and to make use of all functionalities, you must complete the following steps:
4.1.1. Изтегляне на мобилното приложение или използването му през WEB/интернет браузър;	4.1.1. Downloading the mobile application or using it via WEB/internet browser;
4.1.2. Съгласяване с условията на Рамковия договор и настоящите Общи условия;	4.1.2. Acceptance of the Framework Contract and these General Terms and Conditions;
4.1.3. Запознаване с и приемане на Политиката за поверителност.	4.1.3. Review and acceptance of the Privacy Policy;
4.1.4. Регистрация за Сметката чрез въвеждане на валидна и достоверна информация, като Вашите имена, държава на местопребиваване, мобилен телефонен номер, имейл адрес и др.	4.1.4. Registration for the Account by providing valid and accurate information, including your name, country of residence, mobile phone number, email address, etc.;
4.1.5. Верификация на Вашия мобилен телефонен номер и имейл адрес.	4.1.5. Verification of your mobile phone number and email address;
4.1.6. Успешно преминаване на процедурата за идентификация и верификация на клиенти.	4.1.6. Successful completion of the customer identification and verification procedure.
4.2. При регистрация за услугата и по време на действие на настоящия Договор, Вие сте длъжни да ни предоставяте актуална, пълна и точна информация. В случай на каквато и да е промяна в информацията, Вие се съгласявате да обновите незабавно съответната информация.	4.2. Upon registration for the service and during the term of this Agreement, you are obliged to provide us with up- to-date, complete, and accurate information. In the event of any change in such information, you agree to update the relevant information without delay.
4.3. В случай че Вие бъдете успешно верифицирани от Нас, Вашата Сметка ще бъде активирана със стандартни лимити за Услугата. Ние можем по всяко време да изискваме допълнителна информация като условие за продължаване на използването на услугата.	4.3. In the event that you are successfully verified by us, your Account shall be activated with standard limits for the Service. We may at any time require additional information as a condition for the continued use of the Service.
5. Зареждане на сметка	5. Account Top-Ups

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
5.1. Зареждане на Вашата Сметка със Свързаната карта: Вие можете да решите да регистрирате валидна карта (Свързана карта), чийто картодържател сте Вие и която да бъде използвана за финансиране на покупката на електронни пари. С добавянето на Свързана карта Вие се съгласявате да използвате Свързаната карта за операции по зареждане на Вашата Сметка. Картовата операция се приема и обработва чрез "Айкарт" АД като доставчик на услуга по приемане на платежни операции с платежни карти за този начин на зареждане. След успешно потвърждение на операцията Дружеството издава електронни пари и заверява Сметката на Клиента съгласно разпоредбите на настоящите Общи условия и приложимата Тарифа. 5.2. Зареждане на Вашата Сметка с банков превод: За да заредите Вашата Сметка с банков превод Вие следва да бъдете изцяло идентифициран и верифициран от Нас и да Ви е бил предоставен IBAN кодът на Ваша Сметка. При получаване на сумата от превода при Нас, Ние ще издадем електронни пари за същата сума и валута, и в същия работен ден като датата на получаване на средствата. Ние не носим отговорност и нямаме контрол върху момента на получаване на средствата от Вашия доставчик на платежни услуги, както и относно това дали Вашият доставчик на платежни услуги или кореспондентските банки ще ви начислят такси за прехвърлянето на средствата, и дали към нас сумата ще бъде прехвърлена в пълен размер. 5.3. Получаване на пари: Ваша Сметка може да бъде заредена с електронни пари при получаване на пари от други Ваши сметки или услуги, които ползвате в рамките на нашата система, както и от други банкови сметки. 5.4. Вие се съгласявате, че не можете да оспорвате операция по зареждане на електронни пари на основание "стоката не е доставена". Електронните пари се считат за издадени и доставени в момента, в който получим средствата от Вас, като от този момент те са налични по Вашата сметка и могат да бъдат използвани. Поради незабавния характер на издаването и доставянето им, основанието за недоставена стока е неприложимо при този тип операции.	5.1. Top-up of your Account via Linked Card: You may choose to register a valid payment card (Linked Card) of which you are the cardholder, to be used for funding the purchase of electronic money. By adding a Linked Card, you agree that we may use the Linked Card for top-up transactions to your Account. The card transaction is accepted and processed by "iCard" AD as a payment card acquiring service provider for this top-up method. Upon successful confirmation of the transaction, the Company issues electronic money and credits the Customer's Account in accordance with the provisions of these General Terms and Conditions and the applicable Tariff. 5.2. Top-up of your Account via bank transfer: In order to top up your Account via bank transfer, you must be fully identified and verified by us and must have been provided with the IBAN of your Account. Upon receipt of the transferred funds, we will issue electronic money in the same amount and currency, on the same business day as the date of receipt of the funds. We shall not be liable for, nor do we control, the timing of receipt of funds by your payment service provider, nor whether your payment service provider or correspondent banks will charge you fees for the transfer of funds, or whether the full amount will be transferred to us. 5.3. Receipt of funds: Your Account may be credited with electronic money upon receipt of funds from other accounts of yours or services you use within our system, as well as from other bank accounts. 5.4. You agree that you may not dispute a transaction for the issuance of electronic money on the grounds that "the goods were not delivered". Electronic money is deemed issued and delivered at the moment we receive the funds from you, and from that moment it is available in your Account and may be used. Due to the immediate nature of their issuance and delivery, the "non-delivery of goods" claim is not applicable to this type of transaction.
6. Плащания и преводи	6. Payments and Transfers
6.1. Преводи до потребители на 10n Pay Wallet (P2P, Send Money): Можете да изпращате чрез "10n Pay Wallet" пари на други клиенти, които са регистрирани в него. За да изпратите пари, трябва да използвате коректния имейл адрес или мобилен телефонен номер на Получателя, според неговата регистрация. 6.2. Кредитни преводи в евро в обхвата на SEPA: 6.2.1. SEPA Credit Transfer (SCT): Клиентът може да инициира чрез Системата изходящи кредитни преводи в евро (SEPA Credit Transfer/SCT) към платежни сметки, поддържани в обхвата на SEPA единната зона за плащания в евро, включваща държавите от Европейското икономическо пространство (ЕИП) и други присъединили се по споразумение, при условията, сроковете и ограниченията, приложими към съответната платежна услуга. 6.2.2. SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) 6.2.2.1. При прилагане на всички условия по настоящия договор, Вие можете да изпращате SEPA Inst кредитни преводи, съобразно приложимите правила, достижимост на доставчика на платежни услуги на получателя, техническата наличност на услугата и визуализираните в Системата условия за съответната операция, в момента в който услугата бъде успешно тествана, сертифицирана и активирана от Наша страна. За активирането ще бъдете уведомени чрез мобилното приложение и/или уеб платформата, както и чрез визуализиране на услугата като достъпна в "10n Pay Wallet". За разлика от стандартните SCT преводи, нарежданията за SCT Inst кредитните преводи се приемат мигновено и следователно не могат да бъдат отменени след като бъдат изпратени. Ние приемаме и изпълняваме SCT Inst кредитни преводи в евро към платежни сметки, поддържани от доставчици на платежни услуги, присъединени към SCT Inst схемата на	6.1. Transfers to 10n Pay Wallet users (P2P, Send Money): You may send money via the "10n Pay Wallet" to other customers registered in the system. In order to send money, you must use the correct email address or mobile phone number of the Recipient, as provided in their registration. 6.2. Euro credit transfers within the SEPA scope: 6.2.1. SEPA Credit Transfer (SCT): The Customer may initiate outgoing euro credit transfers (SEPA Credit Transfers/SCT) through the System to payment accounts maintained within the SEPA Single Euro Payments Area, including countries of the European Economic Area (EEA) and other countries acceding by agreement, under the terms, timelines, and limitations applicable to the respective payment service. 6.2.2. SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) 6.2.2.1. Upon fulfilment of all conditions under this Agreement, you may send SCT Inst in accordance with applicable rules, availability of the recipient's payment service provider, technical availability of the service, and the conditions displayed in the System for the respective transaction, once the service has been successfully tested, certified, and activated by us. You will be notified of activation via the mobile application and/or web platform, as well as through the service being displayed as available in the "10n Pay Wallet". Unlike standard SCT transfers, SCT Inst credit transfer orders are received instantly and therefore cannot be revoked once sent. We accept and execute SCT Inst euro credit transfers to payment accounts held with payment service providers participating in the SCT Inst scheme of the European Payments Council (EPC) and located in SEPA countries, in compliance with the SCT Inst Scheme Rules and the conditions set out below.

Европейския платежен съвет (ЕПС) и разположени в държави, участващи в SEPA зоната, при спазване на Правилата на SCT Inst схемата и условията, описани по долу.

- 6.2.2.2. Ние изпълняваме незабавните плащания 24/7/365, без прекъсване (т.е. услугата е достъпна по всяко време, всеки ден от годината), в съответствие със сроковете, определени в Регламента на ЕС относно незабавните кредитни преводи в евро (Instant Payments Regulation).
- 6.2.2.3. Незабавните плащания се обработват с вальор /очаквана дата на изпълнение/ датата на приемане. Ние временно блокираме сумата и таксите, а при потвърждение от доставчика на получателя, вдигаме блокировката и задължаваме сметката Ви. При получен отказ от насрещната страна /доставчик на платежни услуги на получателя/, блокировката се премахва, като Ви уведомяваме за неуспешното изпълнение.
- 6.2.2.4. След активиране на услугата можем да инициираме искане за връщане съгласно правилата на SCT Inst схемата, но не носим отговорност, когато доставчикът на получателя или неговата сметка са недостъпни, освен в случаите на наша отговорност съгласно приложимото законодателство.

- 6.2.2.2. We execute instant payments 24/7/365 without interruption (i.e. the service is available at all times, every day of the year), in accordance with the time limits set out in the EU Regulation on instant credit transfers in euro (Instant Payments Regulation).
- 6.2.2.3. Instant payments are processed with the value date / expected execution date being the date of receipt. We temporarily block the amount and applicable fees, and upon confirmation from the recipient's provider, we release the block and debit your account. In case of rejection from the counterparty / recipient's payment service provider, the block is released and you are notified of the unsuccessful execution.
- 6.2.2.4. After activation of the service, we may initiate a refund request in accordance with the SCT Inst scheme rules, but we shall not be liable where the recipient's payment service provider or account is unavailable, except where liability arises under applicable law.

6.3. Срокове за изпълнение

- 6.3.1. Вътрешни преводи в 10n Pay Wallet Системата (P2P, Send Money): Платежните нареждания за вътрешни преводи между клиенти на Системата се изпълняват незабавно, освен ако изпълнението не бъде спряно или отказано в предвидените от закона или настоящите Общи условия случаи.
- 6.3.2. SEPA кредитни преводи: Платежните нареждания за SEPA кредитни преводи в евро се изпълняват в съответствие с приложимото законодателство и правилата на SEPA схемите. Когато платежното нареждане е получено в работен ден преди приложимия cut-off час и са налице всички условия за изпълнение, Дружеството осигурява заверяване на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя най-късно до края на следващия работен ден, освен ако в Системата не е визуализиран по-кратък срок.
- 6.3.2.1. Момент на получаване и cut-off часове
- 6.3.2.2. Платежно нареждане, получено в работен ден преди приложимия cut-off час за съответния вид операция, се счита за получено в същия работен ден.
- 6.3.2.3. Платежно нареждане, получено след приложимия cut-off час, се счита за получено на следващия работен ден, освен ако между Страните не е уговорена бъдеща дата за изпълнение.
- 6.3.2.4. Приложимите cut-off часове и очакваната дата/вальор на изпълнение се визуализират в Системата преди потвърждаване на операцията.
- 6.3.2.5. Бъдеща дата на изпълнение: Клиентът може да посочи бъдеща дата за изпълнение на платежното нареждане. В този случай, за момент на получаване на платежното нареждане се счита уговорената дата, при условие че към този момент са налице изискуемите средства и останалите приложими предпоставки за изпълнение. До настъпването на тази дата нареждането се счита за подадено, но не и получено за изпълнение.
- 6.3.3. SEPA Instant кредитни преводи: Когато услугата е налична, платежните нареждания се изпълняват незабавно (в рамките на секунди), 24/7/365 (денонощно, всеки ден от годината) съгласно правилата на SCT Inst схемата и приложимото законодателство. Времето за изпълнение се визуализира в Системата преди потвърждаване на операцията.

6.3. Execution timeframes

- 6.3.1. Internal transfers within the 10n Pay Wallet System (P2P, Send Money): Payment orders for internal transfers between customers of the System are executed immediately, unless execution is suspended or refused in the cases provided for by law or this Agreement.
- 6.3.2. SEPA credit transfers: Payment orders for SEPA euro credit transfers are executed in accordance with applicable law and SEPA scheme rules. Where a payment order is received on a business day before the applicable cut-off time and all execution conditions are met, the Company ensures that the recipient's payment service provider account is credited no later than the end of the following business day, unless a shorter timeframe is displayed in the System.
- 6.3.2.1. Moment of receipt and cut-off times
- 6.3.2.2. A payment order received on a business day before the applicable cut-off time for the respective transaction type is deemed received on the same business day.
- 6.3.2.3. A payment order received after the applicable cut-off time is deemed received on the next business day, unless a future execution date has been agreed between the Parties.
- 6.3.2.4. Applicable cut-off times and the expected execution/value date are displayed in the System prior to transaction confirmation.
- 6.3.2.5. Future execution date: The Customer may specify a future execution date for a payment order. In such case, the payment order is deemed received on the agreed date, provided that sufficient funds and all other applicable execution conditions are available at that time. Until that date, the order is considered submitted but not received for execution.
- 6.3.3. SEPA Instant credit transfers: Where the service is available, payment orders are executed instantly (within seconds), 24/7/365, in accordance with the SCT Inst scheme rules and applicable law. Execution time is displayed in the System prior to confirmation.

6.4. Избор между налични начини за изпълнение

- 6.4.1. Когато в Системата са налични повече от един допустими начина за изпълнение на конкретна операция, Ние Ви

6.4. Selection of execution methods

- 6.4.1. Where more than one execution method is available in the System for a specific transaction, we provide you with a choice

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
предоставяме избор между тях, като преди потвърждаване на операцията се визуализира приложимата такса и очакваната дата/момент на изпълнение за всеки наличен вариант.	between them, and prior to confirmation the applicable fee and expected execution time/value date for each option are displayed.
6.4.2. Изборът на Клиента не може да води до изпълнение на операцията в срокове, които са в противоречие с нормативно установените изисквания, съгласно приложимото законодателство.	6.4.2. The Customer's choice shall not result in execution times that are contrary to mandatory legal requirements under applicable law.
6.5. Условия за изпълнение: Ние ще изпълним нарежданото от Вас плащане при условие, че притежавате достатъчен Баланс във Вашата Сметка за покриване на сумата на превода, заедно с всички дължими такси. Ние ще откажем да изпълним определена платежна инструкция, ако липсва необходимата наличност за покриване на сумата на превода, заедно с всички дължими такси.	6.5. Execution conditions: We will execute your payment order provided that you have sufficient Balance in your Account to cover the transfer amount together with all applicable fees. We will refuse to execute a payment instruction if sufficient funds are not available to cover the transfer amount and all applicable fees.
6.6. Информация относно преводите: Тенен Пеймънтс предоставя на Клиента информация за всички платежни операции, включително данни за платеца/получателя, стойността на операцията, приложените такси, използвания обменен курс (ако е приложимо) и датата на задължаване или заверяване. Тази информация се предоставя чрез приложението и WEB платформата, и е достъпна за Клиента по всяко време, безплатно и по начин, който позволява съхраняване и възпроизвеждане в непроменен вид.	6.6. Information on transfers: Tenen Payments provides the Customer with information on all payment transactions, including payer/recipient details, transaction amount, applicable fees, exchange rate used (if applicable), and the debit or credit date. This information is made available via the application and WEB platform and is accessible to the Customer at all times, free of charge, and in a form that allows storage and reproduction in unchanged form.
6.7. Услуги по инициране на плащане и услуги по предоставяне на информация за сметка:	6.7. Payment initiation and account information services:
6.7.1. Когато услугите са налични в Системата, Ние можем да предоставяме услуги по инициране на плащане и услуги по предоставяне на информация за сметка по смисъла на ЗПУПС, при условията на настоящите Общи условия, отделните екрани/съгласия в Системата и приложимото законодателство.	6.7.1. Where available in the System, we may provide payment initiation services and account information services within the meaning of the LPSPS, under these General Terms and Conditions, the relevant system screens/consents, and applicable law.
6.7.2. Услугата по инициране на плащане се предоставя само въз основа на Ваше изрично съгласие за конкретна операция или за конкретно платежно нареждане. Преди даване на съгласие Ние Ви предоставяме информация за доставчика, сметката, от която ще се иницира плащането, получателя, сумата, валутата, приложимите такси, когато има такива, и друга информация, необходима за информирано решение.	6.7.2. The payment initiation service is provided only upon your explicit consent for a specific transaction or payment order. Prior to consent, we provide information about the provider, the account to be debited, the recipient, the amount, currency, applicable fees (if any), and other necessary information for an informed decision.
6.7.3. Услугата по предоставяне на информация за сметка се предоставя само въз основа на Ваше изрично съгласие, в което са посочени сметката или сметките, доставчикът, обслужващ съответната сметка, видът информация, която ще бъде достъпвана, срокът/обхватът на достъпа и начинът за оттегляне на съгласието.	6.7.3. The account information service is provided only upon your explicit consent, specifying the account(s), the provider maintaining the account, the type of information accessed, the duration/scope of access, and the method of withdrawal of consent.
6.7.4. При предоставяне на тези услуги Ние не държим средствата по платежната сметка при друг доставчик и не променяме платежно нареждане, сума, получател или друга информация без Ваше изрично съгласие. Комуникацията с доставчика, обслужващ сметката, се извършва чрез сигурни канали и при прилагане на задълбочено установяване на идентичността, когато това се изисква.	6.7.4. When providing these services, we do not hold funds in payment accounts held with another provider and do not modify payment orders, amounts, recipients, or other information without your explicit consent. Communication with the account servicing provider is carried out through secure channels and subject to strong customer authentication (SCA) where required.
6.7.5. Вие можете да оттеглите съгласието си за бъдещ достъп до информация за сметка чрез Системата или чрез друг посочен от Нас канал. Оттеглянето не засяга законосъобразността на обработването и действията, извършени преди получаването му, нито вече надлежно иницирани платежни операции.	6.7.5. You may withdraw your consent for future access to account information via the System or another channel specified by us. Withdrawal does not affect the lawfulness of processing or actions performed before receipt of the withdrawal, nor already duly initiated payment transactions.
6.7.6. След инициране на плащане чрез Дружеството, Ние Ви предоставяме или осигуряваме на разположение потвърждение за успешното инициране, регистрационен номер или друга референция на операцията, стойността на операцията, приложимите такси, когато има такива, и наличната информация относно платеца и получателя.	6.7.6. After initiation of a payment, we provide or make available a confirmation of successful initiation, a reference number or other transaction identifier, the transaction amount, applicable fees (if any), and available payer and recipient information.
6.7.7. Когато твърдите, че операция, иницирана чрез услуга по инициране на плащане, не е разрешена или е неточно изпълнена, се прилагат правилата за доказателствена тежест, отговорност и възстановяване по ЗПУПС. Ние носим отговорност в рамките на нашето участие за установяване на	6.7.7. Where you claim that a payment transaction initiated via a payment initiation service was unauthorised or incorrectly executed, the rules on burden of proof, liability, and reimbursement under the LPSPS shall apply. We are liable within the scope of our involvement for authentication, accurate

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
автентичността, точното регистриране и липсата на техническа повреда или друг недостатък, свързан с предоставяната от Нас услуга. 6.7.8. Достъпът до услуги по инициране на плащане и информация за сметка може да бъде отказан, ограничен или прекратен при съмнение за неразрешен или измамен достъп, при законово основание, при липса на необходима техническа свързаност или когато доставчикът, обслужващ сметката, не осигурява достъп съгласно приложимите правила.	recording, and absence of technical malfunction or other deficiency related to the service we provide. 6.7.8. Access to payment initiation and account information services may be refused, restricted, or terminated in case of suspected unauthorised or fraudulent access, legal grounds, lack of technical connectivity, or where the account servicing provider does not provide access in accordance with applicable rules.
7. Картови плащания	7. Card Payments
7.1. Платежното нареждане, изпълнено с Карта, ще бъде получено от Нас в електронна форма. Вашето съгласие за извършване на платежна трансакция с Картата става неотменимо от момента, в който представите Картата или Вашето мобилно/смарт устройство с активирана NFC функционалност за изпълнение на трансакцията. 7.2. Карта, която е персонализирана с Вашите имена в качеството Ви на Картодържател, трябва да се използва само от Вас. Вие носите пълна отговорност за запазване на Картата и Персонализираните характеристики за сигурност. 7.3. Лимитите за плащане с Карти са посочени в съответната секция "Карти" на Тарифата, приложима за "Тенен Пеймънтс" WEB, и/или мобилното приложение, както и/или в настройките на картата в Дигиталния портфейл, когато такава функционалност е налична. За да сведете до минимум риска от загуби и неотторизирани трансакции, следва да зададете разумни лимити за харчене, когато Системата позволява това. 7.4. Картова Токенизация: Вие можете да използвате Вашата Физическа или Виртуална карта като добавите съответната карта към определени видове портфейли, предоставяни от трети лица (напр. Apple Pay, Google Pay) и следвате стъпките за активиране на съответната услуга. 7.5. Други: За всички операции, свързани с карти и картови плащания, се прилагат разпоредбите на Договора за издаване на платежна карта с Издателя "Айкарт" АД, предоставен за съгласие и приемане от Ваша страна.	7.1. A payment order executed using a Card shall be received by Us in electronic form. Your consent to execute a card-based payment transaction becomes irrevocable at the moment you present the Card or your mobile/smart device with enabled NFC functionality for the execution of the transaction. 7.2. A Card personalised with your name as the Cardholder shall be used exclusively by you. You bear full liability for the safekeeping of the Card and the personalised security credentials. 7.3. Card payment limits are specified in the relevant "Cards" section of the Tariff applicable to "Tenen Payments" WEB and/or the mobile application, and/or in the Card settings within the Digital Wallet, where such functionality is available. In order to minimise the risk of losses and unauthorised transactions, you should set reasonable spending limits where the System allows such configuration. 7.4. Card Tokenisation: You may use your Physical or Virtual Card by adding it to certain third-party wallet services (e.g. Apple Pay, Google Pay) and following the activation steps of the respective service. 7.5. Miscellaneous: For all card-related operations and card payments, the provisions of the Card Issuance and Use Agreement concluded with the Issuer "iCard" AD shall apply, as provided to you for acceptance and approval.
8. Сигурност и защита	8. Security and Safeguards
8.1. Ние сме Ви предоставили Персонализираните характеристики за сигурност за използване на Сметката, включително но не само съобщения за автентикация, еднократно генериран таен код за достъп до приложението, за потвърждение на платежните нареждания, или PIN код за Ваша Физическа карта. 8.2. Вие се съгласявате да използвате Персонализираните характеристики за сигурност на Сметката единствено в съответствие с настоящия Договор и закона. Вие нямате право да предоставяте и не трябва да позволявате разкриване на Персонализираните характеристики за сигурност на трети лица. 8.3. Ако имате съмнения, че Вашата Сметка или друг платежен инструмент са били използвани по непозволен начин, Вие следва незабавно да ни уведомите на телефон: +359 243 981 61 или писмено на имейл: support@10npay.com. Вие сте задължени да осъществите връзка с Нас незабавно и при първа възможност в случаите на изгубване, кражба, присвояване или непозволено използване на платежен инструмент. След извършване на уведомяването Вие не носите отговорност за никакви загуби, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, освен ако не бъде установено, че сте действали с цел измама. 8.4. Преди уведомяването по реда на настоящите Общи условия Клиентът може да понесе загуби от неразрешени платежни операции само до максималния размер, предвиден в приложимото законодателство, освен в случаите, когато е действал с измама, умишлено или при груба небрежност. 8.5. Вие понасяте всички загуби, независимо от размера им, в случай че сте причинили неразрешените операции чрез измама или чрез умишлено действие или груба небрежност, включително	8.1. We have provided you with personalised security credentials for the use of your Account, including but not limited to authentication messages, one-time generated access codes for application login or payment order confirmation, and a PIN code for your Physical Card. 8.2. You agree to use the Account's personalised security credentials solely in accordance with this Agreement and applicable law. You shall not disclose, and must ensure that no third party gains access to, any personalised security credentials. 8.3. If you suspect that your Account or any payment instrument has been used without authorisation, you must notify us without undue delay by calling +359 243 981 61 or by sending a written notice to support@10npay.com. You are required to contact us without undue delay and at the earliest opportunity in the event of loss, theft, misappropriation or unauthorised use of a payment instrument. Following such notification, you shall not bear any financial losses resulting from the use of a lost, stolen or misappropriated payment instrument, except where it is established that you have acted fraudulently. 8.4. Prior to notification in accordance with this Agreement, the Customer may bear losses arising from unauthorised payment transactions only up to the maximum amount provided under applicable law, except where the Customer has acted fraudulently, intentionally, or with gross negligence. 8.5. You shall bear all losses, without limitation, where you have caused unauthorised transactions through fraud, intentional misconduct or gross negligence, including failure to comply with your obligations to

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
неизпълнение на задълженията Ви за опазване на персонализираните защитни характеристики или за незабавно уведомяване на Дружеството.	safeguard personalised security credentials or to notify the Company without undue delay.
8.6. Ние можем да преустановим използване на Сметката и издадените към нея карти частично или напълно, включително да блокираме Вашата Сметка, в случаите, когато подозираме, че сигурността им може да е била компрометирана.	8.6. We may suspend, partially or fully, the use of your Account and any Cards linked to it, including blocking your Account, where we have reasonable grounds to suspect that its security has been compromised.
8.7. Дружеството прилага задълбочено установяване на идентичността на платеца в случаите, предвидени в приложимото законодателство, включително когато Клиентът достъпва платежната си сметка онлайн, инициира електронна платежна операция или извършва друго действие от разстояние, при което може да възникне риск от измама при плащането или друга злоупотреба. Задълбоченото установяване на идентичността на клиента се основава на използването на два или повече независими елемента от категориите знание, притежание и характерна особеност, съгласно ЗПУПС и Делегиран регламент (ЕС) 2018/389. При платежни операции, иницирани от разстояние, когато това се изисква от приложимото законодателство, Дружеството прилага задълбочено установяване на идентичността на клиента чрез променливи елементи, свързващи операцията с конкретна сума и получател.	8.7. The Company applies Strong Customer Authentication ("SCA") in the cases required under applicable law, including where the Customer accesses their payment account online, initiates an electronic payment transaction, or performs any remote action where there is a risk of fraud or other abuse. SCA is based on the use of two or more independent elements categorised as knowledge, possession, and inherence, in accordance with the Law on Payment Services and Payment Systems (PSD2 transposition) and Commission Delegated Regulation (EU) 2018/389. For remote payment transactions, where required by law, SCA is applied through dynamic linking elements that associate the transaction with a specific amount and payee.
8.8. Проверка на съответствието на получателя (Verification of Payee) 8.8.1. Когато услугата за проверка на съответствието между името на получателя и уникалния идентификатор на платежната сметка е приложима и активирана за съответния вид операция, Дружеството предоставя на Клиента резултата от проверката преди потвърждаване на операцията. Тази проверка не освобождава Клиента от задължението да въведе вярна и пълна информация за получателя. 8.8.2. Извършването на тази проверка не освобождава Клиента от задължението да въведе вярно и пълно данните на получателя. 8.8.3. При очевидно несъответствие между IBAN и име на получателя, Ние имаме правото да откажем изпълнение на операцията или да изискаме допълнително потвърждение от Вас.	8.8. Verification of Payee (VoP) 8.8.1. Where the service for verification of consistency between the payee's name and the unique payment account identifier is available and activated for the relevant transaction type, the Company shall provide the Customer with the result of such verification prior to transaction confirmation. This verification does not relieve the Customer from the obligation to provide accurate and complete payee information. 8.8.2. The performance of such verification does not exempt the Customer from the obligation to ensure that the payee data entered is accurate and complete. 8.8.3. In case of a clear mismatch between the IBAN and the payee name, We reserve the right to refuse execution of the transaction or request additional confirmation from you.
9. Такси и разходи	9. Fees and Charges
9.1. За използване на Услугата се дължат такси в съответствие с Тарифата на 10n Pay Wallet, достъпна за изтегляне във файлов /pdf/ формат за Вашия архив чрез мобилното приложение и на сайта на Тенен Пеймънтс. Дължимите от Клиента такси се дебитират директно от Баланса по Сметката на Клиента. Тарифата може да бъде променяна едностранно от Нас с предварително предизвестие, но не по-кратко от два месеца преди влизането в сила на съответната промяна. Дружеството предоставя на своите клиенти брошурата на Европейската комисия относно правата на потребителите при използването на платежни услуги по достъпен начин на интернет страницата си: www.10npay.com и/или в мобилното приложение.	9.1. Fees for the use of the Service shall be applied in accordance with the 10n Pay Wallet Tariff, available for download in PDF format for your records via the mobile application and the Tenen Payments website. Fees payable by the Customer shall be debited directly from the Balance of the Customer's Account. The Tariff may be amended unilaterally by Us, subject to prior notice of at least two (2) months before the effective date of the respective amendment. The Company makes available to its customers the European Commission leaflet on consumer rights in payment services in an easily accessible manner on its website at www.10npay.com and/or within the mobile application.
9.2. Основни такси:	9.2. Main fees:
9.2.1. Месечна такса за поддържане на сметка – в зависимост от избрания план.	9.2.1. Monthly account maintenance fee – depending on the selected plan.
9.2.2. Такса за издаване на физическа карта - при първоначално издаване и подновяване.	9.2.2. Physical card issuance fee – applicable upon initial issuance and renewal.
9.2.3. Такса за теглене на ATM - при теглене в брой от банкомат.	9.2.3. ATM withdrawal fee – applicable for cash withdrawals at ATMs.
9.2.4. Такса за SEPA превод - за изходящи преводи.	9.2.4. SEPA transfer fee – applicable to outgoing credit transfers.
9.3. Вие разбирате и се съгласявате, че в някои случаи, когато извършвате операция по теглене на пари в брой с вашата Физическа карта на ATM терминал, Ние или доставчикът на услуги можем да ви начислим такса за трансакцията.	9.3. You understand and agree that in certain cases where you perform a cash withdrawal transaction using your Physical Card at an ATM terminal, We or the relevant service provider may charge you a transaction fee.
9.4. При период на неактивност по-дълъг от 3 месеца, Ние имаме право да блокираме/ограничим достъпа до Вашата сметка и/или да начислим месечна такса за неактивност в размер, посочен в Тарифата.	9.4. In the event of an inactivity period exceeding 3 months, we reserve the right to block or otherwise restrict access to your Account and/or to impose a monthly inactivity fee in the amount specified in the Tariff.

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)		GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)	
9.5.	Специфични правила за такси:	9.5.	Specific fee rules:
9.5.1.	Национални кредитни преводи в евро в същия работен ден: За национални преводи в евро, подлежащи на задължително изпълнение в същия работен ден съгласно приложимите нормативни изисквания, не се дължи допълнителна такса.	9.5.1.	Domestic euro credit transfers on a same-day basis: For domestic euro transfers subject to mandatory same-business-day execution under applicable regulatory requirements, no additional fee shall be charged.
9.5.2.	SCT Inst паритет на таксите: След активиране на услуга по изпращане и/или получаване на незабавни кредитни преводи в евро (SCT Inst) таксите за такива операции няма да надвишават таксите за съответстващите стандартни кредитни преводи в евро, доколкото това се изисква от приложимото законодателство.	9.5.2.	SCT Inst fee parity: Upon activation of the service for sending and/or receiving instant credit transfers in euro (SCT Inst), fees for such transactions shall not exceed the fees applicable to corresponding standard euro credit transfers, insofar as required by applicable law.
9.5.3.	Проверка на съответствието на получателя: Когато проверка на съответствието на получателя (Verification of Payee) е приложима и налична съгласно действащото законодателство и/или предоставяната услуга, тя се предоставя без отделна такса за клиента.	9.5.3.	Verification of Payee: Where the Verification of Payee (VoP) service is applicable and available under applicable law and/or the provided service, it shall be provided to the Customer free of charge.
10.	Отговорност на страните	10.	Liability of the Parties
10.1.	Когато откажем да изпълним платежно нареждане, отказът и основанията за него ще Ви бъдат съобщени, ако това не е забранено от приложимото законодателство.	10.1.	Where we refuse to execute a payment order, the refusal and the reasons therefor shall be communicated to you, unless prohibited by applicable law.
10.2.	Вие сте длъжни да ни уведомите незабавно и без отлагане в случай на загуба, кражба, злоупотреба или неразрешено използване на Персонализираните характеристики за сигурност и/или на Карта/ите.	10.2.	You are obliged to notify Us immediately and without undue delay in the event of loss, theft, misappropriation or unauthorised use of your personalised security credentials and/or Card(s).
10.3.	Вие имате право да поискате от Нас възстановяване на сумата по вече изпълнена платежна операция, инициирана от или чрез получателя, в срок до 56 дни от датата на задължаване на Вашата Сметка, когато към момента на даване на съгласието за тази операция точната ѝ стойност не Ви е била известна и впоследствие надвишава разумно очакваната с оглед на предходни разходи за подобни операции.	10.3.	You shall have the right to request from Us a refund of the amount of a payment transaction already executed which was initiated by or through the payee, within 56 days from the date of debiting of your Account, where at the time of consent for such transaction the exact amount was not specified and the amount exceeds what you could reasonably have expected, taking into account your previous spending patterns for similar transactions.
10.4.	Вие разбирате и се съгласявате, че ако получено от Вас плащане бъде впоследствие отменено, оспорено или върнато поради причини, независещи от Тенен Пеймънтс, Вие носите отговорност за възстановяване на съответната сума, включително приложимите такси.	10.4.	You understand and agree that if a payment received by you is subsequently reversed, disputed, or returned for reasons not attributable to Tenen Payments, you shall be liable to reimburse the corresponding amount, including any applicable fees.
10.5.	Вие потвърждавате и се съгласявате, че покупко-продажбата на Стоки и Услуги представлява отношения между Вас и Търговец, по което Ние не сме страна. Ние няма да носим отговорност за изпълнението на задълженията от страна на Търговците.	10.5.	You acknowledge and agree that the purchase and sale of Goods and Services constitutes a legal relationship solely between you and the Merchant, to which We are not a party. We shall not be liable for the performance of obligations by Merchants.
10.6.	Вие разбирате и се съгласявате, че Тенен Пеймънтс АД е длъжно да изпълнява заповрни съобщения и други разпореждания на компетентни органи, включително чрез блокиране на средства по Вашите сметки в необходимия размер. В случай че във връзка с изпълнението на такива разпореждания дружеството понесе разходи или вреди, Вие следва да ги възстановите. Тенен Пеймънтс АД има право да удържа дължимите суми по разпореждания на частни и публични съдебни изпълнители директно от Вашите сметки.	10.6.	You understand and agree that Tenen Payments AD is obliged to comply with attachment/garnishment orders and other instructions issued by competent authorities, including the blocking of funds in your accounts to the required extent. Where, in connection with the execution of such orders, the Company incurs costs or damages, you shall reimburse them. Tenen Payments AD is entitled to deduct amounts due under orders issued by public or private enforcement officers directly from your accounts.
10.6.1.	Ако Ние извършим платежна операция в съответствие с информацията, която сте ни предоставили, включително съобразно посочения от Вас IBAN, Ние няма да носим отговорност пред Вас за неизпълнение или неточно изпълнение, ако се окаже, че предоставената от Вас информация е невярна, неточна или непълна.	10.6.1.	If We execute a payment transaction in accordance with the information provided by you, including the IBAN specified by you, We shall not be liable for non-execution or incorrect execution if the information provided by you is incorrect, inaccurate or incomplete.
10.7.	Оспорване на платежни операции	10.7.	Disputes of Payment Transactions
10.7.1.	Клиентът има право да оспори платежна операция, включително когато счита, че същата е неотризирана или неправилно изпълнена. Процедурата представлява допълнителен механизъм за защита и не ограничава правата на Клиента съгласно приложимото законодателство, включително правото на възстановяване на средства при неотризираните платежни операции по чл. 79 от Закона за платежните услуги и платежните системи.	10.7.1.	The Customer has the right to dispute a payment transaction, including where it is considered unauthorised or incorrectly executed. This procedure constitutes an additional protection mechanism and does not limit the Customer's rights under applicable law, including the right to reimbursement of funds for unauthorised payment transactions under Article 79 of the Payment Services and Payment Systems Act (PSD2 transposition).
10.7.2.	В случай на неразрешена платежна операция Ние възстановяваме незабавно стойността на операцията и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден,	10.7.2.	In the case of an unauthorised payment transaction, We shall refund the amount immediately and in any event no later than the end of the next business day after becoming aware of or

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
след като сме забелязали или сме били уведомени за операцията, освен когато имаме основателни съмнения за измама и уведомим съответните компетентни органи. Когато е приложимо, възстановяваме Сметката в състоянието, в което би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената операция.	being notified of the transaction, unless we have reasonable grounds to suspect fraud and notify the competent authorities. Where applicable, We shall restore the Account to the state it would have been in had the unauthorised transaction not been executed.
10.7.3. Когато Клиентът оспорва операция по зареждане на Сметката чрез Свързана карта, Дружеството може да поиска от Клиента информация и документи, необходими за разглеждане на случая и за взаимодействие с "Айкарт" АД или друг съответен доставчик, участващ в приемането и обработването на картовата операция. Този процес не ограничава правата на Клиента при неразрешени или неправилно изпълнени платежни операции съгласно приложимото законодателство.	10.7.3. Where the Customer disputes a transaction funded via a Linked Card, the Company may request information and documentation necessary to review the case and to liaise with "iCard" AD or any other relevant payment service provider involved in processing the card transaction. This process does not limit the Customer's rights under applicable law in relation to unauthorised or incorrectly executed payment transactions.
10.7.4. Когато бъде въведена услуга по издаване и използване на платежни карти и за съответната операция е приложима процедура по правилата на картова схема, тази процедура може да бъде използвана като допълнителен механизъм. Тя не ограничава законовите права на Клиента при неразрешени или неправилно изпълнени платежни операции.	10.7.4. Where a card issuance and usage service is introduced and a card scheme procedure applies to the transaction, such procedure may be used as an additional mechanism. It shall not restrict the Customer's statutory rights in cases of unauthorised or incorrectly executed payment transactions.
10.7.5. Когато е приложимо, Тенен Пеймънтс може да предприеме действия по инициране и обработване на процедурата съгласно правилата на съответната картова схема и чрез участващите платежни доставчици.	10.7.5. Where applicable, Tenen Payments may initiate and process dispute procedures in accordance with the rules of the relevant card scheme and through participating payment service providers.
10.7.6. За да подаде заявка за оспорване, Клиентът следва да се свърже с Нас чрез посочените контакти/канали и да посочи коя трансакция желае да оспори, каква е причината за това и дали е опитал да разреши случая директно с търговеца, като при възможност приложи цялата свързана кореспонденция и/или документи.	10.7.6. To initiate a dispute, the Customer shall contact Us via the designated channels and specify the transaction being disputed, the grounds for the dispute, whether an attempt was made to resolve the issue directly with the merchant, and, where possible, provide all relevant correspondence and/or documentation.
10.7.7. Условия и ограничения: (i) Трансакция може да бъде оспорена, когато не са получени закупените стоки/услуги от търговеца, сумата на трансакцията е различна, плащането не е било потвърдено от клиента или е налице друго основание съгласно приложимото законодателство или правилата на картовата схема; (ii) успешното приключване на процедурата по оспорване зависи от правилата на съответната картова схема, основанието за оспорване, предоставените доказателства и резултата от разглеждането на спора от участващите страни; (iii) възстановяването на средства не е гарантирано във всички случаи извън императивно предвидените от закона случаи.	10.7.7. Conditions and limitations: (i) A transaction may be disputed where goods/services were not received, the transaction amount differs, the payment was not authorised by the Customer, or other grounds exist under applicable law or card scheme rules; (ii) the outcome of the dispute procedure depends on the applicable card scheme rules, the grounds for dispute, the evidence provided, and the outcome of the review by the relevant parties; (iii) Reimbursement is not guaranteed in all cases, except where mandatorily required by law.
10.7.8. За нуждите на процеса по инициране и разглеждане на оспорени трансакции Клиентът е длъжен: (i) да уведоми Дружеството без неоправдано забавяне; (ii) да предостави вярна и пълна информация относно оспорваната операция; (iii) да съдейства при разглеждането на случая, включително чрез предоставяне на допълнителни документи при необходимост.	10.7.8. For the purposes of dispute handling, the Customer shall: (i) notify the Company without undue delay; (ii) provide accurate and complete information regarding the disputed transaction; (iii) cooperate during the review process, including providing additional documentation if required.
10.8. За възникнали спорове между Нас и Вас, насърчаваме разрешаването им чрез преговори. Редът за подаване на жалби (оплаквания) към Нас, както и отнасянето на споровете до компетентните национални органи, е определен в раздел 15 от настоящите Общи условия.	10.8. In the event of disputes between Us and you, we encourage resolution through amicable negotiations. The procedure for submitting complaints to Us, as well as referring disputes to competent national authorities, is set out in Section 15 of these General Terms and Conditions.
11. Прекратяване на отношенията и временно преустановяване на предоставяните услуги	11. Termination of the Relationship and Temporary Suspension of Services
11.1. Вие имате право да прекратите Рамковия договор по всяко време, като ни уведомите в писмена форма чрез мобилното приложение или на предоставените в т. 15.2 по-долу контакти.	11.1. You have the right to terminate the Framework Contract at any time by notifying Us in writing via the mobile application or through the contact details specified in Section 15.2 below.
11.2. Ние имаме право да прекратим Рамковия договор с предварително предизвестие не по-кратко от два месеца, като Ви уведомим на регистрирания имейл адрес, чрез мобилното приложение или на друг договорен дълготраен носител.	11.2. We reserve the right to terminate the Framework Contract by giving you a prior notice of no less than two months, delivered to your registered email address, through the mobile application, or via any other agreed durable medium.
11.3. Ние имаме право да прекратим Рамковия договор незабавно, без предварително предизвестие, както и перманентно да ограничим достъпа Ви до Дигиталния портфейл, при основания, предвидени в приложимото законодателство и настоящите	11.3. We may terminate the Framework Contract with immediate effect and permanently restrict your access to the Digital Wallet without prior notice, on the grounds provided under applicable law and these General Terms and Conditions, including upon becoming aware of or

Общи условия, включително при узнаване или съмнение за което и да е от следните обстоятелства: (i) не сте навършили изискуемата възраст; (ii) сте лице, на което е забранено да ползва Услугата съгласно приложимото законодателство; (iii) не сте успешно идентифициран или верифициран; (iv) сте включен в списъци със санкции или други ограничителни режими; (v) налице е основание да се счита, че Дигиталният портфейл се използва за измама, злоупотреба или други незаконни действия, като в този случай ще бъдете уведомени по телефон или електронна поща, когато това е възможно, и сте длъжни незабавно да преустановите използването му; (vi) установена е недекларирана промяна или несъответствие в предоставените от Вас обстоятелства съгласно изискванията на ЗМИП и ЗМФТ, включително когато информацията е непълна, невярна или неактуална; (vii) не окажете съдействие за предоставяне на изискани документи, информация или доказателства за целите на комплексна проверка съгласно ЗМИП и Правилника за неговото прилагане.

having reasonable grounds to suspect any of the following: (i) you do not meet the required age eligibility criteria; (ii) you are a person prohibited from using the Service under applicable law; (iii) you have not been successfully identified or verified; (iv) you are listed on sanctions lists or subject to restrictive measures; (v) there are reasonable grounds to believe that the Digital Wallet is being used for fraud, abuse or other unlawful activities, in which case you shall be notified by telephone or email where possible and you are obliged to cease use of the Service immediately; (vi) there is an undisclosed change or inconsistency in the information provided by you under AML/CFT requirements (including the Law on Measures against Money Laundering and the Law on Measures against Terrorist Financing), including where such information is incomplete, inaccurate or outdated; (vii) you fail to provide requested documents, information or evidence required for customer due diligence purposes under applicable AML legislation and its implementing regulations.

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

11.4. The Company may temporarily block a payment instrument or restrict access to the Account or to a specific service where objectively justified reasons exist, including: (i) security-related concerns; (ii) suspicion of unauthorised or fraudulent use; (iii) compliance with a legal obligation; (iv) anti-money laundering and counter-terrorist financing measures; (v) application of sanctions regimes; (vi) attachment/garnishment orders or instructions issued by competent authorities. Where notification is permitted by law and would not compromise the purpose of the measure, the Company shall inform the Customer of the blocking or restriction and the conditions for restoring access.

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

11.5. Upon termination of the Framework Contract, the Company shall transfer the remaining balance of the Account to a payment account specified by the Customer, after deduction of any due fees (if applicable) and after settlement of authorised but not yet posted transactions.

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

11.6. Following termination of the Framework Contract, you shall not be entitled to reimbursement of amounts already used for authorised or pending transactions, nor of any fees incurred for the use of the services prior to the termination date.

12. Защита на лични данни

12. Personal Data Protection

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

12.1. The Company processes personal data in its capacity as data controller and/or data processor in accordance with Regulation (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR) and the Bulgarian Personal Data Protection Act, where applicable, under the terms and on the legal bases set out in the Privacy Policy and applicable legislation.

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

12.2. The protection of personal data is of paramount importance to the issuer of your payment card – “iCard” AD. Where you apply for or use card-related services, you are required to review the Privacy Policy of “iCard” AD, which forms an integral part of the “Agreement for Issuance and Use of a Visa Payment Card linked to a 10n Pay Payment Account”, made available by us for review, acceptance, and consent, and accessible at all times within the mobile application and on the Company’s website: www.10npay.com. This is intended to provide you with a clear understanding of the data protection measures implemented by the card issuer, as well as the conditions governing the use and disclosure of information by the issuer.

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

12.3. We, as a payment service provider and licensed electronic money institution, are legally bound to maintain confidentiality with respect to your financial information in accordance with applicable law.

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

12.4. We are authorised and legally required under applicable national and international laws and regulatory acts to disclose confidential information to competent supervisory authorities, regulatory bodies, and payment service providers upon request and/or where necessary for the performance of our statutory obligations.

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
12.5. Вие потвърждавате и се съгласявате, че в случай че Вие следва да предоставите каквито и да е лични данни на което и да е трето лице, Вие сте длъжни да информирате тези лица относно нашата Политика за поверителност.	12.5. You acknowledge and agree that, where you are required to provide any personal data relating to third parties, you are obliged to inform such individuals of our Privacy Policy prior to providing their data.
13. Забранени дейности	13. Prohibited Activities
13.1. Вие можете да използвате услугата само добросъвестно и в съответствие с функционалностите на услугата по начина, определен в настоящите Общи условия и в мобилното приложение.	13.1. You may use the Service solely in good faith and in accordance with its intended functionality, as defined in these General Terms and Conditions and within the mobile application.
13.2. Стриктно е забранено използването на услугата по начин, който нарушава Рамковия договор и настоящите Общи условия, или с каквито и да е незаконни цели, включващи:	13.2. It is strictly prohibited to use the Service in any manner that violates the Framework Contract or these General Terms and Conditions, or for any unlawful purposes, including but not limited to:
13.2.1. Предоставяне на неверни данни за Вашата самоличност.	13.2.1. Providing false, inaccurate, or misleading identity information.
13.2.2. Нарушаване на приложимото национално и европейско законодателство в областта на платежните услуги.	13.2.2. Violation of applicable national and European Union legislation in the field of payment services.
13.2.3. Злоупотреба с процедурата по оспорване на трансакции, уредена в т. 10.7 по-горе.	13.2.3. Abuse of the transaction dispute procedure set out in Clause 10.7 above.
13.2.4. Клиентът няма право да използва услугите за операции, които са забранени от приложимото законодателство, от настоящите Общи условия или от правилата на съответната платежна схема, когато такива правила са приложими.	13.2.4. Use of the Services for operations prohibited under applicable law, these General Terms and Conditions, or the rules of the relevant payment scheme, where applicable.
13.2.5. Прихващане или слеждане, увреждане или модифициране на всякаква комуникация.	13.2.5. Interception, monitoring, interference with, or modification of any communications.
13.2.6. Изпращане на непокисани съобщения (SPAM) или използване на Услугата с цел фишинг.	13.2.6. Sending unsolicited communications (spam) or using the Service for phishing activities.
13.2.7. Нарушаване на нашите или тези на трети лица авторски права, патенти, търговски марки.	13.2.7. Infringement of intellectual property rights, including copyrights, patents, or trademarks of the Company or third parties.
13.3. Дружеството запазва правото си временно да ограничи или да преустанови напълно или частично предоставянето на Услугата, в случаите на извършване на горепосочените забранени дейности.	13.3. The Company reserves the right to temporarily restrict or fully or partially suspend the provision of the Service in the event of any of the above prohibited activities.
13.4. Интелектуална собственост и защита на информацията:	13.4. Intellectual Property and Protection of Information:
13.4.1. Всички права върху Системата, софтуера, търговските марки, интерфейса, съдържанието, документацията и техническите решения принадлежат на Тенен Пеймънтс или съответните правонослители.	13.4.1. All rights in and to the System, software, trademarks, user interface, content, documentation, and technical solutions are owned by Tenen Payments or respective right holders.
13.4.2. Вие получавате ограничено, лично, непрехвърлимо и отменимо право да използвате Системата единствено за целите на Рамковия договор и настоящите Общи условия.	13.4.2. You are granted a limited, personal, non-transferable, and revocable right to use the System solely for the purposes of the Framework Contract and these General Terms and Conditions.
13.4.3. Нямате право да копирате, модифицирате, декомпилирате, заобикаляте защити, увреждате, претоварвате или използвате Системата по начин, който нарушава права, сигурността или приложимото право.	13.4.3. You are not entitled to copy, modify, decompile, reverse engineer, bypass security mechanisms, disrupt, overload, or otherwise misuse the System in any manner that infringes rights, security, or applicable law.
13.5. Прехвърляне на права	13.5. Assignment of Rights:
13.5.1. Нямате право да прехвърляте права или задължения по Рамковия договор без предварително писмено съгласие на Дружеството.	13.5.1. You may not assign or transfer any rights or obligations under the Framework Contract without the prior written consent of the Company.
13.5.2. Дружеството може да прехвърли права, задължения или договори при спазване на приложимото законодателство, при условие че това не намалява правата на Клиента в нарушение на закона.	13.5.2. The Company may assign rights, obligations, or contractual relationships in compliance with applicable law, provided that such assignment does not reduce your statutory rights.
13.6. Спорове с търговци	13.6. Disputes with Merchants:
13.6.1. Споровете относно закупени стоки или услуги следва първо да бъдат уреждани с търговеца, от който са закупени.	13.6.1. Any disputes relating to goods or services purchased shall primarily be resolved directly with the relevant merchant.
13.6.2. Ние не носим отговорност за качеството, количеството, доставката, законосъобразността или съответствието на стоките и услугите, но можем да съдействаме в рамките на приложимите процедури за оспорване и правилата на картите схеми.	13.6.2. We shall not be liable for the quality, quantity, delivery, legality, or conformity of goods or services provided by third-party merchants, but may provide assistance within applicable dispute resolution procedures and card scheme rules.
13.7. Частична недействителност	13.7. Partial Invalidity:
13.7.1. Ако дадена разпоредба от настоящите Общи условия бъде обявена за недействителна, незаконна или неприложима,	13.7.1. If any provision of these General Terms and Conditions is declared invalid, unlawful, or unenforceable, this shall not affect

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)
това не засяга действието на останалите разпоредби.	the validity of the remaining provisions.
13.7.2. Недействителната или неприложима разпоредба се замества от приложимото императивно правило или от валидна разпоредба, която в най-голяма степен постига икономическата и правна цел на Страните.	13.7.2. The invalid or unenforceable provision shall be replaced by the applicable mandatory legal rule or a valid provision that most closely reflects the economic and legal intent of the Parties.
14. Приложимо право	14. Governing Law
14.1. Настоящите Общи условия, уреждащи съдържанието на Рамковия договор между Тенен Пеймънтс и Вас, са подчинени на приложимото законодателство на Република България и на Европейския съюз в областта на платежните услуги.	14.1. These General Terms and Conditions governing the Framework Contract between Tenen Payments and you are subject to the applicable legislation of the Republic of Bulgaria and European Union law in the field of payment services.
14.2. За неуредените в Рамковия договор и настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на Закона за платежни услуги и платежните системи, подзаконовите нормативни актове на Българската народна банка, включително издадените от нея наредби в областта на платежните услуги и платежните системи, разпоредбите на Закона за защита на потребителите, както и останалото приложимо законодателство.	14.2. For matters not expressly regulated by the Framework Contract and these General Terms and Conditions, the provisions of the Bulgarian Law on Payment Services and Payment Systems (LPSPS), the secondary legislation issued by the Bulgarian National Bank (BNB), including its regulations in the field of payment services and payment systems, the Consumer Protection Act, as well as any other applicable legislation, shall apply.
14.3. В случай на противоречие между разпоредбите на настоящите Общи условия, Рамковия договор и приложимите императивни законови разпоредби, предимство имат приложимите законови разпоредби. В случай на противоречие между езиковите версии на документите, предимство има версията на български език.	14.3. In the event of any conflict between the provisions of these General Terms and Conditions, the Framework Agreement, and the applicable mandatory provisions of law, the applicable provisions of law shall prevail. In the event of any conflict between the language versions of the documents, the Bulgarian language version shall prevail.
14.4. Вие се съгласявате, че Ние можем едностранно да изменяме настоящите Общи условия. Измененията се публикуват в мобилното приложение и на интернет страницата на "Тенен Пеймънтс" с предварително предизвестие не по-кратко от два месеца, освен ако приложимото законодателство не предвижда по-кратък срок или промяната е в полза на Клиента и може да бъде приложена незабавно. Счита се, че сте приели измененията, ако не ни уведомите, че не ги приемате, преди датата на влизането им в сила. Ако не приемате измененията, можете да прекратите Рамковия договор до деня, предхождащ датата на влизане в сила на измененията, без да дължите такси или неустойки за това, освен начислените такси за вече предоставени услуги съгласно приложимото законодателство.	14.4. You agree that we may unilaterally amend these General Terms and Conditions. Any amendments shall be published in the mobile application and on the website of "Tenen Payments" with at least two months' prior notice, unless applicable law provides for a shorter period or the amendment is more favorable to the Client and may be applied immediately. You shall be deemed to have accepted the amendments unless you notify us of your refusal prior to their effective date. If you do not accept the amendments, you may terminate the Framework Contract free of charge prior to the date on which the amendments take effect, except for fees incurred for services already provided in accordance with applicable law.
14.5. Уведомленията, свързани с предоставянето на платежни услуги, включително уведомления за неразрешени или неправилно изпълнени операции, се извършват чрез мобилното приложение, чрез електронна поща на имейл: support@10npay.com или писмено на адреса на управление на Тенен Пеймънтс. Вие сте длъжен да ни уведомите без неоправдано забавяне, но не по-късно от 13 месеца, считано от датата на дебитиране на Вашата сметка.	14.5. Notices related to payment services, including notifications of unauthorized or incorrectly executed transactions, shall be provided via the mobile application, by email to: support@10npay.com, or in writing to the registered address of Tenen Payments. You are required to notify us without undue delay, and in any case no later than 13 months from the date of debit of your account.
14.6. За неуредените въпроси в Рамковия договор и настоящите Общи условия, се прилага законодателството на Република България и относимите актове на Европейския съюз в областта на платежните услуги.	14.6. For all matters not expressly regulated by the Framework Contract and these General Terms and Conditions, the laws of the Republic of Bulgaria and the relevant acts of the European Union in the field of payment services shall apply.
15. Разглеждане на жалби и разрешаване на неуредени спорове	15. Complaints Handling and Resolution of Unresolved Disputes
15.1. Тенен Пеймънтс има за цел да разрешава всички спорове с Клиента по взаимно съгласие, своевременно и при условия, приемливи за Страните. В случай на възникване на спор, Клиентите са насърчавани на първо място да се обърнат директно към Дружеството. Споровете се разрешават посредством преговори.	15.1. Tenen Payments aims to resolve all disputes with the Client amicably, in a timely manner, and under mutually acceptable conditions for the Parties. In the event of a dispute, Clients are encouraged to contact the Company directly in the first instance. Disputes shall be resolved through negotiations.
15.2. При въпроси, сигнали или оплаквания Клиентът може да се свърже с Дружеството на имейл: support@10npay.com или писмено на адрес: гр. София, п.к. 1303, бул. „Тодор Александров“ № 20, за „Тенен Пеймънтс“ АД. Посочените канали могат да се използват, включително, но не само, за: общи въпроси относно услугите, подаване на жалби, уведомления за неразрешени операции, сигнали за сигурност (вкл. загуба, кражба или неправомерно използване на платежен инструмент). За запитвания, свързани със защитата на лични данни, Клиентът може да се свърже с Длъжностното лице по защита на данните (DPO) на имейл: dpo@10npay.com. Съобщенията се обработват съобразно тяхното естество и приложимите законови изисквания.	15.2. For any questions, notices or complaints, the Client may contact the Company by email at support@10npay.com or in writing at: 20 Todor Alexandrov Blvd., Sofia 1303, addressed to "Tenen Payments" AD. The above communication channels may be used, including but not limited to, for general enquiries regarding the services, submission of complaints, notifications of unauthorised transactions, security-related alerts (including loss, theft or unauthorised use of a payment instrument). For inquiries related to personal data protection, the Client may contact the Data Protection Officer (DPO) at: dpo@10npay.com. All communications are processed in accordance with their nature and the applicable legal requirements.
15.3. При предявяване на жалба следва да посочите конкретните	15.3. When submitting a complaint, you shall provide specific facts and

ОБЩИ УСЛОВИЯ (български)

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

- 15.4. Стремим се да обработваме бързо и справедливо всички жалби. Дружеството ще се произнесе по всяка Ваша жалба в писмена форма на хартиен носител и/или чрез отговор, изпратен на вашата ел. поща, посочена при първоначалната Ви регистрация. Ще бъдете уведомени относно решението ни в срок до 15 дни от получаване на жалбата Ви.
- 15.5. В случай, че не можем да се произнесем в срока по предходната точка по независещи от нас причини, ще получите отговор с ясно посочване на причините за забавата, както и срока, в който ще се произнесем по жалбата Ви, който срок няма да надвишава 35 работни дни от получаването ѝ.
- 15.6. Ако Вашата жалба не бъде уважена от нас, нашето решение не Ви удовлетворява, или ако не получите отговор в посочения в т. 15.4 и т. 15.5 по-горе срок, може да отнесете случая за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите на адрес: гр. София, п.к. 1000, ул. "Врабча" №1, ет. 4; интернет страница: www.kzp.bg и www.abanksb.bg/pkps; имейл адрес: adr.payment@kzp.bg; тел.: +359 2 9330565; както и до помирителните комисии по чл. 182 от Закона за защита на потребителите.
- 15.7. Когато страните не могат да постигнат съгласие по извънсъдебен ред, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS (English)

supporting documentation. Where your complaint is based on documents or evidence not in our possession, such documents shall be provided in original or copy form upon submission of the complaint.

- 15.4. We strive to handle all complaints promptly and fairly. The Company shall issue a written decision on each complaint on paper and/or via email sent to the address provided during your initial registration. You will be informed of the outcome within 15 days of receipt of your complaint.
- 15.5. Where we are unable to respond within the period specified above due to reasons beyond our control, you will receive a response explaining the reasons for the delay and the timeframe within which a decision will be issued. In any case, this period shall not exceed 35 business days from receipt of the complaint.
- 15.6. If your complaint is not upheld, if you are not satisfied with our decision, or if no response is received within the time limits set out in Clauses 15.4 and 15.5, you may refer the matter to the Conciliation Commission on Payment Disputes at the Commission for Consumer Protection (CCP), at: 1 Vrabcha Street, 1000 Sofia, Republic of Bulgaria, floor 4, website: www.kzp.bg and www.abanksb.bg/pkps; e-mail: adr.payment@kzp.bg; phone: +359 2 9330565; fax: +359 2 988 48 18; as well as to the conciliation commissions under Article 182 of the Consumer Protection Act.
- 15.7. Where the Parties are unable to reach an agreement through out-of-court settlement, the dispute shall be submitted for resolution before the competent Bulgarian court.

