

Общи условия за сметка към Paysera VISA дебитна карта

Настоящите Общи условия се отнасят за сметката на Paysera VISA дебитна карта и самата карта. Моля, запознайте се с тях внимателно. Можете да достъпите и свалите копие на тези Общи условия по всяко време от сайта на Paysera.

Дефиниции на понятия, използвани в тези Общи условия:

“Дистрибутор” - трета страна, която предоставя дебитната карта и сметката към нея от името на „Paysera LT” UAB (идентификационен код на юридическото лице: 300060819; лиценз за дружество за електронни пари № 1, издаден на 27.09.2012 г. от надзорния орган Централна банка на Литва (www.lb.lt); данните за "Paysera LT" UAB се събират и съхраняват в Търговския регистър на Република Литва).


“Вие” – титулярът на сметка, който е оторизиран потребител на Paysera VISA дебитната карта и сметката към нея, както и всеки допълнителен картодържател.

“Ние”, “нас” или “наш/-а” - „Contis Financial Services” Ltd, който е Дистрибуторът, действащ от името на "Paysera LT" UAB.

В случай, че имате въпроси, можете да се свържете с нашия отдел “Обслужване на клиенти” на:

- Телефон: +359 2 49 49 770 (разговорите се таксуват спрямо стандартните местни такси);
- Email: support@paysera.bg;
- Онлайн: влезте в сметката си в Paysera на www.paysera.bg и кликнете върху *Съобщения > Напишете съобщение*;
- Чрез мобилно приложение: влезте в Paysera Mobile Wallet приложението, кликнете на „Поддръжка” и ни изпратете съобщение;
- По поща: "Paysera LT" UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lithuania.

Дебитната карта Paysera Visa и сметката към нея се издават от „Contis Financial Services” Ltd. със седалище Navigation House, Belmont Wharf, Skipton, North Yorkshire, BD23 1RL, които са оторизирани от Агенцията за финансов контрол (Financial Conduct Authority) като издател на електронни пари по силата на Закона за електронни пари от 2011 г. на Обединеното кралство (регистрационен номер 900025).

Paysera картата се разпространява от “Paysera LT” UAB с идентификационен код 300060819; дружество за електронни пари с лиценз № 1, издаден на 27.09.2012 г. от надзорния орган Централна банка на Литва www.lb.lt ; данните за "Paysera LT" UAB се събират и съхраняват в Търговския регистър на Република Литва.


1. Какво представлява Paysera VISA дебитната карта и сметка?

Сметката на дебитна карта Paysera VISA е сметка за електронни пари, от която можете да нареждате и получавате плащания.


Дебитната карта Paysera VISA е дебитна карта Visa, която може да бъде използвана по целия свят в локации, които приемат карти VISA. Може да бъде използвана онлайн, в магазини, по телефона или за теглене на пари от банкомат.

Можете да изразходвате парични средства само до размера на сумата, с която сте захранили сметката на Paysera VISA картата. Затова е важно всеки път, преди да наредите превод или да използвате картата, да се уверите, че разполагате с достатъчно наличност. Паричните средства по тази сметка не са банков депозит и не генерират доходност под формата на лихва.

2. Кой може да поръча дебитна карта Paysera VISA и сметка към нея?

За да Ви бъде издадена дебитна карта Paysera VISA и открита картова сметка, е необходимо да имате навършени поне 16 години и да имате постоянно местожителство в държава от ЕИЗ . Можете да заявите карта единствено ако разполагате с Paysera сметка, изпълнили сте процедурата по идентификация, по изискване на Дистрибутора, и сте потвърдили своята самоличност. За да си откриете сметка в Paysera е необходимо да предоставите имейл адрес и телефонен номер за връзка с Вас. Физически лица може да открият до четири сметки, а юридическите лица разполагат с възможност за 20 сметки.

3. Мога ли да поръчам дебитна карта Paysera VISA за друго лице чрез моя акаунт?

Можете да заявите допълнителна дебитна карта Paysera VISA на допълнителен картодържател. Във връзка с това ще Ви бъде начислена такса, която е указано в следната таблица . Допълнителният картодържател е необходимо да има навършени минимум 13 години. Със заявяването на допълнителен картодържател, Вие се съгласявате да му бъде издадена карта, с която разрешавате на същия да извършва транзакции от Ваше име. Допълнителният картодържател има достъп до средствата по сметката на Вашата дебитната карта Paysera VISA и за него са в сила същите лимити.

Необходимо е да гарантирате, че притежателят на допълнителна Paysera карта действа в съответствие с настоящите Общи условия, Генералното споразумение за платежни услуги и други правила и разпоредби, и носите отговорност за всички действия на картодържателя.

Вие се съгласявате да носите отговорност за всички транзакции, изпълнени от всеки допълнителен картодържател, за използването на допълнителната карта, както и за всички такси, които е възможно да бъдат приложени към допълнителният картодържател.

4. Как мога да открия сметка към дебитна карта Paysera VISA?

Можете да направите заявка чрез Дистрибутор на нашия уебсайт. Преди да Ви открием сметка и да Ви издадем карта, трябва да потвърдим Вашата самоличност и постоянно местожителство, както и да извършим електронна проверка на данните Ви.

При поръчката на карта(-и), е необходимо да разполагате с достатъчно средства по Вашата Paysera сметка, така че да покриете таксите за издаване и доставка на картата, и първата месечна такса за обслужване на картата. Ако размерът на средствата по Вашата сметка в Paysera не е достатъчен, няма да можете да поръчате карта(-и).

Таксите за издаване и доставка на карта се удържат автоматично при поръчката, а месечната такса за обслужване се удържа в момента на активиране на картата.

Картата се доставя на Клиента по пощата на посочения от него адрес в рамките на 60 (шестдесет) дни от датата на поръчката. Ако Клиентът не получи картата в рамките на един календарен месец, е необходимо да информира Институтцията за това обстоятелство.

Ако се установи, че Клиентът не е получил Картата не по вина на Клиента, изпратената към него карта се блокира трайно и на Клиента се издава и изпраща безплатно нова карта. Ако Клиентът не получи и втората карта, той може да получи нова карта в офис на Paysera.

5. Как да започна да използвам картата Paysera Visa и сметката към нея?

Веднага щом получите картата си, трябва да положите подписа си на лентата за подпис, разположена на задната страна на картата.

След това трябва да активирате картата. Това можете да направите като влезете в своя акаунт в Paysera на www.paysera.bg.

За да можете да извършвате плащания с картата и да теглите суми от банкомат, е необходимо да се запознаете с ПИН кода на картата си. ПИН кодът на картата е наличен във Вашия онлайн акаунт в Paysera при активирането на картата.

С активирането на картата, Вие се съгласявате с настоящите Общи условия. По отношение на откриването на сметка в Paysera, към Вас се прилагат и всички разпоредби на Генералното споразумение за платежни услуги за физически или юридически лица, както и Допълнението "Платежни инструменти".

Вашата карта трябва да бъде активирана в рамките на 3 месеца от датата на издаването ѝ. В противен случай тя ще бъде автоматично анулирана и сметката към нея може да бъде закрыта.

Ако сте поръчали карта на друго лице, Ваша отговорност е да му предоставите необходимата информация за активиране на картата и получаване на ПИН код. Ако допълнителният картодържател започне да използва картата, това се приема за потвърждение, че сте го запознали с настоящите Общи условия и че допълнителният картодържател ги е приел.

В случай, че пощенският плик е с нарушена цялост или възникнат съмнения, че картата може да е била извадена от плика, не активирайте картата и незабавно уведомете за това Дистрибутора (в рамките на 24 часа) и върнете плика с картата обратно на Дистрибутора.

6. Как да променя своя ПИН код?

Ако желаете да промените своя ПИН код, можете да го направите единствено на банкомат на територията на Обединеното кралство, който предлага тази услуга.

Можете да използвате опцията за напомняне на ПИН чрез Вашия онлайн акаунт на www.paysera.bg.

7. Как да захраня сметка към дебитната карта Paysera Visa?

Можете да извършите захранване от своята сметка от платформата на www.paysera.bg.

Времето за заверяване на средства по Вашата сметка зависи от използвания метод на захранване. Няма възможност да захранвате картовата сметка чрез прехвърляне на средства от кредитна карта. Можете да извършвате разплащания единствено с наличните по сметката средства до размера на максималния баланс по сметката.

За всяко плащане по Вашата сметка може да бъде начислена такса, която може да бъде разгледана в секция такси и лимити. За Вашата сметка и карта се прилагат определени минимални и максимални лимити и условия за използване, които са описани подробно в секция такси и лимити.

Средствата ще бъдат заверени по Вашата картова сметка веднага след като ги получим.

Възможно е в определени случаи заверяването на средствата по Вашата сметка да се забави до три работни дни. Подобно обстоятелство може да възникне, когато за транзакцията се изисква потвърждение от банката на наредителя.

В случай, че по Вашата сметка е прехвърлена по-голяма сума по погрешка, си запазваме правото да дебитиране сметката с надвишената сума с цел коригиране на платежната транзакция.

Вие носите отговорност за осигуряването на достатъчно разполагаеми средства по Вашата сметка, за да можем да потвърдим транзакциите Ви.

8. Как се извършват транзакции?

За да потвърдите транзакция е необходимо да следвате инструкциите на търговеца или банкомата.

Транзакцията с карта се потвърждава чрез:

- въвеждане на ПИН кода на картата или всеки друг код за сигурност;
- предоставяне на данни на карта и/или друга поискана информация; или
- доближаване или вкарване на картата в четящо устройство.

Подобно на други разплащателни карти, не можем да гарантираме, че търговецът или банкоматът ще приемат Вашата карта.

Извършването на превод от картовата сметка се потвърждава от Вашата онлайн сметка в Paysera, използвайки личните си данни за сигурност чрез попълването на платежно нареждане. Необходимо е да се убедите, че въвеждате коректните данни за банковата сметка за всяко плащане, което желаете да изпълните от своята картова сметка.

В допълнение, възможно е да се наложи да въведете еднократен код за потвърждение или други данни за сигурност, включително биометрична информация, за да потвърдите транзакцията или да направите промени в акаунта. Еднократни кодове за потвърждение се изпращат на номера на мобилния телефон, регистриран във Вашия Paysera акаунт.

Веднага щом транзакцията бъде потвърдена, ще удържим таксата за транзакцията от наличния баланс по сметката Ви. Таксите се приспадат по време на потвърждението на транзакцията или при потвърждение на операцията в системата на Visa. Детайлна информация на всяка една транзакция, включително за удържаните такси, е достъпна във Вашия онлайн акаунт в Paysera.

След като получим потвърждение за транзакцията, ще прехвърлим средства към търговеца в рамките на 3 дни. Транзакцията ще бъде получена, както следва:

- за транзакции с дебитна карта Visa - в момента, в който получим инструкцията за транзакцията от търговеца или от оператора на банкомата;

9. Мога ли да отменя транзакция?

В повечето случаи, вече потвърдена транзакция няма възможност да бъде отменена от Вас. Въпреки това е възможно да отмените вече потвърдена операция, когато нейното изпълнение е с бъдеща дата. В случай, че е посочена конкретна дата обаче, не можете да отмените транзакцията след края на работния ден, предхождащ посочената дата.

За да отмените вече предоставено постоянно потвърждение за плащане с дебитна карта Visa, е необходимо да уведомите търговеца за това преди края на работния ден, предхождащ деня, в който трябва да се извърши транзакцията, както и да ни предоставите копие от уведомлението, ако бъде поискано такова.


За отмяната на транзакция е възможно да Ви бъде начислена такса за анулиране (вижте секция такси и лимити).

10. Мога ли да извършвам плащания в чуждестранна валута?

Основната валута на Вашата карта е евро. При покупка или теглене на банкомат във валута различна от валутата на картата, ние ще обменим сумата в евро, използвайки обменния курс, определен от VISA в деня на обработка на транзакцията. Датата на обработка на транзакцията може да не съвпада с датата, на която тя е иницирана.

За всяка подобна операция ще бъде начислена такса за международна транзакция (вижте секция такси и лимити).

Когато захраните сметката на дебитната карта Paysera Visa във валута, различна от евро, сумата ще бъде автоматично превалутирана в съответствие с валутния курс на Дистрибутора, валиден в конкретния момент. Валутният курс се актуализира постоянно и е видим на уеб сайта на Paysera.

Всички промени в обменния курс, използван за превалутиране на транзакции в друга валута, ще бъдат отразени незабавно. На уеб сайта на VISA www.visaeurope.com  е наличен валутният курс, приложен на определена дата за транзакция, извършена във валута, различна от евро.

11. За какво не мога да използвам своята дебитна карта Paysera Visa?

Картата не може да бъде използвана за незаконни цели. Картата не може да бъде използвана и за някои специфични операции. Повече подробности са налични в Генералното споразумение за платежни услуги (член 9) и на нашия уеб сайт.

12. Как да проверя сметката към своята дебитна карта Paysera Visa?

Можете да проверите баланса на своята картова сметка сигурно на нашия уеб сайт. Извлечението по сметката съдържа следната информация:

- получателя на всяка транзакция и основание за плащане, което Ви позволява да идентифицирате всяка транзакция;
- стойността на транзакцията във валутата, в която е извършена или дебитирана по сметката;
- стойността на удържаните такси за транзакцията;
- валутния курс, който е приложен за транзакция (когато е приложим такъв); и
- датата, на която транзакцията е потвърдена или отразена по сметката.

Тази информация е достъпна по всяко време във Вашия онлайн акаунт в Paysera, безплатна е и може да бъде съхранявана и възпроизвеждана при необходимост.

Извлечения на хартиен носител може да бъдат предоставени при поискване и за тях се прилага такса, съгласно секция такси и лимити.

13. Каква е валидността на дебитната карта Paysera VISA?

Вашата карта е валидна за срок от 4 години. След датата на изтичане на срока на валидност няма да можете да използвате картата си. Това споразумение се прекратява, когато Вашата карта бъде анулирана или изтече нейната валидност и не бъде преиздадена.

След изтичане на валидността на картата(-ите), нова(-и) карта(-и) се издава автоматично (в случай, че в рамките на 90 дни преди датата на изтичане на срока на валидност на картата са били изпълнени транзакции с картата и/или от Paysera сметка), като се изпраща до Вашия адрес, посочен в системата на www.paysera.bg.

Ако не желаете да получите нова(-и) карта(-и) или желаете картата да бъде доставена на друг адрес, е необходимо да посочите това в своя акаунт в системата на www.paysera.bg не по-късно от 30 дни преди изтичането на срока на валидност на картата, съгласно инструкциите, предоставени в уеб сайта www.paysera.bg.

За издаването и доставката на нова карта(-и) се прилагат стандартните такси. Таксите се удържат автоматично от Вашата Paysera сметка. Нова карта(-и) няма да бъде издадена или доставена, докато не бъдат заплатени съответните такси.

14. Има ли лимит за транзакции с дебитната карта Paysera Visa и картовата сметка?

Можете да изразходвате само средствата, с които разполагате по Вашата картова сметка. Лимити се прилагат и за теглене на суми от банкомат. Може да бъдат приложени лимити и за размера на транзакциите, както и за броя транзакции, които можете да извършите. Прегледайте секцията с таксите и лимитите и Вашия онлайн акаунт в Paysera за повече информация.

Ако по някаква причина се извърши транзакция, когато по Вашата сметка няма достатъчно наличност, ще трябва да ни възстановите разликата, освен ако това не е следствие от грешка на търговеца, към когото е наредено плащането.

Можем да приспаднем недостигащата сума от която и да е карта, която имате при нас, или от средства, които впоследствие превеждате по своята сметка. Възможно е да деактивираме Вашите карти, докато отрицателният баланс не бъде покрит.

15. Какво трябва да направя, ако са ми надвзети такси или са ми начислени такси за транзакции, които не съм извършил/-а?

Ако решите да оспорите транзакция, която е била извършена с Вашата карта, е необходимо първо да се свържете директно с търговеца, тъй като това може да ускори процеса на решаване на спора. Ако спорът не може да бъде разрешен с търговеца или оспорвате друга платежна транзакция, е необходимо да се свържете с нас незабавно, но не по-късно от 13 месеца, след като узнаете за неоторизирана или неправилно изпълнена платежна транзакция.

Когато ни уведомите, че извършено плащане не е разрешено от Вас и не е в съответствие с настоящите Общи условия, и сте предприели всички разумни мерки, за да обезпечите сигурността и защитата на персонализираните данни за сигурност и Вашата карта, не сте разкрили своя ПИН код или данни за сигурност на други лица и не сте извършвали неправомерни действия, ние ще извършим следните действия:

- а) ще Ви възстановим сумата на неоторизираното плащане; и
- б) ще възстановим баланса по платежната сметка в състоянието, в което би бил, преди да е било извършено неоторизираното плащане.

Освен гореописаното, не носим друга допълнителна отговорност към Вас. Ако данните за получателя, предоставени от Вас, са неточни, не носим отговорност за неизпълнение или неправилно изпълнение на платежната транзакция, но ще положим разумни усилия да възстановим сумата на платежната транзакция и ще Ви уведомим за резултата.

Имате право да поискате възстановяване на суми във връзка с транзакции, когато:

- транзакцията не е потвърдена в съответствие с настоящите Общи условия;
- ние сме отговорни за неизвършена или некоректно изпълнена транзакция.

При тези обстоятелства ще Ви възстановим стойността на платежната транзакция, която не е извършена или не е изпълнена коректно, и ще възстановим баланса на платежна сметка в състоянието, в което би бил, преди да е било извършено неоторизираното плащане. Ще Ви възстановим и сумите за:

- а) всички преки разходи, за които носите отговорност; и
- б) неустойка, която трябва да платите вследствие от неизпълнението или неправилното изпълнение на платежната транзакция.

16. Сигурност

Трябва да съхранявате сигурно данните на своята карта и за достъп до Вашата сметка и да не допускате никой друг да ги узнава или използва. Трябва да обезпечите сигурността и да съхранявате данните, така че да не стават достояние на трети лица; при никакви обстоятелства не разкривайте пред никого своя ПИН код или информацията за сигурност и не съхранявайте ПИН кода заедно с картата. Информацията за сигурност включва

потребителското име и парола, използвани за достъп до Вашата сметка или всеки друг уебсайт, където се съхраняват данни за Вашата карта или сметка. Препоръчваме Ви редовно да следите баланса по сметката си от своята акаунт в Paysera или като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“.

17. Изгубена или открадната Paysera Visa дебитна карта и компрометиране на данните на сметката

Ако изгубите своята карта или тя бъде открадната, или подозирате, че Вашият ПИН или информация за сигурност са станали достояние на трети лица, или че трети лица са получили достъп до сметката Ви без разрешение от Ваша страна, е необходимо да ни уведомите незабавно, като се свържете с нас по телефон или по имейл от своя акаунт в Paysera.

Вашата карта ще бъде анулирана незабавно, а сметката Ви може да бъде блокирана. На разположение е специална линия за подаване на сигнали за изгубени или откраднати карти: телефонният номер е +37 0520 71558, като разговорите се таксуват спрямо стандартните местни такси.

Ако след подаване на сигнал за изгубена карта, намерите картата, не трябва да я използвате. Срежете картата на две половини през полето за подпис, магнитната лента и чипа.

Ако отправите искане към нас и ни предоставите детайлна информация и съдействие, ще разследваме всяка спорна транзакция или злоупотреба с Вашата карта или сметка.

Ако разследването покаже, че оспорваната транзакция е била потвърдена от Вас или сте действали недобросъвестно (с цел измама) или при груба небрежност (например, ако не сте съхранявали сигурно своята карта, информация за сигурност или ПИН код, или ако не сте ни уведомили незабавно за загуба, кражба, злоупотреба или неоторизирано използване на картата или сметката), няма да възстановим сумата на транзакцията и ще бъдете изцяло отговорни за всички понесени загуби, възникнали в резултат на неоторизирано използване на картата или сметката.

Ако разследването покаже, че не сте действали недобросъвестно или при груба небрежност, максималната стойност на Вашата загуба или отговорност към нас за всяка неоторизирана транзакция ще бъде не повече от 50 евро. Обработката на възстановяването на средствата ще бъде изпълнена възможно най-скоро, но не по-късно от края на работния ден, следващ деня, в който сме получили Вашето известие.

18. Възможно ли транзакция да бъде блокирана без мое съгласие ?

Можем да откажем изпълнението на транзакция в следните случаи:

- ако сме обезпокоени относно сигурността на Вашата карта или сметка, или подозираме, че картата и сметката Ви се използват по неправомерен или незаконен начин;
- ако в момента на транзакция по Вашата сметка няма налични достатъчно средства, за да покриете сумата на транзакцията и всички дължими такси;
- ако по сметката Ви е натрупан отрицателен баланс;
- ако имаме основание да смятаме, че не използвате картата или сметката в съответствие с настоящите Общи условия;
- ако считаме, че транзакцията е потенциално подозрителна или незаконна (например, ако смятаме, че транзакция се извършва с цел измама); или
- поради грешки, неизправности (независимо дали са технически или от друго естество) или отказ да бъде обработена транзакцията от страна на търговци, платежни системи или платежни схеми, като Visa, SEPA, BACS, CHAPS или други.

В случай на отказ на изпълнение на транзакция ще Ви информираме за причината незабавно, ако сме в състояние, и в случай, че това не е в противоречие със законодателството. Можете да коригирате всяка информация, която съхраняваме и която може да послужи като причина за отказ за изпълнение на транзакция, като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“.

Картата може окончателно блокирана и анулирана, ако 3 (три) поредни пъти въведете погрешен ПИН код на банкомат или в търговски обект.

Може временно да преустановим възможността за ползване на картата поради съществени причини (поддръжка, подобряване на системата, смяна на софтуер и др.).

19. Мога ли да анулирам своята дебитна карта Paysera Visa и да закрия картовата си сметка?

Имате законно право да анулирате своята сметка и карта в рамките на 14 дни от датата на откриване на сметката, без да бъде налагана каквато и да е неустойка, като ние ще възстановим всички такси, свързани с издаването на картата. Възможно е да бъдете таксувани с такса за анулиране на карта, в случай, че вече сме направили разходи, поръчвайки карта на Ваше име. Можете да анулирате картата си и по всяко време след края на 14-дневния период, като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“. След като анулирате картата, трябва да я срежете на две половини през полето за подпис, магнитната лента и чипа.

Всички такси ще бъдат разпределени до момента на прекратяване на договора, като таксите, заплатени предварително, ще бъдат възстановени пропорционално. Няма да имате право на възстановяване на средства, които вече сте изразходвали и платили за разрешени и потвърдени транзакции, или транзакции, които са в процес на изчакване на изпълнение, както и на възстановяване на каквито и да било такси за използване на картата или сметката, платени преди анулирането ѝ/закриването ѝ или изтичането на срока на валидност.

20. Може ли картовата сметка на дебитната карта Paysera Visa да бъде закрыта?

Възможно е да закрием картовата Ви сметка и да прекратим това споразумение, като Ви уведомим за това с най-малко двумесечно предизвестие. Възможни причини за анулиране/закриване са:

- срокът на валидност на това споразумение или на Вашата карта изтича;
- нарушили сте важно условие на настоящото споразумение или многократно сте нарушили споразумението и не сте отстранили неизправностите своевременно;
- действията Ви са заплашителни или обидни за наши служители или представители; или
- ако не сте заплатили начислени такси или не сте покрили отрицателен баланс по картата си.

Възможно е незабавно да анулираме Вашата карта или да блокираме сметката Ви и в следните случаи:

- подозираме, че Вашата карта или сметка се използват неправомерно или с цел измама;
- имаме други опасения, свързани със сигурността;
- когато законодателството ни задължава да предприемем подобни действия;
- ако не сте заплатили начислени такси или не сте покрили отрицателен баланс по картата си;
- ако са налице други причини за подобни действия, в съответствие със законодателството или Генералното споразумение за платежни услуги.

Възможно е да откажем достъп до Вашата карта и/или сметка, ако смятаме, че са свързани с пране на пари или финансиране на тероризъм, измама или друга престъпна дейност. В случай, че сме принудени да предприемем подобни действия, ще Ви информираме за причините, ако това е възможно, освен ако подобно действие не е в противоречие със закона.

При подобни случаи е необходимо да ни уведомите за предпочитания от Вас метод за изплащане на останалите парични средства по Вашата сметка. Това трябва да стане в рамките на до 3 месеца от датата на получаване на известието, че сметката Ви е закрита.

21. Мога да си получа обратно парите, след като вече са внесени по сметката?

Можете да изразходите средствата по Вашата картова сметка за плащане на покупки, като ги изтеглите на банкомат или ги преведете към друга сметка. Приложимите за това такси са налични в секция такси.

Възможно е да заявите и връщане на средства по Вашата сметка, като се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“ и потвърдите, че Вашата карта е физически унищожена чрез разрязване. Ние ще Ви преведем наличните средства без да бъдат прилагани такси във всички останали случаи, освен:

- желаете изплащане преди прекратяването или изтичането на срока на този договор;
- анулирате това споразумение преди договорения срок за прекратяване или датата на изтичане на валидността му; или
- заявите изплащане на паричните суми след повече от една година от датата на прекратяване или изтичане на срока на това споразумение.

Ако е налице някое от описаните по-горе обстоятелства, ще бъде начислена допълнителна такса.

Във всички останали случаи не се прилага допълнителна такса за обратно изкупуване на електронни пари. В случай на обратно изкупуване на електронни пари, Вие заплащате стандартната такса за паричен превод или теглене, в зависимост от избора от Вас метод на онлайн паричен превод/теглене на средства.

Прилагат се стандартните такси на Paysera за превод/теглене на парични средства.

Всички средства ще бъдат обратно заверени по посочена от Вас банкова сметка. Запазваме си правото да изискваме доказателство за собствеността Ви върху банковата сметка, преди да преведем средства по нея. Във връзка с нашите правни задължения, преди да обработим Вашата заявка за изплащане на средства, е възможно да изискваме да ни предоставите определена информация, като например документ за самоличност. В случай, че не можем да прехвърлим средствата по посочената от Вас сметка поради независещи от нас причини, ще Ви уведомим за това незабавно. В такъв случай, ще изискваме от Вас да посочите друга сметка или да предоставите допълнителна информация, необходима за изплащане на средствата (за изпълнение на превода).

Моля, разгледайте и раздел 29 от настоящите Общите условия, който касае обстоятелствата, при които средствата Ви не се възстановяват.

22. Средствата по сметката на дебитна карта Paysera Visa защитени ли са, както са по моята банкова сметка?

Сметката и свързаната с нея карта са продукт във формата на електронни пари и въпреки че е регулиран от Агенцията за финансов контрол, той не влиза в обхвата на програмата за компенсации в сферата на финансовите услуги. Не се предвижда друга програма за обезщетение, която да покрие загуби, заявени във връзка със

сметката и свързаната с нея карта. Ние обаче гарантираме, че всички получени от Вас средства се съхраняват в отделна сметка, така че в случай на несъстоятелност Вашите средства ще бъдат защитени от вземания на наши кредитори.

23. Как мога да подам жалба/оплакване?

Ако поради някаква причина не сте доволни от картата и сметката към нея или от начина, по който те се управляват, можете да се свържете с отдел „Обслужване на клиенти“, за да можем да проучим дадените обстоятелства. Всички оплаквания, които имате, ще бъдат разгледани бързо и справедливо.

Ще направим всичко възможно да разрешим всички въпроси, свързани с оплакването, по имейл. Ще получите отговор в рамките на 15 работни дни след получаване на жалбата. Ако в рамките на този срок не може да бъде предоставен изчерпателен отговор, ще Ви изпратим временен отговор, като пълният отговор ще бъде предоставен в рамките на 35 работни дни от датата на получаване на жалбата.

Ако не сме в състояние да разрешим жалбата Ви според Вашите изисквания, можете да се обърнете към следната институция: по отношение на услугите, предоставяни от издателя на картата („Contis Financial Services Limited“): Службата на финансовия омбудсман с адрес в гр. Лондон, E14 9SR, Exchange Tower; телефон: +44 (0)800 023 4 567 за повиквания от стационарни телефони, +44 (0)300 123 9 123 за мобилни телефони, или +44 (0)20 7964 0500 за изходящи обаждания извън Обединеното Кралство; e-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

24. Какво трябва да направя, ако данните ми са променени?

Необходимо е да ни уведомите възможно най-скоро при промяна във Вашето име, адрес, телефонен номер или e-mail адрес. Ако трябва да се свържем с Вас за въпроси, касаещи сметката Ви, за връзка с Вас ще използваме последните данни за контакт, които сте ни предоставили. Всяко изпратено до Вас електронно писмо или SMS съобщение ще се счита за получено, веднага щом бъде изпратено от наша страна. Не носим отговорност към Вас, ако данните Ви за контакт са били променили и не сте ни информирали за това.

25. Как се обработват личните данни?

Ние сме администраторът на Вашите лични данни, които използваме за откриването, администрирането и управлението на Вашата сметка в Paysera. С настоящото се съгласявате да достъпваме, обработваме и съхраняваме всяка информация, която ни предоставяте, с цел да Ви предоставим платажни услуги. Подробна информация относно използването на Вашите лични данни е налична в Декларацията за поверителност.

26. Може ли да бъдат променени настоящите Общи условия?

Можем да променим тези Общи условия, като Ви уведомим по електронната поща или по друг договорен начин не по-късно от 60 дни преди влизането в сила на промените, с което ще приемем, че сте съгласни с промените.

В случай, че не сте съгласни с промените, е необходимо да ни уведомите преди съответните промени да влязат в сила и ние незабавно ще закрием Вашата сметка. В този случай ще Ви възстановим наличния баланс по сметката Ви в Paysera.

Актуална версия на Общите условия за сметката, както и всички известия за бъдещи промени, са винаги достъпни чрез нашия уеб сайт. Необходимо е редовно да проверявате уеб сайта и своя акаунт за подобни известия и промени.

27. В кои случаи използването на дебитната карта Paysera Visa и картовата сметка може да бъде възпрепятствано?

В редки случаи възможността да използвате своята карта или сметка може да бъде възпрепятствана, например при извършването на дейности по поддръжка на нашите системи. Ако това се случи, може да не сте в състояние:

- а) да използвате картата си за плащане на покупки или теглене на пари в брой на банкомат, и/или
- б) да проверите баланса по Вашата сметка и/или да получите информация за скорошните Ви транзакции.

В допълнение, подобно на други разплащателни карти, не можем да гарантираме, че търговецът ще приеме Вашата карта, нито че задължително ще потвърдим някоя конкретна транзакция. Това може да се дължи на проблем със системата, обстоятелства извън нашия контрол, задължение да спазваме законовите и нормативните разпоредби, както и поради прекратяване, ограничаване или закриване на сметката Ви или отказ да бъде заменена, в съответствие с настоящите Общи условия.

28. Каква е нашата отговорност?

В случай на некоректно удържане на средства от Вашата сметка, се ангажираме да ги възстановим. Ако впоследствие се окаже, че върнатата сума в действителност е била удържана коректно, е възможно да я приспаднем от наличния баланс по сметката Ви, като за това е възможно да Ви бъде начислена и такса. Ако нямате достатъчно налични средства, трябва да заплатите сумата веднага след поискване.

Носим отговорност и в случай, че са извършени неоторизирани транзакции, след получено уведомление за загуба, кражба, компрометиране или неразрешено използване на Вашата карта или сметка, и не сте действали неправомерно или в нарушение на настоящите Общи условия.

Не носим отговорност в следните случаи:

- когато търговец откаже да приеме Вашата карта;
- за прекъсване, нарушаване или влошаване на нашата услуга или на услугите на трети лица, които сме ангажирали при изпълнение на задълженията си по настоящия договор;
- при отказ да бъде разрешена транзакция;
- за анулиране или преустановяване на използването на Вашата карта или сметка;
- за загуби, произтичащи от невъзможността да използвате картата си или да получите достъп до сметката си поради неизправности;
- за каквито и да е преки или косвени щети или загуби, които може да претърпите, включително загуба на приходи, накърняване на репутация, имидж, пропуснати възможност или очаквани спестявания, в резултат на цялостното Ви или частично използване или невъзможността да използвате своята карта, мобилното приложение, уебсайта или сметка, или използването на Вашата карта или сметка от която и да е трета страна (освен ако законът не изисква друго);
- за качеството, безопасността, законността или всеки друг аспект на стоките или услугите, закупени с

Вашата карта; и

- всякакви необичайни и непредвидими обстоятелства извън нашия контрол.

Никоя от разпоредбите на настоящите Общи условия не може да се използва за освобождаване от отговорност в случай на смърт или телесна повреда, причинени от небрежност, измама или преднамерено изопачаване на факти, както и от всяка установена от закона отговорност, която не може да бъде изключена или променена по взаимно съгласие на страните.

29. Какви такси (различни от таксите в уебсайта) могат да бъдат начислени?

Възможно е да начислим такса за всички обосновани разходи, които сме поели при предприемането на действия, насочени към прекратяване на използването на картата или сметката и възстановяване на парични суми, дължими в резултат на Ваши действия, ако:

- използвате картата и сметката недобросъвестно и с цел измама;
- не използвате Вашата карта или сметка в съответствие с настоящите Общи условия; или
- проявили сте груба небрежност, например като не сте съхранявали своята карта или ПИН код защитени или като не сте ни уведомили своевременно, ако Вашата карта е била изгубена, открадната или използвана от друго лице, или когато достъпът до сметката Ви е бил компрометиран.

При подобни обстоятелства няма да възстановим средства от транзакции и си запазваме правото да удържим от сметката Ви всякакви обосновани разходи, които сме поели при предприемането на действия, насочени към прекратяване на използването на сметката Ви и възстановяване на парични суми, дължими в резултат на Ваши действия.

В случай, че не сте действали недобросъвестно или с груба небрежност, и сте използвали своята карта и сметка в съответствие с настоящите Общи условия, Вашата максимална отговорност за всяка неоторизирана транзакция, произтичаща от ползването на изгубена или открадната карта или данни преди да ни уведомите за това, ще бъде в размер на 50 евро.

Възможно е да начислим и допълнителни такси, в случай, че се налага ръчно да извършим действия за изпълнение на платежна операция или да коригираме грешка в превод, направена в резултат на грешка или пропуск от Ваша страна.

30. Имам ли право да предоставя достъп до своята сметка на трети страни доставчици?

Можете да разрешите на регулирани трети страни доставчици (наричани по-долу „ТСД“) (включително доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметки и доставчици на услуги по инициране на плащания) достъп до Вашата онлайн сметка за извършване на плащания, получаване на информация за баланс по сметки или за предишни транзакции.

Преди да бъде дадено съгласие на ТСД, е необходимо да:

- а) се убедите, че ТСД е оторизиран и притежава всички необходими регулаторни разрешения;
- б) проверите на какво ниво на достъп се съгласявате, как ще се използва сметката Ви и до каква степен Вашите данни ще бъдат споделяни с трети страни; и
- в) се запознаете с правата и задълженията си по споразумението с ТСД, по-специално с правото си да оттеглите съгласието си за достъп до Вашата сметка.

Ние не се явяваме страна по Ваши споразумения с ТСД и не носим отговорност за тези споразумения.

В съответствие с Вашите права за възстановяване на суми съгласно настоящите Общи условия, ние не носим отговорност за:

а) загуби в резултат на използване на ТСД и сключване на споразумение с ТСД; и

б) действията, предприети от ТСД във връзка със спиране или прекратяване на използването на тяхната услуга от Ваша страна или за възникнали загуби.

31. Мога ли да прехвърля моите права и задължения, съгласно настоящите Общи условия?

Нямате право да прехвърляте или възлагате на друго лице правата или задълженията, които може да имате съгласно настоящите Общи условия, без предварително писмено съгласие от наша страна. Възможно е да прехвърлим правата и задълженията по настоящите Общи условия на всяко друго лице по всяко време, след като Ви уведомим за това не по-малко от два месеца предварително. При подобни обстоятелства, Вашите права няма да бъдат засегнати.

32. Приложимо право

Всяка кореспонденция между Вас и издателя на карти „Contis Financial Services“ Ltd ще се осъществява на английски език.

По отношение на услугите, предоставяни от издателя на карти (Contis Financial Services Limited), се прилага законодателството на Обединеното кралство.

Услугите, предоставяни от Дистрибутора, попадат под юрисдикцията, определена в Генералното споразумение за платежни услуги.

33. Какви такси и лимити се прилагат?

Необходимо е да заплащате такси за обслужване на карта, за платежни операции и други операции, свързани с издаването на карта. Актуалните такси са посочени в секция такси и лимити.

Потвърждавате, че сте се запознали с таксите за картовите услуги.

С потвърждението на настоящите Общи условия Вие предоставяте неотменимо съгласие за автоматично приспадане на такси от Вашите сметки, които са достъпни в системата на www.paysera.bg.

Вашата VISA дебитна карта Paysera Visa и картовата сметка се издават от „Contis Financial Services“ Ltd, които са лицензирани от Агенцията за финансов контрол като издател на електронни пари (регистрационен номер: 900025) и са член на Visa. Седалище на дружеството: Navigation House, Belmont Wharf, Skipton, North Yorkshire, United Kingdom BD23 1RL.

Моля, обърнете внимание, че дебитната карта Paysera Visa и картовата сметка са продукт, свързан с електронни пари и въпреки че се регулират от Агенцията за финансов контрол, не са обект на програмата за компенсиране в областта на финансовите услуги (Financial Services Compensation Scheme). Ние гарантираме, че всички получени от Вас средства се съхраняват в специална отделна сметка, така че в случай на несъстоятелност на „Contis Financial Services“ Ltd, Вашите средства ще бъдат защитени срещу вземания на кредитори.

Общи условия за сметка към Paysera Visa дебитна карта (валидна до 16.09.2019)