Изтича на: 2025-12-22

Общи условия за сметка към платежна карта Visa за физически лица

Настоящите Условия са приложими за вашата сметка за платежна карта Visa и вашата платежна карта Visa. Моля, прочетете ги внимателно. Копие от тези Условия можете по всяко време да изтеглите от вашия профил, като влезете в bank.paysera.com.

Сметката за платежна карта Visa и платежната карта Visa са услуги за електронни пари, предоставяни от UAB „Finansinės paslaugos „Contis“. Дистрибуторът може да превежда средства от вашата сметка в Paysera, за да покрие операциите, които извършвате с вашата платежна карта Visa.

В настоящите Условия се използват следните дефиниции:

„Дистрибутор" – Paysera LT, UAB, ЕИК 300060819; лиценз за дружество за електронни пари № 1, издаден на 27.09.2012 г.; органът, издал лиценза и упражняващ надзор върху дейността – Литовската централна банка (www.lb.lt). Данните за Paysera LT, UAB се събират и съхраняват в Регистъра на юридическите лица на Република Литва. Дистрибуторът разпространява картата до вас и ви осигурява достъп до сметката за платежна карта.

„Вие“ – притежателят на сметката, който е оторизиран ползвател на сметката за платежна карта Visa и на платежната карта Visa, както и държател на допълнителна карта.

„Ние“, „нас“ или „наш“ – това е UAB „Finansinės paslaugos „Contis“ или Дистрибуторът, действащ от името на UAB „Finansinės paslaugos „Contis“.

Ако имате въпроси, моля, свържете се с отдела за обслужване на клиенти:

- по телефон: +359 2 494 2044 (прилагат се стандартни тарифи);
- по имейл: support@paysera.bg
- онлайн: чрез вашия Paysera профил на www.paysera.bg, като изберете *Съобщения* > *Напиши съобщение*;
- чрез мобилното приложение: във вашето мобилно приложение на Paysera изберете *Профил* > *Контакт*;
- по поща: „Paysera Bulgaria“ EOOD, ул. „Иван Вазов“ 3, София, България.

Издателят на вашата платежна карта Visa и доставчикът на сметката за платежна карта Visa е UAB „Finansinės paslaugos „Contis“, ЕИК 304406236, регистрирано в Регистъра на юридическите лица на Република Литва, със седалище и адрес на управление – Gedimino pr. 20, Vilnius, Lithuania, притежаващо лиценз за дружество за електронни пари № 53, издаден на 23.07.2019 г. от Литовската централна

банка, надзорен орган, намиращ се на Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Lithuania, телефонен номер +370 800 50 500. Повече информация за Литовската централна банка е налична на адрес https://www.lb.lt/en. Дистрибутор на вашата платежна карта Visa е Paysera LT, UAB.

1. Какво представляват сметката и картата Visa за частни лица?

Сметката за платежна карта Visa за частни лица е сметка за електронни пари, от която можете да извършвате и получавате плащания.

Платежната карта Visa за частни лица е платежна карта Visa, която може да се използва в целия свят, където се приемат карти Visa. Платежната карта Visa може да бъде издадена във физически формат или като дигитална карта, достъпна в онлайн банкирането и (или) мобилното приложение на Paysera. С тази карта можете да плащате за стоки и услуги онлайн, в магазини, по телефон, както и да теглите пари в брой от банкомат.

С платежната карта Visa за частни лица може да се извършват плащания само след предварително захранване на нейната сметка, затова преди да извършвате преводи или плащания с вашата карта, уверете се, че по сметката за платежна карта Visa за частни лица има достатъчно наличност. Средствата, съхранявани в сметката за платежна карта Visa за частни лица, не са банкови депозити и върху тях не се начислява лихва.

Дигиталната карта съдържа същата информация като физическата карта, но се издава по електронен път и може да се използва за онлайн разплащания, плащания без представяне на картата, както и безконтактни операции чрез съвместими дигитални портфейли.

2. Кой може да кандидатства за сметка и карта Visa за частни лица?

Сметка и карта Visa за частни лица се издават на лица, пребиваващи в ЕИП, навършили 16 години. Можете да кандидатствате за поръчка само ако сте клиент на Дистрибутора (имате Paysera сметка, преминали сте изискваните от Дистрибутора процедури за проверка на клиента и сте потвърдили самоличността си). За да откриете сметка, трябва да предоставите имейл адрес и мобилен телефонен номер, за да може Дистрибуторът да се свърже с вас. За всеки адрес на пребиваване могат да бъдат предоставени не повече от четири сметки за частно лице и не повече от двадесет сметки за юридическо лице.

3. Мога ли да поръчам допълнителна платежна карта Visa за частни лица за друго лице през моя Paysera профил?

Вие можете да поръчате допълнителна платежна карта Visa за частни лица за допълнителен картодържател, но за това може да бъде приложена комисиона, посочена в таблицата с такси и лимити (раздел 33). Държателят на допълнителна карта може да бъде лице, навършило 14 години. Поръчвайки допълнителна карта за друго лице, вие давате съгласието си ние да му издадем карта и допълнителният картодържател да потвърждава операции от ваше име. Допълнителният картодържател разполага със средствата в платежната карта Visa и за него важат същите лимити.

Вие се съгласявате да поемете отговорност за всички операции, извършени от държателя на допълнителната платежна карта Visa, за ползването на допълнителната карта, както и за всички такси, които могат да бъдат приложени към допълнителния картодържател.

4. Как да поръчам платежна карта Visa за частни лица?

Платежна карта Visa можете да поръчате на нашия уебсайт.

Преди откриването на сметката и издаването на платежната карта Visa, ние ще поискаме от вас да потвърдите самоличността си, като можем да поискаме да потвърдите и адреса си на пребиваване. Може да се наложи да предоставите документи, удостоверяващи вашата самоличност, например паспорт, шофьорска книжка, национална лична карта, сметки за комунални услуги, банкови извлечения и други документи. Също така ще трябва да извършим вашата проверка по електронен път.

При поръчка на платежна карта(и) Visa, вие трябва да имате достатъчно средства в своята Paysera сметка, за да покриете таксите за издаване, доставка и едномесечна такса за обслужване на картата. Ако наличността в сметката ви в Paysera е недостатъчна, няма да можете да поръчате карта(и).

Таксите за издаване и доставка на платежна карта Visa се удържат автоматично по време на поръчката, а месечната такса за обслужване на картата се удържа в момента на активиране на картата. Дигиталната карта се издава по електронен път и става достъпна във вашата онлайн сметка и мобилно приложение веднага след успешна поръчка и плащане. Сроковете за доставка на физически карти не се прилагат за дигитални карти.

Платежната карта Visa ви се доставя по пощата на посочения адрес в срок от 60 (шестдесет) дни от поръчката. Ако не сте получили картата Visa в рамките на един календарен месец, трябва да ни уведомите за това. Разпоредбите за доставка в тази точка се прилагат само за физически карти.

Ако се установи, че не сте получили картата Visa не по ваша вина, изпратената карта се блокира за постоянно, а нова карта се произвежда и изпраща до вас безплатно. Ако не получите и втората карта, ще можете да получите новата карта в офис за обслужване на клиенти на Paysera.

5. Как да активирам карта Visa?

След получаване на новата карта Visa, трябва да се подпишете върху лентата за подпис, намираща се на гърба на картата. Дигиталната карта не се издава във физическа форма и няма лента за подпис.

След това е необходимо да активирате картата Visa. Можете да направите това, като влезете в своята сметка за платежна карта Visa на адрес www.paysera.bg.

Вие също така трябва да получите PIN код, за да можете да извършвате плащания и да теглите пари в брой от банкомати. Ще научите PIN кода в момента на активиране на картата в онлайн банкирането.

С активирането на картата вие се съгласявате с настоящите Условия. Всички разпоредби на Общото споразумение за платежни услуги за частни клиенти на Paysera и приложението „Платежни инструменти“ също са приложими за вас.

Вашата платежна карта Visa трябва да бъде активирана в рамките на 3 месеца от нейното производство, в противен случай тя ще бъде автоматично блокирана, а сметката ви може да бъде закрита.

Ако сте поръчали платежна карта Visa за друго лице, вие носите отговорност за предоставянето на информацията, необходима за активиране на картата и получаване на PIN код, на това лице. Ако допълнителният картодържател започне да използва картата, ние ще считаме това за потвърждение, че сте му предоставили настоящите Условия и той се е съгласил с тях.

Дигиталната карта се счита за активирана от момента на нейното издаване и може да се използва без никакви допълнителни действия, освен сигурно удостоверяване в мобилното приложение.

Ако пликът е повреден или имате съмнения, че картата може да е била извадена от плика, не активирайте получената по пощата карта, а информирайте Дистрибутора за това (в рамките на 24 часа)

и върнете плика с картата на Дистрибутора.

6. Как да променя своя PIN код?

Можете да промените своя PIN код на банкомати, които предлагат тази услуга; списък на банкоматите, предлагащи тази услуга, е наличен на https://www.visa.com/atmlocator. Напомняне за PIN кода можете да получите в своя профил на нашия уебсайт на адрес www.paysera.bg.

7. Как да захраня сметката за платежна карта Visa?

Можете да превеждате средства към своята сметка за платежна карта Visa, като влезете в своя профил на адрес www.paysera.bg.

Времето за зачисляване на средствата по вашата сметка за платежна карта Visa зависи от начина на захранване. Не можете да внасяте пари в сметката си чрез превод от кредитна карта. Сумата на захранването не може да надвишава наличността по сметката, от която извършвате захранването.

За плащания към вашата сметка могат да се прилагат такси, вижте таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33). За вашата сметка и карта важат определени лимити и изисквания за ползване; тези лимити и изисквания са описани подробно в таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33). Запазваме си правото да не изпълним плащане към вашата сметка, ако подозираме, че то може да е свързано с незаконна дейност или при възникване на други изключителни обстоятелства.

Веднага след като получим внесените средства, те ще се появят във вашата сметка за платежна карта Visa и ще могат да бъдат използвани. В случаите, когато преводът към вашата сметка трябва да бъде потвърден от банката на нареждащия, преводът може да се забави до три работни дни.

Ако по вашата сметка по грешка е преведена по-голяма сума пари, ние имаме право да удържим прекомерната сума от сметката.

8. Какви платежни операции мога да извършвам?

С вашата платежна карта Visa, включително физически и дигитални карти, можете да потвърждавате следните операции към търговци, при които е възможно плащане с платежна карта Visa:

- **Плащания с карти с чип и PIN код** – чрез поставяне на платежната карта Visa за частни лица в терминала и въвеждане на вашия PIN код;
- **Плащания с карта с магнитна лента** във всеки търговски обект, в който не е възможно плащане с чип и PIN карти, чрез подписване на касова бележка;
- **Безконтактни плащания с карта** чрез доближаване на платежната карта Visa до безконтактен терминал;
- **Онлайн плащания с карта в интернет магазини**, чрез предоставяне на данните на платежната карта Visa за частни лица и всякакви други данни за сигурност, напр. данните за вход с вашия код за сигурност, изисквани от интернет магазина;
- **Плащания по поща или телефон**, чрез предоставяне на данните на платежната карта Visa по искане на търговеца;
- **Теглене на пари в брой от банкомати** чрез поставяне на платежната карта Visa за частни лица в банкомат, обозначен с логото на Visa, въвеждане на PIN код и следване на инструкциите на банкомата;
- **Плащания с електронен портфейл** чрез добавяне на картата към портфейл Samsung Pay, Google Pay или Apple Pay (когато е възможно) на вашия мобилен телефон и доближаване на мобилния телефон до безконтактен терминал или чрез избор на опцията за електронен

портфейл онлайн. Потвърждавате операцията с електронния портфейл чрез протокола за сигурност на мобилния телефон, който може да включва биометрична информация, например отпечатък или функция за разпознаване на лице.
- Дигиталните карти могат да се използват за онлайн разплащания, в електронни портфейли (когато тази възможност е налична) и за безконтактно теглене на пари в брой от банкомати чрез съвместими портфейли, поддържащи функцията за безконтактно теглене.

Както и при другите платежни карти, не можем да гарантираме, че трета страна или банкомат ще приеме вашата карта.

Освен това може да бъдете помолени да въведете еднократен код за потвърждение или друга информация за сигурност, включително, ако е възможно и изберете такъв метод на идентификация, биометрична информация за потвърждаване на операцията или извършване на промени по сметката. Еднократните кодове за потвърждение ще бъдат изпращани на мобилния телефонен номер, регистриран във вашата сметка.

Веднага след като вашата трансакция бъде потвърдена, ние ще удържим сумата на трансакцията от наличните средства във вашата сметка за платежна карта Visa. Таксите могат да бъдат удържани в момента на потвърждаване на трансакцията или след потвърждаване на трансакцията през системата на Visa. Можете да прегледате подробно извлечение за всяка трансакция, включително таксите, в своя профил на адрес bank.paysera.com или през мобилното приложение.

След получаване на потвърждение на операцията, средствата ще бъдат преведени на търговеца в рамките на 3 дни, а на банката или финансовата институция – в деня, в който е получено потвърждението, или на посочената от вас по-късна дата за плащане на операциите. Средствата по операцията при извършване на операции с карта се зачисляват, когато търговецът или операторът на банкомата ни предостави инструкции за операцията.

9. Мога ли да анулирам операция?

Обикновено не можете да анулирате вече потвърдена операция. Въпреки това имате възможност да анулирате операция, ако потвърдената от вас операция трябва да бъде изпълнена в бъдеще (с бъдеща дата). Но ако е посочена конкретна дата, не можете да анулирате платежното нареждане след края на работния ден, предхождащ посочения ден на операцията.

За да анулирате постоянно потвърждение за плащане с карта Visa за частни лица, трябва да информирате търговеца за това до края на работния ден, който е преди деня, в който е трябвало да бъде извършена операцията, и ако е необходимо, да предоставите на нас копие от уведомлението.

Ако анулирате операция по реда, описан в този раздел, ние или по наше искане, можем да приложим такса за анулиране (вижте таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33)).

10. Мога ли да плащам за стоки в чуждестранна валута?

Основната валута на вашата платежна карта Visa е евро. Ако извършите плащане или изтеглите пари в брой от банкомат във всяка друга валута, ние ще конвертираме сумата на операцията в евро според определения от Visa обменен курс, валиден в деня на обработка на операцията. Денят на обработка на операцията не е задължително да съвпада с деня на извършване на операцията.

Ако извършите плащане с вашата карта, чиято основна валута е евро, в европейска държава, чиято национална валута не е евро, вашият доставчик на услуги може да посочи приложимия обменен курс и сумата в евро, както и процентната разлика между курса, прилаган от картовите системи, и курса на Европейската централна банка (ЕЦБ).

За всяка трансакция ще се прилага международна комисиона (вижте таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33)).

При захранване на сметката за платежна карта Visa за частни лица във валута, различна от евро, сумата автоматично се конвертира по действащия към момента обменен курс на Дистрибутора, който се актуализира постоянно и се публикува на интернет страницата на Paysera.

Промените в обменния курс, приложим при конвертиране на валутата на чуждестранна операция, ще бъдат извършени незабавно. Можете да намерите обменния курс, приложен на определена дата при конвертиране по време на операция, извършена във валута, различна от евро, тук.

11. Мога ли да плащам за всичко с моята платежна карта Visa за частни лица?

Не можете да използвате вашата карта за незаконни цели. Картата също така не може да се използва за извършване на определени операции. По-подробна информация е предоставена в член 9 на Общото споразумение за платежни услуги.

12. Как да проверя баланса по сметката за платежна карта Visa за частни лица?

Можете сигурно да проверите баланса по вашата сметка за платежна карта Visa, като влезете в профила си на интернет страницата на Paysera. Вашето извлечение ще съдържа:

- информация за получателя на всяка операция и основанието за плащане, по които можете да идентифицирате всяка платежна операция;
- сумата на операцията и валутата, в която е извършена операцията;
- комисионата за операцията;
- обменния курс, приложен към платежната операция (ако е приложимо); и
- датата на потвърждаване на операцията или на нейното осчетоводяване по сметката.

Тази информация можете по всяко време безплатно да проверявате в своя профил и при необходимост да я записвате и възпроизвеждате. Хартиени извлечения се предоставят при поискване, като за тази услуга се прилага комисиона (вижте таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33)).

Освен това може да бъдете помолени да въведете еднократен код за потвърждение или друга информация за сигурност, включително, ако е възможно и изберете такъв метод на идентификация, биометрична информация за получаване на достъп до вашата сметка. Еднократните кодове за потвърждение ще бъдат изпращани на мобилния телефонен номер, регистриран във вашата сметка.

13. Колко време е валидна платежната карта Visa за частни лица?

Вашата платежна карта Visa за частни лица е валидна за период от 4 години. След изтичане на срока на валидност няма да можете да използвате картата. При анулиране на вашата карта или изтичане на нейния срок на валидност, настоящият договор се прекратява и не се подновява.

След изтичане на срока на валидност, нова карта се издава автоматично, ако в рамките на 90 дни преди изтичането е извършена поне една платежна операция с физическата карта.

Ако желаете новата(ите) платежна(и) карта(и) Visa да бъде(ат) доставена(и) на друг адрес, трябва да посочите това във вашия профил в системата на Paysera не по-късно от 30 дни преди изтичане на срока на валидност на картата(ите), следвайки инструкциите, предоставени в системата на Paysera.

За издаването и доставката на новата(ите) карта(и) се прилагат стандартни такси, които се удържат автоматично при подновяване на картата от вашата сметка в Paysera или от сметката за платежна

карта Visa.

14. Прилагат ли се лимити за разходи за платежната карта и сметката Visa за частни лица?

Вие можете да изразходвате сума пари, не по-голяма от наличността във вашата сметка за платежна карта Visa за частни лица. Лимити се прилагат и за теглене на пари в брой от банкомати. Други лимити могат да се прилагат към сумата на разходите и броя на операциите, които можете да извършвате. Подробна информация е предоставена в таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33) и във вашия профил.

Ако поради някаква причина бъде извършена операция без достатъчна наличност по вашата сметка за платежна карта Visa за частни лица, вие ще бъдете длъжни да ни възстановите липсващата сума, освен ако това не се е случило поради грешка на търговеца, на когото сте извършили плащането.

Липсващата сума можем да удържим от всяка карта, която сте свързали с нас, или от средствата, намиращи се във вашата сметка в Paysera. Можем да преустановим ползването на картите, докато липсващата сума бъде покрита.

15. Какво да направя, ако от сметката ми е удържана по-голяма от необходимото сума или комисиона за операции, които не разпознавам?

Ако решите да оспорите операция, извършена с вашата карта, първо трябва да се свържете с търговеца, тъй като проблемът може да бъде разрешен най-бързо по този начин. Ако не успеете да разрешите спора с търговеца или спорът възникне за всяка друга операция по сметката, трябва да се свържете с нас незабавно, но не по-късно от 13 месеца от деня, в който сте разбрали за незаконната или неправилно извършена платежна операция.

Когато ни информирате за това, че не сте оторизирали плащане съгласно настоящите Условия, предприели сте всички разумни мерки за защита на личната информация за сигурност, както и че вашата карта се съхранява сигурно, не сте разкрили PIN кода или данните за сигурност на никого и не сте извършили незаконни действия, ние:

а) ще ви възстановим сумата на незаконното плащане; и

б) ще възстановим баланса по сметката до състоянието, в което би бил, ако неоторизираното плащане не беше извършено.

Освен тези задължения, ние няма да носим никаква друга отговорност пред вас. В случаите, когато посочените от вас данни на получателя са грешни, ние не носим отговорност за неизпълнението или неправилното изпълнение на платежната операция, но ще положим всички усилия, за да възстановим средствата от платежната операция, и ще ви информираме за резултата.

Можете да изисквате възстановяване на средства за операции, когато:

- операцията не е била оторизирана съгласно настоящите Условия;
- ние сме отговорни за неизпълнена или неправилно изпълнена операция. При такива обстоятелства ние ще ви възстановим сумата на неизпълнената или неправилно изпълнената платежна операция и ще възстановим баланса по платежната сметка до състоянието, в което би бил, ако погрешната платежна операция не беше изпълнена. Ние също така ще ви възстановим: а) всички преки комисиони, за които сте отговорни, и б) всички лихви, които трябва да платите поради неизпълнената или неправилно изпълнената платежна операция; или
- в момента на оторизиране на предварително потвърдена операция не е била посочена точната сума, а удържаната сума е по-голяма от тази, която разумно би могло да се очаква, предвид предходните примери за разходи с картата и обстоятелствата на операцията. Ние ще

възстановим цялата сума на платената операция или ще предоставим причини, поради които отказваме да възстановим сумата на платената операция. Средствата ще бъдат възстановени или ще бъдат предоставени причини за отказ от възстановяване в рамките на 10 работни дни от деня на получаване на искането за възстановяване на пари или, ако е приложимо, в рамките на 10 работни дни от деня на получаване на изискваната допълнителна информация. При тези обстоятелства искането за възстановяване на средства няма да бъде прието, ако сумата на операцията е била предвидена най-малко 4 седмици преди датата на операцията, или ако искането е подадено по-късно от 8 седмици след като сумата е била удържана от вашата сметка.

16. О какво става със сигурността?

Длъжни сте да пазите своята карта и данни за вход, да не ги разкривате на други лица и да не позволявате на никого да ги използва. Трябва във всички случаи да пазите своите данни за сигурност: никога не разкривайте на никого своя PIN код или данни за сигурност и не съхранявайте информация за своя PIN код заедно с вашата карта. Данните за сигурност включват потребителско име и парола, използвани за влизане във вашия профил или всеки друг сайт, в който се съхранява информация за вашата карта или сметка. Препоръчваме ви редовно да проверявате баланса по вашата сметка, като влизате в своя профил или като се свързвате с отдела за обслужване на клиенти. Трябва също така да гарантирате, че достъпът до вашата дигитална карта и устройството, на което се съхранява, е защитен със сигурно удостоверяване, например парола, PIN код или биометрична идентификация.

17. Какво да направя, ако моята платежна карта Visa за частни лица е била изгубена или откраднатa, или информацията за моята сметка е станала известна на други лица?

Ако вашата платежна карта Visa за частни лица е била изгубена или откраднатa, или подозирате, че друго лице може да е разбрало вашия PIN код или данни за сигурност или е влязло във вашия профил без ваше разрешение, длъжни сте незабавно да ни уведомите по телефон или като влезете в своя профил. Обажданията се таксуват по стандартните тарифи на страната. Ако вашето устройство, на което се съхранява дигиталната карта, бъде изгубено, откраднато или възникнат съмнения, че е осъществен достъп до него без разрешение, длъжни сте незабавно да блокирате картата през онлайн банкирането или незабавно да ни уведомите. Използването на вашата карта ще бъде незабавно преустановено, а вашата сметка за платежна карта Visa – блокирана. Ако след като сте съобщили за изгубена карта, по-късно я намерите, не можете да продължите да използвате картата. Срежете картата на две през полето за подпис, магнитната лента и чипа.

При поискване от ваша страна да направим това, след предоставяне на информация и извършване на други изисквани действия, ние ще проучим всички оспорвани операции и неправилно използване на вашата карта или сметка.

Ако разследването покаже, че сте оторизирали оспорваната операция или сте действали недобросъвестно или с груба небрежност (например не сте опазили своята карта, данни за сигурност или PIN код, или след като сте научили за загубата, кражбата, незаконното използване на картата или сметката, не сте ни уведомили незабавно за това), сумата на операцията няма да ви бъде възстановена и ще бъдете изцяло отговорни за всички загуби, понесени поради незаконно използване на картата или сметката.

Ако разследването покаже, че не сте действали недобросъвестно и не сте проявили груба небрежност, вашите максимални загуби или отговорност към нас за всяка незаконна операция ще бъдат ограничени до сумата от 50 евро, и ние или по наше искане, ще ви възстановим парите от операцията възможно най-бързо, но не по-късно от края на следващия работен ден след деня на получаване на вашето уведомление.

18. Можете ли да блокирате операция без мое съгласие?

Можем да откажем изпълнението на операция в следните случаи:

- ако имаме основателни съмнения относно сигурността на вашата карта или сметка или подозираме, че вашата карта или сметка се използва незаконно или за незаконни цели;
- ако по време на операцията във вашата сметка за платежна карта Visa няма достатъчно средства за сумата на операцията и за всички приложими такси;
- ако по вашата сметка има отрицателен баланс;
- ако имаме причини да смятаме, че не спазвате настоящите Условия при ползване на картата или сметката;
- ако смятаме, че операцията е подозрителна или незаконна (например ако смятаме, че операцията се извършва за незаконни цели); или
- поради грешки, повреди (механични или други), както и поради отказ на търговци, платежен процесор или платежни системи, като Visa, SEPA, BACS, CHAPS, да обработят операцията, или поради други причини.

При отказ на операция ние ще ви уведомим незабавно за това и ще ви информираме за причините, освен ако приложимото законодателство не предвижда да не се разкрива причината за отказа на операцията. Можете да коригирате всяка информация, с която разполагаме и поради която можем да сме отказали операцията, като се свържете с отдела за обслужване на клиенти.

Дигиталната карта можете временно да блокирате и деблокирате през онлайн банкирането или мобилното приложение. Блокираната карта не може да се използва, докато не бъде деблокирана отново. Платежната карта Visa може също така да бъде блокирана за постоянно и преустановена, ако въведете грешен PIN код 3 (три) пъти подред на банкомат или на ПОС терминал.

Можем временно да преустановим ползването на картата поради важни причини (актуализация или поддръжка, смяна на софтуер и др.).

19. Мога ли да анулирам своята сметка за платежна карта Visa и картата за частни лица?

Вие имате право да анулирате своята сметка за платежна карта Visa и картата в рамките на 14 дни от деня на откриване на сметката, без да плащате никаква неустойка. В такъв случай ние ще ви възстановим платените такси за издаване на картата. При направени разходи за поръчка на картата на ваше име, имаме право да удържим от вашата сметка такса за анулиране на картата. Можете също така да анулирате своята карта след изтичане на 14-дневния период, като се свържете с отдела за обслужване на клиенти, в мобилното приложение или на интернет страницата – в такъв случай ще се прилагат таксите, посочени в таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33). След анулиране на картата, трябва да я срежете на две през полето за подпис, магнитната лента и чипа.

Всички такси ще бъдат разпределени до момента на прекратяване на договора, а всички авансово платени такси ще бъдат възстановени пропорционално. Вие нямате право да си получите парите обратно, ако операцията е била потвърдена или изчаква потвърждение, или след прилагане на такси за ползване на картата или сметката, когато това се е случило преди анулирането или изтичането на валидността на картата или сметката.

20. Може ли моята сметка за платежна карта Visa за частни клиенти да бъде анулирана?

Ние можем да анулираме вашата сметка и да прекратим настоящия договор, като ви уведомим за това не по-късно от два месеца предварително. Възможни причини за анулиране:

- изтича срокът на настоящия договор или на вашата карта;
- вие нарушавате важна разпоредба на настоящия договор или многократно нарушавате договора и не отстранявате нарушението навреме;
- вашите действия застрашават нашите служители или представители; или;
- не заплащате приложимите такси или не покривате отрицателния баланс по картата.

Ние можем също така незабавно да анулираме вашата карта или да блокираме вашата сметка за платежна карта Visa, ако:

- подозираме незаконно използване на вашата карта или сметка или измама;
- в други случаи, свързани със сигурността;
- сме длъжни да го направим съгласно изискванията на законодателството;
- ако не платите приложимите за вас такси или не покриете отрицателния баланс по картата; или
- има и други причини за извършване на такива действия съгласно законите или Общото споразумение за платежни услуги.

Ние можем също така да ограничим възможността за ползване на вашата карта и (или) сметка, ако смятаме, че тези инструменти могат да бъдат използвани за изпиране на пари или финансиране на тероризъм, измама или за други престъпни цели. Ако сме длъжни да предприемем тези действия, ще предоставим обяснение (ако е възможно) защо трябва да бъдат предприети такива действия, освен ако законодателството не предвижда друго.

При такива обстоятелства трябва да ни информирате за по-нататъшните действия по отношение на баланса по сметката. Трябва да направите това в рамките на 3 месеца от деня на получаване на нашето уведомление за закриване на сметката.

21. Мога ли да си възстановя средствата, които съм превел по своята сметка?

Вие можете да изпразните сметката, като плащате с намиращите се в нея средства, като изтеглите остатъка от банкомат или като преведете парите по друга сметка. Приложимите такси ще намерите в таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33).

Друг начин е да се свържете с нашия отдел за обслужване на клиенти и да подадете искане за възстановяване на средствата, намиращи се във вашата сметка, като съобщите, че вашата карта е била унищожена чрез срязване. Не е необходимо дигиталните карти да се унищожават физически, но трябва да гарантирате, че дигиталната карта е окончателно изтрита от всички устройства и портфейли. Ние ще ви преведем средствата в сметката, освен ако:

- искате изплащане преди прекратяването или изтичането на настоящия договор;
- прекратявате настоящия договор преди договорения срок за прекратяване или изтичане; или
- искате изплащане на парите повече от една година след прекратяването или изтичането на настоящия договор.

В посочените случаи ще се прилага допълнителна такса (вижте таблицата „Такси и лимити“ (раздел 33)). Във всички останали случаи за изкупуване на електронни пари не се прилага допълнителна такса. При изкупуване на електронни пари вие плащате стандартната комисиона на Paysera за превод на пари и (или) теглене, която зависи от избрания от вас начин за превод и (или) теглене на електронни пари.

Средствата във вашата сметка няма да бъдат възстановени, ако подадете искане за възстановяване на средства повече от шест години след датата на прекратяване или изтичане на настоящия договор.

Всички средства ще бъдат възстановени в евро по избрана от вас банкова сметка. Ние си запазваме правото преди превеждане на средствата по сметката да изискваме от вас да предоставите доказателства, че банковата сметка е ваша. За да можем да изпълняваме своите правни задължения,

преди изпълнение на вашето искане за възстановяване на пари можем да ви помолим да предоставите определена информация, например документи за самоличност. Ако няма възможност за възстановяване на средствата по посочената от вас сметка поради причини, независещи от нас, ще бъдете уведомени незабавно за това. Тогава ще ви помолим да посочите друга сметка или да предоставите допълнителна информация, необходима за възстановяване на средствата (извършване на плащането).

В раздел 28 са посочени обстоятелствата, при които не извършваме възстановяване на пари.

22. Защитени ли са парите в моята сметка за платежна карта Visa за частни лица по същия начин, както в банковата ми сметка?

Сметката и свързаната с нея карта са продукти за електронни пари и въпреки че дейността ни се контролира от Литовската централна банка, те не са покрити от Фонда за гарантиране на влоговете в Република Литва. Няма друг компенсационен план за покриване на загуби, свързани със сметката и свързаната с нея карта. Ние обаче гарантираме, че всички получени от вас средства ще се съхраняват в отделна сметка, така че в случай на несъстоятелност на нашето дружество, вашите средства да бъдат защитени от претенции на нашите кредитори.

23. Как да подам жалба?

Ако не сте доволни от своята карта или сметка, или от начина, по който се управляват, можете да се свържете с отдела за обслужване на клиенти за разглеждане на вашата ситуация. Всички ваши жалби ще бъдат разглеждани бързо и справедливо.

На всички ваши въпроси по жалбата ще отговорим по имейл и (или) с препоръчано писмо. Отговорът ще бъде предоставен в рамките на 15 работни дни от деня на получаване на жалбата. Ако не е възможно да се предостави отговор в определения срок, ще изпратим неокончателен отговор, а подробен отговор ще предоставим в рамките на 35 работни дни.

Ако във вашето качество на потребител не сте доволни от отговора, можете да се обърнете към институцията, разглеждаща потребителски жалби – Литовската централна банка – като попълните заявление в свободна форма и го изпратите на адреса, посочен на интернет страницата на институцията, разглеждаща жалби.

24. Какво да направя, ако данните ми са се променили?

Длъжни сте да ни информирате за промени в своето име, фамилия, адрес, телефонен номер или имейл адрес възможно най-бързо. Ако се налага контакт с вас по въпроси, свързани със сметката, ще използваме последната предоставена от вас контактна информация. Всички изпратени до вас имейли или SMS съобщения ще се считат за получени веднага след тяхното изпращане. Ние няма да носим отговорност, ако информацията не достигне до вас поради това, че не сте ни информирали за промяна във вашите данни.

25. Как се обработват личните ми данни?

Ние сме администратор на вашите лични данни, които използваме за целите на откриване, администриране и управление на вашата сметка и предоставяне на платежни услуги за вас. Вие се съгласявате да ни разрешите достъп, обработка и съхранение на всяка информация, която ни предоставяте, като ни давате възможност да ви предоставяме платежни услуги или по друг начин да

изпълняваме настоящия договор. За да научите повече за това как ще обработваме вашите лични данни, запознайте се с нашата Политика за поверителност. Можете да оттеглите съгласието си за обработка на тези данни, като закриете своята сметка.

26. Могат ли тези Условия да се променят?

Ние можем да променяме настоящите Условия, като ви информираме за това по имейл или по други договорени начини не по-късно от 2 месеца преди промяната. Ще се счита, че сте съгласни с промените. Ако не сте съгласни с промените, трябва да ни информирате за това преди влизането на промените в сила и ние незабавно ще закрием вашата сметка. Ако изберете да се откажете от своята сметка по този начин, ще ви възстановим останалите средства в сметката.

Най-новата версия на Условията, както и всички съобщения за бъдещи промени, винаги можете да намерите на нашия уебсайт. Длъжни сте редовно да проверявате нашия уебсайт и своя профил, за да получавате навреме информация за промените.

27. В какви случаи платежната карта и сметката Visa за частни лица може да не работят?

Понякога работата на картата или сметката може да бъде нарушена, напр. поради извършване на дейности по актуализиране на системата. В такива случаи няма да можете да: а) плащате с картата за покупки или да теглите пари от банкомати и (или) б) получавате информация за наличността по вашата сметка и (или) за последните операции.

Освен това, както и при другите платежни карти, ние не можем да гарантираме, че търговецът ще приеме вашата карта или че всички ваши операции ще бъдат потвърдени. Това може да се случи поради системна грешка, причини, които не можем да контролираме, поради законови или нормативни изисквания, временно преустановяване, ограничаване или закриване на вашата сметка или отказ за нейната подмяна съгласно настоящите Условия.

28. Нашата отговорност

При неправилно удържане на средства от вашата сметка от наша страна, ние се задължаваме да ги възстановим. Ако по-късно се установи, че възстановената сума всъщност е била удържана правилно, можем да я удържим от баланса по сметката, прилагайки комисиона. Ако нямате достатъчно средства в сметката, при поискване трябва незабавно да върнете посочената от нас сума.

Ако бъдат извършени незаконни операции, след като сте ни уведомили за загуба, кражба, повреда или незаконно използване на вашата карта или сметка, и не сте действали недобросъвестно и не сте нарушили настоящите Условия, отговорността се носи от нас.

Ние не носим отговорност:

- във всеки случай, ако търговецът откаже да приеме вашата карта;
- за всякакви прекъсвания, смущения или влошаване на услугите от наша страна или на трети страни, които използваме при изпълнение на своите задължения;
- за отказ от потвърждаване на операция;
- за анулиране или преустановяване на ползването на вашата карта или сметка;
- за всякакви загуби, възникнали поради това, че поради смущения не можете да ползвате своята карта или да влезете в своята сметка;
- за всякакви преки или косвени загуби или щети, които може да претърпите, включително пропуснати ползи, загуба на репутация, възможности или очаквани спестявания поради пълно или частично ползване или невъзможност за ползване на вашата карта, мобилно приложение,

интернет страница или профил или поради това, че вашата карта или профил се ползва от всяка трета страна (освен в случаите, когато законът изисква друго);
- за качеството, безопасността, законността или всеки друг аспект на стоките или услугите, закупени с вашата карта; и
- за всякакви необичайни и непредвидени обстоятелства, които не можем да контролираме, независимо от начина, по който те са възникнали.

При предоставяне на SMS услуги ние не носим отговорност за изгубени, закъснели или недоставени съобщения, не поемаме отговорност за технически, компютърни, интернет, телефонни, кабелни, електронни, софтуерни, хардуерни проблеми, проблеми с предаването, комуникацията, интернет страницата или други проблеми с достъпа, които могат да попречат на ползването на SMS услугите.

Никоя разпоредба от настоящите Условия не изключва отговорността за смърт или телесна повреда поради небрежност, измама или умишлено въвеждане в заблуждение или всяка предвидена от закона отговорност, която не може да бъде изключена или променена със съгласие на страните.

29. Какви такси са приложими за мен (освен посочените в раздел 33)?

Ние можем да прилагаме такси за разумни разходи, направени с цел преустановяване на вашето ползване на картата или сметката и събиране на всички суми за плащане, свързани с вашата дейност, когато вие:

- използвате картата или сметката за извършване на незаконна дейност;
- използвате картата или сметката, без да спазвате настоящите Условия; или
- сте проявили груба небрежност, например не сте спазили указанията за сигурност на картата или PIN кода или не сте ни уведомили незабавно за това, когато вашата карта е била изгубена, откраднатa или използвана от друго лице, или когато сигурността на вашата сметка е била нарушена.

При такива обстоятелства средствата от операциите не се възстановяват и имаме право да удържим от вас разумни разходи, направени с цел преустановяване на вашето ползване на картата или сметката за платежна карта Visa и събиране на всички суми за плащане, свързани с вашата дейност.

Ако не сте използвали своята карта или сметка за извършване на незаконна дейност, не сте проявили небрежност и сте спазвали настоящите Условия, максималната сума, която може да се наложи да заплатите за неоторизирана операция, извършена с изгубена или откраднатa карта или данни преди да сте ни уведомили за това, е 50 евро.

Освен това можем да прилагаме допълнителни такси, ако трябва ръчно да извършим плащане или да коригираме грешка, възникнала по ваша вина или бездействие.

30. Ар turiu teisę suteikti prieigą trečiųjų šalių teikėjams?

Вие можете да предоставите на регулирани доставчици – трети страни (TPP) (включително доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP) и доставчици на услуги по иницииране на плащане (PISP)) достъп до вашата сметка за платежна карта Visa за извършване на плащания, получаване на информация за баланса по сметката или за предходни операции.

Преди да предоставите достъп на TPP, вие сте длъжни:

а) да се уверите, че TPP е надлежно упълномощен и притежава всички необходими разрешения; б) да проверите какво ниво на достъп предоставяте, как ще бъде използвана вашата сметка и в какъв обем вашите данни ще бъдат предоставяни на трети страни; и в) да се запознаете със своите задължения и

права съгласно договора с TPP, особено с правото си да оттеглите съгласието за достъп до своята сметка.

Ние можем да забраним достъпа на TPP до вашата сметка, ако имаме съмнения относно законността на достъпа или използването.

Ние не носим отговорност и не участваме в никакви споразумения между вас и TPP. Въз основа на всички ваши права за възстановяване на средства съгласно настоящите Условия, ние не носим отговорност за:

а) никакви загуби, възникнали поради използването на TPP и сключването на договор за TPP; и б) никакви действия, които TPP предприема за спиране или прекратяване на вашето ползване на неговата услуга, и никакви възникнали в резултат на това загуби.

31. Мога ли да прехвърлям своите права или задължения по настоящите Условия на други лица?

Вие не можете да прехвърляте никакви права или задължения по настоящите Условия на никое друго лице без предварителното ни писмено съгласие. Ние можем по всяко време да прехвърлим ползите и тежестите по настоящите Условия на всяко друго лице, след като ви уведомим за това два месеца предварително. Ако направим това, вашите права няма да бъдат засегнати.

32. Приложимо право

Настоящите Условия се тълкуват в съответствие със законите на Република Литва и за тях се прилага изключителната юрисдикция на съдилищата на Република Литва.

33. Какви такси и лимити са приложими?

Таксите и лимитите на Paysera са винаги представени на нашия интернет сайт.

Вашата платежна карта Visa и сметка се предоставят от UAB „Finansinės paslaugos „Contis“, което е упълномощено от Литовската централна банка да издава електронни пари (ЕИК – 304406236) и е член на Visa, със седалище и адрес на управление: Gedimino pr. 20, Vilnius, Lithuania.

Моля, обърнете внимание, че платежната карта Visa и сметката за частни клиенти са продукти за електронни пари и въпреки че дейността ни се контрора от Литовската централна банка, те не са покрити от Фонда за гарантиране на влоговете в Република Литва. Ние обаче гарантираме, че всички получени от вас средства ще се съхраняват в отделна сметка, поради което в малко вероятния случай UAB „Finansinės paslaugos „Contis“ да стане неплатежоспособно, вашите средства ще бъдат защитени от претенции на нашите кредитори.

Общи условия за сметка към платежна карта Visa (валидна до 01.08.2023)

Общи условия за сметка към платежна карта Visa (валидна до 22.12.2025)