

Общи условия за ползване на услугата „Епъл пей“ („Apple Pay“)

I. Предмет

Настоящите Общи условия уреждат отношенията между Райфайзенбанк (България) ЕАД, със седалище и адрес на управление гр. София 1407, район Лозенец, Експо 2000, бул. Никола Вапцаров 55 (наричана по-нататък „Банката“), и Ползвателя, относно предоставяните *чрез мобилното приложение представляващо мобилен портфейл на Apple („Wallet“) и неговата функция „Apple pay“, платежни услуги .

В допълнение на настоящите „Общи условия“, Ползвателят се задължава да спазва и „Общи условия за платежни сметки и услуги, безконтактни дебитни карти и Райфайзен онлайн за физически лица“ и/или „Общи условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен онлайн за юридически лица“, съответно ако използва кредитна карта, подписаният между него и Банката, Рамков договор за издаване и ползване на безконтактна кредитна карта . Клаузите в настоящите Общи условия се неразделна част с клаузите на съответния договор за издаване на дебитна / кредитна карта.

Дефиниции:

„Епъл Дистрибушън Интернешънъл“ (Apple Distribution International), наричана за краткост по-долу „Епъл“ или „Apple“ – дружеството осигуряващо ползването на мобилно приложение „Wallet“ и услугата „Епъл пей“ („Apple Pay“).

„Мобилен портфейл“ („Wallet“) - мобилно приложение за мобилни устройства с операционна система iOS), предоставящо възможност за регистрация на издадени от Райфайзенбанк (България) ЕАД банкови карти чрез услугата Apple Pay. С регистрираните в приложението карти могат да се извършват безконтактни плащания и тегления (чрез NFC функцията на мобилното устройство) с мобилни устройства с операционна система iOS. Банката позволява използването на мобилното приложение след приемане на настоящите Общи условия и завършване на регистрацията.

„Епъл Пей“ („Apple Pay“) - услугата на Мобилния портфейл, която позволява регистрацията на банкови дебитни/кредитни карти и извършване на плащания и тегления чрез мобилно устройство с тях.

„Токен“ - номер на карта (различен от оригиналния номер на картата), достъпен посредством мобилния портфейл.

„Регистрирана карта“ - дебитна или кредитна карта, издадена от Райфайзенбанк (България) ЕАД, с лого на картова организация, която е регистрирана за ползване в приложението и служи за безконтактни плащания/тегления с мобилно устройство, както и за други операции, които са достъпни чрез мобилния портфейл. С регистрираната карта се предоставя достъп до средствата на Клиента.

„Мобилно устройство“ - „Мобилен телефон“ / „Смарт устройство“ - (смартфон, умен часовник и др.), произведено от Apple inc и работещо с операционна система iOS.

„Ползвател“ или „Клиент“ – физическо или юридическо лице притежател на дебитна или кредитна карта, издадена от Райфайзенбанк (България) ЕАД, който е инсталирал мобилния портфейл на мобилно устройство, приел е настоящите Общи условия и е завършил регистрацията на първа карта.

„Еднократен SMS код“ – еднократен код, който Банката изпраща на Ползвателя, за да верифицира картата, която се регистрира в Мобилния портфейл. Кодът се изпраща на мобилен телефонен номер, който Клиентът е предоставил на Банката (телефонният номер за „Сигурни плащания в интернет“). Клиентът потвърждава регистрацията на карта чрез

въвеждане на еднократния SMS код в приложението. За промяна на мобилния номер, на който се изпраща еднократния SMS код, е необходимо посещение в офис на Банката.

„Парола на приложението“ - цифров код (passcode), пръстов отпечатък (Touch ID) или лицево разпознаване (Face ID.), на мобилното устройство, който служи за потвърждаване на трансакции, инициирани чрез приложението (NFC плащания и тегления) на ПОС или банкомат (АТМ-устройство).

„NFC технология“ - “Near Field Communication” е технология, която позволява пренасянето на данни между две устройства на много близки разстояния. NFC технологията се използва при извършване на безконтактни плащания с карти, мобилни телефони и др.

„Телефонен номер за идентификация“ – мобилният телефонен номер посочен от клиента в раздела „Сигурни плащания в интернет (3-d secure) на искането за издаване на банкова карта, чиято карта ще бъде регистрирана в приложението. Телефонният номер се потвърждава от Ползвателя по време на инсталиране на приложението. Телефонният номер за идентификация се използва за идентифициране на Клиента като Ползвател на съответния мобилен портфейл. Клиентът предоставя номер за идентификация, когато му е необходимо съдействие за мобилния портфейл с цел да бъде идентифициран. Телефонният номер за идентификация може да бъде използван и при необходимост от осъществяване на контакт с Клиента, включително за изпращане на уведомления, свързани с мобилния портфейл.

„Общи условия“ – в това понятие се включват настоящите Общи условия за п, Общи условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен Онлайн за физически лица, Общи условия за предоставяне на платежни услуги и Онлайн на Райфайзенбанк за юридически лица и съответните рамкови договори за издаване на кредитни карти.

„Картова Организация“ – Mastercard International (“Mastercard”), VISA Inc. (VISA) или всяка друга асоциация или организация, поддържаща система за картови разплащания, приложими по настоящите Общи условия.

II. Ползване на услугата „Apple Pay“

Ползвателят потвърждава и се съгласява, че за да използва услугата е Apple Pay, е необходимо да изпълни следните условия:

1. Да стартира приложението “Wallet” от менюто на съответното мобилно устройство.
2. Да завърши регистрацията за услугата Apple Pay, като приеме настоящите Общи условия за ползване на „Apple Pay“ и да съблюдава спазването им, както и да спазва всички останали клаузи, съгласно сключените между Ползвателя и „Райфайзенбанк (България)“ ЕАД Общи условия, съответно рамковия договор за издаване на кредитна карта и потвърди мобилен телефон идентификация.
3. Банката не носи отговорност, ако по време на регистрацията в приложението, Клиентът е посочил грешен телефонен номер. Телефонният номер трябва да съвпада с посочения от Ползвателя телефонен номер за идентификация при попълване на искането за издаване на банкова карта в раздела „Сигурни плащания в интернет (3-d secure)“
4. Регистрацията в „Apple Pay“, се счита за съгласие дадено от Потребителя по електронен път чрез електронно волеизявление, което има силата на електронен подпис по смисъла на Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, с правна сила, равностойна на саморъчен подпис.
4.1 Ползвателят може използва да услугата Apple Pay на повече от едно мобилно устройство.

5. За извършване на трансакции чрез с мобилното устройство, е необходимо да се доближи екрана на телефона, до ПОС/АТМ устройството.

6. Лимитите за безконтактни плащания/ тегления с мобилното приложение са съгласно приложимите за съответния тип карта операционни лимити на Банката, която Ползвателят използва.

7. За трансакциите, извършени чрез мобилния портфейл са приложими таксите, съгласно „Тарифа за таксите и комисионите на Райфайзенбанк (България) ЕАД за клиенти физически лица“ и „Тарифа за таксите и комисионите на Райфайзенбанк (България) ЕАД за юридически лица и еднолични търговци“.

8. За използване на услугата „Apple Pay“ за плащане и теглене е необходимо да бъдат спазени следните изисквания:

8.1 Мобилният телефон, на който се използва услугата да е с iOS версия 12.0 , или по-нова;

8.2 Мобилно устройство , на което се използва услугата, да е модел „Iphone 6“ или по-нов модел, съответно умният часовник да е Apple Watch независимо от версията,

8.3 За регистрация на нова карта в приложението е необходимо наличието на интернет връзка;

III. Използване на услуги с мобилния портфейл

1. Чрез Apple Pay на мобилния портфейл, Ползвателят може да извършва следните услуги:

- Безконтактно плащане на ПОС терминал при търговци (когато ПОС терминалът е безконтактен);
- Безконтактно теглене на суми на банкомат (когато банкоматът има необходимата функционалност)

2. Други функционалности на Мобилния портфейл:

- Регистрация на карти, издадени от Райфайзенбанк (България) ЕАД;
- Справка за трансакциите, инициирани чрез приложението
- Получаване на нотификации за инициираните чрез приложението трансакции.

3. При безконтактни плащания на суми, се изисква Ползвателят да потвърди трансакцията чрез „автентификация“. Начинът за „автентификация“ на екрана на мобилния телефон се избира от Клиента като може да бъде пръстов отпечатък (Touch ID) секретен код (Passcode) или лицево разпознаване (FaceID).

4. Ползвателят получава информация за плащанията/теглението инициирани само чрез мобилния портфейл, чрез известие в самото приложение – секция „Трансакции“. Информацията включва дата, час и сума на извършената трансакция.

5. Ползвателят не може да оттегли съгласието си за дадена трансакция, след като съгласието вече е било получено от Банката по описания в т.3 от настоящия раздел ред.

6. Сумата на платежната операция, инициирана чрез „Apple Pay“ ще бъде удържана, като се намали наличността на платежната сметка към която е издадена дебитната карта/ съответно разполагаемата част от кредитния лимит по кредитната карта, регистрирана в приложението, както е и при всяка друга трансакция, инициирана с банкова карта.

7. Банката не носи отговорност в случай на проблем с преноса на данни или комуникация с приложението, включително, но не само, липса или трудно достъпна мобилна мрежа, закъснение в преноса на данни, както и прекъсване на мобилна услуга или интернет връзка.

8. При смяна на мобилния телефон (смарт устройството), на който мобилния портфейл е инсталиран, Ползвателят следва да премине през процедурата по регистрацията на новия телефон.

9. В случай на преиздаване или подновяване на картата, не е необходимо картодържателят отново да регистрира картата в мобилния портфейл.

IV. Други правила за ползване на мобилен портфейл "Wallet"

1. Посредством приложението Wallet , ползвателят получава информация относно транзакциите, инициирани чрез приложението (включително NFC плащания/тегления с мобилния телефон), регистрираните в приложението карти, уведомления и друга важна информация във връзка с Приложението.

2. Мобилният портфейл „Wallet“ е наличен само за определени мобилни устройства носещи марката „Епъл“ (Apple) , Банката не носи отговорност ако мобилното приложение не стартира, временно блокира и възпрепятства достъпа до услугата, нито отговаря за невъзможността за ползването на услугите в мобилното приложение , нито че приложението работи със закъснение или е налице недостъпност на цялата или част от услугата „Apple Pay“ поради технически причини, липса на връзка с интернет или поради липса на каквато и да е друга мобилна услуга (например SMS или друга), а също и на особености в хардуера или други проблеми от сходно естество.

3. Банката не носи отговорност за отказани платежни трансакции или недостъпност на услугата, поради недостатъчна наличност, за използване на Карта, която е на друго лице, или в случай, че търговец не приема плащания с такива Карти (на съответния бранд, или няма NFC четец), или поради липса на връзка с Интернет, или заради проблеми със софтуер или хардуер на мобилния телефон, или поради надхвърляне на установените операционни лимити, или поради каквато и да е друга причина, която се намира извън контрола на Банката.

4. Ползвателят може да използва мобилния портфейл само добросъвестно, в съответствие с функционалностите на услугата и по начина, определен в мобилното приложение, според изискванията на Картовите организации по отношение на Картата и в съответствие с настоящите Общи условия. Ползвателят може да ползва услугите само доколкото това е позволено от:

a. Настоящите Общи условия;

b. Договорът и Общите условия, за издаване на банкова карта, сключен между Ползвателя и Банката във връзка с регистрираната карта;

c. Характеристиките, настройките и лимитите за услугата Apple Pay, включително възможността за задаване на различни опции, когато мобилния портфейл позволява това, които

периодично се актуализират от „Епъл“;

d. Приложимите закони, регулации или общоприети практики, указания и инструкции в съответните юрисдикции, чието законодателство се прилага в отношенията свързани с Епъл Пей“

5. Стриктно е забранено използването на мобилното приложение по начин, който нарушава настоящите Общи условия, или с каквито и да е незаконни цели.

6. Уведомления.

Банката уведомява Ползвателя за трансакциите, извършени чрез мобилния портфейл, по посочените в раздел III, т. 9 на настоящите Общи условия начини. Всякаква друга информация се предоставя от банката по начините, посочени в съответния договор за издаване на дебитна/кредитна карта (в зависимост от това каква карта/и е/са регистрирана/и в приложението) и Общите условия за платежни сметки и услуги, безконтактни дебитни карти и Райфайзен онлайн за физически лица и/или Общи условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен онлайн за юридически лица.

V. Защитни характеристики и мерки за сигурност

1. Ползвателят ползва персонализирани характеристики за сигурност за Apple Pay, включително, но не само, избран от него метод за заключване на екрана на мобилния телефон, метод за потвърждение на трансакции, или функции на мобилното приложение.

2. Ползвателят се съгласява да защити мобилното устройство, на което е инсталирано приложението "Мобилен Портфейл" с услугата „Apple Pay“, като осигури заключване на екрана. Мобилният портфейл може да се използва само на мобилни устройства, на които е активирана функцията за заключване на екрана.

3. Ползвателят се съгласява да използва мобилния портфейл в съответствие с настоящите Общи условия и приложимото законодателство. Банката не носи отговорност за възникнали вреди, в случай, че информацията за отключване на мобилното устройство стане достояние на трети лица. Настъпването на това обстоятелство е нарушение на задълженията за опазване на персонализираните характеристики за сигурност на платежните инструменти и Ползвателят носи пълна отговорност за произтеклите от това вреди, като последица от неизпълнението на гореспоменатите задължения, било умишлено или поради груба небрежност.

4. При съмнение, че мобилният портфейл, или друг платежен инструмент, свързан с ползването му, са били използвани по неправилен начин, или в случай на неразрешени трансакции, Ползвателят следва незабавно да уведоми Банката на посочените в мобилното приложение телефони за връзка, или на телефоните, изписани на гърба на банковата карта, регистрирана в приложението.

5. Клиентът се задължава да запази в тайна избора от него метод за отключване на мобилното устройство, както и да предприеме всички превантивни мерки за сигурност описани по-долу. В случаите на изгубване, кражба, присвояване, неразрешена употреба, както и в случаите на узнаване от трето лице на персонализираните защитни характеристики на приложението или мобилното устройство, Ползвателят се задължава да уведоми Банката незабавно след настъпване на съответното събитие.

6. Банката може да блокира използването и достъпа до услугата „Apple Pay“ частично или напълно, включително да блокира мобилния портфейл и/или регистрираните карти, в случаите, когато има съмнения, че е нарушена сигурността на платежния инструмент, или че е налице непозволено използване или измама. Банката ще уведоми Ползвателя предварително, или ако това не е възможно, веднага след спирането на мобилния портфейл, като посочи причините за блокирането, освен ако предоставянето на тази информация ще осуети прилагането на мерки за сигурност или би било в противоречие със закона. Банката ще започне отново да предоставя мобилен[ZVS1].портфейл, или ще предостави нови данни за достъп, възможно най-скоро, след като причините за блокирането бъдат отстранени и при условие, че Ползвателят изпълни своите задължения към Банката.

7. Ползвателят се задължава да съхранява мобилното устройство, на което използва услугата „Apple Pay“, като опазва с грижата на добър стопанин защитните характеристики както на мобилното устройство така и на мобилния портфейл. Съхранението с грижата на добър стопанин означава, че Ползвателят трябва да предприеме всички разумни мерки, за

да защити мобилното устройство, на което е инсталирано мобилното приложение „, кодовете/паролите за мобилното устройство, вкл. начина на заключване на екрана, парола (ПИН) на приложението, както и всякакви други персонализирани защитни характеристики.

8. Ползвателят се задължава да пази мобилното устройство, на което използва услугата Apple Pay и да не дава достъп на трети лица до устройството и/или някоя от споменатите по-горе защитни характеристики. Това включва и да не се предоставя достъп до мобилното устройство/приложението на членове на семейството, както и да се предприемат всички други действия за опазване на платежния инструмент, които са описани в Общите условия.

9. Ползвателят е длъжен, без забавяне, да уведоми Банката за загуба, кражба, или злоупотреба на/с регистрирана карта и/или мобилното устройство, чрез което използва услугата Apple Pay, както и в случай на компрометирана парола/метод за отключване на устройството, и/или парола на приложението. Уведомлението се извършва на посочения в приложението телефонен номер за контакт с Банката, или на посочените на гърба на регистрираната карта телефони.

Защитата на личните данни на Ползвателя е от изключително значение за банката. Подробна информация съгласно чл. 13 и 14 от регламент 2016/679 (Общ регламент за защита на данните) се съдържа в документа „Информация за обработване и защита на лични данни“ достъпен на интернет страницата gbb.bg и във всеки офис на „Райфайзенбанк (България)“ ЕАД.

VI. Отговорност на Ползвателя

1. Когато не действа в качеството си на Потребител, Клиентът носи отговорност за всички загуби, породени във връзка с непозволени трансакции следствие от ползването на откраднат или изгубен платежен инструмент.

1. Ползвателят понася отговорността за всички вреди, свързани с неразрешени трансакции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно и повече от задълженията си по чл. 75 от ЗПУПС умишлено или поради груба небрежност.

2. Страните се съгласяват, че при всички случаи груба небрежност е налице както следва:

2.1. Ползвателят е съобщил ПИН на приложението или начин на отключване на мобилното устройство на трети страни, включително член на семейство или роднина.

2.2. Ползвателят е допуснал ползването на мобилното устройство от трети страни.

3. При оспорени трансакции, извършени чрез мобилния портфейл, в допълнение на настоящите Общи условия, се прилагат клаузите и правилата за оспорване / рекламация на трансакции, съгласно договора за издаване на дебитна / кредитна карта и Общи условия за платежни сметки и услуги, безконтактни дебитни карти и Райфайзен онлайн за физически лица/Общи условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен онлайн за юридически лица.

Когато Ползвателят не действа в качеството на „Потребител“ по смисъла на ЗПУПС, Банката и Ползвателят се съгласяват, че в отношенията им няма да се прилагат изискванията на глава четвърта, както и разпоредбите на чл. 68, ал. 1, чл. 70, ал. 4 и 5, чл. 78, 80, чл. 82, ал. 3, чл. 91, 92 и чл. 93, ал. 1 на Закона за платежните услуги и платежните системи.

VII. Прекратяване на действието на настоящите Общи условия и ползването на Мобилния портфейл.

1. Ползването на мобилния портфейл, е за неопределен период от време.

2. Ползвателят може по всяко време на действие на договора, едностранно, да прекрати използването на услугата „Apple Pay“, чрез изтриване на регистрираните банкови карти от мобилното приложение (Wallet), без да дължи такси за това.

3. Банката може по всяко време да прекрати ползването на „Apple Pay“ с двумесечно предизвестие за Ползвателите - потребители по смисъла на ЗПУПС и с едномесечно за другите Ползватели. Предизвестие ще бъде изпратено онлайн чрез съобщение в мобилния портфейл на Ползвателя, чрез е-мейл съобщение, писмено с уведомление, на хартиен или друг дълготраен носител, включително чрез уведомление на официалния сайт на банката www.rbb.bg.

4. Банката автоматично преустановява ползването на картата, регистрирана в мобилния портфейл без предизвестие, в случай на прекратяване на съответния договор за издаване на дебитна/кредитна карта, регистрирана в приложението, или при нарушение на настоящите Общи условия от страна на Ползвателя. Банката си запазва правото без предизвестие да промени, ограничи достъпа, или преустанови ползването на Apple Pay по всяко време с незабавен ефект, в случай, че има обстоятелства, които застрашават сигурността на приложението.

5. Банката не носи отговорност за (i) безпроблемното ползване на приложението, (ii) че приложението ще работи без прекъсване и без грешки, или че (iii) каквито и да е потенциални недостатъци / грешки ще бъдат незабавно отстранени.

6. Банката не носи отговорност, в случай че Мобилният портфейл не може да се използва поради форс мажорни обстоятелства или събития извън контрола на Банката (войни, размирици, терористични нападения, решения на държавни институции или институции, които са оправомощени да взимат решения и др.), както и при смущения в телекомуникационните връзки.

VIII. Разрешаване на спорове и други разпоредби

1. Всякакви оплаквания, които произтичат от или са свързани с използването на услугата Apple Pay, следва да се насочат към Банката на посочените контакти: телефон за връзка (+359 2) 962 41 02, e-mail: call.center@raiffeisen.bg; Website: www.rbb.bg, или в някой от офисите на Банката.

2. Ползвателят следва да уведоми Банката за неразрешени и неточно изпълнени операции, веднага след узнаването и без неоснователно забавяне, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на Сметката му. Банката ще се произнесе по постъпилото възражение съгласно определения от ЗПУПС срок, след като е забелязала или е била уведомена за неразрешената транзакция, освен в случаите на основателни съмнения за измама.

3. При отказ от страна на Банката или при неудовлетвореност от решението ѝ, Ползвателят може да претендира връщане на суми от неразрешените или неточно изпълнените операции пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите, съд или арбитраж в рамките на общите законови давностни срокове. Ползвателят следва да подаде възражение в писмен вид в офис на Банката. За необоснованите рекламации на операции Ползвателят заплаща такса съгласно действащата Тарифа на Банката.

4. Разглеждането на постъпили възражения се извършва според правилата на Visa/Mastercard и разпоредбите на действащото българско законодателство.

5. При разглеждане на постъпили възражения от Ползвателя Банката има право да изиска и следва да получи в срок от 5 работни дни допълнителни документи и информация,

необходими за удостоверяване на възражението пред насрещната банка. След изтичане на този срок, Банката може да прекрати разглеждането на възражението. Банката се произнася с писмено решение по постъпилото възражение в определения от ЗПУПС срок.

6. При получаване на доказателства, удостоверяващи неоснователност на възражението, Банката дебитира служебно сметката на Ползвателя с възстановена от нея сума във връзка с възражението. Със съгласяването с настоящите Общи условия, Ползвателят дава своето безусловно съгласие за дебитиране на сметката в тези случаи.

7. По искане на Ползвателя Банката инициира арбитражна процедура пред Visa/Mastercard за разрешаване на оспорено плащане, като всички такси и комисиони са за сметка на Ползвателя. Банката уведомява Ползвателя за всички предприемани действия, които биха довели до задължение за заплащане на допълнителни такси и комисиони от Ползвателя. Когато решението не удовлетворява Ползвателя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове, съгласно разпоредбите на ЗПУПС и Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове.

8. Помирителната комисия разглежда възражения, които не са отнесени за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друга помирителна институция, както и ако няма сключена спогодба с другата страна. Записванията на всички операции, извършени с платежна карта, са счетоводни документи по смисъла на Закон за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.

IX. Допълнителни разпоредби

1. Банката може да променя настоящите Общи условия. В случай на промени, Банката ще уведоми Ползвателите потребители по смисъла на ЗПУПС я/ с двумесечно предизвестие, а другите Ползватели - с едноседмично предизвестие. В случай че Потребителят не е съгласен с промените, той има право да преустанови ползването на мобилния портфейл. В случай, че до датата на влизане в сила на промените в Общите условия Потребителят не уведоми Банката, че не е съгласен с промените, се счита че е съгласен с тях.

2. В случай на противоречие между клаузите в настоящия документ и клаузите в Общи условия за платежни сметки и услуги, безконтактни дебитни карти и Райфайзен онлайн за физически лица/Общи условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен онлайн за юридически лица, с предимство ще се прилагат Общи условия за платежни сметки и услуги, безконтактни дебитни карти и Райфайзен онлайн за физически лица/ Общи условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен онлайн за юридически лица“ или съответния рамков договор за издаване на кредитна карта.

3. Компетентният орган, отговорен за надзора спрямо Банката, като доставчик на платежни услуги е Българска народна банка.