

Общи условия за ползване на услугата RAICONNECT

Моля, прочетете внимателно тези Общи условия за ползване на услугата RAICONNECT ("Условия"), преди да използвате RAICONNECT ("Услуга").

Достъпът до и използването на Услугата се обуславя от приемането и прилагането на тези Условия. Настоящите условия се прилагат за всички потребители, които използват Услугата.

Използвайки Услугата, вие се съгласявате да бъдете обвързани с настоящите условия. Ако не сте съгласни с някое от общите условия, може да откажете достъп до Услугата.

I. Определения

Определенията, използвани в тези Общи условия, имат следното значение:

"RAICONNECT" е платформата/приложението на електронната услуга, която позволява комуникация между Клиента и „Райфайзенбанк (България)“ ЕАД и разрешените и поканени участници, чрез изпращане на съобщения, аудио и видео разговори, изпращане на различни документи, „споделяне“ на екран с други разрешени и поканени участници, както и други действия и комуникации, които са активирани или ще бъдат активирани в бъдеще от RAICONNECT. Ползването на RAICONNECT се осъществява с цел комуникация и/или консултация по повод ползване от Клиент услуги/продукти на Банката.

„Райфайзенбанк (България)“ ЕАД се отнася до Райфайзенбанк в България ЕАД, с ЕИК 831558413, със седалище и адрес на управление гр. София 1407, район Лозенец, Експо 2000, бул. Никола Вапцаров 55 (наричана по-нататък „Банката“),

„Клиент“ е физическо или юридическо лице, ползващо услугите и/или продуктите на „Райфайзенбанк (България)“ ЕАД, което е получило от Банката по e-mail, линк за връзка с RAICONNECT, направило е необходимата регистрация и инсталация, приело е настоящите Общи условия и е завършило регистрацията, за да ползва услугата RAICONNECT.

„Участник е физическо лице, което е получило покана от Банката, Клиент и/или друг Участник по e-mail, линк за връзка с RAICONNECT, направило е необходимата регистрация и инсталация, приело е настоящите Общи условия и е завършил регистрацията за ползване на услугата RAICONNECT. Участници по смисъла на настоящите Общи условия се считат и физическите лица, които представляват Клиент – юридическо лице, работят по трудов или граждански договор за Клиент, както и лица, участието на които на среща през RAICONNECT е пожелано от Клиент.

„**Оборудване на клиентите**“ означава всички подходящи апарати и оборудване, компютърни софтуерни програми (включително всички изтеглени програми), канали за комуникация (включително канали за обществена комуникация) и мобилни устройства, таблети, лаптопи, компютри.

„**Защитни елементи**“ означава поверителна парола, която Участникът трябва да въведе при регистрацията и инсталирането на RAICONNECT, като тази парола ще бъде необходима при достъп до RAICONNECT. Ако ползваното от Участника устройство го позволява и поддържа, след първоначалната регистрация, Участникът може да замени въвеждането на поверителната парола с използването на негови биометрични данни като пръстов отпечатък или изображението на лицето му, за достъп до приложението.

„**Линк**“ означава еднократната електронна връзка (препратка) към RAICONNECT, която Банката, Клиентът или друг Участник изпраща на Клиент и/или Участник по e-mail.

II. Регистрация и ползване на RAICONNECT

2.1. За използването на RAICONNECT е необходимо Клиентът/Участникът да изпълни кумулативно следните условия:

- а) Да е получил e-mail от Банката с линк за връзка с RAICONNECT;
- б) Да започне процеса по регистрация, като кликне на линка за вход в RAICONNECT, получен по e-mail от Банката;
- в) Да зададе поверителна парола за достъп до RAICONNECT, която да не споделя с Банката, други Участници и/или трети лица;
- г) Да инсталира съответната приложението; .
- д) Да приеме Общите условия за ползване на услугата .

2.2. С настоящите Общи условия, Банката предоставя на Клиента/Участника цялата необходима информация, отнасяща се до настоящото приложение.

2.3. Чрез приложението RAICONNECT се предоставя определен набор от услуги, които Банката има право да променя по всяко време, без предварително конкретно одобрение от Клиента/Участника. Всички промени или допълнения, направени в тази услуга, ще бъдат съобщени на Клиента/Участника по един от следните начини: електронна поща, SMS, публикация на официалния уебсайт на Банката, чрез самото приложение или по поща, по преценка на самата Банка.

2.4 Банката не носи отговорност за евентуални щети, произтичащи от или свързани с технически дефекти от всякакъв вид или характер, прекъсвания на линии, несъвместимости, включително, но без да се ограничава до мобилни оператори и / или доставчици на частни мрежи и т.н. Клиентът ще бъде отговорен

за риска от дефекти във физическото хардуерно оборудване или компютърни софтуерни програми на самия Клиент и / или от злоупотребата с идентификационни елементи.

III. Защитни характеристики и мерки за сигурност на приложението RAICONNECT

3.1 Клиентът/Участникът трябва да въведе поверителната парола за достъп до RAICONNECT всеки път, когато иска да използва услугата. Ако клиентското устройство го поддържа и бъде активирано, след първоначалната регистрация клиентът може да замени въвеждането на секретната парола с използването на биометрични системи на устройството като пръстов отпечатък или изображението на лицето на клиента.

3.2 Въвеждането на елементите за сигурност, избрани от Клиента/Участника (поверителна парола или биометрични данни) служат като средство за установяване на идентичността на Клиента/Участника, докато използва услугата RAICONNECT. Клиентът/Участникът няма право да предоставя неговата поверителна парола на трети лица по никакъв повод и е длъжен да я пази в тайна.

3.3. Когато използва приложението RAICONNECT, Клиентът/Участникът трябва да осъществява ползване на приложението по начин, че не споделя, съхранява или обработва по друг начин чувствителни данни и/или информация, предмет на специфична правна защита (напр. лични данни, банкова тайна, търговска тайна и др.) на/през платформата, освен информацията, необходима за целите на използване на определена функционалност и/или обмяна на данни между Клиент, Участник и/или Банка. Банката не носи отговорност, в случай че Клиентът предостави и/или сподели чувствителна информация в/ чрез приложението.

3.4. Клиентът/Участникът се задължава да съхранява устройството, на което е инсталирано приложението RAICONNECT, по такъв начин, че да опази защитните характеристики както на устройство така и на приложението. Съхранението с грижата на добър стопанин означава, че Клиентът/Участникът трябва да предприеме всички разумни мерки, за да защити устройството, на което е инсталирано приложението RAICONNECT, кодовете/паролите за устройството, вкл. начина на заключване на екрана, парола (ПИН) на приложението, както и всякакви други персонализирани защитни характеристики.

3.5 Клиентът/Участникът се задължава да пази устройството, на което е инсталирано приложението и да не дава достъп на трети лица до него и/или някоя от споменатите по-горе негови и/или на приложението защитни характеристики. Това включва да не предоставя достъп до устройството/приложението на членове на семейството или други лица, както и да предприеме всички други действия за опазване, които са описани в Общите условия.

3.6. Клиентът/ Участникът е длъжен да не записва персонални пароли и да не оставя защитни елементи на устройството или приложението без надзор, или по начин, че трети лица биха могли да се сдобият с тях.

3.7. Клиентът/Участникът е длъжен незабавно да уведоми Банката за загуба, кражба, или злоупотреба с устройството, на което е инсталирано приложението RAICONNECT, както и в случай на компрометирана парола/ПИН за отключване на телефона, и/или парола на приложението. Уведомлението се извършва по посочения в член 5.2 ред.

3.8. Клиентът/Участникът не може да използва приложението RAICONNECT по начин, който нарушава настоящите Общи условия, или приложимото законодателство.

3.9. В случай, че Клиентът/Участникът не е опазил поверителността на ползваните от него елементите за сигурност и/или не е осигурил сигурността на ползваното от него устройство за достъпване на RAICONNECT, и/или е допуснал ползване на приложението по начин, който противоречи на настоящите Общи условия и/или на приложимото законодателство, Клиентът/Участникът отговаря за всички възникнали последици в резултат на това – в това число – претърпени загуби, пропуснати ползи или нефинансови последици.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БАНКАТА

4.1 Банката не носи отговорност за смущения или прекъсвания на телекомуникационната мрежа и/или временното прекъсване на използването на RAICONNECT .

4.2 Банката не носи отговорност за вреди, преки или косвени финансови и други загуби, възникнали за Клиента/Участника в резултат на несъвместимост на приложението с ползваното от него устройство, като и за вреди, произлезли от нарушение на някоя от разпоредбите на настоящите Общи условия от Клиент/Участник.

4.3 Банката има право да прекрати едностранно тази услуга, предоставена на Клиент/Участник в следните случаи:

- Когато Клиентът/Участникът не спазва инструкциите на Банката за ползване на приложението, настоящите Общи условия, както и Общите условия за делова дейност на Банката.

- В случай на прекратяване на договорните отношения по повод всички услуги на Банката, ползвани от Клиента.

4.4 Независимо от гореизложеното, Банката има право незабавно да блокира използването на услугата в случай на основателно съмнение, че идентификационните данни на Клиента/Участника са били обект на

злоупотреба/неправомерен достъп или в случай на уведомяване за неправомерен достъп до услугата RAICONNECT от нейния ползвател – Клиент/Участник.

4.5 Банката има право да спре временно или да преустанови предоставянето на услугата, ако Клиентът/Участникът изпрати надлежно писмено искане за това.

4.6 Банката записва и съхранява комуникацията и консултацията, направена по повод ползване от Клиента банкови услуги/продукти при ползването на RAICONNECT съгласно сроковете, определени в приложимото законодателство и/или в сключените договорености между Банката и Клиента по повод ползваните от Клиента банкови услуги.

V. Съдействие при запитвания от клиенти

5.1 Клиентът/Участникът трябва да съобщи за всеки въпрос, свързан с неизправността на тази услуга веднага след нейното установяване. Уведомлението трябва да бъде подадено по някой от описаните в член 5.2. способи. Банката е длъжна да отговори и разреши въпроса в разумен срок, както и да информира Клиента/Участника за предприетите действия и постигнатите резултати.

Обслужване на клиенти

5.2 Всякакви въпроси и/или оплаквания, които произтичат от или са свързани с използването на приложението RAICONNECT, следва да се насочат към Банката на посочените контакти: кратък телефонен номер за връзка 1722 (за абонати на A1, Telenor и Vivacom), или 0700 10 000 (Vivacom) или 1721 (A1 и Telenor), e-mail: rbbg.raiconnect@raiffeisen.bg; Website: www.rbb.bg, или в някой от офисите на Банката.

VI. Прекратяване на действието на настоящите Общи условия и ползването на приложението RAICONNECT

6.1 Ползването на приложението RAICONNECT, не е ограничено със срок.

6.2 Клиентът може по всяко време, едностранно, да прекрати използването на приложението RAICONNECT чрез изтриване на приложението от ползваните от него устройства, без да дължи такси за това.

6.3 Банката може по всяко време да прекрати ползването на приложението RAICONNECT с двумесечно предизвестие. Предизвестие ще бъде изпратено по един от следните начини: чрез e-mail съобщение до електронния адрес, чрез който е предоставен от Банката достъп, и/или чрез съобщение в самото приложение, а в случай, че прекратяването се отнася до всички ползвачи на приложението Клиенти/Участници – чрез съобщение на своя официален сайт – rbb.bg.

6.4 Банката прекратява без предизвестие ползването на RAICONNECT за Клиент/Участник, когато последният не е спазил някое от задълженията си съгласно настоящите Общи условия.

6.5 Банката си запазва правото без предизвестие да промени или да ограничи достъпа, или да преустанови ползването на RAICONNECT, в случай че са налице обстоятелства, които застрашават сигурността на приложението.

6.6. Банката не носи отговорност, в случай че приложението RAICONNECT не може да се използва поради форс мажорни обстоятелства или събития извън контрола на Банката (като например войни, размирици, терористични нападения, решения на държавни институции или институции, които са оправомощени да упражняват надзор върху Банката, Клиент или Участник и др.), както и при смущения в телекомуникационните връзки.

VII. Защита на личните данни

7.1 Подробна информация за предприеманите от банката действия за защита на личните данни, както и за условията за използване и разкриване на информация, се съдържа в „Информация за обработване и защита на лични данни“, достъпна на интернет страницата gbb.bg и във всеки офис на Банката.

7.2 В допълнение към чл.7.1. Приложението събира и обработва личните данни на потребители (Клиенти/Участници), които имат достъп до приложението и комуникират с банката чрез него, които данни са предоставени от Клиенти/Участници. Банката събира тези данни, за да осигури достъп до приложението и надлежна идентификация на субектът на данни. Потребителите на това приложение носят лична отговорност за всички деклариран и предоставени от тях данни. При използване на приложението Банката не носи отговорност за точността, истинността, законността или целесъобразността на данни или информация, публикувани и предоставени от потребителите чрез RAICONNECT. Също така, потребителите носят лична отговорност за точността, истинността, целесъобразността и законността на цялата споделяна от тях информация.

7.3. За описаните в чл.7.2. цели Банката обработва, записва и съхранява следните категории лични данни: име, имейл, телефонен номер, необходим за регистрация и телефонен номер, деклариран от Клиента за връзка с Банката, ако той е различен, както и местоположението на потребителя, когато последният избира сам да сподели местоположението си.

7.4. Банката не обработва биометрични данни от биометричната система на мобилното устройство на Клиента, като цифрови пръстови отпечатьци и изображение на лицето на Клиента (доколкото устройството, използвано от Клиента, има такава биометрична система). Тези данни и свързани с тях биометрични модели са и остават депозирани в мобилното устройство, когато

Клиентът инсталира Приложението и се подчиняват на правилата за обработка, регистрация, съхранение и сравнение, установени и комуникирани чрез това устройство.

7.5. Отказът за предоставяне на лични данни може да доведе до невъзможност за предоставяне на услуги.

7.6. Банката съхранява записи от проведените чрез приложението консултации/ разговори за срок съгласно приложимото законодателство и за целите на предоставяне на съответната банкова услуга, във връзка с която е осъществена консултацията/разговора.

VIII. Допълнителни разпоредби

8.1. Банката може да променя настоящите Общи условия. В случай на промени, Банката ще уведоми клиента с двумесечно предизвестие. В случай, че Потребителят не е съгласен с промените, той има право да преустанови ползването на приложението RAICONNECT. 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.