

Общи условия за ползване на мобилен портфейл „RaiPay“

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“), собственик на мобилен портфейл „RaiPay“ (наричан по-долу „мобилно приложение“, „мобилен портфейл“, „дигитален портфейл“, „приложение“ или „RaiPay“), и Ползвателят, относно предоставяните чрез мобилния портфейл 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 договор и Общи условия за кредитна карта. Клаузите в настоящите Общи условия са неразделна част с клаузите на съответния договор за издаване на дебитна / кредитна карта.

Дефиниции:

„Мобилен портфейл“ - мобилно приложение за смартфони с Android или друга операционна система (когато приложението я поддържа), предоставящо възможност за регистрация на издадени от Банката банкови карти. С регистрираните в приложението карти могат да се извършват безконтактни (NFC) плащания и тегления с мобилни телефони с операционна система Android, които са снабдени с NFC функционалност. Чрез приложението могат да се ползват и други функционалности, изброени в раздел III, т. 2 от настоящите Общи условия. Банката позволява използването на мобилното приложение след приемане на настоящите Общи условия и завършване на регистрацията.

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

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

„Мобилен телефон“ / „Смарт устройство“ - мобилно устройство (смартфон), чиято операционна система поддържа приложението RaiPay. За използване на функцията за безконтактни плащания през мобилното приложение е необходимо мобилния телефон да поддържа NFC (Near Field Communication).

„Ползвател“ или **„Клиент“** – физическо или юридическо лице притежател на дебитна или кредитна карта, издадена от Банката, който е инсталирал мобилния портфейл на мобилен телефон, приел е настоящите Общи условия и е завършил регистрацията на първа карта.

„Потребител“ – е Ползвател физическо лице, потребител по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

„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, с който Клиентът фигурира в регистрите на Банката (телефонният номер за услугата “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, или наличие на активен достъп до Райфайзен Онлайн/РайМобайл.

„Парола на приложението“ - цифров код (ПИН), отделен от ПИН-а на регистрираната карта, който се избира от Клиента при инсталиране на приложението и служи за идентифициране на Ползвателя на приложението при ползване на специфични функционалности. Паролата на приложението може да бъде поискана за потвърждение на транзакции, 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.

„Телефон за връзка“ - мобилен телефонен номер, който се посочва от Ползвателя по време на инсталиране на приложението. Телефонът за връзка се използва за идентифициране на Клиента като Ползвател на съответния мобилен портфейл. Клиентът следва да предостави телефона за връзка, когато му е необходимо съдействие за мобилния портфейл с цел да бъде идентифициран. Телефонът за връзка 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 ползване на мобилен портфейл RaiPay, Общи условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен Онлайн за физически лица, Общи условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен Онлайн на Райфайзенбанк за юридически лица и съответните общи условия и договори за 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.

“Потвърждение на интернет плащания“ – възможността чрез RaiPay Клиентът да потвърждава интернет плащания в съответствие с изискванията за задълбочено установяване на идентичността (ЗУИ / англ. „Strong Customer Authentication“), като потвърждението може да става чрез биометрични данни или чрез паролата на приложението.

“EMV 3DS програми“ / „3-D Secure програми“ – това са програми, които осигуряват високо ниво на сигурност и защита при извършване на интернет плащания. При картовите организации EMV 3DS програмите се наричат съответно Mastercard ID Check и VISA Secure.

II. Ползване на мобилен портфейл „RaiPay“

Ползвателят потвърждава и се съгласява, че за да използва мобилното приложение „RaiPay“, е необходимо да изпълни следните условия:

1. Да изтегли мобилното приложение „RaiPay“ от „Google Play“, „AppGallery“ или друг посочен от Банката източник.
2. Да приеме настоящите “Общи условия за ползване на мобилен портфейл RaiPay“ 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.
3. Инсталирането и регистрацията на „RaiPay“, се счита за съгласие дадено от Ползвателя 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. Да завърши регистрацията в мобилното приложение, като въведе валиден мобилен телефон за връзка, който ще бъде използван за последваща идентификация на съответния мобилен портфейл. Банката не носи отговорност, ако по време на регистрацията в приложението, Клиентът е посочил грешен телефонен номер. Телефонът за връзка, посочен при инсталиране на приложението може да е различен от този, който фигурира в регистрите на Банката.
5. Ползвателят може да инсталира и използва приложението RaiPay на повече от един мобилен телефон.
6. За активиране на NFC функцията на мобилния телефон, в повечето случаи е необходимо да се светне екрана на телефона, т.е. за извършване на NFC плащане/тегление се препоръчва мобилният телефон да се доближи до ПОС/АТМ устройството със светнат екран.
7. Лимитите за безконтактни плащания/ тегления с мобилното приложение са съгласно приложимите за съответния тип карта операционни лимити на Банката.
8. За транзакциите, 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“.
9. За използване на приложението RaiPay е необходимо да бъдат спазени следните изисквания:
 - 9.1. Мобилният телефон, на който е инсталирано приложението да е с операционна система „Андроид“ версия 6.0, или по-нова;
 - 9.2. Мобилният телефон, на който е инсталирано приложението да притежава NFC функция и тя да е включена;
 - 9.3. За регистрация на нова карта в приложението е необходима интернет връзка;
 - 9.4. Да се даде достъп на приложението до SIM картата на телефона.

III. Използване на услуги с мобилния портфейл

1. С Мобилният портфейл Ползвателят може да извършва следните услуги чрез NFC функцията на мобилния телефон:
 - Безконтактно плащане на ПОС терминал при търговци (когато ПОС терминалът е безконтактен);
 - Безконтактно теглене на суми на банкомат (когато банкоматът поддържа този вид тегления)

2. Допълнителни функционалности, които могат да се ползват чрез Мобилния портфейл:

- Потвърждение на интернет плащания към търговци, включени в EMV 3DS програми;
- Справочни функции - справка за транзакциите, наличност по карта и операционни лимити;
- Възможност за избор на „Карта по подразбиране“, с която да се извършват транзакциите, инициирани чрез приложението;
- Проверка на наличност на банкомат;
- Защита на плащанията - ползвателят може да избере ниво на сигурност измежду три опции. Така той определя кои плащания да се потвърждават с допълнителна автентификация;
- Достъпът до част от функционалностите се извършва чрез допълнителна автентификация – чрез пръстов отпечатък или с паролата на приложението;

Възможността за ползване на допълнителните функционалности зависи от използваната версия на приложението. Банката не носи отговорност, в случай че ползвателят ползва версия, с която допълнителните функционалности не са достъпни, както и ако една или повече от допълнителните функционалности е временно недостъпна.

3. В случай на безконтактни плащания на суми, за които не се изисква въвеждане на ПИН по правилата на Картовите организации и законовите изисквания, съгласието за извършване на безконтактна платежна операция, инициирана чрез Мобилния портфейл, се счита за дадено и получено, с доближаване/допиране на мобилния телефон с инсталирано приложение до ПОС/АТМ.

4. При безконтактни плащания на суми, които са над определения лимит на картовите организации и/или определения по закон лимит и изискват авторизиране от Клиента, се изисква Ползвателят да потвърди транзакцията чрез „отключване“ екрана на телефона. Начинът за „отключване“ на екрана на мобилния телефон се избира от Клиента и зависи от функционалностите на телефона, като може да бъде пръстов отпечатък, секретен код (ПИН на мобилното устройство), лицево разпознаване, шаблон за отключване на екрана („pattern“) и други поддържани от съответното устройство методи за заключване/идентификация. В тези случаи съгласието ще бъде дадено и получено след отключването на мобилното устройство.

5. В някои случаи (например за плащания на големи суми) е възможно за потвърждение на плащането/тегленето да се изиска допълнителна автентификация. В тези случаи съгласието ще бъде дадено и получено след въвеждане на Паролата на приложението (ПИН на приложението) или чрез пръстов отпечатък.

6. Ползвателят получава информация за плащанията/тегленията инициирани чрез мобилния портфейл, чрез известие в самото приложение – секция „Транзакции“. Информацията включва дата, час и сума на извършената транзакция, както и индикация дали при транзакцията е изискана допълнителна автентификация (чрез отключване на екрана на телефона и/или парола на приложението/пръстов отпечатък). Ползвателят има възможност да избере дали да види информацията за всички транзакции, инициирани чрез съответната карта (чрез телефона и пластиката), или само транзакциите, инициирани чрез телефона.

7. Ползвателят не може да оттегли съгласието си за дадена транзакция, след като съгласието вече е било получено от Банката по описания по-горе ред.

8. Сумата на платежната операция, иницирана чрез RaiPay 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 транзакция, иницирана с банкова карта.

9. В мобилния портфейл се съдържа информация за статуса на иницираните чрез приложението транзакции, включваща датата, часа на извършване и размера на сумата. Информация за успешно завършена транзакция може да се получи и в момента на транзакцията, когато потвърждението за успешно плащане/теглене се изпише на съответния ПОС / АТМ, или на по-късен етап в извлечението по картата.

10. Ползвателят отговаря за инсталирането на актуална версия на приложението на мобилно устройство, чиято операционна система поддържа мобилния портфейл и има NFC функция. 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. Банката си запазва правото да прекрати достъпа на Ползвателя до приложението ако той не разполага с последната версия на RaiPay, инсталирана на мобилния му телефон, или ако Ползвателят по някакъв начин модифицира фабрично инсталираната операционна система на телефона или новите версии на приложението. При смяна на мобилния телефон (смарт устройството), на който мобилния портфейл е инсталиран, Ползвателят следва да инсталира приложението на новия телефон като премине през процедурата по регистрация.

11. С приемането на настоящите Общи условия, Клиентът се съгласява, че плащанията, извършени на интернет сайтове на търговци, включени в EMV 3DS програми, които изискват ЗУИ, могат да се потвърждават чрез RaiPay. Тези операции се потвърждават чрез RaiPay с биометрични данни, или с въвеждане на паролата на приложението.

IV. Други правила за ползване на мобилен портфейл RaiPay

1. Посредством приложението RaiPay Ползвателят получава информация относно транзакциите, иницирани чрез приложението (включително NFC плащания/теглени с мобилния телефон), регистрираните в приложението карти, уведомления и друга важна информация във връзка с Приложението.

2. Мобилното приложение RaiPay е налично за сваляне само за определени смарт устройства, Банката не носи отговорност ако мобилното приложение не е налично за някои мобилни или смарт устройства, нито отговаря за невъзможността за сваляне на приложението и ползване на услугите в него на определено смарт устройство, или за недостъпността на цялата или част от Услугата поради 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 транзакции 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 RaiPay, включително възможността за задаване на различни опции, когато мобилния портфейл позволява това, които периодично се актуализират от Банката. Банката може да надгражда мобилното приложение с допълнителни услуги и/или функционалности, които стават достъпни за Ползвателя след изтегляне на най-новата версия на приложението;
- d. Приложимите закони, регулации или общоприети практики, указания и инструкции в съответните юрисдикции.

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

6. Уведомления.

Банката уведомява Ползвателя за транзакциите, 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 мобилния портфейл RaiPay, включително, но не само, избран от него метод за заключване на екрана на мобилния телефон, парола на Мобилния портфейл (или пръстов отпечатък) за потвърждение на определени транзакции, или определени функции на мобилното приложение.

2. Ползвателят се съгласява да защити мобилното устройство, на което е инсталирано приложението RaiPay, 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 и/или паролата за Мобилния портфейл (ПИН на приложението) стане достояние на трети лица. Неизпълнението на това задължение 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 мобилния портфейл, или друг платежен инструмент са били използвани по неправилен начин, или в случай на неразрешени транзакции, 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 паролата на приложението и ПИН/ шаблон за отключване на екрана ("pattern") или друг 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 на персонализираните защитни характеристики на приложението или мобилното устройство, Ползвателят се задължава да уведоми Банката незабавно след узнаването за неразрешената транзакция.

6. Банката може да блокира използването на RaiPay частично или напълно, включително да блокира мобилния портфейл и/или регистрираните карти, в случаите, когато има съмнения за 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 услугата мобилен 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 мобилния телефон, на който е инсталирано приложението RaiPay, като опази защитните характеристики както на мобилното устройство, така и на приложението. Ползвателят трябва да предприеме всички разумни мерки, за да защити мобилния телефон, на който е инсталирано приложението „RaiPay“, кодовете/паролите за мобилния телефон, вкл. начина на заключване на екрана, парола (ПИН) на приложението, както и всякакви други персонализирани защитни характеристики.

8. Ползвателят се задължава да пази мобилния телефон, на който е инсталиран мобилния портфейл и да не дава достъп на трети лица до телефона и/или някоя от споменатите по-горе защитни характеристики. Това включва да не се предоставя достъп до мобилния телефон/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 мобилния телефон, на който е инсталирано приложението RaiPay, както и в случай на компрометирана парола/ПИН/патерн за отключване на телефона, 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.

10. Защитата на личните данни на Ползвателя е от изключително значение за банката. 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 документа „Информация за обработване и защита на лични данни“ достъпен на интернет страницата gbb.bg и във всеки офис на Райфайзенбанк.

VI. Отговорност на Ползвателя

1. Ползвателят, когато действа в качеството си на Потребител, носи отговорност за всички вреди, свързани с неразрешени трансакции, произтичащи от използването на

изгубен, откраднат или незаконно присвоен мобилен телефон, ако не е уведомил Банката незабавно след узнаването; до съвременното уведомяване на Банката (незабавно след узнаването). Максималният размер на понесените от Потребителя загуби е 100 лева. 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.

2. 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.

3. Страните се съгласяват, че груба небрежност е налице в следните случаи.

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

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

4. При 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, както и Общите условия за кредитна карта.

Когато Ползвателят не действа в качеството на Потребител, 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 дигиталния портфейл е за неопределен период от време.

2. Ползвателят може по всяко време на действие на договора, едностранно, да прекрати използването на мобилния портфейл RaiPay, чрез изтриване (деинсталиране) на приложението, без да дължи такси за това.

3. Банката може по всяко време да прекрати ползването на мобилния портфейл „RaiPay“ с двумесечно предизвестие за Ползвателите потребители и едноседмично за другите Ползватели. Предизвестие ще бъде изпратено онлайн чрез съобщение в мобилния портфейл на Ползвателя, чрез е-мейл съобщение, писмено с уведомление, или по друг уговорен начин.

4. Банката автоматично преустановява ползването на мобилния портфейл без предизвестие, в случай на прекратяване на съответния договор за издаване на дебитна/кредитна карта, регистрирана в приложението, или нарушение на настоящите Общи условия. Банката си запазва правото без предизвестие да промени, ограничи достъпа, или преустанови ползването на RaiPay 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), 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 RaiPay, 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 в сроковете определени 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, договор и общи условия за издаване на кредитна карта.

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 и както е описано 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, договор и общи условия за издаване на кредитна карта.

IX. Допълнителни разпоредби

1. Банката може да променя настоящите Общи условия. В случай на промени, Банката ще уведоми Ползвателя/Потребителя с двумесечно предизвестие. В случай, че Ползвателят 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 Ползвателят 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 договор и общи условия за издаване на кредитна карта.

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