

Общи условия за ползване на мобилен портфейл RaiPay

I. Предмет

Настоящите Общи условия за ползване на мобилен портфейл RaiPay (наричани по-нататък „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 Ползвателя относно предоставяните чрез Мобилния портфейл платежни услуги.

В допълнение на настоящите Общи условия Ползвателят се задължава да спазва и Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица и/или Общите условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен ОНЛАЙН за юридически лица, съответно ако използва кредитна карта, подписания между него и Банката рамков договор и общи условия за кредитна карта. Клаузите в настоящите Общи условия са неразделна част с клаузите на съответните договор и общи условия за 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 карти. С регистрираните в Приложението карти могат да се извършват безконтактни (NFC) плащания и тегления с мобилни телефони с операционна система Android (или друга, ако позволява), 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/бързи преводи по карта с мобилния телефон, както и за други операции, които са достъпни чрез Мобилния портфейл. С регистрираната карта се предоставя достъп до средствата на Клиента. Чрез Приложението потребителят може да управлява с коя карта желае да извършва безконтактни плащания/тегления с мобилния си телефон. Безконтактни плащания/тегления могат да се извършват, само ако тази опция е активирана в RaiPay за съответната карта.

„Мобилен телефон“/„Смарт устройство“ – мобилно устройство (смартфон), чиято операционна система поддържа приложението RaiPay. За използване на функцията за безконтактни плащания и тегления на банкомат през Мобилното приложение е необходимо мобилният 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.

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

„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 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 и тегления на АТМ с карти, мобилни телефони и др.

„Общи условия“ – в това понятие се включват настоящите Общи условия за ползване на мобилен портфейл RaiPay, Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица, Общите 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. SCA „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.

„Бързи преводи по карта“/„Бързи преводи“ – парични преводи от карта в карта, базирани на технологиите MoneySend на Mastercard и Visa Direct на Visa, наричани още peer-to-peer (P2P) преводи. При тези преводи пари се изпращат от регистрирана в приложението RaiPay дебитна или кредитна карта към друга карта, издадена от банка в България.

„Код за верификация“ – цифрено-буквен код, който се използва при активиране на RaiPay чрез мобилното банкиране RaiMobile. Клиентът има възможност да свери кода за верификация в RaiPay със същия код в мобилното банкиране и по този начин да се увери, че регистрацията е легитимна.

“RaiMobile”/„Мобилно банкиране“ – специализирано приложение за мобилни устройства (смартфони, таблети и др.), чрез което се достъпват услугите, предлагани чрез електронен канал за достъп от Банката. Възможностите и условията, при които се ползва RaiMobile, са описани в Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица и/или Общите условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен ОНЛАЙН за юридически лица.

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 и да съблюдава спазването им, както и да спазва всички останали клаузи, съгласно сключените между Ползвателя и Банката общи условия и договор за 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 по един от двата начина:
 - 4.1. Като завърши активирането чрез мобилното банкиране RaiMobile
 - 4.2. В случай че клиентът няма активирано мобилно банкиране RaiMobile, чрез телефонно обаждане до Контактния център на банката. Задължително изходящото обаждане трябва да е направено от телефонен номер, който Клиентът е предоставил на Банката.

Банката си запазва правото в даден момент да предлага само един от двата начина за регистрация. При невъзможност за идентификация на Клиента посредством обаждане до Контактния център, е възможно активирането на Мобилното приложение чрез телефонно обаждане да бъде отказано. След успешно активиране на RaiPay всички карти, на които Ползвателят е картодържател, се появяват и могат да се ползват чрез приложението RaiPay, като Потребителят може да избере с кои от тях желае да извършва безконтактни плащания и тегления с телефона (т.е. кои карти да дигитализира).

5. Ползвателят може да инсталира и използва приложението RaiPay на повече от един мобилен телефон. За активиране чрез RaiMobile, е необходимо RaiMobile да е инсталиран на същия 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/теглене се препоръчва мобилният телефон да се доближи до ПОС/АТМ устройството със светнат екран.

7. Лимитите за безконтактни плащания/тегления/бързи преводи с Мобилното приложение са съгласно приложимите за съответния тип карта операционни лимити на Банката.

8. Банката може да определя максимален размер за един бърз превод по карта, като чрез Приложението няма да е възможно нареждането на по-голяма сума.

9. За транзакциите, извършени чрез RaiPay, 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“.

10. За използване на приложението RaiPay е необходимо да бъдат спазени следните изисквания:

- 10.1. Мобилният телефон, на който е инсталирано Приложението, да е с операционна система Android, версия 7.0, или по-нова;
- 10.2. За извършване на безконтактни плащания/тегления чрез RaiPay, Мобилният телефон, на който е инсталирано Приложението, трябва да притежава NFC функция и тя да е включена, както и Потребителят да активира възможността за извършване на мобилни плащания за конкретната карта;
- 10.3. За активация на Приложението и/или активиране на мобилни плащания за конкретна карта в него е необходима интернет връзка;
- 10.4. Да се даде достъп на приложението до SIM картата на телефона.

III. Използване на услуги с Мобилния портфейл

1. С Мобилния портфейл Ползвателят може да извършва следните услуги чрез мобилния си 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);
- Бързи преводи по карта към получател с карта, издадена в България.

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;
- Заклучване и отключване на карта;
- 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, иницирана 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. При нареждане на бърз превод по карта, Ползвателят потвърждава транзакцията с въвеждане на паролата на Приложението или чрез пръстов отпечатък.

6. Ползвателят може да запази шаблони за изпращане на картови преводи към определени получатели. При въвеждане на номера на картата на получателя, нейният истински номер не се съхранява в Приложението, а се заменя с токен.

7. Ползвателят получава информация за плащанията/тегленията/бързите преводи, иницирани чрез Мобилния портфейл, чрез известие в самото Приложение – секция „Транзакции“. Информацията включва дата, час и сума на извършената транзакция. Ползвателят има възможност да избере дали да види информацията за всички транзакции, иницирани чрез съответната карта (чрез телефона и пластиката), или само транзакциите, иницирани чрез телефона.

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

9. 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 карта.

10. 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.

11. Ползвателят отговаря за инсталирането на актуална версия на Приложението на мобилно устройство, чиято операционна система поддържа Мобилния портфейл. 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 активация.

12. 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) и чрез регистрираните в RaiPay 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. Бързите преводи по карта позволяват получаване на средствата по картата на получателя незабавно. Този стандарт е задължителен за всички банки, които издават карти с логото на Mastercard или Visa. Все пак е възможно банката-издател на картата на получателя да не поддържа получаването на бързи преводи по карта. В тези случаи, преводът ще се получи в рамките на стандартното време за обработване на картови операции (1-3 работни дни). В този случай Банката не носи отговорност за забавеното получаване на средствата от получателя.

5. 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 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.

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

7. 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 дебитна/кредитна карта (в зависимост от това каква карта/и е/са регистрирана/и в Приложението) и Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица и/или Общите 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 за ползване на 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 Мобилният 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 картата, 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 опазва 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/pattern 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 своевременното 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 непозволените 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 дебитна/кредитна карта и Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица/Общите 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 Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица/Общите 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 Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица/Общите 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 Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица/Общите условия за предоставяне на платежни услуги и Райфайзен ОНЛАЙН за юридически лица, с предимство ще се прилагат Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица/Общите 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.