

## **Общи условия на „ИЗИПЕЙ” АД за откриване и обслужване на платежни сметки и предоставяне на платежни услуги**

Настоящите Общи условия уреждат отношенията между „ИЗИПЕЙ” АД /по-долу само ИЗИПЕЙ/ и Клиента във връзка с откриване и обслужване на платежни сметки, както и предоставянето на платежни услуги.

### **I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА „ИЗИПЕЙ” АД**

1. „ИЗИПЕЙ” АД е доставчик на платежни услуги по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи /ЗПУПС/, регистрирано в Република България със седалище и адрес на управление гр. София, ул. „Иван Вазов” № 16 и електронен адрес в Интернет – [www.easypay.bg](http://www.easypay.bg). ИЗИПЕЙ АД е лицензирано от Българска народна банка (с Решение № 258 на УС на БНБ от 25.10.2018г.) за извършване на дейност като дружество за електронни пари, вписано в публичния регистър по чл. 19 от ЗПУПС, воден от БНБ. Платежният надзор върху дейността на ИЗИПЕЙ АД се осъществява от Българска народна банка. ИЗИПЕЙ АД е вписано в търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 131344648.

2. ИЗИПЕЙ спазва мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма съгласно действащото законодателство и вътрешните си правила и в изпълнение на тези мерки може да изисква от Клиента документи за самоличност с цел неговата идентификация, идентификацията на законните му представители и на упълномощените от него лица, като включително има право да копира и да изисква заверка с подпис от идентифицираните приносители на представените документи. Заедно с документа за самоличност, ИЗИПЕЙ може да изиска от Клиента/ представителят му и други документи, както и попълване на определени декларации с оглед на конкретния продукт или спазване на нормативни изисквания.

3. ИЗИПЕЙ има право да откаже извършването на платежна услуга или свързана с нея платежна операция, в случай че заявената услуга/операция е в нарушение на действащата в страната нормативна уредба и/или на вътрешните правила на ИЗИПЕЙ, без да мотивира отказа си.

### **II. ВИДОВЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

1. Платежни услуги, които ИЗИПЕЙ може да предоставя:

1.1. Платежни услуги, свързани с внасянето/тегленето на пари в наличност по/от платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на сметката;

1.2. Прехвърляне на средства по сметка на Клиента при ИЗИПЕЙ или при друг доставчик на платежни услуги.

- изпълнение на директни дебити, включително еднократни директни дебити;
- изпълнение на платежни операции чрез платежни карти или други подобни инструменти;
- изпълнение на кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи
- плащане в полза на търговци, регистрирани в системата на ИЗИПЕЙ.

1.3 Издаване на платежни инструменти и/или приемане на плащания с платежни инструменти;

1.4 Извършване на касови операции и изпълнение на налични парични преводи;

1.5 Услуги по инициране на плащане – извършват се при отделни Общи условия;

1.6. Услуга по предоставяне на информация за сметка – прилагат се отделни Общи условия за ползване на услугата.

2. ИЗИПЕЙ не контролира предмета и законосъобразността на сделката, във връзка с която се извършва платежната операция, освен ако с нормативен акт е предвидено друго.

### **III. ПРЕДВАРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ**

1. ИЗИПЕЙ осигурява тези Общи условия, Тарифата за таксите и комисионите на разположение на клиентите по достъпен начин и в срок, достатъчен за вземане на решение за ползване на съответната услуга чрез обявяването им на интернет страницата на ИЗИПЕЙ – [www.easypay.bg](http://www.easypay.bg) и в офисите на ИЗИПЕЙ.

#### **IV. УСЛОВИЯ ЗА ОТКРИВАНЕ НА СМЕТКА**

1. Титуляр на сметка може да бъде местно или чуждестранно физическо или юридическо лице.

1.1 За откриване на сметка физическите лица представят следните документи:

- официален документ за самоличност. От документа се сема копие, което се съхранява при ИЗИПЕЙ;

- при откриване на сметка в полза на трето лице се предоставят данни и документи, идентифициращи лицето, откриващо сметката, и третото лице – Титуляр на сметката.

1.2 За откриване на сметка юридическите лица представят следните документи и информация:

- официален документ за самоличност на представляващите лицето. От документа се сема копие, което се съхранява при ИЗИПЕЙ;

- спесимен от подписите на лицата, които имат право да се разпореждат със средствата по сметката.

- пълномощно за получаване на пари в брой от платежната сметка, в случай че лицето, което има право да се разпорежда със средствата по сметката, упълномощава друго лице да получава от негово име пари в брой; подписът на упълномощителя трябва да бъде заверен нотариално (нотариално заверено пълномощно);

- удостоверение за актуална регистрация в Търговски регистър /Регистър Булстат към Агенция по вписванията; За Клиенти, които подлежат на регистрация в други регистри, се изисква удостоверение за регистрация в съответния регистър.

- юридическо лице, създадено с нормативен или административен акт представя копие от нормативния или административния акт, с който е създадено;

- извлечение от учредителния акт на лицето, което открива сметката, с което се установяват правомощията за разпореждане с неговото имущество, с изключение на едноличните търговци.

- лиценз (разрешение) за извършване на дейността – в случай, че такъв се изисква по Закон;

- юридическо лице, което не е регистрирано в Република България, представя документи, удостоверяващи надлежното му учредяване и съществуване, както и всички аналогични на посочените по-горе документи, като се отчитат изискванията на приложимото право.

2. ИЗИПЕЙ има право да провери верността на представените от клиента документи чрез използване на данни, документи и информация от независими източници.

3. ИЗИПЕЙ може да изисква да се представят и други документи при откриване на сметката като декларации, банкови референции и др.

4. Ако друго не е уговорено, сметката се открива въз основа на сключване на Договор между страните.

5. ИЗИПЕЙ може да откаже да открие сметка на Клиента, без да мотивира отказа си.

6. ИЗИПЕЙ открива платежна сметката за неопределен срок на името на Клиента, която се обозначава с IBAN номер.

7. Клиентът има право да се разпорежда със сметката си лично или чрез упълномощени лица. Платежни инструменти за отдалечен достъп като карти или онлайн достъп до платежна сметка чрез ePay.bg може да се ползва само лично от Клиента.

8. ИЗИПЕЙ открива платежна сметка само на лица навършили 18 /осемнадесет/ години.

## **V. ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

1. Платежни операции, които могат да се извършват чрез **платежната сметка**:

1.1 Внасяне на пари по сметка в брой в офис на ИЗИПЕЙ;

1.2 Теглене на пари в брой в офис на ИЗИПЕЙ – след предварително подадено от Клиента нареждане по електронен път чрез системата ePay.bg, освен ако не е договорено друго.

1.3 Кредитен превод по сметка в ИЗИПЕЙ, чрез подадено по електронен път платежно нареждане, освен ако не е договорено друго;

1.4 Превод по платежна сметка при друг доставчик на платежни услуги или по банкова сметка, чрез подадено по електронен път платежно нареждане, освен ако не е договорено друго. Услугата се предоставя съвместно с банки-партньори;

1.5 Периодични преводи;

1.6 Получаване на преводи по сметка, като се посочва уникален идентификатор на сметката или IBAN на сметката в ИЗИПЕЙ.

1.7. Приемане на плащания за предоставяни стоки и услуги, във връзка с извършвана търговска дейност. Условието за приемане на плащания по сметката се уреждат в отделен договор между ИЗИПЕЙ и Клиента.

### **Нареждания до ИЗИПЕЙ**

2. ИЗИПЕЙ приема нареждания:

- подадени лично от Клиента или негов пълномощник на гише – в офис от мрежата на ИЗИПЕЙ;
- подадени по електронен път чрез системата ePay.bg при спазване на условията за идентификация на Клиента, съгласно Раздел VII.
- получени чрез друг доставчик на платежни услуги - в случаите на директен дебит и превод в полза на Клиента.

3. За платежни нареждания, изпратени по електронен път, се спазват изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис.

4. Заедно с платежното нареждане Клиентът представя на ИЗИПЕЙ при необходимост и попълнени формуляри, декларации и други документи, задължителни съгласно Закона за мерките срещу изпирането на пари или други приложими нормативни изисквания.

5. ИЗИПЕЙ има право да откаже изпълнение на плащане, когато Клиентът - наредител не е попълнил всички задължителни данни за съответната операция, когато Клиентът няма достатъчна наличност по платежната сметка, когато Клиентът не може да се идентифицира в съответствие с правилата и условията на ИЗИПЕЙ, както и в случаи на ограничения, съгласно действащото законодателство.

6. ИЗИПЕЙ уведомява Клиента за отказа по предходната т. 5, освен ако е налице забрана за предоставяне на подобна информация съгласно действащата нормативна уредба за платежни услуги. ИЗИПЕЙ предоставя уведомлението на Клиента в офис на ИЗИПЕЙ или по електронен път (при предоставяне на електронни услуги), в сроковете за изпълнение на платежни операции, посочени в настоящите Общи условия.

### **Получаване на платежно нареждане и срокове за изпълнение**

7. Платежно нареждане, прието в неработен ден, се счита за прието от ИЗИПЕЙ на следващия работен ден, с изключение на вътрешни за системата на ИЗИПЕЙ преводи.

7.1 Платежните нареждания в офис на ИЗИПЕЙ се приемат в рамките на работното време за

работа с клиенти на съответния офис и се изпълняват при условията на подт. 7.3 и 7.4.

7.2 Когато ИЗИПЕЙ и Клиентът изрично са уговорили плащането да бъде изпълнено на определен ден или в деня, в който платецът предостави необходимите средства, момент на получаване на нареждане се смята уговореният ден, а ако този ден е неработен ден за ИЗИПЕЙ – следващият работен ден.

7.3 Ако не е уговорено друго, нареждане за вътрешен превод между сметки на клиенти на ИЗИПЕЙ се изпълнява в деня на получаване на нареждането в ИЗИПЕЙ, при наличие на достатъчно средства по сметката на платеца.

7.4 Преводи по сметка, открита при друг доставчик на платежни услуги (банка), се изпълняват на следващия работен ден, при условие че нареждането е прието от ИЗИПЕЙ до 15.00 часа на работния ден.

7.5 При платежна операция, наредена в полза на Клиента, сметката му се заверява в деня, в който сумата е получена по сметка на ИЗИПЕЙ.

7.6 Ако паричните средства, които са преведени в изпълнение на платежно нареждане, са върнати поради причини, които са извън контрола на ИЗИПЕЙ (неточна информация в платежното нареждане, сметката на Получателя е закрыта и т.н. ), сметката на Клиента се заверява с върнатите суми. ИЗИПЕЙ не възстановява таксите, които са били заплатени от Клиента-платец за изпълнение на платежното нареждане.

### **Изпълнение на платежни операции**

**8.** За извършване на плащане Наредителят подава платежно нареждане в офис на ИЗИПЕЙ или по електронен път чрез ePay.bg, съобразно изискванията за изпълнение на конкретната платежна услуга. Не се допускат частични преводи по отделни платежни нареждания.

8.1 Платежните нареждания се изпълняват по хронологичния ред на постъпването им в системата на ИЗИПЕЙ.

**9.** ИЗИПЕЙ изпълнява само **разрешени платежни операции**.

9.1 Платежната операция се счита за разрешена от момента, в който Клиентът е:

- подал платежно нареждане в офис на ИЗИПЕЙ (при касови операции);
- подал платежно нареждане или е дал съгласие през сайта ePay.bg или Мобилното приложение ePay.bg при спазване на специфичните изисквания за работа през съответния дистанционен канал;
- съгласието е подадено с използване на конкретен платежен инструмент, издаден от ИЗИПЕЙ.
- дал е писмено съгласие в ИЗИПЕЙ (при извършване на директен дебит).

9.2 Съгласието за изпълнение на платежна операция или поредица от платежни операции не може да бъде оттеглено от платеца след получаването му от ИЗИПЕЙ. Изключения се допускат само при изрично съгласие на ИЗИПЕЙ и в случай на технологична възможност за това.

9.3 Когато ИЗИПЕЙ и Клиентът изрично са уговорили платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден, Клиентът може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ договорения ден за задължаване на сметката му.

**10.** ИЗИПЕЙ не носи отговорност за неизвършване или забавяне на преводи, наредени от Клиента, в случай че:

10.1. Забавянето на ИЗИПЕЙ или предприетите от него действия са с оглед спазването на нормативните изисквания, наложени за предотвратяването изпиране на пари или финансиране на тероризма, или с цел превенция срещу финансови измами.

10.2. Неизвършването или забавянето на превода е по вина на:

- платеца или получателя, поради посочване на невалиден уникален идентификатор/ или IBAN на сметка или други данни, необходими за изпълнението му;
- доставчика на платежни услуги, съответно на платеца (когато получателят е клиент на ИЗИПЕЙ) или на получателя (когато платецът е клиент на ИЗИПЕЙ);

- или забавянето се дължи на непреодолима сила.

11. В случаите, когато ИЗИПЕЙ е изпълнило платежното нареждане в съответствие с посочения в него уникален идентификатор/ IBAN, плащането се счита за точно извършено.

#### **Изпълнение на кредитен превод**

12. За извършване на преводи по платежна сметка при друг доставчик на платежни услуги Клиентът предоставя международен номер на банковата сметка (IBAN), име/наименование на Получателя и друга приложима информация.

13. За вътрешни за системата на ИЗИПЕЙ преводи, наредителят предоставя уникален идентификатор на сметката на получателя или друга информация, която еднозначно го идентифицира в системата на ИЗИПЕЙ (например КИН – клиентски идентификационен номер).

14 Клиентът-наредител носи изцяло отговорност за верността и точността на предоставените данни за плащането.

15. За извършване на периодични преводи Клиентът посочва: Данни за получателя и неговата сметка (име/наименование на получателя, IBAN); ден/число от месеца за изпълнение на плащането (когато през различните месеци то е неработен ден, плащането се извършва на следващия работен ден); и друга приложима информация.

#### **Изпълнение на директен дебит**

16. При плащане чрез директен дебит Клиентът-платец предварително предоставя своето съгласие за услугата пред ИЗИПЕЙ. ИЗИПЕЙ изпълнява нареждането за плащане само при достатъчна наличност по сметката на клиента.

16.1 Когато клиентът на ИЗИПЕЙ се явява получател, ИЗИПЕЙ приема нареждането за плащане и го представя пред доставчика на платежни услуги на платеща, без да проверява за наличие на съгласие за директен дебит от страна на платеща.

16.2 ИЗИПЕЙ изпраща до доставчика на платежни услуги на получателя отказ за плащане чрез директен дебит в случай че: сметката на платеща е закрыта; Клиентът-платец не осигури необходимите средства по сметката си в рамките на 5 работни дни, считано от датата на получаване на искането за плащане, или ако Клиентът не е представил предварително съгласието си за директен дебит, както и ако не са удовлетворени всички условия за извършване на превода.

## **VI. НАЛИЧЕН ПАРИЧЕН ПРЕВОД**

1. Наличният паричен превод е платежна услуга, при която средствата се предоставят от платеща, без да са открити платежни сметки на името на платеща или на получателя, с единствена цел прехвърляне на съответната сума на получателя или на друг доставчик на платежни услуги, действащ от името на получателя, и/или когато тези средства се получават от името на получателя и са на негово разположение.

1.1 Клиентът следва да посочи данни за получателя: име/наименование, номер на сметката на Получателя или уникален идентификатор на Получателя ЕГН/ЛНЧ/ данни от документ за самоличност на Получателя, когато преводът се изплаща в брой. След получаване на платежно нареждане за наличен паричен превод ИЗИПЕЙ предоставя на Клиента-платец регистрационен номер на платежното нареждане. ИЗИПЕЙ може да събира допълнителна информация относно платеща и получателя.

1.2 При получен в ИЗИПЕЙ наличен паричен превод, непотърсен от получателя в рамките на 7 (седем) работни дни от датата на нареждане на превода, ИЗИПЕЙ връща средствата на платеща в брой на каса на ИЗИПЕЙ или чрез превод към платежна сметка по IBAN, предоставен от платеща. За превода по платежна сметка при друг доставчик на платежни услуги Клиентът дължи такса, съгласно тарифата на ИЗИПЕЙ за връщане на суми, наредени чрез системата на ИЗИПЕЙ.

2. Максималният размер на сумата, която се приема от ИЗИПЕЙ по отделен превод, средствата за който се представят в брой, е в размер на 5000 /пет хиляди/ лева, освен ако изрично не е договорено друго.

3. За плащане на стоки и услуги чрез наличен паричен превод по сметка на получателя в ИЗИПЕЙ, ИЗИПЕЙ може да извърши превода без да прилага изискванията на Регламент (ЕС) 2015/847 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2015г. относно информацията за платеца, придружаваща превода на средства в съответствие с разпоредбите по чл. 69 от ЗПУПС.

## **VII. ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ**

1. ИЗИПЕЙ изпълнява платежни нареждания, подадени по електронен път чрез ePay.bg, за:

1.1. Превод по сметка в ИЗИПЕЙ;

1.2. Превод по сметка, водена при друг доставчик на платежни услуги;

1.3. Превод към физически лица, при който средствата по платежната операция се предоставят на Получателя в брой, в офис от мрежата на ИЗИПЕЙ.

1.4. Нареждане за теглене от сметката в брой, подадено чрез ePay.bg.

2. ИЗИПЕЙ осигурява на клиентите по електронен път информация за наличности и операции по платежни сметки (отчет по сметка, извлечения и/или друга отчетна информация) чрез изпращането ѝ на електронна поща на Клиента или посредством клиентския му профил в ePay.bg. Клиентът може да получи справка за конкретни платежни операции и на хартиен носител, в централния офис или други определени от ИЗИПЕЙ офиси, като тя се заплаща в съответствие с Тарифата на ИЗИПЕЙ, публикувана на интернет страницата [www.easypay.bg](http://www.easypay.bg);

### **Достъп и идентификация**

3. Клиентът се задължава да спазва изискванията за електронна идентификация на ИЗИПЕЙ и/или на Оператора Ипей АД, когато се използва система ePay.bg.

4. Клиентът може да ползва едно или комбинация от следните персонализирани средства за сигурност при подаване на платежно нареждане по електронен път или при достъп до информация за сметката:

4.1. Потребителско име и парола, определят се лично от Клиента;

4.2. Квалифициран електронен подпис (КЕП) - валиден и регистриран КЕП в системата ePay.bg в комбинация с потребителско име и парола;

4.3. Еднократен код, изпратен на Клиента чрез SMS или Еднократна парола dpass, генерирана чрез приложение, базирано на TOTP (Time-based One-time Password), в комбинация с потребителско име и парола.

5. За потвърждение на определени платежни операции ИЗИПЕЙ може да се изисква допълнително въвеждане на еднократен SMS код или еднократна парола dpass. Във всички случаи ИЗИПЕЙ има право да изисква предоставяне от страна на Клиента на допълнителна информация при плащане или превод чрез ePay.bg.

5.1 ИЗИПЕЙ си запазва правото да променя посочените в предходната т. 4 от Раздел VII персонализирани средства за сигурност и идентификация, като уведомява за това Клиентите чрез обявление на интернет страницата си [www.easypay.bg](http://www.easypay.bg) или на адрес <https://www.epay.bg>, или по друг подходящ начин.

6. Използваните от Клиента средства за сигурност и идентификация, посочени в т. 4.1 – 4.3 от Раздел VII го идентифицират при ползване на електронните услуги на ИЗИПЕЙ и е негово задължение да ги пази в тайна.

7. В случай че персонализираните средства за сигурност и идентификация на Клиента са станали достояние на друго лице, то Клиентът се задължава да уведоми незабавно по e-mail или по телефон ИЗИПЕЙ и/или Оператора на системата ePay.bg по един от следните начини:

В рамките на работното време от 8:30 ч. до 19:00 ч. чрез телефонно обаждане на тел.: (02) 921 0880 или чрез съобщение на e-mail: office@epay.bg. В извънработно време - на тел.: (02) 921 0880.

ИЗИПЕЙ блокира достъпа до сметката по електронен път, докато Клиентът въведе нови персонализирани средства за идентификация. Получените по e-mail уведомления от Клиента в неработен ден, се обработват от ИЗИПЕЙ в рамките на необходимото технологично време, но не по-късно от следващия работен ден.

**8. Достъпът на Клиента до електронните услуги от Раздел VII може да бъде блокиран:**

8.1 По инициатива на Клиента, при условията на т. 7;

8.2 По инициатива на ИЗИПЕЙ – по обективни причини, свързани със сигурността на идентификационните данни на Клиента или на системата.

8.3 По инициатива на ИЗИПЕЙ – когато с действията си Клиентът нарушава изискванията на действащите нормативни актове, на настоящите Общи условия, или застрашава сигурността на системата за електронни услуги на ИЗИПЕЙ.

8.4 Автоматично - при въвеждане на определен брой пъти на грешна информация, свързана с използването от Клиента средства за сигурност и идентификация съгласно т. 4.1 – 4.3 от Раздел VII.

#### **Ограничаване на платежните операции**

9. ИЗИПЕЙ има право да преустанови изпълнението на преводи, предоставянето на част или на всички услуги на Клиента или да блокира сметката на Клиента при съмнение за неправомерно използване на платежните услуги, предоставяни от ИЗИПЕЙ, или използването на платежната сметка на Клиента с цел извършване на финансови измами, включително при получено от ИЗИПЕЙ или Оператора оспорване на плащане с карта или Микросметка, заверено по сметката на Клиента в ИЗИПЕЙ;

#### **VIII. ОТЧЕТНОСТ ПО СМЕТКА. КОРИГИРАЩИ ПРЕВОДИ.**

1. ИЗИПЕЙ съставя след изпълнението на еднократни операции и/или на поредица от платежни операции отчетна информация и я осигурява на Клиента по достъпен и удобен за съхранение начин.

2. Клиентът има достъп до справка за платежните операции (извлечение) по неговата сметката във всеки един момент чрез клиентския си профил в ePay.bg. Получаването на информацията за извършените платежни операции се доказва посредством съществуващите записи в системата на ИЗИПЕЙ и/или Оператора Ипей АД относно дата и час на изтегляне от страна на Клиента на съответната справка. Клиентът има възможност да се регистрира за получаване на уведомление на електронната му поща за всяка отделна платежна операция. Когато платежното нареждане е подадено от Клиента чрез използване на средствата за сигурност и идентификация по подт. 4.2 и 4.3. от Раздел VII, ИЗИПЕЙ счита, че клиентът е уведомен за изпълнението на платежната операция в момента на нейното потвърждение. Изипей може да осигури на разположение на Клиента справки и/или извлечения за движенията по сметката му и по друг начин, във форма и периодичност конкретно договорени с Клиента, като в този случай ИЗИПЕЙ има право да събира такси, съгласно Тарифата, публикувана на адрес: [www.easypay.bg](http://www.easypay.bg).

#### **Коригиращи преводи**

3. Клиентът има право да оспори извършени операции, отразени в информацията по предходната т. 2, като подаде писмено възражение до ИЗИПЕЙ АД в 14-дневен срок от датата, на която Клиентът е узнал за извършените платежни операции.

4. ИЗИПЕЙ извършва коригиране на платежна операция по искане на Клиента, само ако е уведомено от Клиента без неоснователно забавяне при условията на т. 3 от Раздел VIII, но не по-късно от 13 месеца от датата, на която наличността по сметката на Клиента е намалена със сумата на оспорваната от него платежна операция.

### **Служебни операции**

5. В случай на грешно постъпили средства по чужда сметка, поради грешка на Доставчик на платежни услуги, независимо дали Клиентът е наредител или получател на превод, ИЗИПЕЙ има право да задължи служебно сметката със сумата на грешния превод, като уведомява Клиента за извършените корекции. Когато по сметката са постъпили средства в резултат на измама, ИЗИПЕЙ има право да задължи служебно сметката със съответната сума и да извърши служебен коригиращ превод за възстановяване на неправомерно постъпилите суми по сметка на наредителя или по сметка на доставчика на платежни услуги на наредителя, за което, с приемането на настоящите Общи условия, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие.

## **IX. ВЪЗРАЖЕНИЯ. РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

1. В случай на неизпълнение или неточно изпълнение на разрешена от Клиента платежна операция същият има право на възражение пред ИЗИПЕЙ.

1.1 Възражението на Клиента се подава в писмена форма, към което се прилагат всички документи за изясняване предмета на спора.

1.2. За дата на получаване на възражението се счита денят на получаване от ИЗИПЕЙ на всички документи, доказващи основателността му.

2. ИЗИПЕЙ уведомява писмено Клиента за становището си по възражението в 14 (четирнадесет) дневен срок от датата на получаването му от ИЗИПЕЙ.

3. В случай че Клиентът не е съгласен със становището на ИЗИПЕЙ, той може да отнесе спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите или пред компетентния български съд за решаване по съдебен ред.

4. При изпълнение на задълженията съгласно настоящите Общи условия ИЗИПЕЙ не носи отговорност в случаите на извънредни и непредвидени обстоятелства извън контрола на ИЗИПЕЙ, последиците от които неизбежно биха настъпили, въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато ИЗИПЕЙ е действало в изпълнение на нормативно установено задължение.

## **X. ЗАКРИВАНЕ НА СМЕТКА**

1. Ако не е уговорено друго, договорът се прекратява и сметката се закрива:

1.1 по искане на клиента – в деня, в който е постъпило искането на клиента в ИЗИПЕЙ / чрез електронна поща или в определени офиси на ИЗИПЕЙ и след предоставяне от страна на Клиента на информация, която го идентифицира в системата на ИЗИПЕЙ/;

1.2. по инициатива на ИЗИПЕЙ – след двумесечно писмено предизвестие (включително подписано с квалифициран електронен подпис и изпратено на електронната поща на Клиента). ИЗИПЕЙ не е длъжно да мотивира искането си за закриване на сметката;

1.3. служебно от ИЗИПЕЙ – при изтичане на уговорения срок, при наличието на такава клауза в договора.



2. Платежна сметка, по която се съхраняват издадени от ИЗИПЕЙ електронни пари (Микросметка), се ползва и закрива при отделни общи условия, публикувани в интернет страницата на ИЗИПЕЙ на адрес: [www.easypay.bg](http://www.easypay.bg) – раздел Документи.

3. При закриване на платежната сметка Клиентът може да изтегли останалите по сметката средства.

## **XI. ТАКСИ И КОМИСИОНИ, ЛИХВИ**

1. ИЗИПЕЙ не начислява и не заплаща лихва върху средствата по сметката.

2. За откриване, обслужване, извършване на платежни операции по сметката, предоставяне на услуги и справки Клиентът дължи такси и комисиони съгласно действащата Тарифа за таксите и комисионите на ИЗИПЕЙ, публикувана в интернет страницата на дружеството на адрес: [www.easypay.bg](http://www.easypay.bg), ако не е уговорено друго.

3. ИЗИПЕЙ има право да удържа дължимите от Клиента такси за изпълнението на платежни услуги, преди да завери сметката на основание Наредба № 3 на БНБ.

## **XII. ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА РАМКОВИЯ ДОГОВОР**

1. ИЗИПЕЙ може да разширява или ограничава обхвата на предлаганите услугите, включително и електронните услуги, да променя условията за изпълнение на операцията, основаващи се на промени в действащото законодателство, съображения за сигурност и др. ИЗИПЕЙ уведомява Клиентите най-малко 2 месеца преди влизане в сила на съответната промяна, като ги публикува на интернет страницата си (също и на интернет страницата на системата ePay.bg, на адрес: <https://www.epay.bg> ) и/или в офисите си.

1.1 ИЗИПЕЙ не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи вследствие на ограничаване обхвата на предлаганите услуги.

2. Не се налага двумесечно предизвестие и промените се прилагат без предварително уведомление в следните случаи:

2.1. Когато се разширява обхватът на предлаганите платежни услуги;

2.2. Когато са налице законово установени условия за промени или от съображения за сигурност с цел предотвратяване на финансови измами.

3. В случай че Клиентът не приеме предвижданите промени, същият има право да прекрати рамковия договор преди влизане в сила на промените.

4. Клиентът има право да прекрати по всяко време договора, без предизвестие до ИЗИПЕЙ, освен ако не е изрично договорено друго;

5. ИЗИПЕЙ има право да прекрати безсрочен рамков договор с предизвестие със срок два месеца. Предизвестие се представя на клиента на хартиен или друг дълготраен носител (чрез изпращане на електронна поща).

5.1 При получаване на предизвестие за прекратяване на рамковия договор от страна на ИЗИПЕЙ, Клиентът е длъжен да погаси всички задължения към ИЗИПЕЙ.

6. ИЗИПЕЙ има право да прекрати едностранно договора в следните случаи:

6.1 Клиентът умишлено е използвал платежната сметка за незаконни цели;

6.2 При неизпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия, конкретния Договор с Клиента, или задължения на Клиента, посочени в действащото законодателство, когато тези задължения касаят отношенията между ИЗИПЕЙ и Клиента.

6.3 ИЗИПЕЙ може да прекрати договор за сметка/платежен инструмент, когато Клиентът не спазва условията на договора, без да е необходимо да дава предизвестие.

### **XIII. ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ**

1. Клиентът осъществява контакти с ИЗИПЕЙ по следните начини:

1.1. Писмено или чрез посещение на централното управление на ИЗИПЕЙ с адрес гр. София, П. К. 1000, ул. „Иван Вазов“ № 16;

1.2. На телефонните номера и/или на e-mail адресите, обявени за връзка на интернет страницата на ИЗИПЕЙ - <http://www.easypay.bg/> и/или на адрес: <http://www.epay.bg/>;

2. ИЗИПЕЙ осъществява контакти с Клиента на посочените от него адрес или e-mail, или телефон.

3. При всички конкретни писмени изявления и договорености, както и при приемането, тълкуването и прилагането на настоящите Общи условия и рамковия договор приложимият между страните език е българският език.

### **XIV. ОТГОВОРНОСТИ**

1. ИЗИПЕЙ не отговаря по какъвто и да е начин за сделките, по които Клиентът извършва плащания чрез сметката си или за които Клиентът получава плащания по сметката си в ИЗИПЕЙ.

2. ИЗИПЕЙ не носи отговорност за стоки и услуги, закупени и платени чрез превод от сметка.

3. ИЗИПЕЙ не носи отговорност и не приема рекламации, в случай че Клиентът предостави своята парола или други персонализирани средства електронна идентификация, посочени в Раздел VII, на трети лица и те извършат плащания от негово име и за негова сметка, независимо от начина, по който това е станало.

4. ИЗИПЕЙ не носи отговорност и няма задължение да изплаща щети или пропуснати ползи, в случай че Клиентът не може да извърши в определен момент плащане чрез сметката поради форсмажорни обстоятелства или поради независещи от ИЗИПЕЙ причини, включително технически повреди, прекъсване на комуникации, електрозахранване и др.

5. ИЗИПЕЙ носи отговорност и своевременно възстановява на Клиента-платец сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция, когато неизпълнението или неточното изпълнение е по вина на ИЗИПЕЙ. В тези случаи отговорността на ИЗИПЕЙ е само за преките загуби и щети, понесени в резултат от неизпълнението или забавеното изпълнение на платежна операция по вина на ИЗИПЕЙ, т.е. до размера на платените от Клиента такси.

6. В случай, че Клиентът твърди, че не е разрешавал платежна операция или че е налице неточно изпълнена платежна операция, ИЗИПЕЙ носи доказателствената тежест при установяване на автентичността на съответната платежна операция, нейното точно регистриране, осчетоводяване, както и за това, че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък. При установяването на автентичността на съответната платежна операция ИЗИПЕЙ извършва проверка на правомерното използване на сметката, включително използваните съгласно т. 4 от Раздел VII персонализирани средства за сигурност и идентификация, в съответствие с предвиденото в настоящите Общи условия.

6.1. Ако Клиентът - едноличен търговец или юридическо лице, който не е потребител, твърди, че не е разрешавал платежна операция или че е налице неточно изпълнена платежна операция, предходната т. 6 не се прилага по отношение на доказателствената тежест и доказването на твърдяното е изцяло в тежест на Клиента.

7. В случаите, при които Клиентът не е успял да запази персонализираните средства за сигурност и идентификация по подт. 4.1-4.3 от Раздел VII, Клиентът е отговорен и поема риска от щети, възникнали за него или за ИЗИПЕЙ, поради неправомерното им използване от трето лице. Размерът на отговорността в хипотезата по настоящата точка е до лимита, съобразно определеното в Закон за платежните услуги и платежните системи.

8. Клиентът отговаря за всички вреди и понася изцяло загубите, независимо от размера им, свързани с всички неразрешени платежни операции от сметката, ако са причинени чрез измама, и/или

вследствие умишлено или поради груба небрежност неизпълнение от него на едно или повече от задълженията му, свързани с откриването и/или използването на сметката, съгласно настоящите Общи условия и действащото законодателство.

9. Клиентът е отговорен за всички свои действия по отношение ползването на платежните услуги и/или сметка в ИЗИПЕЙ, включително и след прекратяване на рамковия договор.

## XV. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

По смисъла на настоящите Общи условия:

1. **„Дата на изпълнение“** е датата, на която са изпълнени условията за извършване на платежната операция;
2. **„Директен дебит“** - платежна услуга по задължаване на сметка на Платеца, когато платежната операция се извършва по инициатива на Получателя, въз основа на даденото съгласие от Платеца на Получателя, на доставчика на платежни услуги на Платеца или на доставчика на платежни услуги на Получателя (когато е необходимо);
3. **„Клиент“** е ползвател на платежни услуги, предоставяни от ИЗИПЕЙ;
4. **„Платежна сметка“** е сметка, водена на името на ползвател на платежни услуги, използвана за извършване на платежни операции;
5. **„Платец“** или **„Наредител“** е Титуляр на сметка, който разпорежда изпълнението на платежно нареждане, а когато липсва сметка – лице, което дава платежно нареждане/извършва плащане;
6. **„Платежен инструмент“** е персонализирано/и устройство/а и/или набор от процедури, договорени между Ползвателя и доставчика на платежни услуги /ИЗИПЕЙ/ и използвани от Ползвателя с цел подаване на платежно нареждане;
7. **„Платежно нареждане“** е всяко нареждане от Платеца или Получателя към ИЗИПЕЙ, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция;
8. **„Получател“** е физическо или юридическо лице, определено като краен получател на средства, които са предмет на платежна операция;
9. **„Ползвател на платежни услуги“** или **„Ползвател“** е физическо или юридическо лице, което се ползва от платежна услуга, предоставяна от ИЗИПЕЙ, в качеството си на Платец или на Получател, или и в двете си качества;
10. **„Работен ден“** е всеки ден, в който ИЗИПЕЙ осъществява дейност, необходима за изпълнението на платежна операция. Съботните и неделни дни, когато не са обявени за работни дни, както и официалните празници в Р България, се считат за неработни дни;
11. **„Работно време“** е интервал от време в рамките на работния ден, след който всяко платежно нареждане, подадено от Клиента, се смята за получено на следващия работен ден.
12. **„Тарифа“** е Тарифата за такси и комисиони на ИЗИПЕЙ АД;
13. **„Титуляр“** е лице, на чието име е открита сметката и което има право да се разпорежда с паричните средства по нея в качеството си на Ползвател;
14. **„Уникален идентификатор“** е комбинация от букви, цифри или символи, съобщена от доставчика на платежни услуги на ползвателя, която еднозначно идентифицира ползвателя и/или неговата платежна сметка;
15. **„ePay.bg“** – Електронна система за извършване на плащания чрез банкови карти и чрез други платежни инструменти, одобрени от оператора на системата. Системата осигурява и гарантира информационно и технически осъществяването на тези плащания между страните – клиенти, търговци (получатели на плащания) и ИЗИПЕЙ, при спазване на утвърдената от Оператора и приета от издателите на карти, БОРИКА и ИЗИПЕЙ технология за това;
16. **„Ипей АД“** – юридическо лице, което оперира и поддържа технически системата ePay.bg.

## **XVI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

1. Настоящите общи условия се прилагат и за еднократни платежни операции, като Клиентът се счита за предварително информиран относно условията на изпълнението, максималния срок за изпълнение, приложимите такси и комисиони и други допълнителни данни.

2. Издаването на платежни инструменти /платежни карти, Микросметки/ се урежда със специални общи условия на ИЗИПЕЙ, в които се съдържат защитните мерки, които се предприемат с цел запазване сигурността на съответния платежен инструмент.

### **ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ**

3. ИЗИПЕЙ обработва лични данни на Клиенти - ползватели на платежни услуги при спазване на Закона за защита на личните данни, като при предотвратяване или разследване на измами, свързани с платежни услуги, обработката може да се извършва и без съгласието на лицето, за което се отнасят данните.

3.1 Изипей е администратор на лични данни по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни в сила от 25.05.2018 г. и националното законодателство. Изипей обработва лични данни самостоятелно или съвместно с други администратори като банки, други доставчици на платежни услуги и системни оператори, определени в Закон за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

3.2. Данните, свързани с плащания чрез ePay.bg, както и данните за идентификация на Клиента, се обработват съвместно между Ипей и Изипей съгласно настоящите Общи условия.

3.3. Информацията относно целта и основанието за обработване на Вашите лични данни, срок за съхранението им, категории получатели, както и начините за упражняване на право на коригиране, ограничаване на обработката и изтриване на личните данни, възражение срещу обработването им, право на жалба, право на копие от съхраняваните данни е публикувана на сайта на Оператора ([www.epay.bg](http://www.epay.bg)), както и на сайта на Изипей ([www.easypay.bg](http://www.easypay.bg)) в техните декларации за поверителност и защита на личните данни.

Настоящите Общи условия влизат в сила от 7.04.2019 г.