

ОБЩИ СРОКОВЕ И УСЛОВИЯ

Съставени на 12.11.2024 година

Дебитната карта - NewCard Мастъркард („Картата“), свързаната с нея сметка („Сметката“) и допълнителните услуги посочени тук (заедно с картата наричани по-долу „Услугите“) са разработени за Партньора („Партньорът“) Кредирект“ ЕООД, ЕИК 207024290, 1784 София, област София (столица); Столична община, район „Младост“, 115Е, бул. „Цариградско шосе“ 5, и се предоставя от DiPocket UAB и DiPocket Limited („DiPocket“) като институция притежаваща лиценз за транзакции с електронни пари.

Имате право на достъп до услугите единствено чрез мобилното приложение и/или уеб-приложението, и/или груг потребителски интерфейс (заедно наричани „Приложение“ или „App“ – Англ.), предоставен от Партньора, или от DiPocket за използване от неговите клиенти при условие, че ако приложението не е налично и/или имате оплаквания относно предоставянето на услугите ще имате правото да се свържете директно с DiPocket.

Настоящите Общи условия („Общи срокове и условия“), общите условия за ползване на картата, ако са приложени към картата или се предлагат като допълнение към нея („Общи условия за ползване на картата“), тарифната таблица („Тарифна таблица“) и Таблицата на лимитите („Таблица на лимитите“), наричани заедно „Споразумение“ („Споразумението“), стават приложими в момента, в който ги одобрите и приемете. В случай на противоречие между Общите условия и Общите условия за ползване на картата, Общите условия за ползване на картата ще имат приоритет.

Копие от споразумението можете да получите по всяко време на адрес: www.newcard.bg („Уебсайтът“). По Ваше искане споразумението ще Ви бъде изпратено по електронна поща безплатно.

С приемането на настоящото споразумение, което се извършва по електронен път следвайки инструкциите, потвърждавате че сте имали достатъчно време да прочетете и внимателно да се запознаете с неговите срокове условия, разбрали сте го и се съгласявате да спазвате разпоредбите в него. В случай, че не разбирате или не сте съгласни с някои конкретни разпоредби на споразумението, няма да го сключите, или ще представите своя въпрос писмено като ни изпратите известие на имейл адреса посочен по-долу за да можем да изясним и обсъдим разпоредбите и клаузите, по отношение на които имате питання и/или с които не сте съгласни. За избягване на всякакви

недоразумения, не всички функции, описани в споразумението, могат да бъдат налични за конкретния акаунт. В случай на съмнение трябва да се свържете с нас преди да приемете и подпишете настоящия документ.

След като приемете и сключите споразумението, DiPocket ще разгледа молбата Ви като Вашето одобрение или отхвърляне от страна на DiPocket ще Ви бъде съобщено незабавно. Споразумението ще влезе в сила и ще можете да използвате услугите само след като DiPocket приеме и одобри молбата Ви.

DiPocket UAB е финансова институция оторизирана и регулирана от литовския орган за финансов надзор - Литовската Национална Банка с адрес: Gedimino avenue 6, LT-01103, Vilnius, Republic of Lithuania; телефон +370 800 50 500. Повече подробности за Литовската Национална Банка можете да намерите на официалния ѝ уебсайт: <https://www.lb.lt/en/>. DiPocket UAB работи въз основа на лиценза, който е предоставен на компанията, който ѝ позволява да действа като институция за изпълняване на транзакции с електронни пари (Номер 75), издаден в Република Литва на 10 ноември 2020 г. Лицензът за транзакции електронни пари упълномощава DiPocket UAB да предоставя услугите, които са изброени в него, а самия лицензът може да бъде намерен на адрес: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985.

Кодът на юридическото лице DiPocket UAB е 305599375 със седалище и адрес на управление: Lvivo str. 25-104, 09320, Vilnius, Republic of Lithuania („Адрес на DiPocket UAB“). С DiPocket UAB можете да се свържете и по имейл на contact@dirocket.org или на телефонен номер +370 5 2084858.

Като институция за електронни пари, DiPocket може да получава и съхранява средства на клиентите („Средства“) и да обработва плащания по искане на потребителите. Принципът в работата на DiPocket UAB е средствата да се държат в отделни сметки откривани в кредитни институции с висок рейтинг, лицензирани в ЕИП; в централни банки, или да бъдат инвестирани във високо оценени, краткосрочни ценни книжа, емитирани в ЕИП. Поверените на DiPocket UAB средства, обаче, не се покриват от литовската схема за застраховане на депозитите www.iidraudimas.lt/en/.

Независимо от горепосоченото, имайте предвид, че по силата на настоящото споразумение DiPocket не Ви издава електронни пари, не Ви открива сметка в електронни пари, не предоставя портфейли за електронни пари, не съхранява Вашите средства и не участва в каквито и да е подобни дейности. Съгласно настоящото споразумение, DiPocket ще Ви издаде единствено картата и ще Ви предоставя услуги в качеството Ви на бенефициер („Бенефициер“). Върху картата са наложени лимити на размера на разходите съгласно приетите договорености които сте сключили с Партньора, но средства или електронни пари в картата, или във Вашата сметка открита в DiPocket не се съхраняват.

DiPocket е основен член на Mastercard® Inc., и VISA® Inc.

В хода на изпълнението на настоящия договор и в обменяната между страните кореспонденция ще бъде използван или английският или литовският език по Ваш избор.

Настоящото споразумение е сключено с DiPocket UAB и се урежда от литовското законодателство като същият закон ще се прилага и за учредяването и управлението на отношенията ни с Вас. Всички правни условия, погразбиращи се от закона ще се прилагат и спрямо споразумението. Правата и задълженията, свързани с предоставянето на услуги, които не са обсъдени в настоящото споразумение ще се уреждат от Закона за плащанията на Република Литва за потребителите на DiPocket UAB. Всеки спор между вас и DiPocket („Страните“), произтичащ от споразумението, който не успеем да разрешим по начин, удовлетворяващ страните по него чрез нашата процедура за обработването на жалби ще бъде разрешен в съдилищата на Република Литва.

ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ ПРЕДЛАГАНИ ОТ DIPOCKET

Обхватът на услугите, предоставяни от DiPocket, е ограничен до издаването на картата. Ролята на дружеството съпътства предоставянето на услугите от страна на Партньора. Тези услуги са предмет на отделни условия, които трябва да приемете. Фактът, че четете това споразумение означава, че вече сте решили да използвате услугите, предоставяни от споменатия партньор.

Съдържание

РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛ	5
ЛИЧНИ ДАННИ	6
Каква информация събираме за Вас?.....	6
Как събираме информация за Вас?.....	7
Профилиране.....	9
С кого можем да споделяме личните Ви данни?.....	9
Прехвърляне на лични данни извън ЕИП и Обединеното кралство.....	8
Отворено банкиране.....	10
Как съхраняваме данните Ви?.....	10
Какви са Вашите права за защита на данните Ви?.....	11
Актуализиране на личните данни.....	12
Кореспонденция и обмен на информация.....	13
Уникален идентификатор на потребителя.....	13
Политики за поверителност на групи уебсайтове.....	13
ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ	14
ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПАРИ ПО СМЕТКАТА	14
ИЗВЪРШВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ	14
Извършване на банкови преводи.....	15
ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТАТА	16
Използване на картата в чуждестранна валута.....	19
ОГРАНИЧЕНИЯ ВЪРХУ СМЕТКАТА	19
ОПАЗВАНЕ НА КАРТАТА И СМЕТКАТА	20
БАЛАНС И СЧЕТОВОДНА ОТЧЕТНОСТ	21
ТАКСИ	21
ДАНЪЦИ	22
АКО НЕЩО СЕ ОБЪРКА	22
НАШАТА ОТГОВОРНОСТ КЪМ ВАС	23
ПРОМЕНИ В СПОРАЗУМЕНИЕТО	24

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ	25
Кога можете да прекратите услугите?.....	25
Кога можем да прекратим услугите?	26
ПОЛИТИКА ЗА ЖАЛБИТЕ. ПОТРЕБИТЕЛИ ОТ ЕИП	27

Регистриране на потребител

За да се регистрирате като потребител („Потребител“) и да откриете сметка при нас /акаунт/, трябва да сте навършили 18 години и да сте гражданин или пребиваващ в ЕИП. Вие не регистрирате сметка в електронни пари.

Ще можете да кандидатствате за услугите единствено Партньора. С Ваше съгласие той ще ни прехвърли данните за свързване, които има за Вас и които са ни необходими за да оценим молбата Ви в съответствие с приложимите разпоредби. Тези данни включват снимка на Вашето лице чрез подходящ идентификатор, Вашето селфи и IP адреса, чрез който сте били свързани за изпращане на изображенията до адреса на Партньора; мобилният Ви телефонен номер и имейл адрес; декларация за Вашия PEP статус /политически видна личност/ и Декларация за целта на използването на услугата. След като заявлението Ви бъде одобрено от нас, ще имате достъп до услугите единствено чрез приложението, за което Партньорът също ще Ви предостави своята поддръжка.

По закон, ние трябва да проверим Вашата самоличност преди да Ви регистрираме като потребител и правим това въз основа на информацията, която ни предоставяте по време на процеса на регистрация.

Ако не можем да потвърдим Вашата самоличност и/или не получим подходяща информация за регистрацията въз основа на предоставената информация, имаме право да поискаме допълнителни доказателства за Вашата самоличност и да Ви помолим да проведете кратък телефонен разговор /на живо/ с нашите оператори и/или да извършим допълнителни проверки, които преценим за необходими за да установим самоличността Ви. В случай, че това се окаже невъзможно можем да откажем да Ви обслужим и/или да информираме съответните органи без Ваше знание или съгласие. Ще Ви регистрираме единствено, ако резултатите от процеса ни позволят да Ви регистрираме като потребител.

Като част от правото да използвате услугите се съгласявате и потвърждавате, че сте физическо лице действащо единствено от собствено име, в лично качество и не действате с някакви бизнес или други комерсиални интереси. В допълнение, ползването на сметката не е разрешено:

- За организиране и/или провеждане на лотарии, хазарт, покупки на криптовалути,

прогажби или търговия.

- За нарушаване на авторски права.
- За тестване на други гоставчици на финансови услуги, или за генериране на транзакции с цел извличане на ползи от оферти за лоялност на други гоставчици на финансови услуги.
- Дискредитиране на физически или юридически лица.
- По начин, който може да доведе до оплаквания, спорове, възстановяване на суми и възникване на други задължения към DiPocket, към други потребители или трети страни.
- За получаване или изпращане на средства получени чрез измама или в нарушение на закона.
- За извършване каквато и да е дейност в нарушение на закона.
- За заобикаляне на политиките на DiPocket, включително, но не само: опити за създаване на допълнителни сметки (акаунти) с цел надхвърляне на лимитите за използване, или заобикаляне на съществуващи, блокирани сметки.

В случай, че решите да ни предоставите невярна или неточна информация, и/или успеем установим измама ние ще съобщим за това в агенциите за предотвратяване на измами, включително, но не само в Литовската Национална Банка, Отдела за разследване на финансови престъпления на Република Литва и други компетентни институции /включително правоприлагащите органи/ в зависимост от случая. Правоприлагащите органи ще имат достъп до тази информация, както и възможността да я използват. Агенциите за предотвратяване на измами ще споделят своите материали с други организации. Ние и всички тези организации можем да получим достъп до и да използваме информацията регистрирана от тях за предотвратяване на измами и в чужбина. Можем, също така, да блокираме или заличим картата и да прекратим изпълнението на споразумението.

Лични данни

Съхраняваме информацията за Вас в условията на строг контрол („Лични данни“). DiPocket е администраторът на личните данни, които ни предоставяте. Ако желаете да се свържете с нас относно тяхната обработка, моля потърсете нашето длъжностно лице по защита на данните на адрес: DPO@dipocket.org.

Каква информация събираме за Вас?

DiPocket събира следните данни:

Потребителски профил:

- Лична информация (име, фамилия, адрес, имейл адрес, телефонен номер и др.).
- Допълнителни данни, изисквани от законодателството за предотвратяване на изпирането на пари и финансирането на тероризма (личен идентификационен номер и/или дата на раждане, гражданство, снимка на лицето, данни от документ за самоличност, копия на предоставените документи, данни за използваното устройство, IP адрес и др.).
- Данни за местоположението, където сте решили да се регистрирате за нашите услуги, както и за мястото, където ще ги ползвате.
- Вашето общуване /комуникация/ с нас (кореспонденция по електронната поща, разговори по телефона и др.).

Платежни услуги:

- Данни за транзакцията (сума на транзакцията, дата и час, търговец, данни за начина на получаване (например, потвърдени с ПИН и CVC).
- Данни за картата (PAN, срок на годност и др.).
- Данни на подателя или бенефициера (номер на банкова сметка, IBAN, бенефициент или изпращач и др.).
- Информация за сметката и услугите по инициране на плащанията:
- Данни за транзакцията (сума на транзакцията, дата и час, номер на банкова сметка, IBAN, бенефициент или подател и др.).
- Избор на информация от потребителския акаунт, която се свързва с информационните услуги за състоянието на сметката (баланс на средствата, номер на банкова сметка и т.н.).
- В случай, че ни предоставите личните данни на други хора, включително непълнолетни, които ние ще използваме за предоставяне на услугите, Вие ще трябва да потвърдите, че (i) те са съгласни със съхраняването и използването на тези лични данни от наша страна, или че по друг начин имате право да ни предоставите тази информация и да се съгласите, от тяхно име да я съхраняваме и използваме и че (ii) сте им предоставили цялата информация относно обработката на личните им данни така, както се изисква съгласно приложимото законодателство.

Как събираме информация за Вас?

Повечето от личните данни, които събираме са получени от Вас. Това е информация, която получаваме и обработваме:

- Когато получим Вашите лични данни по време на регистрацията. Необходими са ни не само поради изискването на закона, но и за сключването на самото споразумение. Вие ни ги предоставяте доброволно, а ако не може да ги получим или откажете да ни ги предоставите заедно с необходимите документи няма да можем да Ви предоставяме услугите.
- Всеки път, когато използвате нашите услуги (напр., информация за плащанията, които правите или получавате).
- При всяко взаимодействие с нас (обслужване на клиенти или при ангажирането Ви с нас, в която и да е платформа за социални медии и т.н.).
- DiPocket може също така да получи Вашите лични данни непряко от следните източници:
- От нашите бизнес партньори, които въвеждат потребители, включително, когато е приложимо - финансови институции или други задължени лица, на които разчитаме за проверка на самоличността на потребителя.
- Когато това е в съответствие с приложимото законодателство, ние може да ги получим от трети страни като агенции за кредитен рейтинг, които могат да проверят личните данни в други бази данни – публични или частни, до които имат достъп, официални регистри и бази данни, или агенциите за предотвратяване на измами.
- За да извършим разширени процедури за надлежна проверка, ние събираме и публично достъпна информация за Вас, включително информация от интернет, социални медии и гр..
- В случай на отворено банкиране, след получаване на Вашето съгласие ние обработваме лични Ви данни взети от сметките, които гържите във финансовите институции на трети страни.

Ние използваме личните Ви данни за да изпълним споразумението съобразно приетите договорености:

- По договорни причини, за да Ви предоставим услугите, например за производството на карти, които да използвате с акаунта при предоставянето на платежни услуги и осъществяването на комуникация, свързана с акаунта и т.н.).
- За цели, които са свързани със законовите ни задължения, включително с данъчно-

то облагане и счетоводството; с работата по процедурата KYC ; с предотвратяването и разкриването на измами, прането на пари и други престъпления (кражба на самоличност, например), както и за извършването на регулаторно изисквани проверки, включително скрининг на политически значими лица, на санкции и мониторинг на недобронамерени медийни структури, за изпълняване на задълженията ни към регулаторните органи и т. н..

- Въз основа на Вашето съгласие, дадено по един ясен и недвусмислен начин, ще можем да обработваме лични Ви данни за маркетингови цели или при обработката на някои специални категории лични данни и др..
- Въз основа на нашите законни интереси когато обработката е необходима за предвидената цел. Тази обработка ще е балансирана и ще съответства на Вашите интереси и основни права и свободи.
- Въз основа на важен обществен интерес за да Ви покреем в случай, че попаднете в дадена категория уязвими потребители.
- В случай, че ни инструктирате да обработваме лични Ви данни по определен начин, например за нуждите на отвореното банкиране.
- За изпращане на имейли с оферти за други продукти и услуги, когато те са свързани с тези, които вече използвате.

Без Вашето съгласие никога няма да предадем личните Ви данни на която и да е трета страна, за да може тя да ви предлага каквото и да било.

Профилиране

Профилирането, извършвано от DiPocket, включва обработката на лични данни чрез автоматизирани средства за целите на управлението на риска и текущото наблюдение на транзакциите, което цели предотвратяването на измами, прането на пари и финансирането на тероризма. То се основава на правните задължения, приложими за DiPocket като финансова институция.

С кого можем да споделяме личните ви данни?

Съхраняваме личните Ви данни в поверителност, но можем да ги споделим и с други лица, които също са задължени да ги опазват като поверителни, в случай, че сме задължени да ги разкрием, или ако това е необходимо за предоставянето на услугите.

По-специално и ако това е в съответствие с приложимите закони, можем да споделяме личните Ви данни с:

- Други компании от групата на DiPocket и/или нашите дистрибутори, където е приложимо, за да ви предоставим услугите да изпълним задълженията си по идентифицирането и да предотвратим прането на пари, финансирането на тероризъм и измамите.
- Нашите доставчици, включително техните подизпълнители, като доставчици на центрове за съхранение на данни, обработка на карти, картови бюра, ако Ви издадем физическа карта и услуги за SMS съобщения, както и други доставчици, които предоставят ИТ и платежни услуги.
- Други трети страни, включително техните подизпълнители, които изпълняват част от услугите или поддържат Вашите транзакции: като Mastercard, SWIFT, CENTROLink и партньорските банки, с които работим и които извършват съответните плащания.
- Други финансови институции, които ни предоставят услуги по обмена на информацията относно финансовите сметки или извършването на изходящи плащания.
- Регулаторни и надзорни органи във връзка с техните задължения като превенция на престъпността.
- Агенциите за предотвратяване на измами. При всички случаи на получаване на невярна или измамна информация ще уведомяваме агенциите за предотвратяване на измами. От своя страна, те ще имат правото да позволят на други организации Литва, в Обединеното кралство или в други страни, включително техните правоприлагащи органи, да получат достъп до тази информация за да могат да предотвратят и разкрият всеки опит за измама, изпиране на пари или друго престъпление. Можете да ни пишете на mlro@dipocket.org за повече подробности за агенциите за предотвратяване на измами, с които можем да споделим личната ви информация.
- Всеки, на когото прехвърляме или на когото можем да прехвърлим нашите права и задължения по споразумението, включително на която и да е трета страна след реструктурирането, продажбата, или придобиването на която и да е компания от групата на DiPocket, но при условие, че тя ще използва личните Ви данни за същите цели, за които те са ни били предоставени и/или са били първоначално обработени от нас.

Прехвърляне на лични данни извън ЕИП и Обединеното кралство

Имаме правото да обработваме лични данни в чужбина, в рамките на или извън Европейското икономическо пространство и Обединеното кралство при условие, че спазва-

ме приложимите закони и разпоредби за този вид дейност. Когато споделяме личните Ви данни с организации извън ЕИП и Обединеното кралство ще гарантираме, че те са съгласни да прилагат същите нива на защита каквито прилагаме ние. Използваме правни механизми, например, стандартните договорни клаузи посочени в Общия регламент за защита на данните (2016/679) чл. 46 - при осъществяването на трансгранично прехвърляне на личните Ви данни или в прилагането на някои мерки за сигурност като анонимизиране на данните преди трансграничното им прехвърляне. За всякакви въпроси относно средствата, които гарантират прехвърлянето на лични данни извън ЕИП и Обединеното кралство, моля свържете се с нас на dpo@dipocket.org.

Отворено банкиране

Ще прехвърлим личните Ви данни на всяко юридическо лице, с което ни упълномощавате да споделяме информация за Вашия акаунт при условие, че към момента на Вашето искане то е посочено като подходящо и надлежно упълномощено лице. Ще разчитаме на Вашите инструкции към третата страна за начина, по който тя да получи достъп до информацията за Вашия акаунт като доказателство за съгласието Ви да споделите личните си данни.

Как съхраняваме данните Ви?

DiPocket е разработила технологични, физически, административни и процедурни защитни средства, които са в съответствие с приетите в тази сфера, стандарти за защита и гарантиране на поверителността, целостта или достъпността на обработваните лични данни; за предотвратяване на неоторизираното им използване, или на всякакви опити за неоторизиран достъп, както и за предотвратяване на нарушения на сигурността на личните Ви данни (инцидент със сигурността). Целият ни персонал е добре обучен и е надлежно инструктиран как да спазва нашите политики за защита на данните.

DiPocket съхранява Вашите данни в специални, защитени центрове разположени изключително в Европейския съюз и Обединеното кралство.

Периодът, през който сме длъжни да съхраняваме Вашата информация зависи от юридическото лице, с което сте сключили договор:

- В съответствие с приложимото законодателство на Обединеното кралство, DiPocket Limited ще съхранява Вашите лични данни за период не по-дълъг от шест години след прекратяването на бизнес отношения ни с Вас. Това е необходимо за да гарантираме, че можем да изпълним нашите законови задължения относно опазва-

нето на данните за целите на борбата с изпирането на пари и предотвратяването на тероризма, както и да сме в състояние да отговорим на всякакви възможни правни искове.

- В съответствие с приложимото законодателство на Република Литва, DiPocket UAB ще съхранява Вашите лични данни за период не по-дълъг от десет години след прекратяването на нашите бизнес отношения с вас. Това е необходимо за да гарантираме, че можем да изпълним нашите законови задължения относно опазването на данните за целите на борбата с изпирането на пари и предотвратяването на тероризма, както и да сме в състояние да отговорим на всякакви възможни правни искове.

Можем да съхраняваме личните Ви данни за по-дълго време в случаите на предстоящ или заведен съдебен иск или по други правни причини.

След изтичането на съответният времеви период и след като, по горепосочените причини, личните Ви данни вече не са ни необходими, ние ще ги заличим в съответствие с приетата процедура.

Имайте предвид, че ако анулирате молбата си или ние откажем да Ви регистрираме, или решите да прекъснете регистрацията в някакъв момент, ние ще съхраняваме личните Ви данни за период определен от приложимите закони за предотвратяване на измами и други финансови престъпления и по други правни и регулаторни причини.

Какви са Вашите права във връзка със защитата на личните

Ви данни?

Всеки потребител има следните права:

Право на достъп – Имате право да поискате от нас копие/я от Вашите лични данни. За тази услуга можем да Ви начислим малка такса. Ако желаете да получите потвърждение, че личните Ви данни се обработват при нас можете да поискате безплатно копие на адрес: dpo@dirocket.org.

Право на корекции – Имате право да поискате от нас да коригираме всяка информация, която смятате за неточна. Имате и правото да поискате от нас да попълним информацията там, където смятате, че са допуснати пропуски.

Право на заличаване – При определени условия имате право да поискате да заличим Вашите лични данни. Когато отправите такова искане, ние ще приложим Вашите инструкции към всички трети страни, които обработват Вашите лични данни от наше име и ще разгледаме Вашето искане в контекста на нашите законни интереси. Когато

бъде получено искане за заличаване на лични данни от името на непълнолетно лице ще положим допълнителни грижи за да оценим въздействието на решението, което ще вземем, върху това лице.

Ограничаване на обработката – При определени условия ще имате правото да поискате да ограничим обработката на Вашите лични данни.

Право на възражение срещу обработването – При определени условия ще имате правото да възразите срещу обработката на Вашите лични данни от DiPocket

Право на преносимост на данните – При определени условия, ще имате правото да поискате да Ви предадем личните данни, които сме събрали за Вас, или да ги прехвърлим към някоя организация.

Независимо, че сте ни дали изричното си съгласие да обработваме личните Ви данни, имате и правото да оттеглите това съгласие по всяко време, като се свържете с нас на dro@dirocket.org. Оттеглянето няма да засегне законосъобразността на обработването, извършено преди да ни съобщите за решението да се оттеглите.

Ако смятате, че Вашите права и свободи във връзка с обработката на личните Ви данни са били нарушени по някакъв начин, молим уведовете ни за да се опитаме да решим проблема.

Ще разполагаме със срок от един месец за да отговорим на всяко Ваше запитване относно възможностите и начините за упражняване на което и да е от горепосочените права. За целта, молим потърсете ни на нашия имейл адрес: dro@dirocket.org.

В допълнение, ще имате и право да подадете жалба до вашия национален орган за защита на личните данни:

- В Обединеното кралство - ICO (<https://ico.org.uk/global/contact-us/>).
- В ЕС — Вижте предоставения списък на:
(https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en).

Изискване за актуализиране на Вашите лични данни

Поемате задължението да ни уведомите незабавно за всички обстоятелства, които са довели до промяна в информацията посочена в споразумението или в документите, които сте ни предоставили, например промени в личните Ви данни или в данните за контакт, местожителство или адрес по данъчна регистрация, загуба, кражба или друга причина за промяна на документ за самоличност, както и за всички обстоятелства, които могат да повлияят върху изпълнението на Вашите задължения към нас, например

откриване на производство по несъстоятелност на физическо лице. Можем да поискаме да ни представите доказателствени материали за обявените промени. Загължението за уведомяване се прилага дори и когато горепосочените промени са били публично оповестени, например чрез регистрация в публичен регистър или обява в средствата за масова информация. В случай, че не успеете да изпълните загължението за уведомяване, DiRocket има правото да приеме данните, с които вече разполага за верни и точни, освен ако не е предвидено друго в юрисдикцията, на която сте подчинени по местоживеене.

Кореспонденция и обмен на информация

Можем да Ви предоставим цялата информация по електронен път чрез приложението, имейл или мобилен телефон, освен ако не е установено друго в приложимите закони. Имаме право да използваме услугите на трети страни за обработка или предоставяне на електронни известия и информация до Вас.

Освен ако не е предвидено друго в приложимото законодателство, всяко известие, дадено от DiRocket, трябва да се счита за получено, когато е изпратено по електронна поща, чрез приложението или през други електронни средства за комуникация действащи в деня на изпращането.

Уникален потребителски идентификатор

Вашият уникален потребителски идентификатор е Вашият мобилен телефонен номер. Важно е да го актуализирате при нас по всяко време, в случай, че получите нов телефонен номер, тъй като можем да го използваме за да потвърдим, че именно Вие извършвате съответната транзакция или ползвате достъпа до лични Ви данни.

Политики за поверителност на други уебсайтове

Когато включваме връзки към други уебсайтове, имайте предвид, че тези сайтове имат свои собствени политики за поверителност и за ползването на бисквитки, които ще регулират всяка информация, която предоставите. Препоръчваме Ви, преди да влезете в тези сайтове, да прочетете техните правила.

Платежни услуги

Услугите могат да включват някои или всички по-долу изброени платежни услуги:

- Издаване на платежни карти.
- Картови плащания, включително покупки с карти, теглене на пари в брой от банкомати, преводи от карта към карта.

- Входящи и изходящи банкови преводи.
- Трансфери между потребители.
- Услуги по заявяване на плащания.
- Предоставяне на информация за състоянието на сметката.

Потребителят е в правото си да реши коя от предложените услуги ще използва - всички или част от тях. Правилата и условията за предоставяне на услугите за заявяване на плащане и информация за сметката ще Ви бъдат предоставени преди всяка транзакция. Информация за нея и за услугите по заявяване на плащания ще Ви бъдат предоставени единствено с Вашето изрично съгласие.

Прехвърляне на пари по сметка

Вашата карта може да бъде захранвана единствено от Партньора.

Извършване на плащания

Ще изпълним платежните Ви заявки единствено, когато се убедим, че те са точни/правилни, пълни и се извършат по Ваше еднолично решение:

- **„Точни“:** освен когато дадена заявка не е очевидно сгрешена, например когато не можем да потвърдим вашия IBAN, ще приемем, че сте ни подали правилната информация и че номерът на сметката или телефонният номер, който сте ни дали, е правилен.
- **„Правилни/пълни“:** няма да обработваме непълни и неточни данни и заявки.
- **„По Ваше решение“:** изразът означава, че Ви приемаме като лицето нареждащо транзакцията, стига това да е извършено чрез приложението или чрез друг наличен канал например, отворено банкиране, получаване на карта, като използваме приложимия метод за удостоверяване.

Плащането от сметката Ви ще бъде извършено следвайки Вашите заявки, съобразявайки се с приложимите закони и при условие, че:

- Заявките са точни/правилни, пълни и са дадени лично от Вас.
- Балансът по Вашата сметка позволява покриване на плащането в момента на заявката.
- Плащането е на сума над минималната и под максимално определената в таблицата на лимитите.

Изпълнението на описаните три условия съставлява една/всяка пълна заявка („Заявката“).

Непълното изпълнение на някое от условията по отношение на платежната операция ще доведе до това, че ще разглеждаме заявката като незавършена и на това основание няма да сме задължени да я изпълним.

В случай, че нямате достатъчно пари за покриване на плащането, няма да можем да изпълним заявката, освен когато сме гарантирали, че ще извършим даденото, конкретно плащане. В случай, че балансът по сметката Ви позволява покриване на плащането, но не и дължимата такса за него, по наше усмотрение ние можем да го изпълним.

Извършване на банкови преводи

За плащания чрез междубанковите платежни системи ще препратим Вашето нареждане към съответната платежна схема или партньорска банка незабавно или възможно най-скоро в зависимост от крайните срокове на платежната схема или банката-партньор при условие, че можем да задържим за кратко изпълнението на плащания на висока стойност или за целите на спазването на изискванията и управлението на процесите, свързани с предотвратяването на измами.

Независимо дали нареждането ще се извърши чрез платежна схема или чрез банка-партньор, ако плащането е поръчано като „незабавно“ ние и нашата банка-партньор ще се придържаме към приложимите правила за изпълнение на платежната схема. В други случаи, когато използваме банка-партньор и плащането не трябва да е незабавно, ние ще го задействаме не по-късно от 16:00 ч. (ЕЕТ), когато нареждането е получено до 12:00 ч. (ЕЕТ), или до 11:30 ч. (ЕЕТ) на следващия работен ден, ако сме го получили след 12:00 ч. (ЕЕТ) или по време на уикенд или официален празник в страната на съответната банка-партньор. След това, избраната от нас банка-партньор ще го обработи, както е обичайно за конкретния вид плащане, т.е. 1 работен ден за вътрешни плащания и до 4 работни дни за SWIFT, освен ако плащането не е спряно в случаите, посочени в приложимото законодателство и/или в настоящото споразумение.

В случай, че ще трябва да се конвертират валути винаги ще търсим най-бързите условия за изпълнение, но в зависимост от валутата това може да отнеме до 2 работни дни и може да е необходимо допълнително време за прехвърляне на средства към и от нашия доставчик на FX услуги /foreign exchange – валутно конвертиране.

След като веднъж сме получили Вашата заявка, тя вече не може да бъде отказана/анулирана от Вас.

В случай, че сте ни изпратили пълна заявка, но поради грешка сте извършили плащане към неправилния получател, при спазване на приложимите закони проблемът трябва да бъде решен от Вас и получателят. Ние няма да участваме и не можем да бъдем

страна в подобен спор. Ако се обърнете към нас, бихме могли да Ви подкрепим в опита да възстановите средствата отправяйки искане по межубанковите канали и ще приемем всички мерки за проследяване на платежната операция и ще положим разумни усилия за възстановяване на въпросните средства.

В случай, че погрешно сте поръчали да извършим дадено плащане повече от веднъж отговорността остава изцяло Ваша.

Използване на картата

Дебитната карта Mastercard ще действа до датата на изтичането на нейния срок на валидност. Тази дата е отпечатана на лицевата ѝ страна или на изображението на картата, което е качено онлайн за виртуалните карти и преносимите устройства.

За да активирате физическата карта, моля следвайте инструкциите, предоставени с нея. Също така ще трябва:

- Да не позволявате на други лица да използват картата.
- Да не разкривате своя ПИН или CVC код пред когото и да било.
- Да не записвате Вашия ПИН на хартия, освен ако не го направите така, че да е невъзможно някой друг да го разчете.
- Ползвайте картата, нейния номер, ПИН или CVC кода единствено за да извършите или да се опитате да извършите транзакция с търговец или на банкомат, който приема карти Mastercard.

Можете да използвате картата на всички места, на които е поставен знакът за приемане на Mastercard: за покупки във физически магазини, включително безконтактни и на банкомати („АТМ“) за теглене на пари в брой, както и за покупки онлайн и по телефона. Можете също да я регистрирате в Apple Pay и Google Pay. Тя Ви позволява да получавате връщане на пари в брой, когато правите покупки във физически магазини и е активирана Mastercard Send, но не може да се използва за други парични транзакции като теглене на пари в брой от банка и закупуване на пътнически чекове или валута от обменно бюро. Приложими са всички определени лимити и такси.

За повече сигурност, картата е регистрирана автоматично в Mastercard Acceptance Mark. Когато използвате картата за онлайн покупки може да Ви се наложи да удостоверите самоличността си като използвате биометричните функции на приложението или да въведете код на сайта на търговеца („Кодът“), който ще Ви бъде изпратен на Вашия мобилния телефонен номер.

Няма да носим отговорност за неприемането или забавянето на приемането на картата от страна на търговец на гребно, нито за отказа на гаден банкомат да предостави пари в брой, освен ако това не се дължи на някаква наша грешка или небрежност. При подобни обстоятелства няма да носим отговорност за начина, по който са Ви информирали за причината за отказа или забавянето.

Всички транзакции изискват упълномощаване. Акт на „упълномощаване“ е и Вашата заявка за извършване на транзакцията. Като правило, не можем да разрешим транзакция в случай, че балансът по картата е недостатъчен за нейното покриване плюс дължимата такса. Ако, по каквато и да е причина, Вие сте успели да извършите транзакция въпреки липсата на достатъчно средства („Недостиг“), ще поискаме възстановяването им незабавно. Съхраняваме и можем да Ви предоставим информация за всички транзакции до 5 години след датата на тяхното извършване.

Транзакцията с карта ще се счита за разрешена, когато я заявите следвайки инструкциите предоставени от търговеца, продавачът на гребно или през банкомат, а тези инструкции могат да включват:

- Въвеждане на ПИН или предоставяне на кода на търговеца.
- Предоставяне на данните на картата и/или други данни, според искането.
- Показване или плъзгане на картата върху четеца с цел извършване на плащане.

За безконтактна транзакция с помощта на физическа карта или устройство на Apple Pay/Google Pay):

- а. под лимита, приложим в страната, в която използвате картата („Безконтактен лимит“), който е извън контрола на DiPocket, транзакцията ще се счита за разрешена при предаване на данните от картата, които са необходими за изпълнение на транзакцията чрез поставяне на картата в близост до устройството, което позволява четенето на данните записани в безконтактния модул, и
- б. При превишаване на безконтактния лимит, транзакцията ще се счита за разрешена чрез въвеждане на ПИН на приемащия терминал. Имайте предвид, че в някои страни безконтактни транзакции с ПИН не се позволяват.

При подозрение, че се прави опит картата да се използва с измамна цел може да Ви помолим да потвърдите транзакцията преди или след нейното оторизиране.

Доколкото не сме проявили някаква небрежност, не сме длъжни да разрешим транзакция, при която възникват системни проблеми или събития намиращи се извън нашия разумен контрол. В допълнение, не сме длъжни да разрешаваме транзакция в случай, че подозираме злоупотреба с картата. Няма да носим отговорност пред Вас, когато да-

гена транзакция не е разрешена при подобни обстоятелства и/или ако анулираме или преустановим използването на картата.

В случай, че картата бъде изгубена или открадната, или някой друг узнае Вашия ПИН или ако смятате, че с картата, с номера на картата или с Вашия ПИН може да са злоупотребили, трябва:

- Да блокирате картата незабавно, като ни се обадите на тел: +370 5 2084858 или +44 203 807 2000 (организирали сме 24-часова услуга), за да блокираме картата.
- Незабавно прекратете използването на картата, на нейния номер или ПИН.

Ще блокираме или ограничим ползването на картата или на ПИН на база съображенията ни свързани със:

- Сигурността на картата, номера на картата или на ПИН. Например, когато грешният ПИН е въведен няколко пъти погрешно.
- Предполагаемо неразрешено или измамно използване на картата или на ПИН. Например, когато установим, че друг човек използва картата, или ако считаме дейността за подозрителна или ненормална и т.н. Ако е възможно, преди да блокираме или ограничим картата, или ползването на ПИН ще Ви информираме, че възнамеряваме да постъпим именно така и причините поради които го правим. В случай, че това не може да стане веднага, ще Ви информираме при първа възможност след това. Изискването за информиране не се прилага, когато то би попречило на предприетите мерки по сигурността, или когато то се окаже нелегитимно.
- Контрол върху AML /пране на пари/ транзакциите. В съответствие със задължителните изисквания за предотвратяване на изпирането на пари и финансирането на тероризма внедрихме автоматична система за наблюдение на транзакциите, при която алгоритмите проверяват всички транзакции и могат автоматично да блокират сметки по такъв начин, че нашият екип за контрол да може да извърши необходимите проверки.
- Ситуации, при които за гоставчикът е невъзможно да получи онлайн оторизация потвърждаваща, че разполагате с достатъчно средства за извършване на дадената транзакцията. Например, плащания/покупки във влакове, кораби и по време на полет, както и
- Покупки в сервиси/бензиностанции, където търговецът потвърждава Вашия ПИН при нас, но не изпраща данни за крайната сума на извършеното, от Вас, плащане.

Разрешението за транзакция не може да бъде оттеглено или отменено от Вас.

Можете да поискате от нас връщане на сумата на разрешена транзакция заявена от

или чрез получателя, ако такава транзакция вече е била изпълнена, но:

- c. Когато е била разрешена, размерът на транзакцията не е бил точно определен, и
- d. Сумата на транзакцията е по-висока от сумата, която бихте могли да очаквате, като се вземат предвид вида и стойността на предишните транзакции от този вид, разпоредбите на споразумението и всички съществени обстоятелства по конкретния случай.

Възстановяване на суми в случаите, описани по-горе може да бъде поискано в срок до 8 седмици след датата на транзакцията.

Използване на картата в чуждестранна валута

В случаите, когато извършвате плащане във валута различна от валутата на картата, сумите на покупката/покупките ще бъдат конвертирани в основната валута, на която Mastercard картата е издадена съобразно обменните курсове на датата, когато Mastercard ще обработи транзакцията. Курсовете, използвани от Mastercard, могат да бъдат намерени на www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html. Можем да наложим такса, показана в Тарифната таблица. Като част от информацията за транзакциите, която предоставяме в приложението, предоставяме и подробни данни за обменните курсове за всички транзакции, включително транзакциите с карти, сравнени с референтните курсове публикувани от Европейската централна банка.

Картовите терминали могат да Ви предложат възможност да видите сумата на плащането или тегленето във валутата на картата или във валута различна от валутата за теглене, или на покупката в брой и ще Ви позволят да изберете дали да платите сумата в съответната валута. Приложеният обменен курс обикновено се предоставя от оператора на терминала или на банкомата, така че няма да бъде под наш контрол и няма да бъде обхванат от нашата Тарифна таблица. Проверете обменния курс на банкомата, терминала или при съответния оператор преди да разрешите транзакцията.

Възможно най-скоро след като извършите транзакция с карта в чуждестранна валута, като част от информацията за транзакцията Ви покажем подробности за сумата на конвертирането във валутата на картата и как прилаганият от нас обменен курс се сравнява с референтните курсове, публикувани от Европейската централна банка.

Ограничения върху функционалността на сметката (акаунта)

Можете да използвате сметката единствено за извършване на покупки на стоки и услуги, както и за получаване и изпращане на средства в съответствие с приложимото законодателство и клаузите на настоящото споразумение.

В случай, че имаме основателна причина да смятаме, че сте нарушили изискванията на настоящото споразумение или на приложимото законодателство, можем да предприемем мерки за да защитим себе си, нашите клиенти и потребители, или които и да е трети страни. Наред с всичко друго, в този случай можем да предприемем и следните действия:

- Ограничаване, отлагане или прекъсване на достъпа до сметката или до някоя от услугите.
- Уведомяване на всички потребители, които имат финансови отношения с Вас, уведомяване на тяхната банка, техния издател или правоприлагащите органи.
- Изискване, към Вас, да актуализирате всяка невярна или непълна информация, която сте ни предоставили.
- Анулиране на услугите (в този случай ще Ви уведомим в съответствие с описаните, тук, условия).

Опазване на картата и на сметката

Данните за картата трябва да са под Ваш контрол по всяко време: Включително PAN (16-цифреният номер, показан на лицевата страна на картата), дата на изтичането на нейния срок на валидност, CVC (трицифреното число, показано на гърба на картата), ПИН (персонален/личен идентификационен номер) и всички пароли и устройства, които използвате за достъп до данните за сигурност на картата и/или до сметката, заедно с „Персонализираните функции за сигурност“. Тук са включени и всякакви данни за картата на уебсайтовете на търговеца. Ако сте регистрирали карта на устройство, или в електронен портфейл, ще трябва да бъдат включени и паролите и процесите свързани със сигурността, които са използвани за достъп до Вашето устройство или до електронния портфейл (идентификатор на устройството, пароли или кодове за достъп), както и всякакви пръстови отпечатъци, други биометрични, или идентификационни методи съхранявани във Вашето устройство.

Никога няма да Ви потърсим с искане да ни разкриете някоя от Вашите персонализираните функции за сигурност и няма да упълномощаваме когото и да било да го стори от наше име. В случай, че получите такова искане то вероятно ще бъде измамно и Вие, при абсолютно никакви обстоятелства, не трябва да предоставяте данни за нито една/която и да е Ваша персонализирана функция за сигурност. За всеки подобен случай трябва да ни съобщите незабавно, било на нас или директно на Партньора. Отнасяйте се с повишено внимание към имейлите, получени от податели ползващи нашето име и внимавайте с имейли, които ви молят да предоставите вашите персонализираните функции за сигурност.

Когато ни се обаждате и в зависимост от естеството на Вашето запитване, може да се наложи да Ви идентифицираме. Можем да направим това като поискаме определена информация (отговори на въпроси, например), известна единствено на Вас и поискаме произволни цифри от определени пароли, но никога няма да поискаме от Вас пълнен ПИН или парола. Не трябва да ги давате на никого, дори и ако съответният индивид изглежда или се представя като длъжностно лице.

Вие сами носите отговорност за качеството, безопасността, законността или всеки друг аспект на стоките или услугите, които купувате с картата. Освен ако не е предвидено друго в приложимите закони, всички спорове относно покупки или плащания направени с картата трябва да бъдат уреждани със съответния доставчик на тези стоки и/или услуги.

Щом научите за загубата, кражбата или присвояването на картата, или за нейното нерегламентирано използване незабавно се обадете на 0700 427 27

Баланс и счетоводна отчетност

За да наблюдавате наличния баланс и историята на транзакциите, които сте извършили, моля посетете клиентския си профил. С приемането на Общите срокове и условия Вие изрично се съгласявате да не получавате извлечения на хартиен носител.

По Ваше искане ще предоставим допълнителни извлечения и/или отчети за транзакциите на хартиен носител или по друг начин. Можете да поискате да Ви предоставим информация за всяка транзакция до 5 години след нейната дата дори и след прекратяването на договора, като ще Ви я изпратим безплатно в електронен вид, а ако желаете и на хартиен носител. Такси може да ни дължите в случай, че желаете да получавате такава информация по-често от веднъж месечно, но и тогава техният размер ще е единствено до размера на направените, от нас разходи.

При закриване на сметката ние ще ви предоставим и годишен отчет за платените, от Вас, такси, както и отчет за таксите платени от началото на годината.

Такси

Всички такси за предоставените услуги трябва да бъдат платени напълно и навреме. Дължимите такси са представени в Тарифната таблица, достъпна в клиентския Ви профил.

Таксите и другите суми, които дължите, ще бъдат дебитирани по сметката, освен ако в тарифната таблица не е посочено друго.

Ако по сметката няма средства или ако средствата са недостатъчни за покриване на таксите, на други вземания и задължения произтичащи от договора ще имаме правото да преустановим предоставянето на услугите до тяхното покриване. Независимо

от казаното, ще начисляваме приложими месечни такси единствено докато отчитаме положителен баланс по сметката и няма да начисляваме несъбрани месечни такси със задна дата.

Ще Ви уведомяваме за всички/всякакви промени в тарифната таблица с 60-дневно предизвестие следвайки процедурата предвидена в раздел „Промени в договора“ /виж по-долу/.

Данъчно облагане

Имаме правото (от Вашата сметка) да възстановим платените, от нас, данъци, които са ни наложени от компетентните органи във връзка с предоставянето на услугите, като по-специално тук включваме данъците върху платежните транзакции и/или балансите по сметките, ако и когато е приложимо.

Ако нещо, Все пак, се обърка

Ако претърпите загуби поради неоторизирана транзакция с картата, възникнали в резултат на:

- Използването на изгубена или открадната карта или
- Когато не сте успели да защитите персонализираните функции за сигурност, или
- Не сте ни уведомили за загубата на картата, или компрометирането на функциите за сигурност.

Максимумът, който ще трябва да платите е 50 EUR за всеки случай на загуба, кражба или присвояване конвертирани във валутата на картата или сметката като се използва средният обменен курс на Литовската Национална Банка за потребители на UAB или Bank of England за „ограничените“ потребители в деня на конвертирането в случай, че картата не е издадена в EUR или Великобритания.

Когато умишлено или чрез груба небрежност:

- Не сте успели да запазите персонализираните си функции за сигурност, или
- Не сте ни съобщили възможно най-скоро, че сте загубили картата, особено ако по-гозирате, че някой друг може да е успял да я намери.

Горното ограничение на отговорността до 50 EUR няма да се прилага за загубите понесени преди да ни уведомите за проблема.

Ако успеем да докажем, че сте действали измамно, когато сте понесли загубите в резултат на неразрешена транзакция можем да направим така, че да не се възползвате от нито едно от ограниченията върху отговорността посочени по-горе.

В случай, че картата е използвана без Вашето разрешение или бъде изгубена, открадната, или ако смятате, че сметката Ви може да е използвана неправомерно, може да Ви помолим да ни пишете в срок до седем дни за да потвърдим загубата, кражбата, или възможната злоупотреба. Имаме правото да разкрием пред правоприлагащите органи всякаква информация, която основателно смятаме, че може да е от значение.

Ако смятате, че сте били погмамени да прехвърлите пари по сметката на лице, което не познавате или сте превели пари добросъвестно от сметката, но не сте получили стоките или услугите, за които сте се договорили („Измами с оторизирани насочени плащания“), можете да се свържете с нас и ние ще проучим и вместо Вас и ще се опитаме да възстановим средствата, но няма да носим никаква отговорност, освен онази, която може да ни бъде наложена от приложимите закони и разпоредби действащи по време на измамата с оторизирано насочено плащане.

Ще разполагате със срок от 13 месеца за да ни уведомите за всяка неразрешена, неизпълнена или неправилно изпълнена транзакция. При условие, че ни уведомите в рамките на този срок и плащането е било неразрешено, неизпълнено или неправилно изпълнено, в съответствие с нашите регулаторни задължения, незабавно ще възстановим сумата на транзакцията по Вашата сметка. В случай на грешки или спорове относно, които/каквито и да е транзакции, свържете се с нас на: dipocket.org/en/contact или се обадете директно на 0700 427 27.

Нашата отговорност към Вас

В границите, допустими от приложимото законодателство и при спазване на ограниченията, определени в настоящото споразумение, носим отговорност за надлежното изпълнение на поетите задължения, посочени в настоящото споразумение.

Не можете да предявявате искове към нас произтичащи от загуби или щети, които:

- Са свързани с пропускане на бизнес възможности, на репутация, на определена възможност или загуба на печалби. При никакви обстоятелства ние не можем да носим отговорност за подобни загуби.
- Са резултат от вашите измамни действия, или проява на груба небрежност.
- Са резултат от нарушение на споразумението от ваша страна, или когато сте ни предоставили невярна информация, която е в очевидна причинно-следствена връзка с щетата.
- Са резултат от нашата невъзможност да изпълним задълженията си поради действието на необичайни и непредвидими обстоятелства намиращи се извън на-

шия контрол, и които са ни попречили въпреки усилията, които сме положили. Такива причини могат да са: повреда на хардуер, стачки, или сериозни проблем с някоя централна платежна система.

- Вие представяте като последващи загуби, които никои, по никакъв разумен начин не би могъл да предвиди че ще настъпят в резултат на нарушение на споразумението от наша страна.

Нито едно от тези изключения няма да се прилага и нищо друго в споразумението няма да ни оправдае, ако:

- Сме действали измамно.
- Сме проявили груба небрежност или
- Носим вина и законът не ни позволява да изключим или ограничим нашата отговорност.

Промени в споразумението

При условие, че Ви изпратим 60-дневно предизвестие, ще можем да променим която и да е част от споразумението, но само доколкото е необходимо и при условие, че настъпи поне едно от следните съществено важни събития:

- Промяна на изискванията за натрупване на резерви или въвеждане на квоти, които не са предвидени в законодателството към датата на сключване на споразумението.
- Наложени са такси/ганъци или трябва да поемем други разходи, които не са били предвидени в законодателството към датата на сключване на споразумението.
- Промяна в правните условия, уреждащи финансовия сектор или промяна на препоръките относно добрите практики от страна на надзорните институции, които оказват въздействие върху правата и задълженията на страните по споразумението, и които не са били в сила към датата на сключване на споразумението.
- Въвеждане на нови услуги или премахването, или промяната на характеристиките на съществуващите услуги, както и въвеждането или промяната на търговското наименование на тези услуги, в случай на промяна на обхвата, или на начина на предоставяне на услугите, състоящ се в промяна на характеристиките на съществуващите услуги или въвеждане на нови продукти, потребителят няма да бъде задължен да използва тези услуги и да поеме свързаните с това разходи, освен ако не представи отделно волеизявление.

С изключение на обстоятелството, че изменението на споразумението ще бъде извършено единствено в рамките на обхвата и посоката, произтичаща от появилата се причина и не по-късно от 1 месец след настъпването на предпоставката за такава промяна.

В случай, че не сте доволни от промяната ще можете:

- Да предприемете стъпките, посочени по-долу за прекратяване на споразумението с незабавно действие и без плащане на каквито и да е такси, или
- Да ни уведомите, че не сте доволни от промяната и бихте искали да прекратите споразумението без каквито и да е такси за да бъде прекратено споразумението в деня преди датата, на която промените ще влязат в сила.

В случай, че прекратите споразумението по описания по-горе начин ще решим, че ще приемете промените след изтичането на 60-дневното предизвестие.

DiPocket може да прехвърли своите права или задължения по настоящото споразумение към свързана компания по всяко време, но при условие, че Ви уведомим предварително, не по-рано от един месец и без да изискваме Вашето изрично съгласие. В случай, че възразите срещу прехвърлянето Ви ще можете да анулирате картата и да прекратите изпълнението на договора без да плащате каквито и да е такси, така че той да бъде прекратен в деня преди датата на прехвърлянето. Няма да имате правото да прехвърляте своите права и/или задължения по настоящото споразумение.

Прекратяване на услугите

Договорът изтича на датата на неговия срок на валидност, освен ако преди изтичането му не издадем заместваща карта в съответствие с нашата политика за преиздаване на карти описана в Общите условия за ползване на картата, нотрябва да можем да Ви изпратим заместваща карта преди тази дата безплатно и без да сте задължени да продължите да използвате услугите.

Докато картата е валидна, договорът ще има неопределена продължителност и ще остане в действие, освен ако не бъде прекратен от Вас или от нас по причина и в съответствие с посочените по-долу процедури.

След прекратяване на споразумението, достъпът до Вашата сметка може да бъде ограничен, а останалите средства ще бъдат достъпни единствено за обратно изкупуване.

Нашите услуги са спомагателни към услугите на Партньора и прекратяването на отношенията с него, от който и да е потребител, автоматично ще прекрати отношенията му с DiPocket и предлаганите от дружеството услуги.

Кога можете да прекратите услугите?

Можете да прекратите ползването на предлаганите услуги по всяко време.

В допълнение, като потребител, ще имате на разположение период от 14 дни след датата, на която сте сключили договора за да ни съобщите, че желаете да се откажете от него без да посочвате причина и без да заплащате каквито и да е такси или налози освен онези, които ни дължите за вече предоставените услуги или за услугите, които остава да Ви предоставим по поръчки, които сте направили в момента на прекратяването. В случай, че се оттеглите от споразумението, то ще се счита за несклучено, а средствата ще ви бъдат възстановени в срок до 10 дни след това.

Както прекратяването на предоставяните услуги, така и възстановяването на средствата във валутата на Вашата сметка е безплатно.

В случай, че по сметката Ви бъдат преведени средства след като сте прекратили ползването на услугите, ще се опитаме да Ви ги възстановим стига да разполагаме с необходимата информация за извършване на процедурата.

Кога ще можем да прекратим предоставянето на услугите?

Можем да прекратим изпълнението на договора незабавно и да анулираме картата, стига да имаме основателни причини да смятаме, че сте допуснали някое от следните нарушения:

- Поставили сте ни в положение, в което можем да нарушим закон, наредба или друго задължение, което е приложимо спрямо нас, ако продължаваме да поддържаме картата и сметката Ви.
- Отказали сте да съдействате на законните искания на DiPocket: например, като не сте предоставили информация за потвърждаване на Вашата самоличност или за източника на средствата.
- Предоставили сте невярна информация или в някакъв момент сте се опитали да ни подведете.
- Извършили сте или сте се опитали да извършите измамни операции срещу нас или срещу някой друг.
- Използвали сте или сте позволили на друго лице да използва Вашата карта или сметката незаконно, или за някаква престъпна дейност (включително получаване на средства по картата, придобити по криминален път).
- Позволили сте на някой друг да използва картата или сметката противно на разпоредбите и на нашите правила.

В случай на прекратяване, съгласно описаното по-горе, Вие се съгласявате, че не сме длъжни да разкриваме конкретната причина за нашите действия.

Можем също така да прекратим договора незабавно и да отменим услугите, ако:

- Имаме основание да вярваме, че ако продължаваме да предоставяме услугите това може да изложи както нас, така и друга компания от групата на DiPocket на наказателни мерки от страна на правителство, на регулатор или на правоприлагаща агенция.
- Сме установили, че вече не отговаряте на условията за регистрация ,например при променен статут на пребиваване. В такъв случай ще се опитаме да Ви уведоим предварително, но ако продължаването на работата с Вас ще доведе до нарушаване на които и да е правила или закони, ще трябва незабавно да анулираме или блокираме Вашата сметка.
- Можем да прекратим споразумението, като ви изпратим 60-дневно предизвестие в случай, че:
- По сметката няма движение (освен плащането на таксите) за непрекъснат период от 12 месеца.
- Ще прекратим услугите, когато, например, са били предложени в сътрудничество с наш партньор, отношенията с когото са прекратени или защото вече не сме в състояние да ги предоставяме, или по разумни търговски съображения.

В случай, че държите средства при нас към момента на прекратяването, ние ще се опитаме да ги върнем по сметка посочена от Вас и в съответствие с правилата описани в раздел „Обратно изкупуване“ (виж по-горе). В случай, че не можем да върнем средствата защото, например, не можем да се свържем с Вас използвайки данните за контакт, които сте ни дали, ще продължим да ги съхраняваме в рамките на определения законен срок, в който Вашите права за обратно изкупуване на електронни пари ще останат незасегнати.

Политика за обработката на жалби от потребители на ЕИП

В случай, че по някаква причина не сте доволни от картата или от предоставяните услуги, или ако имате някакъв проблем, моля свържете се с нас като изберете някоя от възможностите предоставени по-долу:

1. В електронна форма, като използвате методите за контакт, предвидени на dipocket.org/en/contact.
2. По телефона, обаждайки се на: 0700 427 27.
3. По пощата, в писмена форма до адрес: Lvivo str. 25-104, 09320 Vilnius, Lithuania.

В жалбата ще трябва да посочите:

- Датата на нейното подаване.
- Вашето име и фамилия или името на фирмата в случай, че сметката е фирмена.
- Вашите данни за контакт, например телефонен номер, адрес, имейл адрес, свързан със сметката Ви.
- Подробно описание на проблема, например кои/какви права или законни интереси смятате, че са били нарушени.
- Кога е възникнал проблемът? Подаването на жалбата не трябва да става по-късно от 3 месеца след установяването на проблема.
- Какъв би бил предпочитаният и очакван от Вас резултат?
- Налични документи, свързани с жалбата.

Ако информацията, предоставена в жалбата, е непълна, неясна или се окаже, че се нуждаем от допълнителна информация може да поискаме да ни предоставите допълнителни разяснения.

Ще приемем всякакви/всички оплаквания, без изключение, включително оплаквания по отношение на нашия персонал. Стремим се да разглеждаме всички получени жалби в рамките на 24 часа след получаването им. В случаите, когато жалбата е получена по време на официален празник или уикенд, тя ще бъде приета и разгледана в рамките на 24 часа след началото на работното време за персонала, т.е., ако жалбата е получена по електронната поща в неделя тя ще се счита за получена в понеделник.

Окончателен отговор по жалбата ще изпратим в рамките на 15 работни дни. В изключителни случаи, когато не е възможно да отговорим в срок, можем да удължим срока за изпращане на окончателен отговор до Вас до 35 работни дни, но ще Ви информираме за удължението и ще посочим причините, които са го наложили.

Нашият отговор ще бъде изпратен по същия канал, по който е получена жалбата освен ако не посочите други данни за контакт.

Разглеждането на жалбите е безплатно. Страните се съгласяват, че те ще бъдат депозирани, обработвани и отговорът ни ще бъде изготвен на литовски, на английски или на друг език специално договорен между Вас и DiPocket.

В случай, че не сте доволни от окончателния отговор на DiPocket или ако не успеем да Ви отговорим в рамките на 15 работни дни, или, съответно, 35 работни дни след получаване на жалбата, ще можете да я отнесете до Литовската Национална Банка за извънсъдебно уреждане в срок до 1 година след като сте се обърнали към DiPocket. Раз-

глеждането на жалбата от ЛНБ е бесплатно. Повече информация относно подаването на молби/жалби до банката и различните задължителни процедури можете да намерите на адрес: **Жалби срещу госта̀вчици на финансови услуги | Bank of Lithuania (lb.lt) - <https://www.lb.lt/lt/#ex-1-1>**.