

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### ПО ДОГОВОР ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ ЧРЕЗ ПОС НА БАНКА ДСК

#### I. ИНФОРМАЦИЯ ЗА „БАНКА ДСК“ АД

Чл.1. „Банка ДСК“ АД (наричана по-нататък „Банката“) е търговско дружество с ЕИК 121830616, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Московска“ №19. „Банка ДСК“ АД извършва банкова дейност въз основа на лиценз № Б 03, издаден от Българска народна банка, която осъществява надзор върху дейността ѝ.

#### II. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.2. Настоящите Общи условия имат за предмет уреждането на отношенията между „Банка ДСК“ АД и Търговеца във връзка с приемането от Търговеца на плащания на стоки и/или услуги с банкови карти и предоставянето на допълнителни услуги чрез ПОС.

Чл.3. (1) Чрез физическо терминално устройство ПОС, инсталирано в обект на Търговеца могат да се извършват посочените в настоящите Общи условия операции с банкови карти, издадени в България или чужбина и носещи знака Maestro, MasterCard, VISA, VISA Electron, VPAY, trans.card, Diners Club, Discover и Bcard.

(2) На основание сключения Договор Търговецът може да извършва приемане на плащане за стоки и/или услуги с банкова карта чрез:

- Контактното прочитане на магнитна лента/чип от пластмасовия носител на банковата карта или
- Безконтактно прочитане, извършено при модел на ПОС и банкова карта - и двете имащи функционалност за безконтактно прочитане.

(3) За физическо терминално устройство ПОС Търговецът може да заяви ползването на следните допълнителни услуги:

1. Покупка и пари в брой (Кеш бек);
2. Авторизация със и без физическо присъствие на банковата карта;
3. Връщане на сума при рекламация на стока/услуга.

Чл.4 (1) Чрез виртуален ПОС Търговецът може да приема през интернет страницата си плащания на стоки и/или услуги, включително възмезден достъп до информация, с банкови карти носещи търговските знаци на Maestro, MasterCard International, Visa International, VISA Electron, BCard, издадени в България или чужбина, с използване на 3DS SECURE протокол за сигурност на интернет плащанията.

(2) За виртуален ПОС Търговецът може да заяви ползването и на следните допълнителни услуги:

1. авторизация (блокиране на сума),
2. връщане на сума при рекламация на стока/услуга;
3. плащане чрез изпращане на линк (Pay by Link);
4. съхраняване на данни за последващо плащане (One Click Payment);
5. извършване на трансакции по инициатива на Търговеца (Merchant Initiated transactions).

Чл.5.(1). Чрез софтуерен ПОС, инсталиран на физическо устройство на Търговеца, могат да се извършват посочените в настоящите Общи условия операции с банкови карти, издадени в България или чужбина и носещи знака Maestro, MasterCard, VISA, VISA Electron, VPAY.

(2). За софтуерен ПОС Търговецът може да заяви ползването и на допълнителна услуга за връщане на сума при рекламация на стока/услуга (refund), както и други, изрично посочени в Договора за ПОС.

#### III. ОБЩИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

##### 1. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТЪРГОВЕЦА

Чл.6.(1) Търговецът се задължава да приема плащания на ПОС на Банката на стоки и/или услуги с банковите карти, посочени в Договора съгласно задължителните реквизити на банковите карти, описани в „Инструкции за работа с ПОС терминал“, „Отличителни белези на картите Diners Club International“ и „Отличителни белези на картите Discover“.

(2) Търговецът се задължава да приема винаги и без дискриминация валидни банкови карти, спазвайки посоченото в процедурата за приемане на плащания с банкови карти по т. VI и изискванията на 3DS протокола за виртуален ПОС.

(3) Освен в случаите, посочени в Договора и настоящите Общи условия, Търговецът няма право да налага допълнителни такси за плащането чрез ПОС или да иска да бъде платена дължимата от него комисионна към Банката за обработка на плащането, поради това, че стоките и/или услугите се заплащат с банкова карта.

(4) Търговецът се задължава да приема плащания с банкови карти чрез ПОС само за услуги или стоки, свързани с обявената от него в Договора вид търговска дейност, за която е инсталирано ПОС терминалното устройство в обекта или на уеб сайта. Промяната на търговската дейност, за която първоначално е сключен договорът, се извършва с подписване на анекс към договора.

Чл.7. (1) Търговецът е длъжен да осигури и да представи пред Банката необходимите разрешения и одобрения от държавни органи и лицензии от трети лица за законосъобразното осъществяване на дейността му, във връзка с която приема плащания с банкови карти чрез ПОС. Търговецът се задължава да подновява разрешителните и лицензите си за дейността, като периодично удостоверява пред Банката наличие на актуални документи за законосъобразно осъществяване на дейността му.

(2) Търговецът е длъжен да предостави на Банката при поискване в срок от 3 (три) работни дни всички актуални и валидни документи, доказващи законосъобразността на сделките, по които приема плащания с банкови карти чрез ПОС.

(3) Търговецът няма право да предлага и продава без съответно разрешение (лиценз) или одобрение:

1. стоки/услуги, за които търговецът следва да разполага с валиден лиценз или друг документ, даващ му право за продажбата им;
2. стоки/услуги, носещи знак, идентичен или сходен с марка, представляваща обект на интелектуална собственост и ползваща се със специална закрила;
3. стоки/услуги, чиято опаковка или реклама ги представя по начин, който не отговаря на действителните им качества, или ги свързва с известна марка, което може да доведе до объркване на потребителите или до несправедливо облагодетелстване на Търговеца.

(4) Търговецът няма право да приема плащания във връзка с покупка или търговия под каквато и да е форма на детска порнография и/или снимки, видеообрази, компютърно създадени изображения, анимации, медийна симулация и дейности, включващи бруталност, сексуално насилване, неоторизирано изопачаване на човек или части от тялото.

(5) Търговецът се задължава да информира писмено Банката за точния предмет на дейност и за всички промени на своя статут, дейност, адрес и други данни, предоставени на Банката, в 7-дневен срок от възникването им. Търговецът е длъжен да обезщети Банката, в случай че я е въвел в

заблуждение относено дейността си, от което за Банката са произтекли вреди.

Чл.8. (1) Търговецът се задължава в 5-дневен срок от подписването на Договора да осигури необходимите условия за инсталиране на физически ПОС.

(2) Търговецът се задължава да стопанисва и ползва физическия ПОС с грижата на добър търговец и да върне след прекратяване ползването на услугата ПОС терминала и захранването към него, предоставени му от Банката, с приемо-предавателен протокол, който е неразделна част от Договора. Търговецът се задължава да не прехвърля под наем физически ПОС терминал, да не го изменя, да не внася подобрения без съгласието на Банката. Търговецът се задължава да съобщава незабавно на Банката за всяка повреда или проблем на ПОС устройство на денонощния телефон, посочен на сайта на банката.

(3) Търговецът се задължава да заплаща текущите разходи и консумативи за ползването на ПОС терминала.

Чл.9. (1) В случай че устройството не работи, Търговецът има право да го върне на Банката.

(2) Търговецът има право на безплатна поддръжка на ПОС устройство, освен в случаите, когато виновно е причинил повредата. Търговецът се задължава да заплаща разходите за ремонт при повреда на устройството, настъпила по негова вина, което се констатира с протокол, издаден от компетентни лица, извършващи доставка или сервиз на ПОС устройства. Същите лица определят и вписват в протокола вида и стойността на щетите.

Чл.10. (1) Търговецът определя служителите си, които ще обслужват и ще отговарят за ПОС устройството, като е длъжен да осигури присъствието им по време на обучението по чл. 19 и чл.49.

(2) Търговецът е длъжен да обучи служителите, извън тези по ал.1, които ще обслужват ПОС устройството, в съответствие с изискванията на Банката.

(3) Търговецът се задължава да спазва инструкциите от „Инструкции за работа с ПОС терминал“, да запознае всички свои служители, които ще работят с ПОС устройство, с правилата от „Инструкции за работа с ПОС терминал“, Процедурите по раздел V и да осигури спазването от тяхна страна на Общите условия.

Чл.11. Търговецът се задължава да оказва пълно съдействие на Банката. При поискване от нейна страна, в посочения срок, Търговецът следва:

- да осигури попълнен въпросник за самооценка за PCI DSS съответствие;

- да допусне извършване на одит на фирмата, включително и на място, касаещ защитата на данните на картодържателите.

Чл. 12. (1) Търговецът се задължава да показва на подходящо място рекламните материали, съдържащи логотипи и запазени знаци на Международните картови организации (МКО), Националната картова и платежна схема (НКПС) и на Банката, предоставени му безплатно от Банката, с цел да информира обществеността за приемането на плащания с банкови карти, като няма право да показва логотипа и запазените знаци във вид, различен от предоставения от Банката и да ги използва за други цели.

(2) Търговецът има право да прави реклама по приемането на банкови карти в свои публикации и изявления в средствата за масова информация.

Чл.13. Търговецът се задължава да уведомява Банката за всички случаи на констатирано неправомочно използване на банкови карти на ПОС устройство и при възможност да задържа същите.

Чл.14. (1) Търговецът се задължава да осигурява средства по разплащателната си сметка, посочена в Договора, за удържане от Банката на дължимите от него месечни такси, както и всички дължими суми, свързани с използването на ПОС, наложени глоби и други санкции на Банката във връзка с

допуснати нарушения от страна на Търговеца по Договора и настоящите Общи условия.

(2) Комисионните за транзакции, предвидени в Договора, се удържат от Банката от сумата на транзакцията преди заверяване на сметката на Търговеца. Удържаната комисионна за извършена транзакция, която е сторнирана, се възстановява по сметката на търговеца. Удържаната комисионна за извършена транзакция не се връща, в случай че клиентът върне обратно стоката/услугата на Търговеца.

(3) В случай че в определен месец не бъде постигнат минимумът на месечната комисионна, предвиден в Договора, Търговецът е длъжен да осигури разликата в сумата по разплащателната си сметка, от където да бъде удържана от Банката.

(4) Търговецът се задължава да поддържа минимален месечен оборот на ПОС устройството, изрично посочен в Тарифата на Банката. В случай на неспазване на това задължение от страна на Търговеца, то той дължи такса съгласно Тарифата.

Месечният оборот от ПОС се изчислява като: общият месечен оборот, реализиран от всички ПОС устройства по тип (физически или виртуален) на съответния търговец, се раздели на броя на устройства по тип, включително и ново заявените за съответния месец.

Чл. 15. Търговецът се задължава да счита за поверителна и да не използва за цели, различни от посочените в Договора, и да не разкрива по какъвто и да било начин пред трети лица информация, отнасяща се до имената и сметките на картодържателите, номерата и друга информация за картите, осъществяваните плащания с тях, както и друга информация за картодържателите, станала му известна във връзка с Договора. Търговецът се задължава да не допуска неправомерна употреба или копиране на информацията от банковите карти, както и да осигури изпълнението на това задължение от всички лица, приемащи плащания с карти в неговите търговски обекти, когато имат достъп до информацията.

Чл.16.. Търговецът дава своето безусловно и неотменимо съгласие, и оправомощава Банката да:

- събира служебно от всички негови сметки в Банката дължимите към нея суми, представляващи договорените такси и комисиони, разходи, ремонти на ПОС и захранването към него, вреди, глоби, неустойки и/или други дължими суми, произтичащи от Договора;

- да блокира суми по тези сметки при възникване на съмнение или получаване на информация от банка-издател за неправомерни транзакции или оспорване от страна на картодържатели на транзакции, извършени в неговите търговски обекти/уебсайтове, до окончателното решаване на споровете, и да задължава сметките с блокираните суми, ако процедурата по оспорване приключи неблагоприятно за Търговеца, включително и за транзакции, за които оспорванията са получени след прекратяването на Договора за ПОС

## 2. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БАНКАТА

Чл.17. Банката се задължава да превежда на Търговеца по посочената в Договора сметка сумите на всички плащания, извършени чрез ПОС, в срок до 2 (два) работни дни от датата на транзакцията, като удържа дължимата комисионна. При кеш бек Банката се задължава да превежда на Търговеца сумите на предоставените от него пари в брой на картодържатели в срок от 1 (един) работен ден от датата на транзакцията, без да удържа комисиони. Банката определя свой служител за осъществяване на връзка със съответния търговски обект и/или служител на Търговеца.

Чл.18.(1). Банката се задължава да осигури доставянето, инсталирането, тестването, сервизното обслужване и ремонт на физически ПОС. Предоставянето на ПОС устройство се удостоверява с подписването на приемо-предавателен протокол.

(2).Банката се задължава да предостави на Търговеца техническа спецификация за виртуален ПОС и да съдейства за извършването при необходимост и готовност на Търговеца

всички предвидени тестове на информационната връзка с MPI модула.

(3) При услугата Плащане чрез изпращане на линк (Pay by link) Банката се задължава да предостави на Търговеца потребителско име и парола за достъп до административен панел, чрез който Търговецът ползва услугата.

Чл.19.(1).Банката се задължава безплатно да обучи еднократно служители на Търговеца за работа с ПОС устройство и приемане на банкови карти.

(2). Банката се задължава да предостави безплатно на Търговеца всички необходими материали, указващи начина и правилата за работа по приемане на плащания на стоки и/или услуги, „Инструкции за работа с ПОС терминал“, „Отличителни белези на картите Diners Club International“, „Отличителни белези на картите Discover“, рекламни материали, указания на Банката, както и да дава допълнителна информация, която има отношение към тази дейност.

Чл.20. Банката има право да заменя ПОС устройства с нови модификации, когато това е с цел развитие или защита на системата.

Чл.21.(1). Банката се задължава да не създава пречки от какъвто и да е характер за ползването на ПОС, освен в случаите, когато това е в разрез с Процедурите, изискванията на МКО и НКПС, при съмнения за неправомерни транзакции и злоупотреби от страна на Търговеца, или при нарушения от страна на Търговеца на Договора и Общите условия. В тези случаи Банката има право временно да блокира ПОС в нейните системи или да ограничи определен вид операции и/или плащания с конкретна карта/и, за което писмено уведомява Търговеца.

(2).Отблокирането на ПОС в системите на Банката и премахването на ограничението за извършване на определен вид операции и/или плащания с конкретна карта се извършва след отпадане на предпоставките, довели до блокирането/ограничаването.

Чл.22. (1) Банката има право да изисква от Търговеца смяна на определените за работа с ПОС устройство служители, поради допускане на системни грешки, водещи до невъзможност за осъществяване на плащане с карти или злоупотреби.

(2) Банката може да отправи писмено предупреждение към Търговеца, ако има основателни причини за това, като посочените в чл. 66, ал.1. буква „б“.

Чл.23. Ако дейността на Търговеца е от тези, за които се изисква задължителна регистрация в Международните картови организации, Банката уведомява Търговеца за това. Търговецът дава съгласието си сумата на дължимата такса да бъде удържана от разплащателната му сметка, посочена в договора.

Чл.24. За срока на Договора Банката предоставя телефонна линия за съдействие и помощ на Търговеца с номера, посочени на сайта на Банката.

#### **IV. СПЕЦИФИЧНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ.**

##### **1. АВТОРИЗАЦИЯ С ФИЗИЧЕСКО ИЗПОЛЗВАНЕ НА БАНКОВАТА КАРТА**

Чл.25. (1) Ако е предвидено в Договора Банката осигурява техническа възможност Търговецът да използва функционалността „Пре-авторизация чрез физически ПОС с физическо присъствие и използване на банковата карта“.

(2) Търговецът се задължава да използва функционалността задължително на два етапа:

- Първи етап - сумата за стоката/услугата се блокира по сметката на картодържателя.
- Втори етап: приключване:
  - Чрез отмяна (освобождаване) на блокираната сума

или

- Чрез приключване на пре-авторизацията за сума по-малка, равна или с до 10% по-висока от блокираната при първия етап.

(3) За извършване на авторизация чрез виртуален ПОС Търговецът се задължава да организира интернет страницата си по начин, който позволява плащането на предлаганите стоки/услуги да се извърши с тази функция. Авторизацията се извършва, като след потвърждаване на поръчката през интернет страницата на Търговеца, клиентът автоматично се пренасочва към интернет страница с логото на Банката и клиентът сам въвежда данните на банковата си карта на страницата с лого на Банката. Приключването на авторизация чрез виртуален ПОС може да бъде извършвано от административния панел на Търговеца от самия Търговец без използване на данни за картата на клиента.

(4) Нова авторизация (пре-авторизация) чрез физически или виртуален ПОС може да бъде отменена или приключена само със сума, равна или по-малка от сумата на новата авторизация.

(5) Търговецът се задължава да осъществява горепосочените транзакции в съответствие с изискванията на Банката, включително предвидените и в „Инструкции за работа с ПОС терминал“.

(6) Търговецът се задължава да извършва картови плащания без физическото присъствие на картите само при наличие на предварителното, изрично и безусловно съгласие на картодържателя, получено в попълнена и подписана от картодържателя авторизационна форма, която да съхранява и предоставя на Банката при поискване. В противен случай извършеното от Търговеца плащане без физическо присъствие на карта е неправомерно.

##### **2. КЕШ БЕК**

Чл.26. Чрез транзакция с кеш бек Търговецът приема плащане с банкова карта на стока или услуга и едновременно с това предоставя на клиента пари в брой до размер, определен от Банката.

За услугата кеш бек Търговецът не дължи такси и комисиони.

##### **3. ПЛАЩАНЕ ЧРЕЗ ЛИНК (Pay by link)**

Чл.27. При услугата Плащане чрез линк (Pay by link) Банката предоставя на Търговеца следните възможности:

а) да приема плащания от разстояние чрез виртуален ПОС терминал, без необходимост от наличие на електронен магазин или интеграция с платежната платформа на Банката.

б) да усвоява суми през виртуална карта Booking.com на Mastercard, както и чрез кредитна/дебитна карта VISA, Mastercard или bCard, в случай че предлага хотелиерски услуги или отдава автомобили под наем, при спазване на определени от Банката изисквания, Търговецът ползва услугата чрез достъп до административен панел, предоставен му за целта от Банката, като чрез панела търговецът генерира линк за плащане, който изпраща на клиента на уговорен с него начин (e-mail и др. канали). Търговецът поема изцяло отговорността за наредени операции през административния панел, в случай че е предоставил потребителското име и парола за достъп до панела на друго лице. Търговецът няма право да изпраща на своите клиенти други линкове за плащане освен тези, генерирани от административния панел, както и няма право да преправя съобщенията, автоматично генерирани от системата на Банката.

Търговецът се задължава да съхранява история за направените поръчки чрез услугата Плащане чрез изпращане на линк (Pay by link).

Търговецът публикува на своя сайт информация за своите клиенти относно услугата Плащане чрез линк, като текстът на тази информация е включен и в Инструкцията към търговеца, която Банката му предоставя.



## 1. СЪХРАНЯВАНЕ НА ДАННИ ЗА ПОСЛЕДВАЩО ПЛАЩАНЕ (One Click Payment) и АВТОМАТИЧНО ОБНОВЯВАНЕ НА ДАННИ ЗА ЗАПАЗЕНА КАРТА (ABU/VAU).

Чл. 28.1. Съхраняване на данните за последващо плащане (One Click Payment) дава възможност на клиентите на Търговеца да запазят своите карти за последващи плащания. Търговецът няма достъп и не съхранява при себе си чувствителни данни, свързани с платежната карта на крайния клиент. Преди осигуряване на възможност за поръчка търговецът следва да изисква задължително създаване на потребителски профил на клиента в сайта, който може да бъде активиран само през електронната поща.

Чл.28.2. Чрез услугата за автоматично обновяване на данни за запазена карта (Automatic Billing Updater (ABU) за MasterCard/ Visa Account Updater (VAU) за VISA) Банката предоставя на Търговеца възможността за автоматично актуализиране на данните на картата в случай на изгубване, блокиране, подновяване или изтичане на срока на валидност на картата, съхранена по реда на чл.28.1. Услугата е достъпна за виртуални ПОС устройства срещу заплащане на месечна такса по Тарифата на Банката,

## ТРАНЗАКЦИИ, ИЗВЪРШЕНИ ПО ИНИЦИАТИВА НА ТЪРГОВЕЦА (Merchant Initiated transactions).

Чл.29.(1) Иницирана от търговец платежна операция представлява единична транзакция или поредица от повтарящи се транзакции, извършени на основание договор, сключен между картодръжателя и Търговеца, който позволява на търговеца да иницира последващите транзакции без пряко участие на картодръжателя (например, но не само: абонаменти, такси за неявяване при пътувания и хотелиерски услуги и др.). Плащането може да бъде за определен период или на определена дата, за определена или определяема сума, които са описани в сключения договор между Търговеца и картодръжателя за предоставянето/ползването на стоките/услугите.

(2) При извършените по инициатива на търговеца транзакции следва задължително да бъде спазено следното:

а) първата от повтарящите се транзакции задължително да бъде извършена при спазване на изискванията на т. VI относно приемането на плащания с банкови карти на физически ПОС или 3DS протокола за виртуален ПОС.

б) Търговецът следва да обозначи първата от повтарящите се транзакции като иницираща съгласно посоченото в техническата документация, осигурена от Банката.

в) Търговецът е длъжен да вземе изричното съгласие на картодръжателя за изпълнението на всички последващи транзакции, като в договора, сключен между Търговеца и картодръжателя, следва да се съдържа:

- името и точен адрес на Търговеца;
- предмет на договора и цел на операциите.
- тип на операцията (периодична, авансово плащане и т.н.);
- дата и периодичност на транзакциите, както и събитията, което ще доведе до инициране на отделна транзакция от страна на Търговеца;
- валута и сума на транзакцията, или описание на начина, по който ще бъде определена сумата на конкретна транзакция;
- обща дължима сума по договора и в каква валута, ако е приложимо за съответното плащане (като, ако общата сума е неясна- детайли за начина, по който тя ще бъде определена);
- сума и валута, за които се взема съгласието.
- процедурата за отмяна на даденото съгласие от картодръжателя;
- допълнителни уговорки според типа плащане, вкл. и дата на изтичане, ако има такава;

Търговецът е длъжен да изпрати копие от договора на картодръжателя по е-мейл, както и да уведоми картодръжателя за всички промени в договора, касаещи транзакциите (като напр., но не само: дължима сума/ промяна в периодичността на плащането и др.).

г) Търговецът се задължава да информира картодръжателя по договорения между тях начин за всяко предстоящо плащане най-малко 28 дни преди датата на отделна транзакция.

(3) Търговецът е длъжен да уведоми картодръжателя по мейл или друг договорен с него начин за предстоящото плащане, в случай че:

- предстои изтичане на промоционален или пробен период, като предостави информация за датата и сумата на дължимото плащане след изтичането на този период, както и да предостави на картодръжателя линк или друг начин, по който картодръжателят може да отмени даденото съгласие (онлайн, чрез sms или др.);
- ако от датата на предходна транзакция са изминали повече от 6 месеца;

- договорът за стоката/услугата, във връзка с който се правят транзакциите, е изменен в частта за сумата или датата/интервалът на плащане.

(4) Търговецът съхранява копие на кореспонденцията с картодръжателя по ал. 2 и ал. 3 за срок от 120 дни от датата на всяко съобщение, като е длъжен да ги предостави на Банката при поискване от нейна страна.

Чл. 30.. (1) Търговецът има право да иницира операции по чл. 29 само, ако:

(а) е взел изричното съгласие на картодръжателя на хартия или електронен носител;

(б) съхранява съгласието на картодръжателя за целия срок на предоставяне на услугата/ стоката по договора и на изпълнение на операциите, както и в 18 месечен срок след последната наредена операция. Търговецът е длъжен да го предостави на Банката при поискване от нейна страна;

(в) е създал лесна и достъпна онлайн процедура за оттегляне на съгласието от страна на картодръжателя, ако съгласието му е дадено електронно.

(2) Търговецът няма право да :

(а) нарежда транзакции за част от цената на продукта/услугата или да нарежда транзакция за част от стоките или услугите, включени в една поръчка на картодръжателя;

(б) да добавя допълнителни суми (разходи) към сумата на отделна транзакция;

(в) да нарежда транзакция в случай че: картодръжателят е оттеглил съгласието за изпълнение на отделна транзакция или на всички транзакции; Банката е отказала ползването на услугата или при изпълнение на отделна транзакция е получен отговор, че картата, с която се плаща, е невалидна или плащане с нея не може да бъде осъществено.

(3) Търговецът е длъжен по време на действието на договора с картодръжателя да осигури подходящ персонал, техническо оборудване, телефонни услуги и електронен адрес, за да може да обслужва по подходящ начин всички запитвания на картодръжатели относно даването на съгласие за отделна транзакция или други запитвания от картодръжатели, касаещи транзакциите.

(4) Търговецът е длъжен да уведоми незабавно Банката за всяко оттеглено съгласие от страна на негов клиент.

Чл.31. Търговецът е длъжен да спазва точно посоченото в техническата документация, осигурена от Банката.

## V. ВИРТУАЛЕН ПОС.

Чл.32. (1) Чрез виртуален ПОС Търговецът приема плащания през интернет страницата си за предоставени чрез нея стоки и/или услуги, включително възмезден достъп до информация, както и може да ползва допълнителните услуги, посочени в чл. 4 ал. 2. Размерът на транзакциите, до който се приемат плащания, е посочен в Договора.

(2) Банката има право по своя преценка да променя размера на единична транзакция, до който може да се приемат транзакции на виртуалния ПОС, за което уведомява Търговеца.

(3) Търговецът се задължава да приема плащания по ал. 1 в съответствие със Закона за електронната търговия.

(4) При ползване на услугата за Съхраняване на данни за последващо плащане (One Click Payment), както и за търговци - туристически агенции и туроператори, преди осигуряване на възможност за поръчка Търговецът изисква задължително създаване на потребителски профил в сайта от страна на клиента, който може да бъде активиран след валидиране на потребителя през електронната поща, SMS или по друг начин..

(5) Банката осигурява на Търговеца достъп до създаден от нея портал, което се удостоверява по реда на чл.39, ал.1.

Чл.33.Търговецът се задължава при стартиране на реално приемане на плащания да уведоми своите клиенти чрез интернет сайта си, че приема плащания с банкови карти по чл. 4 с използване на 3DS SECURE протокола за сигурност на интернет плащанията.

Чл.34. (1) Търговецът се задължава да организира страницата си в Интернет по начин, по който клиентите на Търговеца да избират интересувашите ги стоки и услуги за покупка чрез формиране на кошница и след приключване на кошницата да пристъпят към заплащане на общата сума. Търговецът е длъжен да се идентифицира на страницата си в Интернет с име на фирмата и адрес на седалището ѝ.

(2) Плащането на стоките и услугите следва да се инициира от виртуалния ПОС на сайта, посочен от Търговеца в договора.

(3) Търговецът се задължава да съхранява история за достъпване на профила по IP адрес, лог за честотата на ползването и история на направените и изпълнени поръчки.

(4) Стоките и услугите предлагани на обявления в договора сайт трябва да съответстват на търговската дейност, посочена в договора.

(5) Промяната или добавянето на друга търговска дейност на сайта, за който първоначално е сключен договорът, както и промяната на името на сайта на Търговеца, се извършва след подписване на анекс към договора.

(6) При готовност за пристъпване към плащане интерфейсът на Търговеца следва да осъществи криптирана връзка с Merchant Plug In (MPI) модулът на Банката за избор на метод на плащане по чл.32.

(7) Търговецът се задължава да осигури комуникация между сайта и клиент чрез използване на криптиран канал HTTPS.

(8) Търговецът се задължава да предвиди механизъм за проследимост на всички действия на потребителите в процеса на извършване на покупка на стоки и услуги.

(9) Търговецът се задължава регулярно да бъдат прилагани последните препоръчвани софтуерни актуализации за сигурност върху сървърите, осигуряващи достъп до сайта на търговеца.

(10) При търговия с чуждестранна валута, когато сметката за търговия е захранена от сметка с банкова карта, при нареждане от страна на клиента за превод от сметката за търговия, Търговецът е длъжен да преведе сумата по сметката на банковата карта, от която е извършено захранването на сметката за търговия.

(11) Търговецът няма право да изисква на своята страница и да съхранява данни за банкова карта (№ карта, срок на валидност, CVV/CVC). Тези данни се въвеждат от Клиента при MPI модула на Банката. Търговецът се задължава да направи необходимите корекции на интернет страницата си за осъществяване на информационната връзка с MPI модула, локализиран на сървър на Банката, при спазване на техническата спецификация, предоставена от Банката, в срок от 30 календарни дни от подписване на договора.

Чл.35. (1) Търговецът се задължава да постави на подходящо място запазените знаци на платежните системи на MKO 3DS SECURE, както и други лога и запазени знаци на MKO и Банката, предоставени му от Банката безплатно, с цел да информира обществеността за приемането на посочените плащания чрез Интернет, включително на следните места:

1. на заглавната страница;

2. на всички места, където от клиентите се изисква да изберат начин на плащане;
3. на всички места, където Търговецът указва какви банкови карти се приемат.

(2) Търговецът има право да поставя и да използва запазените знаци и логата по ал.1 само за целите и съгласно условията на Договора и Общите условия, и във вида, в който са предоставени от Банката.

(3) Търговецът има право да прави реклама по приемането на плащания чрез Интернет в свои публикации, изявления в средствата за масова информация и Интернет.

Чл.36. (1) Търговецът се задължава да обяви на Интернет страницата си по ясен и недвусмислен начин:

1. Своята фирма, както се появява в рекламните му материали;
2. Адреса по постоянна регистрация на Търговеца. Този адрес трябва да е видим на страницата, на която се изписва общата сума за плащане на избраните стоки/услуги, както и да може да се достъпва от всички web страници съпътстващи процеса на избор на стоки/услуги от картодържателя преди плащането от картодържателя;
3. Лиценз или удостоверение за регистрация, ако дейността на търговеца подлежи на лицензиране или регистрационен режим (ако е приложимо);
4. Стоките и/или услугите, платен достъп до информация, които предлага, както и валутата, в която е обявена продажната цена на стоките/услугите. Търговецът следва да осигури задължително потвърждение на поръчката от страна на клиента преди приключването ѝ.
5. Политиката по отношение на клиентите в частта ѝ за ограниченията в обслужването на определени категории клиенти поради възраст или законови ограничения;
6. Политиката си за опазване тайната на личните данни на клиентите;
7. Мерките за сигурност, с които се обработват плащанията и правото да предоставя данни за банковите карти с цел обработване на плащанията;
8. Политиката на Търговеца по доставката на стоките и/или услугите, вкл. и в случаите на отложена доставка или множество доставки по една поръчка, и таксите, които се заплащат за това; допълнителни такси за доставка или поемане на застраховка. В описанието следва да е поставено изискването адресът за получаване на стоката/ услугата да не е „До поискване“ или до „Пощенска кутия“. В случаите на множество доставки по една поръчка Търговецът трябва да уведоми клиента и да осигури, че общата цена на всички отделни доставки не надхвърля продажната цена, договорена с клиента. Търговецът трябва да получи съгласието на клиента при всяко увеличение на цената, произтичащо от частична или отделна доставка по поръчката. Всяка доставка и всяко увеличение спрямо първоначално уговорената цена трябва да се обработят като отделна трансакция (ако е приложимо).
9. Всички цени са в евро или посочената в договора валута. За плащания в друга валута се приемат само банкови карти, издадени в чужбина и от Банка ДСК;
10. Лесна и достъпна политика за рекламата и възможност за упражняване на право на отказ от договора за покупко-продажба на съответната стока; връщане/замяна на стока и възстановяване на цената; за чия сметка са транспортните разходи за връщане/замяна на стоката в случай на рекламата или отказ от договора за покупко-продажба на

стоката в законоустановения срок (ако е приложимо);

11. Политиката си при закъснение на доставките; процедурата по разрешаване на спорове;
12. Адрес, телефон и e-mail адрес за контакт с клиенти, включително които да се използват за разрешаване на спорове. Ако Търговецът продава стоките/услугите и извън България, то на сайта задължително трябва да е изписан телефонен номер, достъпен в национален и международен план. Номерът на телефона трябва да остане на страницата минимум 90 дни след прекратяване на Договора;
13. Забрани, свързани с износа на стоки (ако е приложимо);
14. Ограничения, наложени от местното законодателство (ако е приложимо);
15. Общите условия, свързани с продажбата на стоките/услугите на сайта. Те трябва да са видими на страницата, където е обявена общата сума на покупката, непосредствено преди плащането от картодържателя както и да се достъпват от всички web страници съпътстващи процеса на избор на стоки/услуги от картодържателя преди плащането от картодържателя;
16. На картодържателя трябва да се осигури възможност (чрез бутон, чрез чек бокс или чрез друг начин) да заяви на сайта, преди да се премине към плащане на стоките/услугите, че приема „Общите условия“, „Условията за връщане/замяна на стока и отказ от договора за закупуването ѝ“, както и следва да бъде информиран от Търговеца, че личните му данни ще бъдат обработени от „Банка ДСК“ АД по предвидения ред в Информацията относно обработването на лични данни на физически лица от „Банка ДСК“ АД, публикувана на [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg);
17. При гарантирани резервации, търговецът трябва да изпрати на картодържателя в писмен вид по електронна поща или по пощата „Общите условия“, „Условията за отмяна на резервацията“, и да го информира, че личните му данни ще бъдат обработени от „Банка ДСК“ АД по предвидения ред в Информацията относно обработването на лични данни на физически лица от „Банка ДСК“, публикувана на [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg);
18. За Търговци - платформи за електронна търговия (Marketplace): държавата, в която оперира всеки отделен търговец, включен в платформата, както и данни за контакт на този търговец (e-mail/ телефон), ако той е задължен да отговаря на въпроси на крайния клиент, касаещи продажбата на стоките.
19. Опция за запазване на картата, съгласно посоченото в чл.32, ал.4.

(2) Горните обстоятелства трябва да бъдат обявени по начин, така че да се виждат от клиентите преди или по време на транзакцията.

След като активира Виртуалния ПОС Банката извършва проверка за наличие на информацията по ал.1, точки от 1 до 8,11, 12, 13, 14, 18, както и информацията за услугата Pay by link по т. 27 (последно изречение), на интернет страницата на Търговеца. В случай че част или цялата информация по предходното изречение не е налична, Банката има право да прекрати договора по реда на чл.66. .

(3) Търговецът се задължава да обявява цените по ясен, разбираем и недвусмислен начин и дали са крайните цени на стоката/услугата. Търговецът е длъжен да указва дали цената включва данъци, такси, куриерски услуги и разноски, които формират крайната цена, както и дължи ли се допълнително заплащане от страна на клиента при реалното доставяне на

стоката/услугата. За хотели-Търговецът е длъжен да обяви на видно място в сайта си политиката за отмяна на резервация, така че клиентът да се запознае предварително с нея.

(4) Търговецът се задължава да посочи на страницата по недвусмислен начин, че е отговорен за изпълнението на договора с клиента, за вида, количеството, качеството на стоките и/или услугите, предмет на сделката и свързаното обслужване, както и за разрешаването на спорове.

(5) Търговецът се задължава да предоставя достъп на оторизиран служител на Банката до информация от логове и базата данни, с оглед изследване на обстоятелствата, свързани с настъпил инцидент по информационната сигурност.

Чл.37. (1) Търговецът се задължава да регистрира с уникална референция всяко успешно плащане на набор от стоки и/или услуги, включително възмезден достъп до информация.

В случай на оспорване от страна на клиента Търговецът се съгласява да предостави на Банката:

1. Данни за клиента: име, домашен адрес, адрес за доставка, IP адрес, от който е извършена поръчката (желателно е данните на получателя- име и адрес, да съвпадат с данните от направената поръчка).

2. Описание на направената поръчка- каква стока или услуга е поръчана и описание на условията на поръчката, както и доказателство, че получената стока/услуга отговаря на поръчката.

3. При търговци с дейност хотел, рента кар, тур оператор - копие от направената резервация, условия на отказ от резервацията, както и доказателство, че клиентът е информиран и се е съгласил с условията при извършване на плащането.

4. В получената поръчка от клиента задължително трябва да е посочен номера на товарителницата, с която е доставена стоката, като подписът на получателя е задължителен реквизит върху товарителницата.

5. Кореспонденция чрез електронна поща между Търговеца и клиента, съдържаща, например: отказ на клиента да върне стоката, както и цялата налична при търговеца информация, която да доказва основанията на търговеца за приемане на трансакцията (като е препоръчително да има и становище на Търговеца по случая).

6. Достъп до информацията, свързана с уникална референция на всяко успешно плащане.

(2) Търговецът се задължава да предостави документацията по ал.1 в срокове предвидени в чл.61, ал.3

Чл.38. (1) Връщане на сума, за която има успешна трансакция, става чрез подаване на платежно нареждане от Търговеца чрез негов законен представител или упълномощено по силата на нотариално заверено пълномощно лице, предоставящо право за разпореждане със сметката на Търговеца. За трансакции, осъществени през виртуален ПОС, сумата може да бъде върната по нареждане на Търговеца и през портала по чл. 32, ал. 5. За трансакции, извършени с карти Maestro, издадени от друга българска банка, връщането на суми става единствено с подаване на платежно нареждане от страна на Търговеца.

(2) В нареждането се посочват данните на трансакцията, за която се връща сумата.

(3) Посочва се сумата за връщане, като тя може да бъде равна или по-малка от сумата на трансакцията.

(4) Сумата се връща по картовата сметка на клиента.

Чл.39. (1). След активиране на Виртуалния ПОС Търговецът получава достъп до създаден от Банката портал чрез въвеждане на потребителско име и парола, предоставени на законния му представител или на лицата, посочени изрично в договора.

(2). За целите на тестовите по чл.40 Банката е длъжна да предостави на Търговеца спецификация на интерфейсна връзка, която Търговецът да осигури между неговата web страница и сървъра на Банката, както и да осигури



регистриране на Виртуалния ПОС, който ще се ползва от Търговеца, в системата си за картови разплащания, включително при МКО.

(3) Банката се задължава своевременно да актуализира спецификацията на интерфейсна връзка в съответствие с изменение на технологията за обслужване от страна на МКО и да уведоми за това писмено Търговеца.

Чл.40. Преди ползването на виртуалния ПОС в реална среда Търговецът е длъжен да извърши тестове на изградената от него информационна връзка между Банката и неговата интернет страница. Банката проверява и валидира резултатите от успешните тестове.

Чл.41. След успешно приключване на техническите тестове по предходния член, Банката е длъжна да предостави на Търговеца идентификатори за работа в реална среда, след което Търговецът може да стартира приемането на плащания съгласно чл.4 в реална среда. Банката изпраща идентификаторите на Търговеца по електронен път, до лицата и електронните адреси, определени в договора за контакт и обмен на информация в процеса по имплементиране на виртуалния ПОС.

Чл.42. Банката има право да публикува името на Търговеца/URL адреса на Търговеца в списък на клиентите си.

## VI. СОФТУРЕН ПОС dskPOS

Чл.43. С договора за софтуерен ПОС Банката предоставя на Търговеца право на ползване (лиценз) на софтуерен ПОС в България и в чужбина.

Чл.44.(1). Търговецът се задължава:

- Да ползва софтуерния ПОС на физическо електронно мобилно смарт устройство с операционна система Android, софтуерна версия 8.1. или по-нова, и поддържащо NFC технология
- Да спазва посоченото в наличните инструкции и указания за работа с ПОС терминала
- Да съхранява копия от всички документи за извършени трансакции в срок от 13 месеца от датата на отделна трансакция, както и да ги предоставя на Банката в 3 (три) дневен срок при поискване от нейна страна.

(2). Банката се задължава да предостави на Търговеца правото на ползване върху софтуерния ПОС и да осигури обслужването му. Банката може да извършва актуализации на приложението в случай на необходимост, които да налагат и промени в операционната система на мобилното устройство, върху което се ползва софтуерния ПОС, и са за сметка на Търговеца.

Чл.45.(1). Предоставеното от Банката право на ползване (лиценз) е непрехвърляемо, неизключително, неподлежащо на сублицenziране, отменяемо, временно и ограничено /до правата по чл. 70 ЗАПСП/. Лицензът дава право на Търговеца да използва софтуерния ПОС единствено за своя бизнес, както и да го интегрира и вгражда в друг софтуер или системи, притежавани от него, за което Банката и Търговецът следва да сключат допълнително споразумение към Договора за ПОС.

(2). Търговецът няма право да възпроизвежда, копира, дублира, модифицира, адаптира, декомпилира, деасемблира, предоставя, преотстъпва или разпространява възмездно или безвъзмездно предоставеното му право на ползване. Търговецът няма право да извършва или да позволява извършването на каквито и да е действия, свързани с деасемблиране и декомпилиране с цел получаване на изходните кодове на лицензирания софтуер. Всяко такова действие се счита нарушение на лиценза и е основание за прекратяване на договора за ПОС. Изброеното в настоящия член се прилага доколкото това не засяга правата на Търговеца като ползвател на Софтуера, съгласно Закона за авторското право и сродните му права /ЗАПСП/.

(3). Търговецът приема, че всички права на интелектуална собственост върху софтуерния ПОС и всички негови версии (рилийзи) принадлежат и ще принадлежат на производителя на продукта (и/или негова асоциирана компания) и Търговецът няма да има никакви права в или върху

софтуерния ПОС (негови версии и рилийзи), с изключение на правото да го използва в съответствие с условията на Договора за ПОС. Търговецът се задължава да използва правата на интелектуална собственост на производителя и на предоставения продукт (неговите версии) само за целите на изпълнение на предмета на Договора за ПОС и за никаква друга цел.

(4). Търговецът се задължава;

- да не предоставя софтуерни програми, съдържащи или използващи което и да е от правата на интелектуална собственост на производителя, на трето физическо или юридическо лице;

- да не предоставя или лицензира онези елементи от продукта, свързани с цялата функционалност, на трето физическо или юридическо лице.

Чл.46. Всички права, които не са прехвърлени на Търговеца съгласно Договора за ПОС и прилежащата документация, остават изключителна собственост на производителя (или всяка трета страна, на която принадлежат), от които Търговецът е получил правото за ползване на лиценз. Продуктът и документацията са конфиденциална информация и Търговецът няма право да копира софтуера или документацията, освен ако не е изрично разрешено по-долу. С цел да защити предоставената интелектуална собственост Търговецът няма право да:

а) използва или подпомага използването на продукта или правата на интелектуална собственост на производителя за цели, различни от целта на Договора за ПОС. По-специално Търговецът няма право да използва или подпомага използването на продукта за разработване на технология, конкурираща се с продукта; Търговецът и/или неговите асоциирани дружества и/или неговите крайни потребители и клиенти нямат право да продават или създават нов продукт чрез реинженеринг или производни на продукта. Търговецът се съгласява да не разработва нов софтуер, изходен код или документация за поддръжка или създаване на нови продукти, които се конкурират с продукта или са подобни на него.

б) декомпилира, модифицира, разглобява, интерпретира, прави опит за обратно проектиране (reverse engineering), превежда на друг език, или по друг начин да се опитва да достигне до изходния код, алгоритмите, методологията или основните идеи на продукта или която и да е част от него, както и да позволи на трета страна да направи това;

в) да премахва или модифицира от продукта каквито и да било марки, идентификации, авторски права или други надписи на производителя или на трети страни;

г) да сублицenziра, предоставя, отдава на лизинг, заема, залага, продава, копира, предлага на пазара, разпространява, или разрешава на други да използват продукта за или в полза на трети страни;

д) модифицира, пренася, превежда, променя, включва в друг софтуер, създава бази данни или производни произведения, различни от разрешените тук, или създава производни произведения на която и да е част от продукта;

е) да предоставя продукта по какъвто и да е начин на трета страна;

чл.47. Търговецът не трябва да позволява софтуерът да бъде достъпван или използван от трети лица или който и да било друг, освен служители на Търговеца, трети страни партньори или подизпълнители, чиито задължения изискват оторизация за работа с него. В тези случаи Търговецът изисква от такива партньори и подизпълнители да подпишат писмени споразумения, задължаващи ги да спазват същите ограничения по отношение на софтуера и документацията, които се съдържат в настоящия Договор.

Чл.48. Търговецът изрично се съгласява, че неспазването на всяка от разпоредбите по чл.44- 47 представлява основание Банката да прекрати Договора за ПОС на основанията, предвидени в настоящите общи условия и договора. **VII. ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ НА ФИЗИЧЕСКИ И СОФТУЕРЕН ПОС**

Чл.49. Търговецът определя достатъчно свои служители, които ще обслужват ПОС устройството, така че във всеки един

момент от извършването на търговската дейност да има поне един служител, обучен да работи с устройството. Определените служители преминават обучение за работа с ПОС устройство, провеждан от служител на Банката, и получават „Инструкции за работа с ПОС терминал“, „Отличителни белези на картите Diners Club International“, „Отличителни белези на картите Discover“.

Чл.50. (1) При приемане на плащания с банкови карти на физически ПОС, определени в чл. 3, ал. 1, Търговецът е длъжен да спазва следната процедура:

1. След получаване на картата на клиента Търговецът проверява за наличието на необходимите реквизити върху нея, посочени в „Инструкции за работа с ПОС терминал“, „Отличителни белези на картите Diners Club International“, „Отличителни белези на картите Discover“;
2. Картата може да се използва само лично от лицето, на чието име е издадена, ако е персонализирана с име.
3. Когато Търговецът има съмнения, че дадена карта е открадната, подправена или фалшифицирана, той има право да провери самоличността на клиента по документ за самоличност. Ако клиентът откаже да представи документ за самоличност или се установи, че картата не е на лицето, което желае да я използва, или върху нея има явни следи за подправяне или друга физическа намеса, Търговецът отказва да приеме плащане с картата и прави опит да я задържи без да застрашава своята или чуждата безопасност, като внимателно я сръзва без да нарушава магнитната лента, чипа или холограмата (ако има) и я предава на определения служител от Банката.
4. Уверява се, че повърхността на картата е гланцова и блестяща и няма никакви механични повреди – дупка, нарязване, надирене, пукнатини, разслоявания, нагари и др.
5. Когато картата съдържа всички реквизити и няма явни следи за подправяне или друга намеса върху нея, Търговецът я прекарва/поставя през/в четеца на ПОС. Ако клиентът пожелае, може сам да прекара картата си през четеца. За плащане с безконтактна карта, Клиентът доближава картата си до символа за безконтактно плащане от екрана на ПОС или ПИН ПАД, при наличие на такъв. За карти, които изискват въвеждане на ПИН от картодържателя, това се осъществява от основната или допълнителна клавиатура на устройството, като на клиента се осигуряват условия за запазването тайната на ПИН.
6. Търговецът няма право да изисква от картодържателя да му разкрива своя ПИН.
7. Плащането на стоки/услуги се извършва с една транзакция, като се маркират всички покупки и общата сума се въвежда на терминала. Операцията се извършва в присъствието на клиента. Картата остава в търговеца до приключване на операцията, като не трябва да се крие от ползването на клиента.
8. Когато картата е редовна, с нея се осъществява операцията по плащане на съответната стока и/или услуга по указания в „Инструкции за работа с ПОС терминал“ начин. Причините за евентуален отказ за плащане и последващите действия са указани в „Инструкции за работа с ПОС терминал“. Ако операцията е отказана, Търговецът трябва да посъветва клиента да се обърне към Банката-издателя на картата.
9. След осъществяване на успешна транзакция се отпечатват два екземпляра бележки от ПОС, потвърждаващи приключването на операцията. При неуспешна транзакция, бележката е само една.

10. Проверяват се номерът на картата и номерът, изписан на бележката от ПОС за съответствие. Ако има несъответствие транзакцията се сторнира. Ако Банката или терминалът изискват задържане на картата, Търговецът уведомява клиента и прави опит да я задържи без да застрашава своята или чуждата безопасност, като внимателно я сръзва без да нарушава магнитната лента, чипа или холограмата (ако има) и я предава на определения служител от Банката. Картата е собственост на Банката-издателя. Ако клиентът има въпроси, трябва да се обърне към нея.

11. При успешна транзакция, осъществена с прочитане на чип, и за която е въведен ПИН, не се изисква полагане на подпис върху разписката от ПОС.

(2) Търговецът може да откаже използването на платежна карта при:

- невалидност на картата;

- несъответствие на подписа върху платежната карта с подписа върху документа за операцията (ако такъв се изисква) или върху документа за самоличност, или липса на подпис върху платежната карта, ако такъв се изисква за нейната валидност;

- отказ от страна на картодържателя да представи документ, потвърждаващ неговата самоличност, или когато Търговецът установи, че неоправомощено лице използва картата,

както и при невъзможност да се получи потвърждение за извършване на операцията.

В първите три случая Търговецът може да задържи картата от името на издателя.

Чл.51. (1) При грешно въведена сума и извършена транзакция на физически ПОС може да се сторнира сумата само на последно направената транзакция. За софтуерен ПОС сторниране е възможно за всяка транзакция, извършена в текущия календарен ден.

(2) При рекламация на стока, платена с банкова карта, картодържателят следва да предостави бележката от ПОС, издадена при закупуването на стоката (ако такава е издадена). Търговецът, ако е посочил в Договора да се активира допълнителната услуга „Връщане на сума при рекламация на стоки/услуги“, осъществява операция по връщане на пари съгласно инструкциите и указанията за работа с ПОС терминал. В следствие на генерираната транзакция сметката на Търговеца се дебитира, а сметката на картодържателя се кредитира със стойността на върнатата стока. Физическото терминално устройство ПОС отпечатва две бележки. Търговецът извършва проверките по т. 10 на чл. 50, след което връща картата и втория екземпляр на бележката на картодържателя. Единствено за транзакции, извършени с карти Маестро, transcard, Discover и Diners Club, издадени от друга българска банка, за възстановяването на суми Търговецът трябва да подаде платежно нареждане.

Чл.52.(1) Търговецът няма право да симулира извършване на плащане чрез банкова карта, като даде пари в брой на картодържателя.

(2) Търговецът няма право да приема плащане на стойност, по-висока от стойността на стоката, като изплати разликата на клиента.

Чл.53. (1) В края на всеки отчетен период физическият ПОС автоматично отпечатва бележка за общите суми от извършените за текущия период операции с банкови карти. Търговецът е длъжен да съхранява всяка бележка за общи суми най-малко в продължение на 18 (осемнадесет) месеца от нейното отпечатване от ПОС.

(2) При поискване от Банката Търговецът трябва да е в състояние да прави справки за извършени операции с банкови карти на физически ПОС, като предоставя бележките за общите суми за посочения период. При техническа невъзможност да се отпечата бележка за общите суми Търговецът информира определения служител на Банката, като бележката се отпечатва при първа възможност.



Чл.54.Търговецът съхранява бележките, отпечатани от физическия ПОС за всяка транзакция (подписани и неподписани), най-малко в продължение на 18 (осемнадесет) месеца. При софтуерния ПОС документите по предходното изречение са достъпни в приложението, чрез което се ползва ПОС устройството.

Чл.55. (1) Търговецът е длъжен да съхранява всички носители, съдържащи информация за банкова карта, по начин, който не позволява достъп или узнаване на тази информация от лица, които не са служители на Търговеца или Банката, и само за времето, за което са необходими.

(2) Данните, необходими за извършване на авторизация чрез физически ПОС, се съхраняват в криптирани и заключени с парола файлове, като паролата следва да е не по малко от 8 символа и да съдържа малки, големи букви, цифри и символи. Достъп до тази информация трябва да има специално оторизирано лице, служител на търговеца.

Чл.56. Търговецът трябва да унищожи или изтрие всички данни по чл.55, които не е необходимо да бъдат съхранявани, или съдържат остарели данни с картова информация.

Чл.57. (1) Търговецът няма право да възлага на трета страна (представители, външни оператори и др.) съхранението на поверителна информация относно сметка, карта, картодържател или транзакции, независимо от начина на извършване или времетраенето на тази дейност.

(2) В случай че се получи достъп до или бъдат извлечени данни за поверителна информация, Търговецът уведомява незабавно Банката.

Чл.58. (1) Ако картодържател забрави своята карта в обекта на Търговеца, последният е длъжен да информира определения служител на Банката, като постави банковата карта на сигурно място.

(2) Търговецът е длъжен да съхранява картата в продължение на 2 (два) работни дни от забравянето ѝ. Ако в този период се яви картодържателят, картата му се предава след представяне на документ за самоличност и подписан протокол свободен текст с дата, час и минута на получаване на картата от клиента. След изтичане на двудневния срок Търговецът е длъжен да предаде картата на определения служител на Банката или в най-близкото поделение на Банката.

## VIII. ОСПОРВАНЕ НА ТРАНЗАКЦИЯ

Чл.59. (1) Търговецът има право да оспорва неточно изпълнена транзакция, като изпрати писмена жалба до Банката без неоснователно забавяне, след като е узнал за нея, но до изтичане на 45 дни от датата на задължаване на сметката му. Счита се, че Търговецът е узнал за неточно изпълнената транзакция най-късно с получаване на информацията по чл. 75, а при използване на технически средства за комуникация – в момента, предвиден в съответния договор.

(2) Банката не носи отговорност за неточно изпълнени транзакции, когато не е получила жалбата по ал. 1 в предвидените срокове.

Чл.60. (1) Банката разглежда жалбата и отговаря в срок от 15 работни дни от подаването ѝ. В случай че е основателна, Банката заверява сметката на Търговеца със съответната сума заедно със законната лихва.

(2) Ако Банката не се произнесе в срока по ал. 1 или решението ѝ не удовлетворява Търговеца, той може да отнесе спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите.

Чл.61.(1) При получаване на информация от банка - издател или от МКО за неправомерно ползване на банкова карта през ПОС терминал на Банката, при нарушение на задълженията по чл. 27 и чл. 32-34, както и на база съмнение за неправомерно ползване на банкова карта, когато, но не само:

- транзакцията/ите надвишават по брой или по сума с 30% обичайния брой и стойност на плащанията, извършвани през терминала на Търговеца през последните три месеца;
- транзакциите са извършени с карти на банки-издателки, извън Европейското икономическо

пространство (ЕИП), и на терминала не се наблюдава използването на карти с банки-издателки извън ЕИП през последните 3 (три) месеца;

- транзакциите са протекли без 3D Secure код и не е налична причини за неприлагане на задълбочено установяване на идентичността на клиента

Банката може :

- да ограничи картата/картите за последващи транзакции;
- временно да преустанови възможността на Търговеца за извършване на всякакъв или определен вид операции през терминала;
- да блокира сумите на тези транзакции за срок от 120 дни по сметките на Търговеца, открити в Банката, за което го уведомява. Срокът от 120 дена започва да тече от датата на съответната транзакция. В случай че в рамките на този срок не постъпи оспорване от клиента чрез банката-издател, Банката освобождава блокираните суми.

(2) Когато постъпи оспорване на транзакция от клиента за извършено плащане на ПОС, Банката блокира сумата на транзакциите по сметките на Търговеца, освен ако те не са блокирани вече по ал. 1 и уведомява Търговеца за оспорването.

(3) В срок до 3 (три) работни дни от уведомлението от страна на Банката за наложените ограничения и/или блокирани суми, Търговецът е длъжен да представи документи, включително електронни, доказващи извършването на транзакцията и реалната доставка на стоките и/или извършването на услугата.

(4) В случай на оспорване от страна на картодържател или от банката-издател на картата на транзакции, извършени с данни за карти, съхранявани от Търговеца по повод на осъществена от него авторизация и приключване на авторизация без физическо представяне на карта, и при нарушение на чл. 25, ал. 2 или чл.27, както и по повод други транзакции без физическо представяне на карта, вкл. такива в нарушение на чл. 29-31, Банката удържа от сметката на Търговеца сумата на приключената авторизация, респективно сумата на съответната транзакция/транзакции без физическо представяне на карта, както и сумите на свързаните с това разходи или вреди, произтекли за Банката.

(5) Когато процедурата по оспорване приключи неблагоприятно за търговеца:

1. поради неизпълнение на задълженията му по ал. 3, на другите му задължения по Договора и Общите условия, или поради друго негово поведение и/или

2. ако извършена през Интернет транзакция е оспорена на основание „измама“ и е извършена с бизнес карта,

Банката задължава сметката му с блокираните по ал. 2 суми, за да ги възстанови на клиента чрез неговата банка- издател, и удържа сумите на другите разходи и вреди, възникнали във връзка с оспорването. При благоприятен за Търговеца изход Банката освобождава блокираните суми.

(6) Търговецът е длъжен да осигури по сметката си в Банката средствата в размер до стойността на оспорените транзакции, в 3 (три) дневен срок от датата на уведомяване за оспорване на плащане.

(7) Банката се задължава да съдейства на Търговеца за успешното решаване на случаите на оспорено плащане съгласно правилата на международните картови организации VISA International, MasterCard International, Diners Club International и Discover и Националната картова и платежна схема (НКПС).

Чл.62. В случай че клиентът продължи оспорването пред арбитражна комисия на МКО/НКПС за оспорената по чл. 61 транзакция, Банката уведомява Търговеца. Банката посредничи на Търговеца в процеса на оспорване, като разносните под формата на такси за арбитражната процедура са за сметка на Търговеца. В случай че арбитражното дело

бъде загубено, Търговецът дължи на МКО/НПКС и таксите, платени от Клиента във връзка с арбитражната процедура.

#### IX. ОТГОВОРНОСТИ И САНКЦИИ

Чл.63. (1) При неизпълнение на което и да е задължение по Договора и Общите условия всяка от страните е длъжна да обезщети другата страна за всички действително претърпени вреди в резултат от нейно поведение или поведение на нейни служители, или на други лица, на които е възложила работа във връзка с изпълнението по Договора.

(2) При забава на превод по Договора Банката заплаща на Търговеца обезщетение в размер на законната лихва върху дължимата сума за всеки просрочен ден.

(3) Когато плащането с банкови карти не е извършено по начин, определен в Договора, Общите условия и „Инструкциите за работа с ПОС терминал“, Банката има право да не превежда на Търговеца или да удържи вече преведените суми на съответните транзакции. В този случай Банката има право също да преустанови използвани от Търговеца допълнителни услуги. В този случай, при възможност преди спирането или най-късно непосредствено след това, Банката информира Търговеца по електронна поща за спирането на съответната услуга и за причините, които са го наложили, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания.

(4) Когато Търговецът не изпълни задължение от Договора и Общите условия извън ал. 3, или не преустанови неизпълнението в срок, даден му писмено от банката и не подълъг от 10 (десет) работни дни, то той дължи заплащане на неустойка в размер на комисионата по Договора за месеца, предхождащ този, през който са извършени нарушенията, плюс размера на наложена глоба на Банката от МКО/НПКС.

(5) Търговецът е длъжен да възстанови на Банката сумите на наложени глоби от страна на МКО/НПКС за надвишаване на определеното от МКО/НПКС максимално допустимо съотношение на транзакциите, докладвани от банките-картоиздатели като неправомерни, спрямо общия обем транзакции, осъществени при Търговеца.

(6) Търговецът възстановява на Банката сумите:

1. за наложени глоби и всякакви обезщетения за вреди, заплатени от нея във връзка с неизпълнение на задълженията на Търговеца по чл. 7, чл. 11, обявяване на подвеждаща за картодържателя информация, както и във връзка с всяко друго действие или бездействие от страна на Търговеца, което е довело до нарушение на правилата на МКО/НПКС,
2. възстановени от нея съгласно правилата на МКО/НПКС на трети лица, придобили стоки/услуги, плащането на които е извършено чрез ПОС устройство на Банката.

(7) В случай че поради неизпълнение на задължението по чл. 8, ал. 2 при извършена от Банката проверка ПОС терминалното устройство не бъде открито на адреса на инсталацията от Договора, освен санкциите по ал. 1 и ал. 4, Търговецът дължи възстановяване и на стойността на ПОС терминалното устройство.

(8) Всички дължими от Търговеца суми, вкл. тези за обезщетения и/или неустойки, се събират служебно от Банката от всички негови сметки, открити при нея на основание чл.15 по-горе и сключения Договор. В случай на недостатъчно средства по сметките Търговецът е длъжен да погаси задълженията си в срок от 15 дни от уведомление от страна на Банката, в противен случай Банката има право да пристъпи към събиране на вземанията си по съдебен ред.

Чл.64. (1) Търговецът носи отговорност за всички вреди, произтекли за Банката или клиенти от неопазване сигурността на данните, получени от Търговеца във връзка с осъществяването на транзакции без физическо представяне на картата и за плащания, извършени въз основа на грешни данни, както и за каквито и да са други вреди и/или

пропуснати ползи от клиент в резултат от извършени транзакции без физическо представяне на картата.

(2) Банката не носи отговорност за каквито и да са претърпени вреди и/или пропуснати ползи от Търговеца в резултат от извършени или свързани по какъвто и да е начин транзакции без физическо представяне на картата.

Чл.65. (1) Банката не е отговорна за вредите, понесени от Търговеца, вследствие на нефункциониране или неправилно използване на ПОС или невъзможността за осъществяване на връзка с Банката чрез терминално устройство ПОС поради неизправност в комуникационната линия.

(2) Банката не е отговорна за вредите, понесени от Търговеца, вследствие на нефункциониране на интернет страницата му или на връзката между Банката и Търговеца.

(3) Банката не носи отговорност за отказването на транзакции от Банката-издател на картата.

(4) Банката не отговаря за неправилно извършени плащания, дължащи се на действия или бездействия на клиента или Търговеца.

(5) Банката не носи отговорност за оспорвания, свързани със сроковете за доставка и с качеството на предлаганите от Търговеца стоки и/или услуги, както и в случаите, когато сделката се окаже нищожна или унищожаваема поради каквато и да е причина и евентуални спорове между Търговеца и Клиента.

(6) Банката си сътрудничи с дружества, които предлагат услуги по интегриране, мигриране или създаване на електронни магазини. Банката не е страна по договорите, сключени между Търговеца и тези дружества, и не носи отговорност за евентуални спорове, възникнали между Търговеца и съответното дружество по повод предоставяните услуги.

#### X. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл.66. (1) Договорът се прекратява:

1. По взаимно писмено съгласие.
2. С едномесечно писмено предизвестие от която и да е от страните отправено до другата страна.
3. При виновно неизпълнение – по реда на чл. 87 от ЗЗД.
4. При прекратяване дейността на Търговеца, откриването срещу него на производство по несъстоятелност или ликвидация или със закриването на разплащателната му сметка, обслужваща ПОС.
5. От Банката, без предизвестие:
  - a. При уведомление от МКО/НПКС, свързано с използването на банкови карти в търговския обект на Търговеца или приемане на плащания във връзка с покупка или търговия под каквато и да е форма на детска порнография и/или снимки, видеообрази, компютърно създадени изображения, анимации, медийна симулация и дейности, включващи бруталност, сексуално насилване, неоторизирано изопачаване на човек или части от тялото.
  - b. След отправено двукратно писмено предупреждение до Търговеца при основателна причина, като (но не само):
    - Ако за период от 12 /дванадесет/ месеца броят или стойността на оспорваните транзакции от картодържатели или банки-издатели надвишава 3% съответно от броя или стойността на транзакциите от същия вид, отчетени за същия предходен период;
    - Търговецът осъществява транзакции, които по брой или стойност надвишават повече от два пъти средния седмичен брой или стойност на транзакциите, отчетени през предходните три месеца в търговския обект;
    - В рамките на един ден повече от 30% от инициациите чрез физически ПОС разположен(и) в един търговски обект на Търговеца или чрез

виртуалния ПОС, транзакции са били отказани от банките-издатели (не се взимат предвид отказите вследствие грешка на терминала);

- В рамките на 24 часа в един търговски обект на Търговеца са извършени неоснователно повече от две последователни транзакции с една банкова карта;
  - Ако в рамките на 3 месеца за Търговеца са регистрирани 3 и повече случая на употреба на карти, за които банките издатели потвърждават неправомерност;
  - Ако в рамките на 3 месеца за Търговеца има 3 и повече докладвани неправомерни транзакции в сайтовете на Международните картови организации и Националната картова и платежна схема;
  - Ако за един месец броят на неправомерните транзакции надвишава с 3% броя на отчетените транзакции за същия период;
  - Ако приключва авторизация (чрез извършване на транзакция) за сума, по-голяма от тази, блокирана при авторизацията;
  - Ако приключи авторизация (чрез извършване на транзакция) без да е направил преди това нова авторизация (преавторизация);
  - ако Търговецът извършва транзакции в нарушение на предвиденото в чл. 29-31.
- c. При съмнение въз основа на достатъчно данни от мониторинг системата на Банката или доказано извършено, опит да бъде извършено или съучастие при извършването на действие, представляващо неправомерно придобиване или използване на данни на банкови карти, използване на неистински или подправени банкови карти или извършено друго неправомерно действие;
- d. Ако се установи, че Търговецът извършва незаконна дейност или дейност извън обявената пред банката;
- e. Ако с дейността си Търговецът пряко или косвено навреди или има опасност да навреди на търговската марка на Visa, MasterCard, Diners Club и Discover и Националната картова и платежна схема;
- f. Ако с дейността си Търговецът наруши приложимото законодателство, свързано със защита обектите на интелектуалната собственост, или по друг начин увреди потребителите на предлаганите от него стоки/услуги или причини вреди на Банката;
6. Ако Търговецът върне на Банката ПОС терминалното устройство;
7. Ако търговецът закрие уеб сайта си, когато сключеният договор е за приемане на плащания чрез виртуален ПОС;
8. Ако Търговецът не поддържа достатъчна наличност по сметката си за плащане на дължимите месечни такси 2 (два) последователни месеца.
- (2) В случай че Договорът е прекратен на основание чл.66, ал.1, т.5, данни за Търговеца и причината за прекратяване на договора ще бъдат публикувани в базите данни на МКО/НКПС, които се използват от всички банки – членове на съответната организация.
- Чл.67. Търговецът е длъжен до 24-часа след прекратяване на Договора да премахне логата и запазените знаци на Банката и МКО/НКПС, включително и рекламни материали, съдържащи логата и запазени знаци, предоставени му при и по повод на Договор от търговските си обекти и интернет страницата си.
- Чл.68. При оспорване на транзакция, извършена на виртуален ПОС, което е получено след прекратяването на Договора, Банката възстановява служебно сумата на картодържателя от сметките на Търговеца.

Чл.69. (1) Търговецът е длъжен до 3 (три) дни от прекратяването на Договора да върне на Банката физическите терминални устройства ПОС, което се удостоверява с приемо-предавателен протокол, както и всички, предоставени му от Банката информационни и рекламни надписи и знаци, както и указания за обслужването на разплащания с банкови карти чрез ПОС.

(2) При връщането терминалното устройство ПОС следва да е окомплектовано по начин, по който е било прието от Търговеца. Всички повредени или липсващи части се описват в приемо-предавателния протокол по ал.1 и се заплащат от Търговеца. Търговецът заявява, че е съгласен Банката да удържи стойността на всички повредени или липсващи части, и стойността на ремонтните работи от неговите разплащателни сметки в Банката.

Чл.70. Банката не носи никаква отговорност за последствията за Търговеца, произтичащи от прекратяването на Договора за приемане на плащания с банкови карти чрез ПОС.

Чл.71. Търговецът отговаря за вземания, предявявани срещу Банката от трети лица, свързани с Договора и Общите Условия до 2 (две) години след неговото прекратяване.

Чл.72. Всички отношения между страните, възникнали до прекратяване на Договора, се решават съобразно неговите разпоредби до окончателното им уреждане.

Чл.73. (1) С прекратяването на Договора правото на Търговеца за ползване на ПОС се прекратява, а всички вземания на Банката по Договора, ако има такива, включително и свързаните с неблагоприятно приключили процедури по оспорване на транзакции, стават изискуеми.

(2) Закриването на сметката на Търговеца се допуска след прекратяване на Договора, но не преди осчетоводяване на всички транзакции извършени чрез ПОС, заплащане на съответната такса за невръщането или повреди на ПОС, както и на всички други дължими такси и суми, свързани с използването на ПОС и след приключване на оспорвания на суми на транзакции от страна на Картодържател.

(3) Търговецът отговаря за всички извършени преди прекратяването на Договора операции и произтичащите от тях задължения.

## **XI. КОМУНИКАЦИЯ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

Чл.74. (1) Комуникацията между страните във връзка с Договора се осъществява на хартиен носител по пощата или по факс, или по електронната поща.

(2) Търговецът е длъжен в 7 (седем) дневен срок писмено да информира Банката за настъпили промени в първоначалните данни, предоставени от него при подписването на Договора. В противен случай всички уведомления, покани и други съобщения, изпратени на последния известен на Банката адрес, се считат за връчени.

Чл.75. Банката предоставя на Търговеца информация за извършените транзакции на ПОС по реда и в сроковете, предвидени в Договора за откриване и обслужване на сметката по чл.14 за предоставяне на информация за платежните услуги, извършвани по сметката.

Чл.76. Договорът се сключва и комуникацията между страните по него се осъществява на български език, ако в него не е предвидено друго.

## **XII. ПРОМЕНИ В ДОГОВОРА, В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ И ТАРИФАТА**

Чл.77. (1) Банката може да променя Общите условия и Тарифата за лихвите, таксите и комисионите за бизнес клиенти, като уведомява Търговеца за всички промени в тях и за датата, на която промените влизат в сила, чрез уведомление до Търговеца на посочения в Договора електронен адрес за кореспонденция и/или чрез съобщения в интернет сайта на Банката [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg).

(2) Банката не уведомява Търговеца за промени, възпроизвеждащи нова уредба или промени в нормативни актове, в правилата на МКО, Националната картова и платежна схема или други регулаторни изисквания.



(3) Актуалните Общи условия Търговецът може да получи при поискване на хартиен носител.

### **XIII. ДРУГИ**

Чл.78. (1). Настоящите Общи условия и Тарифата за лихвите, таксите и комисионите за бизнес клиенти са неразделна част от Договора за приемане на плащания с банкови карти чрез ПОС на Банка ДСК АД.

(2). В отношенията между Банката и Търговеца по Договора и тези Общи условия не се прилагат изискванията на глава четвърта от Закона за платежните услуги и платежните системи. На основание чл.67, ал.4 от ЗПУПС страните уговарят, че в отношенията им няма да се прилагат чл. 68, ал.1, срокът по чл.77, ал.1 и чл.91, като се прилага съответно предвиденото в настоящите Общи условия и в Договора, към който са неразделна част.

(3) За неуредените в Договора и Общите условия на Банката въпроси се прилагат съответните разпоредби на действащото българско законодателство.

### **XIV. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. По смисъла на Договора и Общите условия на Банката:

а) "Физически ПОС" е устройство, чрез което се извършват плащания на стоки и/или услуги в обект на Търговец чрез използване на банкова карта.

б) "Виртуален ПОС" е логически дефиниран ПОС, чрез който се извършват преводи по сметки или плащане на стоки и/или

услуги чрез Интернет или мобилни телефони при използване на банкова карта в режим онлайн.

в) „Софтуерен ПОС“ е лицензирано софтуерно приложение за приемане на плащания с банкови карти в присъствието на оправомощения ползвател на картата, инсталирано на физическо електронно мобилно смарт устройство.

г) "Банкова карта" е кредитна или дебитна карта, предназначена за безкасово заплащане на стоки и/или услуги.

д) "Клиент" е лице, на което е издадена банкова карта.

е) „Банка-издател“ – Банката, издала банковата карта.

ж) "Транзакция" е операция по изпълнение на плащане с банкова карта.з) „Международна картова организация“ – дружество, организиращо и управляващо международна система за картови плащания, с което Банката има сключен договор за приемане на плащания с банкови карти, носещи неговото лого.

и) „Национална картова и платежна схема“ - Национална картова организация, която регулира процесите, които осигуряват изпълнението на трансакциите от различните участници в процеса (Издатели, Акцептиращи Институции, Доставчици на услуги, картодържатели, търговци и др.)

й) „PCI DSS“ - Payment Card Industry Data Security Standard – Патентован стандарт за информационна защита на МКО Visa, MasterCard, Discover and JCB.

---

Общите условия влизат в сила от 01.01.2026г. и отменят досега действащите Общи условия по договора за приемане на плащания с банкови карти чрез ПОС.