

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ИЗДАВАНЕ И ОБРАТНО ИЗКУПУВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ И ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

„ЮтеПей България“ ЕООД, ЕИК 204903721, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1505, ул. „Черковна“ № 38, ет. 1, офис 4 и адрес за електронна кореспонденция: info@iute.bg е търговско дружество, регистрирано съгласно законите на Република България и вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел, воден при Агенцията по вписванията на Република България.

„ЮтеПей България“ ЕООД (по-долу обозначавано за краткост като „ДЕП“) осъществява дейност като дружество за електронни пари на основание Лиценз, издаден с решение № 619/19.12.2024 г. на Българската народна банка (БНБ) – компетентният надзорен орган, отговорен за надзора на дружествата за електронни пари и вписано в публичния регистър на дружествата за електронни пари, воден от БНБ. В съответствие с издадения лиценз ДЕП предоставя и платежни услуги и извършва свързаните с тях платежни операции, предмет на настоящите Общи условия, изготвени в съответствие с минималното необходимо съдържание, обозначено като предварителна информация, съгласно чл. 60 на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Посочените по-долу в настоящите Общи условия за издаване и обратно изкупуване на електронни пари и/или изпълнение на платежни услуги (обозначавани по-долу за краткост като ОУ) понятия и съкращения са използвани в следния смисъл:

КЛИЕНТ – физическо или юридическо лице, явяващо се насрещна страна по конкретно правоотношение, предмет на уреждане от настоящите ОУ.

ПЕРСОНАЛИЗИРАНИ ЗАЩИТНИ СРЕДСТВА – персонализирани елементи (включително уникални идентификатори, пароли, ПИН кодове, биометрични данни или други защитни елементи), предоставени от ДЕП на КЛИЕНТА, които се използват за целите на идентификацията и прилагането на задълбочено установяване идентичността на клиента (ЗУИ) в съответствие с приложимото законодателство.

ПЛАТЕЖНА ОПЕРАЦИЯ – действие, предприето от платеца или от негово име или от получателя, по внасяне, прехвърляне или теглене на средства, независимо от основното правоотношение между платеца и получателя.

ПОЛЗВАТЕЛ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ – означава физическо или юридическо лице, което използва платежна услуга в качеството си на платец или получател, или и в двете качества.

ПЛАТЕЖНА СМЕТКА – сметка, водена на името на един или повече ползватели на платежни услуги, използвана за изпълнение на платежни услуги. Доколкото сметката за електронни пари, открита при ДЕП, позволява изпълнение на платежни услуги, навсякъде в настоящите ОУ се използва понятието **ПЛАТЕЖНА СМЕТКА** и се има предвид сметката за съхранение на електронни пари като платежен инструмент, позволяващ изпълнение на платежни услуги. За всяка платежна сметка се предоставя български IBAN.

НЕАКТИВНА СМЕТКА – платежна сметка, по която за период от 12 последователни месеца не е извършвана нито една платежна операция, иницирана от ползвателя на платежни услуги, като за такива операции не се считат автоматичните начислявания на такси, лихви или служебни операции, извършвани от ДЕП.

ПЛАТЕЖНО НАРЕЖДАНЕ – всяко нареждане от платеца или получателя към ДЕП, с което се заявява извършване на платежна операция.

ПЛАТЕЖЕН ИНСТРУМЕНТ – персонализирано устройство и/или набор от процедури, договорени между КЛИЕНТА и ДЕП и използвани от КЛИЕНТА с цел подаване на платежно нареждане.

ПЛАТЕЦ – физическо или юридическо лице, което е титуляр на платежна сметка и разпорежда изпълнение на платежно нареждане по сметката, а в случай на платежна услуга, чието извършване не предполага наличие на платежна сметка – лицето, което дава платежното нареждане.

ДОГОВОР ЗА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА – означава индивидуалният Договор за платежна сметка за издаване/обратно изкупуване на електронни пари и изпълнение на платежни услуги, сключен между ДЕП и КЛИЕНТА.

ТИТУЛЯР – физическо или юридическо лице, в полза на което ДЕП открива и води платежна сметка.

УНИКАЛЕН ИДЕНТИФИКАТОР НА СМЕТКА/IBAN – комбинация от букви, цифри и символи, чрез която се обозначава платежна сметка.

ПРЕДСТАВИТЕЛ – Трети лица – партньори на ДЕП, регистрирани надлежно съгласно чл. 19 от ЗПУПС, чрез които ДЕП предоставя възможност за разпореждане с паричните средства на КЛИЕНТА, респективно вноски и/или теглене от платежната му сметка, спазвайки реда и условията, описани в настоящите ОУ.

Юте Платформа и/или lute platform – означава уебсайта www.iute.bg и/или мобилното приложение Mylute, които са собственост на Юте Груп АС (lute Group AS), който управлява технически данни и съдържание.

Myiute – мобилно приложение, използвано от ДЕП за предоставяне на информация относно наличността по откритата на КЛИЕНТА сметка за електронни пари, информация относно платежните операции, получаване на месечни извлечения и друга информация, инициране и даване на съгласие за извършване на електронни платежни операции, извършване на справочни и други неплатежни операции, заявяване на допълнителни услуги и за други спомагателни функции. **КЛИЕНТЪТ** може да инсталира Myiute на притежавано от него мобилно устройство, регистрирано в информационната система на ДЕП. Инсталирането на Myiute се извършва по начин, осигуряващ уникална и сигурна връзка между мобилното приложение и използваното от КЛИЕНТА мобилно устройство.

СЪГЛАСИЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА ОПЕРАЦИЯ – извършването на действия, чрез които КЛИЕНТЪТ предоставя на ДЕП съгласие за извършване на определени платежни операции, като например извършване на плащания.

ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ – парична стойност, записана по електронен път, която се издава от **ДЕП** по Платежната сметка на **КЛИЕНТА** след получаване на средства от или за **КЛИЕНТА** и която парична стойност, представлява парично задължение на **ДЕП** към **КЛИЕНТА**. Електронните пари не се считат за депозит, като **ДЕП** не дължи лихва или друга облага на **КЛИЕНТА** за периода, през който последният държи електронни пари по Платежната сметка.

1. Настоящите Общи условия (ОУ) определят правната рамка на отношенията между **ДЕП** и **КЛИЕНТА** във връзка с услугите, предоставяни от **ДЕП** за издаване и обратно изкупуване на електронни пари, както и за предоставянето на платежни услуги. Те представляват неразделна част от Договора за платежна сметка, сключен между **ДЕП** и **КЛИЕНТА**.

2. **ДЕП** предоставя своите услуги чрез приложението Mylute. **ДЕП** носи отговорност единствено за предоставянето на услугите, обхванати от Договора за платежна сметка и настоящите ОУ, както и за въпросите, свързани с тяхното изпълнение. **ДЕП** не предлага кредитни услуги и не носи отговорност за такива или други услуги, предоставяни от трети лица (включително агенти) чрез Юте Платформата (Mylute/www.iute.bg). Качеството и наличността на такива услуги са предмет на отделни договори между **КЛИЕНТА** и кредитори по договори за потребителски кредит или друго трето лице. **ДЕП** не действа като пълномощник на кредитори по договори за кредит или на което и да е друго трето лице, предоставящо услуги чрез Mylute. За ползване на услугите, предмет на настоящите ОУ, **КЛИЕНТЪТ** дължи на **ДЕП** такси и комисиони, съгласно действащата Тарифа на **ДЕП**, която представлява неразделна част от настоящите ОУ.

3. **КЛИЕНТЪТ** се задължава да поддържа наличност по сметката си, достатъчна за покриване на задълженията му като упълномощава **ДЕП** с правото да задължава сметката му със съответните такси и комисиони.

4. **ДЕП** публикува на интернет страницата си www.iute.bg актуалния текст на ОУ и Тарифата си. Промените в посочените документи влизат в сила, както следва:

- в случаи че промяната не е в полза на **КЛИЕНТА** - два месеца след датата на публикуването ѝ на интернет страницата на **ДЕП**;
- в случай че промяната е в полза на **КЛИЕНТА** - от момента на публикуването ѝ на интернет страницата на **ДЕП**.

5. В случай че **КЛИЕНТЪТ** не е съгласен с промените на ОУ, той има право да прекрати Договора за платежна сметка с **ДЕП** преди влизане на промените в сила. В случай че **КЛИЕНТЪТ**, в рамките на указания срок, не заяви прекратяване на Договора за платежна сметка и продължи да ползва услугите, предмет на същия, се приема, че безусловно е приел промените и е дал съгласие за тяхното прилагане в рамките на правоотношението му с **ДЕП**.

6. **ДЕП** предоставя следните видове платежни услуги:

услуги по чл. 4, т.1 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС):

- услуги, свързани с внасяне на пари в наличност по платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на платежната сметка;

услуги по чл. 4, т.2 от ЗПУПС:

- услуги, свързани с теглене на пари в наличност от платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на платежната сметка;

услуги по чл. 4, т. 3, буква а), б) в от ЗПУПС:

- изпълнение на директни дебити, в това число еднократни директни дебити;
- изпълнение на платежни операции чрез платежен инструмент;
- изпълнение на кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи.

7. **ДЕП** предоставя платежни услуги и извършва платежни операции от/по сметка, поддържана при него, само по нареждане на **ТИТУЛЯРА** на сметката, респ. надлежно упълномощено от него лице с изключение са случаите на:

- задължаване на сметката с размера на дължими от **КЛИЕНТА**: такси/комисиони/;
- изпълнение на официално нареждане от съд или друг компетентен орган;
- извършване на служебна коригираща операция, в случаите, предвидени ЗПУПС и/или съгласно сключения с **КЛИЕНТА** Договор за платежна сметка.

8. **ДЕП** не следи и не верифицира правоотношението между Платеца и получателя във връзка с изпълнението на платежните операции, въпреки това **ДЕП** прилага всички мерки, изисквани от приложимото законодателство за предотвратяване на изпирането на пари и финансирането на тероризъм. **ДЕП** не носи отговорност за загуби, произтичащи от изпълнението на платежни операции, въз основа на неверни или подвеждащи документи, предоставени от **КЛИЕНТА**.

9. **ДЕП** има право да откаже извършване на определена платежна услуга и/или свързана с нея платежна операция, в случай че прецени че същата е в нарушение на действащата в страната нормативна уредба и/или на вътрешните му правила. **ДЕП** не мотивира отказа си за извършване на операцията.

10. За ползване на платежна услуга, предоставяна от **ДЕП**, **КЛИЕНТЪТ** следва да удостовери самоличността си, чрез представяне на актуален документ за самоличност. При изтичане на срока на валидност на представен от **КЛИЕНТА** документ за самоличност, същият се задължава да представи актуален такъв преди извършване/ заявяване на платежна услуга. В случай че актуален документ за самоличност не бъде представен, **ДЕП** има право да откаже изпълнението на заявената платежна услуга.

11. **ДЕП** не носи отговорност за действия, в това число разпореждания/закриване на сметка, извършени от пълномощник, в случаите при които не е надлежно уведомено за оттегляне на представителната власт на пълномощника.

12. Сумите, налични по сметки на починал **ТИТУЛЯР**, са на разпореждане на наследниците му или на техен

пълномощник след представяне на документи, установяващи наследствените права на лицата, заявили претенция. **ДЕП** обработва нарежданията за плащане/закриване на сметката в 30-дневен срок от представяне на документи, установяващи наследствените права на заявителите. Преведената сума на пенсия/ обезщетение, отнасяща се за време след месеца, през който е починал **ТИТУЛЯРЪТ**, се възстановява служебно от **ДЕП** на ТП на НОИ.

13. При постъпване на запорно съобщение по сметката на **КЛИЕНТА**, открита в **MyIute**, **ДЕП** ще изпълни запорното съобщение съгласно разпоредбите на приложимото законодателство.

14. **ДЕП** не носи отговорност за неполучени документи и кореспонденция, дължащо се на промяна в координатите за връзка с **КЛИЕНТА**, за които не е своевременно и надлежно уведомено.

15. **ДЕП** стриктно спазва мерките против изпирането на пари, съгласно действащото законодателство и вътрешните си правила, а **КЛИЕНТЪТ** се задължава да изпълнява всички изисквания, които се налагат в тази връзка.

ИЗДАВАНЕ И ОБРАТНО ИЗКУПУВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ

16. **ДЕП** издава Електронни пари по номиналната стойност на предоставените от **КЛИЕНТА** парични средства.

17. Издадените от **ДЕП** електронни пари представляват вземане на **КЛИЕНТА** към **ДЕП** с цел извършване на платежни операции.

18. Издадените електронни пари се съхраняват в електронна форма и предоставят на **КЛИЕНТА** възможност за извършване на платежни операции в полза на трети лица.

19. **ДЕП** осигурява на **КЛИЕНТА** отдалечен достъп до издадените електронни пари като за целта електронните пари се съхраняват по сметка за електронни пари - **ПЛАТЕЖНА СМЕТКА**, открита от **ДЕП** с **ТИТУЛЯР-КЛИЕНТА**, по която се съхраняват издадените електронни пари.

20. **ДЕП** изкупува обратно по всяко време и по номинална стойност паричната стойност на държаните от **КЛИЕНТА** електронни пари.

21. Получените от **ДЕП** парични средства, срещу които **ДЕП** издава електронни пари, не представляват влог/ депозит или други възстановими средства по смисъла на Закона за кредитните институции и по отношение на тях **ДЕП** не начислява лихви, в това число не предоставя каквито и да е други ползи, свързани с продължителността на срока, за който държателят на електронни пари държи електронните пари.

22. По отношение на средствата, срещу които са издадени електронни пари, не са приложими правилата на Закона за гарантиране на влоговете в банките.

23. **ДЕП** отчита отделно по защитна сметка по смисъла на чл. 23 от ЗПУПС средствата, получени от **КЛИЕНТИ** за издаване на електронни пари и/или за изпълнение на бъдещи платежни операции. Защитната сметка е сметка в банка със седалище в Република България. Средствата по защитната сметка не подлежат на запориране, по отношение на тях не може да се извършва принудително изпълнение за задължение на **ДЕП** към лица, различни от **КЛИЕНТИТЕ**.

ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

24. Платежна сметка е сметка, поддържана от **ДЕП** за съхранение на електронни пари и използвана за извършване на платежни операции. Всяка сметка се идентифицира чрез уникален идентификатор (IBAN). Всяка платежна сметка получава български IBAN.

25. Платежната сметка предоставя възможност за използване на средствата, държани по нея, в това число изпълнение на платежни услуги и свързаните с тях платежни операции.

26. **КЛИЕНТЪТ** дължи на **ДЕП** такса за обслужване и поддържане на платежната сметка съгласно Тарифата на **ДЕП**. Таксата се удържа от **ДЕП** ежемесечно, след изтичане на съответния календарен месец или в деня на закриване на сметката. **КЛИЕНТЪТ** дължи пълния размер на месечната такса за съответния месец, независимо от деня, в който е открита и/или закрыта сметката.

27. **ДЕП** извършва заявените от **КЛИЕНТА** платежни услуги и свързаните с тях платежни операции при условие, че сумата на платежната операция е налична по сметката, както и дължимата за това такса, съгласно Тарифата на **ДЕП**.

ОТКРИВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

28. Платежна сметка на **КЛИЕНТ** се открива на основание сключен между **ДЕП** и **КЛИЕНТА** Договор за платежна сметка, след приемане на настоящите ОУ и след успешно извършена идентификация на **КЛИЕНТА** и нейната проверка, вкл. събиране на допълнителна информация, съгласно приложимото законодателство

29. За откриване на Платежна сметка, **КЛИЕНТЪТ** трябва да изтегли приложението MyIute и да предостави изискваната информация по отношение на неговата самоличност, включително телефонен номер, след което **ДЕП** изпраща SMS за верификация, с който мобилното устройство на **КЛИЕНТА** се удостоверява и свързва с неговия профил. След идентификацията, **КЛИЕНТЪТ** или неговия представител следва да потвърди самоличността си чрез комуникационните средства, приети от **ДЕП**, или посредством средства за цифрова идентификация. При успешно потвърждаване и удостоверяване на самоличността си, **КЛИЕНТЪТ** следва да създаде персонален 6 цифрен код по свой избор, който ще се използва за достъп и потвърждаване на платежните и други услуги, предоставяни чрез приложението MyIute. **ДЕП** не носи отговорност, когато **КЛИЕНТЪТ** не получи изпратен му SMS при откриване на платежната сметка, поради липса на договорни отношения с мобилния оператор и/или технически причини, свързани с мобилния оператор или техническите средства на **КЛИЕНТА** (напр. липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон и др.) или ако последният е променил телефонния си номер, без да е уведомил за това **ДЕП**, както в случай на загуба или кражба.

30. Договорът за платежна сметка се подписва дигитално от **КЛИЕНТА** чрез използването на еднократна парола

(„ОТР код“), изпратен под формата на SMS на посочения от него телефонен номер. Клиентът следва да въведе получения от него код в рамките на срока, посочен от **ДЕП**. В случай че въведеният ОТР код съвпада с изпратения от **ДЕП** Договор за платежна сметка ще се счита за сключен от **КЛИЕНТА**, а и Общите условия към него ще се считат за приети от него. В случай че въведеният ОТР код съвпада с изпратения от **ДЕП**, Договорът за платежна сметка се счита за сключен от **КЛИЕНТА**. Ако **КЛИЕНТЪТ** не получи ОТР код или въведеният код не съвпада с изпратения от **ДЕП** (включително когато е изтекъл), **КЛИЕНТЪТ** може да поиска издаването и изпращането на нов ОТР код.

31. Чрез приложението Mylute **КЛИЕНТЪТ** може да извършва всички действия и да използва всички услуги, които приложението предлага.

ОТЧЕТ ПО ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

32. Отчетът по сметка отразява всички платежни операции (транзакции) по платежната сметка, извършени през определен период от време, сочейки началния и крайния баланс по сметката за периода.

33. Информацията се предоставя на **ТИТУЛЯРА** в електронна форма чрез Mylute или на друг дълготраен носител и съдържа:

Информация за всички платежни операции, извършени през календарния месец, в това число:

- ✓ Регистрационен номер, вид на платежната операция и данни за получателя;
- ✓ Стойност на платежната операция, изразена във валутата, посочена в платежното нареждане;
- ✓ Данни за размера на всички такси и комисиони, дължими от **КЛИЕНТА** във връзка с платежната операция;
- ✓ Дата и час на получаване на платежното нареждане;
- ✓ Вальор на задължаване на платежната сметка на **КЛИЕНТА**.

34. В случай че **КЛИЕНТЪТ** не получи месечното извлечение, това не го освобождава от задължението му да погаси в срок дължимите от него суми, съгласно Договорът за платежна сметка, ОУ и Тарифата на **ДЕП**.

РАЗПОРЕЖДАНЕ – ВНАСЯНЕ И ТЕГЛЕНЕ НА ПАРИЧНИ СРЕДСТВА

35. Внасяне и теглене на парични средства от платежната сметка може да се осъществява от **КЛИЕНТА** чрез използване на мрежата от Представители на **ДЕП**.

35.1 За изпълнение на услугата по внасяне на парични средства, **КЛИЕНТЪТ** през дигиталния портфейл в приложението Mylute сканира статичен QR код - код за идентификация на конкретния Представител, въвежда сумата за внасяне и подписва платежната операция с метод за задълбочено установяване на идентичността на клиента. Представителят през неговия потребителски профил одобрява или отказва вноската след преброяване на предоставената от **КЛИЕНТА** сума в брой. При отказ (поради недостатъчна наличност по сметката за електронни пари на представителя) в реално време в Mylute статусът се визуализира, а при потвърждаване следва осчетоводяване на платежната операция.

35.2 За изпълнение на услугата по теглене, **КЛИЕНТЪТ** следва да влезе в дигиталния си портфейл чрез приложението Mylute и да сканира статичен QR, идентифициращ конкретния Представител, а след това да въведе сумата за теглене от своята лична платежна сметка. **КЛИЕНТЪТ** следва да подпише платежната операция с метод за задълбочено установяване на идентичността на клиента. Представителят през неговия потребителски профил одобрява или отказва тегленето. При отказ (поради недостатъчна наличност по сметката, в това число на сумата за таксата, съгласно Тарифата на **ДЕП**) в реално време в Mylute статусът се визуализира на **КЛИЕНТА**, при потвърждаване следва осчетоводяване на платежната операция, преброяване и предаване в брой на сумата на **КЛИЕНТА**.

36. **ДЕП** заверява/задължава сметката на **КЛИЕНТА** със сумата на извършените вноски или тегления.

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

37. Платежната операция се приема за наредена/ разрешена, ако платецът е дал своето съгласие за изпълнението ѝ по начин, договорен с **ДЕП** и при положение че валутата ѝ е EUR.

38. Наредителят носи отговорност за пълнотата и точността на посочените от него в платежните документи уникален идентификатор (IBAN) на сметката и данни за получателя.

39. **ДЕП** извършва плащания в EUR на територията на страната, Европейския съюз и към трети страни в SEPA пространството съблюдавайки нормативно установения ред, а именно:

изпълнявайки през платежна система БИСЕРА за достъп до плащания в EUR чрез СЕПА платежна схема.

ДЕП изпълнява платежни операции само в EUR. Поради това към предоставяните услуги не се прилагат обменни курсове и референтни валутни курсове. В случай че в бъдеще **ДЕП** започне да предлага операции в друга валута, условията относно обменния курс ще бъдат публикувани и предоставени на **КЛИЕНТА** предварително.

40. В случай че при изпълнение на платежно нареждане за кредитен превод, при който **ДЕП** се явява доставчик на платежни услуги и за получателя, се установи несъответствие, **ДЕП** има право, по своя преценка, да изпълни нареждането на база на посочените от наредителя данни относно получателя на плащането, да отправи запитване или да върне превода.

41. **ДЕП** извършва парични преводи по нареждане на **КЛИЕНТА** само в случай че по указаната от него сметка има достатъчна за извършване на операцията наличност ведно с дължимите такси. **ДЕП** не извършва частични плащания по отделни платежни нареждания. При невъзможност за извършване на превод поради недостатъчна наличност **КЛИЕНТЪТ** се уведомява чрез Mylute .

42. **ДЕП** може да откаже изпълнение на платежно нареждане, в случай че:

- не са налични всички изискуеми за изпълнението реквизити;
- съществуват съмнения, свързани с трансакцията във връзка с изпиране на пари или друго нарушение на

законодателството;

- липсват изискващи се във връзка с плащането допълнителни документи и/или информация;
- са налични национални и/или международни санкции по отношение на организации, институции, лица или държави, свързани с конкретното платежно нареждане;
- съществуват ограничения, съгласно действащото законодателство, включително, но не само заповест, и/или приложимите правила за изпълнение на съответната платежна операция и/или на договорените условия, при които се води сметката;
- преводът е свързан по какъвто и да е начин с дейности с виртуални валути и/или криптовалюти;
- платежните операции са свързани по какъвто и да е начин с физически, юридически лица, организации, образувания или държави/юрисдикции, спрямо които има наложени санкции или на които не е разрешено да се предоставят финансови услуги съгласно резолюции на Съвета за сигурност на ООН или регламенти и решения на ЕС, приети във връзка с борбата срещу финансирането на тероризъм и предотвратяване разпространението на оръжия за масово унищожение или във връзка с изпълнението на други цели на международната общност.
- платежните операции, са свързани с лица или държави/юрисдикции, спрямо които има наложени санкции от Office of Foreign Assets Control of the U.S. Department of Treasury (OFAC).

43. **ДЕП** може да откаже заверяване на сметката на **КЛИЕНТА** със средствата от получен превод или да блокира платежната сметка на **КЛИЕНТА**, в случай че:

• преводът е нареден от офшорна зона или от лице с регистрация в офшорна зона;

- преводът е свързан по какъвто и да е начин с дейности с виртуални валути и/или криптовалюти или са налице съмнения, свързани с трансакцията във връзка с изпиране на пари или друго закононарушение;
 - **КЛИЕНТЪТ** не предостави изискваните документи или обяснения във връзка с произхода на средствата или целта на превода;
 - преводът не отговаря на изискванията на приложимото българско, европейско или международно законодателство (ЗМИП, ЗМФТ ЗПУПС, Регламент (ЕС) 2023/1113 за информацията, придружаваща трансфери на средства и др.);
 - преводът противоречи на вътрешната политика за управление на риска, санкциите или ограниченията на доставчика;
 - **ДЕП** има обосновани подозрения, че средствата са свързани с измамни или злоупотребяващи практики, включително при опит за заобикаляне на законови или договорни изисквания;
 - Съществува техническа грешка, проблем с платежната система, липса на необходимата информация за извършване на заверяване или съмнения за подправени платежни нареждания;
 - при задължителни предписания от компетентни органи (БНБ, ДАНС, съдебни или административни органи);
 - платежните операции са свързани по какъвто и да е начин с физически, юридически лица, организации, образувания или държави/юрисдикции, спрямо които има наложени санкции или на които не е разрешено да се предоставят финансови услуги съгласно резолюции на Съвета за сигурност на ООН или регламенти и решения на ЕС, приети във връзка с борбата срещу финансирането на тероризъм и предотвратяване разпространението на оръжия за масово унищожение или във връзка с изпълнението на други цели на международната общност.
- 44.1. **КЛИЕНТЪТ** е уведомен и се съгласява, че, в зависимост от вида на трансакцията, **ДЕП** може да изиска представянето на допълнителни документи/данни с оглед извършване на трансакцията (фактури, договори, декларации и т.н.).
- 44.2. В случай че **ДЕП** не може да изпълни дадено нареждане поради обективна причина (напр. форсмажорни обстоятелства, подадени погрешни нареждания), **ДЕП** своевременно уведомява **КЛИЕНТА**. Уведомяването освобождава **ДЕП** от отговорност за неизпълнението.
45. Когато и ако **ДЕП** предоставя платежни инструменти, свързани с карти, **КЛИЕНТЪТ** има права съгласно чл. 8 от Регламент (ЕС) 2015/751 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2015 г. относно обменните такси за платежни операции, свързани с карти, включително право на избор между различните марки при съвместяване на марки. В случай че **ДЕП** не предоставя платежни инструменти, свързани с карти, настоящата разпоредба е неприложима.

СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

46. **ДЕП** определя сроковете за приемане и изпълнение на платежните нареждания в рамките на работния ден. В случай че денят, в който са получени платежните нареждания е събота, неделя, официален празник или след определеното в настоящите ОУ време за получаване, те се считат за получени на следващия работен ден.

47. Превод, нареден от **КЛИЕНТ**, с платежно нареждане (БИСЕРА) в рамките на работния ден, се изпълнява същия работен ден, а получените след 16.00 часа платежни нареждания се изпълняват на следващия работен ден.

48. **ДЕП** заверява сметката на получателя със сумата на получения превод, с вальор не по-късен от деня, в който е получена сумата по сметката на **ДЕП**.

ТАКСИ/КОМИСИОНИ/РАЗНОСКИ

49. **КЛИЕНТЪТ** се задължава да заплаща всички такси, комисиони, съгласно действащата Тарифа на **ДЕП**. В случай на неплащане, **ДЕП** има право да събере служебно дължимите от **КЛИЕНТА** суми от сметка на **КЛИЕНТА**, водена при **ДЕП**.

50. **КЛИЕНТЪТ** има право да оттегли съгласието си за изпълнение на платежна операция до момента, в който операцията стане неотменима съгласно ЗПУПС. При операции с бъдеща дата или с периодичен характер, съгласието може да бъде оттеглено не по-късно от края на работния ден, предхождащ договорената дата за

изпълнение. След задължаване на сметката му, **КЛИЕНТЪТ** дължи такса съгласно Тарифата на **ДЕП** за всяка промяна/анулиране на превод, проследяване на извършен превод, излъчване на превод.

ДИГИТАЛНО ОПЕРИРАНЕ С ПЛАТЕЖНА СМЕТКА

51. **КЛИЕНТЪТ** може да управлява и да оперира със своите платежни сметки при **ДЕП** чрез платформата Myiute. Редът и условията за това са уредени в сключения Договор за платежна сметка и настоящите ОУ и се прилагат за всички платежни сметки на **КЛИЕНТА**, водени при **ДЕП**.

52. **ДЕП** предоставя на **КЛИЕНТА** – достъп до сметката/ите му, открита/и и поддържана/и при **ДЕП** и възможност за опериране с тях чрез отдалечен достъп посредством Myiute.

53. **ДЕП** предоставя чрез Myiute следните услуги:

- **Информационни:** наличност по сметка, движения, извлечения по сметка; съобщения от **ДЕП**.

- **Платежни и транзакционни:** преводи в EUR; подаване на искания за изготвяне на удостоверения/ референции.

54. За вход в дигиталния си портфейл Myiute **КЛИЕНТЪТ** използва персонално създадения 6-цифрен код и мобилното устройство, което е сдвоено с профила му в процеса на регистрация по време на откриване на платежна сметка.

55. За ползване на услугата, **ДЕП** поставя следните минимални технически изисквания на **КЛИЕНТА**: компютърна конфигурация/мобилно устройство с инсталирана операционна система, позволяваща използването на услугата, достъп до Интернет и лицензирани уеб браузър и софтуерни продукти.

56. **ДЕП** има право да блокира сметката или да ограничи всички или част от предлаганите услуги на **КЛИЕНТА** чрез приложението Myiute, при съмнение за измама, пране на пари, финансиране на тероризъм, обективни причини, свързани със сигурността на платежния инструмент или при съмнение за неразрешена употреба на платежния инструмент или използването му с цел измама, както и друга незаконна дейност, както и при други основания, описани в настоящите ОУ. В тези случаи, **ДЕП** може да блокира или закрие платежните сметки на **КЛИЕНТА** и/или да блокира или изисква нова идентификация или подмяна на инструментите за удостоверяване.

При ограничаване на услуги **ДЕП** уведомява **КЛИЕНТА** чрез приложението Myiute, ако е възможно – преди, а ако не – веднага след прилагане на ограничението, освен ако това е забранено от закона.

57. **КЛИЕНТЪТ** може по всяко време да поиска блокиране или отблокиране на сметката, като подаде писмено искане на info@iute.bg или чрез друг комуникационен канал, изрично одобрен от **ДЕП**. **ДЕП** проверява самоличността на **КЛИЕНТА** и валидността на искането преди неговото изпълнение. **ДЕП** си запазва правото да откаже отблокирането на сметката, ако счита, че основанията за блокиране не са отпаднали или ако това се изисква от приложимото законодателство, включително правилата за предотвратяване на изпирането на пари и финансирането на тероризъм. В такива случаи, **ДЕП** може да пристъпи към закриване на сметката и прекратяване на Договора, за което **КЛИЕНТЪТ** ще бъде надлежно уведомен.

ДЕП не носи отговорност за вреди при наложени ограничения, ако ги е приложил добросъвестно, дори и по-късно да се окаже, че не е имало реално основание.

ДЕП деблокира сметката само ако основанията за блокиране са отпаднали. В противен случай, сметката може да бъде закрыта, а отношенията с **КЛИЕНТА** да се прекратят едностранно, съгласно настоящите ОУ.

58. **ДЕП** предоставя достъп до услугите, предлагани в Myiute само на **КЛИЕНТА** или неговите законни представители. В случай че потребителят вече има регистрация като физическо лице в Myiute, не се допуска създаване на втора регистрация на същото лице.

59. **ДЕП** си запазва правото да променя средствата за идентификация, авторизация и комбинацията от тях, само след предварително уведомяване на **КЛИЕНТА**.

60. Успешното използване на Персонализираните защитни средства на **КЛИЕНТА** и другите средства за автентикация на клиента, предоставени от **ДЕП**, се считат за достатъчно доказателство за задълбочено установяване идентичността на **КЛИЕНТА** и за разрешаването на съответната платежна операция или друго действие с платежната сметка.

61. Страните изрично постигат съгласие и се договарят, че искания, нареждания, съобщения и друг вид електронни изявления, направени между **ДЕП** и **КЛИЕНТА**, се считат за валидно подписани електронни документи по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) и Регламент (ЕС) № 910/2014 на ЕП и на Съвета относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни транзакции на вътрешния пазар, и обвързват Страните до окончателно уреждане на взаимоотношенията помежду им. **ДЕП** и **КЛИЕНТА** в съответствие с чл. 13, ал. 4 от ЗЕДЕУУ договарят, че което и да е от използваните от страните средства за електронно подписване/потвърждение, вкл. използването чрез Myiute приложение избор/маркиране на полета и бутони за потвърждение/съгласие с дадено действие/операция, пароли, ПИН код или биометрични данни (пръстов отпечатък, лицево разпознаване) или комбинация от тях, имат действието на обикновен електронен подпис съгласно чл.13, ал.1 от ЗЕДЕУУ, съответно имат силата и значението на саморъчно положен подпис.

62. При използване на Myiute **КЛИЕНТЪТ** дава безусловно съгласие и упълномощава **ДЕП** да въвежда електронни съобщения за съответните платежни нареждания в платежните системи, съгласно изискванията на ЗПУПС и Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти.

63. **ДЕП** обработва получените документи по реда, условията и сроковете, определени в законодателството и настоящите ОУ, като изпълнява нареждания на клиента, дадени в изискуемата от закона форма и съдържание.

64. **ДЕП** не носи отговорност:

- за последиците, възникнали от грешно, неточно и/или непълно подадено нареждане/искане/заявка;
- за вреди и пропуснати ползи в резултат на неточности или грешки при предаването на информацията, технически проблеми, както и при форсмажорни обстоятелства.

65. Времето на получаване и съдържанието на получените от **ДЕП** платежни нареждания и/или документи, се

установява и удостоверява от информационната система на **ДЕП**.

66. **ДЕП** може да изиска допълнително потвърждение и/или предоставяне на документация и информация по платежно нареждане, инициирано през Myiute, дори когато то е подписано със средство за авторизация. **ДЕП** си запазва правото да забави или откаже изпълнението на превода/ите, в случай че не получи потвърждение от **КЛИЕНТА** и/или когато има съмнение за идентичността на наредителя. **ДЕП** не носи отговорност за вреди, претърпени в резултат на забава или неизпълнение на нареждане, когато тази забава или неизпълнение произтича от неизпълнение от страна на **КЛИЕНТА** на задължението да предостави пълна, точна и достатъчна информация и документи, както се изисква от приложимото законодателство или от настоящите ОУ. **ДЕП** може да изисква допълнителна информация или документи само, когато това е обосновано необходимо за спазване на закони или регулаторни изисквания.

67. Информация за движение по сметка, в това число отчети по сметка, се предоставят в Myiute от момента на регистриране на съответната сметка в Myiute. Отчетите по сметка са достъпни чрез Myiute за период, включващ текущата и предходната календарна година.

68. **КЛИЕНТЪТ** е длъжен да пази в тайна всички свои средства за електронна автентикация в Myiute, като създаде условия, изключващи възможност за неправомерен достъп от трети лица. Рискът и отговорността при неопазване тайната на средствата за електронна автентикация се носи от **КЛИЕНТА**.

69. **КЛИЕНТЪТ** е длъжен да пази мобилното си устройство, потребителския си акаунт и инструментите за автентикация само за лична употреба и да не ги предоставя на трети лица. **КЛИЕНТЪТ** също трябва да пази за лична употреба е-мейла и мобилния номер, използвани за достъп до услугите на **ДЕП**. **КЛИЕНТЪТ** декларира, че акаунтът, инструментите за автентикация и всички услуги на **ДЕП** ще се ползват само от него. Той следва да полага необходимите грижи, за да не допусне достъп на трети лица.

70. При изгубване, унищожаване или кражба на мобилния телефон, на който е инсталирано Myiute както и при съмнение, че трето лице би могло да знае една или повече от персоналните идентификационни характеристики (потребителско име и/или парола), **КЛИЕНТЪТ**/ПОТРЕБИТЕЛЯТ е длъжен незабавно да информира **ДЕП** и да изиска блокиране на достъпа до сметката.

71. **ДЕП** не отговаря за неправомерни действия на трети лица, извършени чрез Myiute, в резултат на които е увреден **КЛИЕНТЪТ**, когато действията са осъществени чрез незаконен достъп до средствата за електронна автентикация (неизчерпателно потребителско име, парола и/или специализираното приложение за мобилни устройства или мобилния телефон). Съхраняването и защитата на инструментите за подписване (специализирано приложение за мобилни устройства или мобилен телефон/SIM карта) от неоторизиран достъп е задължение на **КЛИЕНТА** и **ДЕП** не носи отговорност, в случай че тези инструменти бъдат използвани от трети лица в резултат на неизпълнение на това задължение.

72. **ДЕП** има право временно или за постоянно да добавя нови или да блокира съществуващи услуги в т.ч. и такива възпроизвеждащи промени в нормативните актове без предизвестие.

73. С приемането на настоящите ОУ, **КЛИЕНТЪТ** декларира, че е запознат, че ако по откритите платежни сметка няма извършени транзакции за период от поне 12 (дванадесет) календарни месеца от последната транзакция, сметката ще се счита за неактивна и **ДЕП** има право да наложи ограничения върху ползването ѝ и/или услугите. **ДЕП** си запазва правото да въвежда и налага допълнителни такси, свързани с неактивни сметки.

ЛИМИТИ ПО СМЕТКАТА

74. **ДЕП** има изключителното право по свое усмотрение да определя лимити по Платежната сметка, които могат да определят максималната сума на изходящо еднократно или общо плащане за календарен ден, седмица, месец и/или година. Лимитите по сметката се оповестяват на **КЛИЕНТА** в приложението Myiute като „Лимити на транзакции“ или в неговата Платежна сметка.

КОМУНИКАЦИЯ И УВЕДОМЯВАНЕ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ

75. Официалният език, използван от **ДЕП**, е българският.

76. **ДЕП** изпраща всички писма, уведомления, съобщения, отчети по сметки и други неизрично посочени документи до **КЛИЕНТА** чрез Myiute или друг избран от **ДЕП** начин.

77. **КЛИЕНТЪТ** е длъжен своевременно и изрично, писмено да уведоми **ДЕП** на адреса му на управление или чрез приложението Myiute или на info@iute.bg за настъпването на промени от значение за договорните им отношения (в това число, но не само: промени в права за опериране със сметка, име, правен статут, номер на документ за самоличност, адрес за кореспонденция/регистрация, телефон, електронен адрес и други обстоятелства и координати). Всяка промяна има действие за **ДЕП** само след като е получено надлежно уведомление и когато е необходимо, е успешно завършен вътрешният процес по проверка и респ. са събрани необходимите удостоверяващи документи, в съответствие с вътрешните процедури на **ДЕП** и приложимото законодателство.

78. След задължаване на сметката на **КЛИЕНТА** със сумата на отделна платежна операция **ДЕП** предоставя незабавно на **КЛИЕНТА** чрез профила му в Myiute информация за:

- ✓ Регистрационен номер, вид на платежната операция и данни за получателя;
- ✓ Стойност на платежната операция във валутата, посочена в платежното нареждане;
- ✓ Данни за размера на всички такси и комисиони, дължими от **КЛИЕНТА** във връзка с платежната операция, посочени по вид и стойност;
- ✓ Дата и час на получаване на платежното нареждане;
- ✓ Вальор на задължаване на платежната сметка на **КЛИЕНТА**.

79. **ДЕП** не носи отговорност:

- в случай че поради липса на договорни отношения на ТИТУЛЯРА на сметката с мобилния оператор/технически причини, свързани с обслужващия го мобилен оператор или предвид техническите средства на апарата на титюляра на телефонния номер, в това число липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон и др., не бъдат получени/изпратени съобщения/нотификации
- в случай че мобилният оператор/интернет доставчикът не осигури предаването на SMS и/или e-mail съобщението, както и в случаите, в които поради независещи от **ДЕП** обстоятелства (напр. спиране на електрозахранване, земетресение, бедствия и други форсмажорни обстоятелства), съобщенията не бъдат изпратени, съответно получени от **КЛИЕНТА**. Таксите за вече изпратени съобщения не се възстановяват, както и в случаите на погрешно подадени от **КЛИЕНТА** телефонни номера, e-mail адреси, номера на платежни сметки, и др.

ПРЕДОСТАВЯНЕ, ЗАЩИТА И ОБРАБОТКА НА ИНФОРМАЦИЯ

80. Използването на продукти, предлагани от **ДЕП**, вкл. случаите, при които предоставянето на определена услуга не предполага сключване на Договор, изисква идентификация на **КЛИЕНТА** и представляващите го лица.

81. **ДЕП** обработва личните данни на **КЛИЕНТА** и представляващите го лица съобразно Политиката за поверителност и при спазване на Регламент ЕС 2016/679 за защита на личните данни, Закона за защита на личните данни и приложимото законодателство.

ОТГОВОРНОСТ

82. **ДЕП** не е страна в отношенията между **КЛИЕНТА** и трети лица, свързани с използване на определена платежна услуга или платежен инструмент и не отговаря за качествата на предлаганите от търговец (трета страна) стоки и/или услуги. **ДЕП** няма ангажимент да контролира обекта на транзакциите, в резултат на които са извършени плащания, с изключение на случаите, при които подобен контрол е предвиден в Договора между **ДЕП** и **КЛИЕНТА** или произтича от законови и подзаконови актове.

83. Когато платежно нареждане е подадено директно от **КЛИЕНТА**, **ДЕП** носи отговорност пред **КЛИЕНТА** за точното изпълнение на платежната операция, освен ако докаже пред **КЛИЕНТА** или пред доставчика на платежни услуги на получателя, че доставчикът на платежни услуги на получателя е получил сумата по платежната операция в сроковете, определени в законодателството, като в този случай доставчикът на платежни услуги на получателя носи отговорност пред получателя за точното изпълнение на платежната операция.

84. В случай, че **ДЕП** носи отговорност за неточното или непълно изпълнение на платежната операцията, той възстановява сумата на неизпълнената или неточно изпълнена платежна операция и възстановява задължената платежна сметка в състоянието, в която се е намирала преди извършването и. Вальорът за заверяване на платежната сметка на платеца е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция.

85. Когато **ДЕП** носи отговорност за неточно изпълнена платежна операция, при която средствата погрешно са постъпили по сметка с различен от посочения в платежното нареждане уникален идентификатор, сума или платежната операция е извършена повече от веднъж, **ДЕП** възстановява сумата на **КЛИЕНТА**, но не по-късно от един месец, след като е бил уведомен от него или по друг начин за неточно изпълнената платежна операция.

86. **КЛИЕНТЪТ** е длъжен да уведоми **ДЕП** без неоснователно забавяне, след като е узнал за всяка неразрешена или неточно изпълнена платежна операция, но не по-късно от 13 (тринадесет) месеца от датата на задължаване на сметката, като при това се счита, че **КЛИЕНТЪТ** е узнал най-късно при предоставяне на информацията за съответната операция. При надлежно уведомяване, **ДЕП** възстановява без неоправдано забавяне и не по-късно от края на следващия работен ден стойността на неразрешената операция и привежда сметката в състоянието, в което би се намирала, ако операцията не бе извършена, освен в случаите на основателно подозрение за измама, за които се уведомяват компетентните органи.

87. **ДЕП** не извършва коригиращи платежни операции в случаите, при които **КЛИЕНТЪТ** е бил в обективна невъзможност да получи отчет по сметка или достъп до движението по сметката си, ако е заявил получаването му „при поискване“, но от задължаване на сметката му са изтекли повече от тринадесет месеца.

88. **ДЕП** носи отговорност за неблагоприятните последици, настъпили в резултат на неточно изпълнение от негова страна на депозирани от **КЛИЕНТА** платежни нареждания, в следните случаи: заверена е сметка, различна от посочената от **КЛИЕНТА** в платежното нареждане. В този случай **ДЕП** възстановява на **КЛИЕНТА**, след изрично искане, сумата на неточно извършената платежна операция до следващия работен ден, считано от деня на уведомяването или деня, в който е констатирало грешката, чрез инициране на коригиращ превод до доставчика на платежни услуги на получателя.

89. **ДЕП** възстановява платежната сметка на **КЛИЕНТА** в състоянието, в което тя би се намирала, ако не е изпълнена неразрешената платежна операция. Вальорът за заверяване на платежната сметка на платеца е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.

90. При извършване на неразрешена платежна операция в резултат на измама, умисъл или груба небрежност, при което **КЛИЕНТЪТ** е използвал сметката си в нарушение на Договора за платежна сметка и настоящите Общи условия, **ДЕП** не възстановява сумата от платежната операция и отговорността, заедно с всички загуби и произтичащи от операцията вреди, се понасят от **КЛИЕНТА**.

91. **ДЕП** има право да блокира сума до размера на сумата по оспорена операция по всички сметки на **КЛИЕНТА**, поддържани при него и да я събере служебно без съдебна намеса, в случай че процедурата по чл. 78 от ЗПУПС установи автентичността и точното изпълнение на операцията. За блокиране на сумата и евентуалното ѝ удържане **КЛИЕНТЪТ**, встъпвайки в договорни отношения с **ДЕП** и приемане на настоящите условия, дава изричното си съгласие

за блокиране и потенциалното удържане.

92. **КЛИЕНТЪТ** понася загубите, настъпили в резултат на всички неразрешени платежни операции, извършени посредством използване на изгубен, откраднат или незаконно присвоен Myiute акаунт в приложението, независимо от размера им, когато **КЛИЕНТЪТ** е действал чрез измама и/или ако извършването им е в резултат на неспазване от страна на **КЛИЕНТА** на инструкциите за запазване и защита на персоналните защитни характеристики, включително записване на каквато и да е информация за тези характеристики и съхраняване на такава информация както и предоставяне на данни чрез използване на email, SMS, телефонен разговор инициирани от трети страни.

93. **КЛИЕНТЪТ** понася загубите, настъпили в резултат на всички неразрешени платежни операции, извършени посредством използване на изгубен, откраднат или незаконно присвоен Myiute акаунт в приложението в размер не по-голям от 50 (петдесет) EUR, ако са резултат на измама, респ. неизпълнение на задължение, представляващо действие/бездействие от страна на **КЛИЕНТА**, свързано с използване на акаунта неуведомяване на **ДЕП** в предвидените срокове, в случай на изгубване, кражба, присвояване, неразрешена употреба на Myiute акаунта.

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИ ОТНОШЕНИЯ

94. Прекратяване по инициатива на **КЛИЕНТА**

КЛИЕНТЪТ може да прекрати договора си по всяко време с предизвестие, подадено в писмена форма или чрез дълготраен носител по смисъла на ЗПУПС; ако е уговорен срок на предизвестие, той не може да надвишава един месец; след изтичане на предизвестиято **ДЕП** закрива сметката без неоправдано забавяне, при условие че няма неизплатени задължения или законови/регулаторни пречки.

95. **Прекратяване по инициатива на ДЕП**

ДЕП има право да прекрати договорните си отношения с **КЛИЕНТА**, като закрие всяка открита и поддържана при него сметка и/или преустанови възможността **КЛИЕНТЪТ** да ползва съпътстващите продукти чрез служебното ѝ деактивиране и/или достъп до Myiute, в следните случаи:

едностранно, с двумесечно предизвестие, изпратено до **КЛИЕНТА**;

- едностранно, без писмено предизвестие от страна на **ДЕП** за платежна сметка, по която няма движение за период от дванадесет месеца и няма суми по нея;
- сметката е свързана по какъвто и да е начин с дейности с виртуални валути и/или едностранно с писмено предизвестие, със срок на предизвестиято по преценка на **ДЕП**: при неизпълнение на задължения от страна на **КЛИЕНТА**, в това число поведение на последния, излизащо извън пределите на добрите нрави и/или извършване на транзакции, при които се поражда съмнение относно законния характер и целта на отделна и/или група транзакции, респ. са налице данни, на база на които може да се направи обоснован извод относно незаконосъобразността на отделна или поредица от транзакции. **ДЕП** няма ангажимент да мотивира решението си за прекратяване;
- **ДЕП** има право да прекрати договора с незабавен ефект и без предизвестие при основания, включително ако оператор на международна платежна система, кореспондентска банка или друг посредник изискат ограничаване на услугите на **КЛИЕНТА**, както ако са налице съмнения за изпиране на пари или финансиране на тероризъм, както и когато **ДЕП** не може да изпълни свои нормативни изисквания, свързани с превенцията на прането на пари. В този случай, **ДЕП** си запазва правото да блокира сметката на **КЛИЕНТА** веднага, без да могат да се извършват нови операции.

96. В случаите по т. 4 и при другите случаи на прекратяване по инициатива на **ДЕП**, **ДЕП** прекратява договора и закрива служебно платежната сметка. Ако по сметката има положително салдо и **КЛИЕНТЪТ** не е посочил банкова сметка в друга платежна институция за превеждане на остатъка, **ДЕП** превежда средствата по разчетна сметка в кредитна институция в Република България или по своя вътрешна разчетна сметка, откъдето сумата може да бъде получена от **КЛИЕНТА**. Преводът се извършва след удържане на всички дължими такси и/или разноски. Ако сметката е с нулево салдо или не е активна повече от 12 месеца, **ДЕП** има право да я закрие служебно след удържане на дължимите такси и/или разноски. В тези случаи, сметката се блокира и не могат да се извършват нови операции.

97. Договорните отношения между **ДЕП** и **КЛИЕНТА** за предоставяне на услуги чрез Myiute могат да бъдат прекратени при започване на процедури по несъстоятелност или ликвидация на някоя от страните.

98. Прекратяването на договорните отношения не освобождава страните от изпълнение на задълженията им, възникнали преди прекратяването.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

99. Неразделна част от настоящите Общи условия са Тарифата на **ДЕП** и специфичните условия, прилагани от **ДЕП**, за отделни продукти и видове платежни операции.

100. За неизрично уговореното в Договора за платежна сметка, настоящите ОУ, Тарифата на **ДЕП** и приложимите специфични условия за отделни продукти, предлагани от **ДЕП**, се прилага действащото българско законодателство. При противоречие между текстовете на заключения между страните Договор за платежна сметка и настоящите ОУ и/или Тарифа се прилага Договорът.

101. Процедура за подаване на жалби, решаване на спорове и определяне на обезщетения.

101.1. Подаване на жалби:

Потребителите на услугите по издаване и обратно изкупуване на електронни пари, както и платежни услуги, предоставяни от **ДЕП** имат право да подават жалби във връзка с предоставянето на тези услуги. Жалбите могат да бъдат подадени в писмена форма на хартиен носител на адреса на управление на дружеството, както и по електронен път чрез изпращане на електронно съобщение на следната електронна поща: info@iute.bg.

101.2. Решаване на спорове и определяне на обезщетения:

Споровете по повод изпълнението, тълкуването или действието на настоящите Общи условия и Договор за платежна сметка, се решават чрез преговори, а в случай че не се постигне съгласие – от компетентния български съд. Когато **ДЕП** не се произнесе по жалба на **КЛИЕНТА** в законоустановения срок, както и когато решението не удовлетворява **КЛИЕНТА**, споровете могат да се отнесат за разглеждане и от секторната Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите (гр. София, п.к. 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4; телефон: +359 2 9330565; електронна поща: adr.payment@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg) или чрез Европейската платформа за онлайн решаване на спорове: <https://ec.europa.eu/odr>.

Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите е орган за алтернативно разрешаване на национални и трансгранични спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги във връзка с прилагането на ЗПУПС, на подзаконовите актове по прилагането му, на Регламент (ЕС) 2021/1230 и на Регламент (ЕС) 2015/751. Помирителното производство започва с подаване на заявление до комисията. Заявлението се подава в писмена форма, както и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите. Изискванията към заявлението по предходното изречение, условията и редът за образуване и прекратяване на помирителното производство и за разглеждане и разрешаване на спорове от компетентността на комисията, както и максималният паричен праг на споровете се определят с правилник, утвърден от управителя на Българската народна банка. Правилникът се обнародва в „Държавен вестник“. Помирителната комисия за платежни спорове при поискване предоставя на ползвателя на платежни услуги на траен носител информация относно процедурата за провеждане на помирително производство.

Производството пред Комисията не е задължителна предпоставка за предявяването на иск в съда.

101.3. Ред за разглеждане

ДЕП разглежда всяка постъпила жалба и се произнася по нея в срок до 15 работни дни от получаването на жалбата. Отговорът се изпраща в писмена форма на хартиен носител или по електронен път на предоставената електронна поща от клиента.

В случаите когато по независещи от дружеството причини не е възможно произнасяне в рамките на 15 работни дни, **ДЕП** изпраща на **КЛИЕНТА** отговор, в който посочва причините за забавата и срока, в който ще бъде получено окончателното решение. Във всички случаи срокът за произнасяне не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.

101.4. Допълнителни мерки при неизпълнение на срокове или неудовлетворителни решения:

В случай, че **ДЕП** не се произнесе в предвидените срокове или решението не удовлетворява **КЛИЕНТА**, спорът може да бъде отнесен за разглеждане до Помирителната комисия за платежни спорове.

КЛИЕНТЪТ има право да получи ясна и изчерпателна допълнителна информация за възможността за сезиране на Помирителната комисия чрез изпращане на запитване до info@iute.bg.

Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове може да бъде намерена и на страницата на Комисията за защита на потребителите, както и в глава десета, раздел II на ЗПУПС.

101.5. Език на процедурата:

Процедурата за подаване на жалби, решаване на спорове и определяне на обезщетения се осъществява на български език.

Общите условия и Тарифата на **ДЕП** могат да бъдат изменяни и допълвани по всяко време от **ДЕП**, като промените се прилагат по отношение на започналите и неприключили правоотношения.

Настоящите Общи условия са приети от Управителя на **ДЕП** и са в сила, считано от 02.10.2025г.