

Общи условия

Дата на издаване: 15.12.2023 г.

Карта МОККА Mastercard® („Карта“) и посочените тук допълнителни услуги (заедно с Картата, наричани по-долу „Услуги“) са разработени и предоставени от DiPocket UAB („DiPocket“) за Рево Технолоджис ЕООД, Георги Бенковски ул. 37, ет. 1, София 1000, ЕИК 206959074, вписан в БНБ под № 78696/14.07.2023 г. („Мокка България“). Мокка България се нарича „Партньор на Мокка“ или „Мокка“. Освен ако не е посочено друго, всяко действие, приписвано или насочено към партньор на Мокка тук, ще се тълкува съответно като извършено от или насочено към DiPocket.

Картата е виртуална карта, свързана с револвиращ кредитен лимит, предоставен ви от партньор на Мокка съгласно **Договора за револвираща кредитна линия**. Всяко плащане с карта води до теглене от вашия кредитен лимит, който трябва да бъде изплатен в съответствие с Договора за револвираща кредитна линия.

Настоящите Общи условия, предоставени от DiPocket („Споразумение“), са приложими след приемане от Ваша страна на Споразумението. В случай на противоречие между Споразумението и Договора за револвираща кредитна линия, сключен от вас с партньор на Мокка, Договорът за револвираща кредитна линия има предимство.

Можете да получите достъп до копие от Споразумението по всяко време, като посетите www.Mokka.bg („Уебсайт“). Ще получите това Споразумение и по имейл, най-късно при кандидатстване за Картата, безплатно.

С приемането на това Споразумение (което се извършва по електронен път, следвайки инструкциите, предоставени в Приложението), вие потвърждавате, че сте имали достатъчно време да прочетете и да се запознаете със Споразумението, разбрали сте го и се съгласявате да спазвате разпоредбите, посочени в него. В случай, че не разбирате или не сте съгласни с конкретни разпоредби на Споразумението, Вие няма да сключите Споразумението или ще изразите писмено своя въпрос и/или несъгласие, като ни изпратите известие на имейл адреса, посочен по-долу в това Споразумение, за да можем да изясним и обсъдим конкретни разпоредби от Споразумението, по отношение на които сте изразили своите въпроси и/или несъгласие. За избягване на съмнение, не всички функции, описани в Споразумението, може да са налични. В случай на съмнение трябва да се свържете с нас преди да приемете Споразумението.

DiPocket е финансова институция, упълномощена и регулирана от органа за финансов надзор на Литва – Банката на Литва, която се намира на адрес: Gedimino avenue 6, LT-01103, Вилнюс, Република Литва, телефонен номер +370 800 50 500. Допълнителни подробности за Банката на Литва са достъпни на нейния официален уебсайт: <https://www.lb.lt/en/>. DiPocket работи въз основа на Лиценза за институция за електронни пари (номер 75), издаден в Република Литва на 10 ноември 2020 г. Лицензът за институция за електронни пари упълномощава DiPocket да предоставя услуги, които са изброени в лиценза. Лицензът може да бъде намерен след връзката: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985.

Кодът на юридическото лице на DiPocket е: 305599375, регистрираният адрес е: ул. Upės. 23, 08128, Вилнюс, Република Литва („Адрес“). Можете също така да се свържете с DiPocket чрез имейл: contact@dipocket.org или телефонен номер: +370 5 2084858.

DiPocket е основен член на Mastercard® Inc.

Езикът на **комуникация** във връзка с Договора и Услугите е български.

Споразумението се **урежда от литовското законодателство** (и същото право ще се прилага за установяване на нашите отношения). Всички правни условия, подразбиращи се от закона, също ще се прилагат към Споразумението. Правата и задълженията, свързани с предоставянето на Услуги, които не са обсъдени в настоящото Споразумение, се регулират от Закона за плащанията на Република Литва. Всеки **спор**, произтичащ от Споразумението между вас и DiPocket („Страните“), който не сме в състояние да разрешим в задоволително за всички страни чрез нашата процедура за оплакване, ще бъде уреден от съдилищата на Република Литва.

ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ НА DIPOCKET

Обхватът на услугите, предоставени ви от DiPocket, е ограничен до издаване на карта и неговата роля е спомагателна към предоставянето на услуги от партньора, чието използване се урежда от отделни правила и условия, с които трябва да се съгласите. Ако четете това Споразумение, това означава, че сте решили да използвате Услугите, предоставяни от Партньора.

Съдържание

Получаване на картата и услугите	3
Лична информация	3
Платежни услуги	7
Прехвърляне на пари по сметката	7
Използване на картата	7
Ограничения във функционалността на Вашата Карта	9
Поддържане на вашата карта в безопасност	9
Такси	10
Данъци	10
Ако нещо се обърка	10
Нашата отговорност към вас	10
Анулиране на услугите	11
Политика за reklamации	12

Получаване на картата и услугите

Регистрирайки се като потребител, вие не ставате клиент на DiPocket („ **Клиент** “), а Бенефициент и Вашата Карта и наличните средства по нея остават собственост на Партньор на Mokka. За да получите Картата и допълнителните услуги по Договора, трябва да имате навършени 18 години и да сте регистриран потребител на услугата Mokka.

Ако сте получили или поискали Картата от доставчик трета страна, на когото сте предоставили информацията, необходима за регистрация като Клиент, и сте дали съгласие да споделите такава информация с нас, може вече да сте регистрирани при получаване на Картата. Чрез настройване на персонализираните функции за сигурност (дефинирани по-долу) и използване на Картата вие потвърждавате намерението си да се регистрирате като клиент и вашето съгласие с условията на Споразумението.

Ако не можем да потвърдим самоличността ви и/или съответната информация за регистрация въз основа на предоставената информация, ние имаме право да поискаме допълнителни доказателства за вашата самоличност и да ви помолим да проведете кратко телефонно интервю с нашите оператори и/или да извършим допълнителни проверки, каквито сметнем за необходими, за да установим вашата самоличност. Ако не сме в състояние да направим това, може да откажем да ви обслужим или да активираме допълнителната функционалност, запазена за регистрирани клиенти и/или да информираме съответните органи без ваше знание или съгласие. Ще ви регистрираме само ако резултатите от процеса на KYC ни позволят да ви включим като клиент.

Като част от вашето право да използвате Картата, вие се съгласявате и потвърждавате, че сте физическо лице, действащо единствено от свое име, в лично качество, и не действате в качеството си на бизнес или с друга търговска цел. Освен това не е разрешено използването на Картата:

- за организиране и/или провеждане на лотарии, хазарт, покупки, продажби или търговия с криптовалута;
- за нарушаване на авторски права;
- за тестване на други доставчици на финансови услуги или за генериране на транзакции с цел да се възползвате от офертите за лоялност на други доставчици на финансови услуги;
- за дискредитиране на физически или юридически лица;
- по начин, който може да доведе до оплаквания, спорове, възстановяване на средства и възникване на други задължения към DiPocket, други потребители или трети страни;
- да получавате или изпращате средства, получени чрез измама или в нарушение на закона;
- да извършва дейност в нарушение на закона;
- за заобикаляне на правилата на DiPocket, включително, но не само опити, превишаване на ограниченията за използване или заобикаляне на блокирането от DiPocket на съществуваща карта.

Ако ни предоставите невярна или неточна информация и/или ние идентифицираме измама, ние ще регистрираме това в агенции за предотвратяване на измами, включително, но не само Банката на Литва, Отдела за разследване на финансови престъпления на Република Литва и други компетентни институции, включително правоприлагащите органи според случая. Правоприлагащите органи могат да имат достъп и да използват тази информация. Агенциите за предотвратяване на измами ще споделят записи с други организации. Ние и други организации можем да осъществяваме достъп и да използваме информацията, записана от агенции за предотвратяване на измами през граница. Може също така да блокираме или анулираме Вашата карта и да прекратим Споразумението.

Не всички видове карти отговарят на условията за регистрация, но е необходима регистрация за активиране на определени карти.

Лична информация

Ние внимателно пазим информацията, която съхраняваме за вас („ **Лична информация** “). Ако желаете да се свържете с нас относно обработката на вашата лична информация, моля, свържете се с нашия служител по защита на данните на DPO@dipocket.org.

Какви данни събираме?

DiPocket събира следните данни:

Клиентски профил:

- Лична идентификационна информация (име, фамилия, адрес, електронен адрес, телефонен номер и др.);
- Допълнителни данни, ако и до степента, изисквана от законодателството за предотвратяване на изпирането на пари и финансирането на тероризма (личен идентификационен номер и/или дата на раждане, гражданство, снимка на лицето, данни от документа за самоличност, копия на предоставените документи, подробности за използваното устройство, IP адрес и др.);
- Вашата комуникация с нас (кореспонденция по имейл, разговори по телефона и др.).

Картови услуги:

- Данни за транзакцията (сума на транзакцията, дата и час, търговец, данни за приемане (напр. потвърдено с ПИН), номер на банкова сметка, бенефициент или подател и др.);
- Данни на картата (PAN, дата на изтичане и др.);
- Информацията за вашия списък с контакти (когато използвате приложението и където изрично давате съгласието си за това).

Услуги без карти:

- Данни за транзакцията (сума на транзакцията, дата и час, номер на банкова сметка, IBAN, бенефициент или подател и др.);
- Данни за вход в приложението, където се регистрирате, за да използвате нашето приложение (потребителско име, парола и т.н.);
- Информацията за вашия списък с контакти (когато използвате приложението и където изрично давате съгласието си за това).

Информация за акаунта и услуги за инициране на плащане:

- Данни за транзакцията (сума на транзакцията, дата и час, номер на банкова сметка, IBAN, бенефициент или подател и др.);
- Изберете Информация за акаунта на клиента за услуги за информация за акаунта (салдо на средства, номер на банкова сметка и т.н.).

Ако ни предоставите Лична информация за други хора, включително непълнолетни, които използваме за предоставяне на Услугите, вие потвърждавате, че (i) сте се уверили, че те са съгласни с нашето съхраняване и използване на тези данни или че по друг начин имате право да ни предоставите това Информация и съгласие от тяхно име за нашето съхранение и използване, (ii) вие сте им предоставили цялата информация относно обработката на лични данни, както се изисква съгласно приложимото законодателство.

Как събираме вашите данни?

Вие директно ни предоставяте повечето от данните, които събираме. Ние събираме и обработваме данни, когато:

- Вие предоставяте на нас или партньор на Мокка вашата лична информация по време на процеса на регистрация. Информацията, която предоставяте при регистрацията, е както законово изискване, така и необходима, за да сключим Споразумението. Вие ни предоставяте вашата лична информация доброволно. Ако не ни предоставите необходимата информация и документи, няма да можем да изпълним услугите;

- Вие използвате нашите услуги (напр. информация за плащанията, които правите или получавате);
- Вие взаимодействате с нас (обслужване на клиенти или се ангажирате с нас на която и да е платформа за социални медии и т.н.).

DiPocket може също да получи вашите данни индиректно от следните източници:

- От нашите бизнес партньори (включително партньор на Мокка), които извършват адаптиране на клиента;
- Когато е в съответствие с приложимото законодателство, ние го получаваме от трети страни като агенции за кредитни справки (които могат да проверяват личната информация спрямо други бази данни – публични или частни – до които имат достъп), официални регистри и бази данни или агенции за предотвратяване на измами ;
- За да извършим процедури за засилена проверка, ние също събираме публично достъпна информация за вас (включително информация в интернет, социални медии и др.);
- В случай на Open Banking, ние обработваме лични данни от сметки, които притежавате във финансови институции на трети страни, така че да можете да видите тези данни в приложението DiPocket.

Как ще използваме вашите данни?

Ние използваме личната информация, за да изпълним правилно споразумението с вас, за сигурност, проверка на самоличността, за да комуникираме с вас и да спазваме закона:

- По договорни причини, за да ви предоставим услугите (напр. да изработим карти за използване с Акаунта, да ви предоставим платежни услуги и комуникации, свързани с Акаунта, и т.н.);
- За цели, при които имаме правно задължение, включително за данъци и счетоводство, да извършваме „Опознайте своя клиент“, за предотвратяване и разкриване на измами, пране на пари и други престъпления (като кражба на самоличност), за извършване на регулаторни проверки и изпълнение на нашите задължения на нашите регулатори и т.н.;
- Въз основа на Вашето съгласие, когато по ясен и недвусмислен начин се съгласявате с обработването на Вашите лични данни (за маркетингови цели или при обработване на специални категории лични данни и др.);
- Въз основа на нашите законни интереси, когато обработването е необходимо за предвидената цел, такова обработване може разумно да се очаква и то е балансирано с вашите интереси и основни права и свободи;
- Въз основа на значителен обществен интерес да Ви подкрепим, ако попадате в категорията на уязвими клиенти;
- Ако ни инструктирате да обработваме данни по определен начин (отворено банкиране);
- Изпращайте ви имейл със специални оферти за други продукти и услуги, когато те са свързани с тези, които вече използвате.

Ние никога няма да предадем лична информация на трета страна, за да може тя да ви предлага без вашето съгласие.

Профилиране

Профилирането, извършвано от DiPocket, включва обработка на лична информация с автоматизирани средства за целите на управлението на риска и текущото наблюдение на транзакциите с цел предотвратяване на измами, пране на пари и финансиране на тероризма. Той се основава на законови задължения, приложими към DiPocket като финансова институция.

С кого можем да споделим личната информация

Ние ще запазим личната информация поверителна, но може да я споделим с други субекти (които също са длъжни да я пазят сигурна и поверителна), ако имаме задължение да я разкрием, ако е необходимо за предоставянето на нашите Услуги за вас.

По-специално, ако това е в съответствие с приложимото законодателство, може да споделим личната информация с:

- Други дружества от DiPocket Group, за да ви предоставим услугите, за да изпълним задълженията си да ви идентифицираме и да предотвратим пране на пари, финансиране на тероризъм и измами;
- Наши доставчици (включително техните подизпълнители) като доставчици на център за данни, обработка на карти, бюро за карти (ако издадем физическа карта за вас) и услуги за SMS съобщения, както и други доставчици, които предоставят ИТ и платежни услуги;
- Други трети страни (включително техните подизпълнители), които извършват част от услугите или поддържат вашите транзакции, като Mastercard, SWIFT, CENTROLink и нашите партньорски банки в ЕИП, които осигуряват, наред с други неща, защитата на вашите средства;
- Други финансови институции, включително партньорите на Mokka, когато предоставят услуги за информация за сметка или извършват изходящи плащания;
- Регулатори и надзорни органи във връзка с техните задължения (като превенция на престъпността);
- Агенциите за предотвратяване на измами, по-специално, винаги ще уведомяваме агенциите за предотвратяване на измами, ако ни предоставите невярна или измамна информация. Те също така ще позволят на други организации (в Литва, Обединеното кралство или други страни), включително правоприлагащи органи, да имат достъп до тази информация за предотвратяване и разкриване на измами, пране на пари или други престъпления. Можете да ни пишете на MLRO@dipocket.org за подробности относно агенциите за предотвратяване на измами, с които споделяме информацията;
- Всеки, на когото прехвърляме или можем да прехвърлим правата и задълженията си в Споразумението, включително всяка трета страна след реструктуриране, продажба или придобиване на която и да е компания от DiPocket Group, при условие че използва личната информация за същите цели, за които първоначално ни е предоставена и/или обработвани от нас.

Прехвърляне на лична информация извън ЕИП

Можем да обработваме личната информация в чужбина, в или извън Европейския съюз и Обединеното кралство, при условие че спазваме приложимите закони и разпоредби. Когато споделяме личната информация с организации извън ЕИП и Обединеното кралство, ние ще гарантираме, че те са съгласни да прилагат еквивалентни нива на защита като нас. Ние използваме правни механизми, като стандартни договорни клаузи, както е посочено в Общия регламент за защита на данните (2016/679), чл. 46 за осъществяване на трансграничен трансфер на вашите лични данни; или прилагайте мерки за сигурност като анонимизиране на данните преди трансграничното прехвърляне на данни. За всякакви запитвания относно средствата, които защитават трансфера на данни извън ЕС, моля, свържете се с нас на DPO@dipocket.org.

Отворено банкиране

Ние ще прехвърлим данни на всеки субект, с когото ни упълномощите да споделяме информация за вашия акаунт, при условие че е посочен като подходящо упълномощен субект към момента на вашата заявка. Ние ще разчитаме на вашите инструкции към третата страна за достъп до информацията за вашия акаунт от нас, като доказателство за вашето съгласие за споделяне на вашите данни.

Как съхраняваме вашите данни?

DiPocket е установила технологични, физически, административни и процедурни гаранции, всички в съответствие с приетите в индустрията стандарти, за да защити и гарантира поверителността, целостта или достъпността на обработваните лични данни; предотвратяване на неоторизирано използване или неоторизиран достъп до личните данни, предотвратяване на нарушение на личните данни (инцидент със сигурността) в съответствие с инструкциите, политиките и приложимите закони на DiPocket. Всички наши служители преминават обучение за защита на данните и са инструктирани да спазват стриктно нашите политики за защита на данните.

DiPocket съхранява надеждно вашите данни в центрове за данни, разположени изключително в Европейския съюз.

Периодът, за който се изисква да съхраняваме вашата информация, зависи от юридическото лице, с което сте сключили договор:

- DiPocket Limited, съгласно приложимото законодателство на Обединеното кралство, е длъжен да пази вашата лична информация в продължение на шест години след края на бизнес отношенията с вас;

- DiPocket UAB, съгласно приложимото законодателство на Република Литва, е длъжен да съхранява Вашата лична информация, свързана с Вашата идентификация и предоставяните услуги, в продължение на осем години след приключването на бизнес отношенията ни с Вас. Кореспонденцията с Вас ще се съхранява пет години от датата на прекратяване на транзакциите или бизнес отношенията с Вас. Тези срокове могат да бъдат допълнително удължени до две години при разумно указание от компетентен орган.

Възможно е да запазим вашата лична информация за по-дълго време поради потенциален или текущ съдебен иск или друга правна причина.

След като съответният период от време изтече и личната информация вече не е необходима поради горепосочените причини, ние ще изтрием вашите данни.

Моля, имайте предвид, че ако анулирате или ние откажем регистрацията ви, или решите да не продължите с нея, ние ще запазим личната информация толкова дълго, колкото се изисква от нас съгласно приложимото законодателство (за да помогнем за предотвратяване на измами и други финансови престъпления, и по други правни и регулаторни причини).

Какви са вашите права за защита на данните?

DiPocket иска да се увери, че сте напълно запознати с всичките си права за защита на данните. Всеки потребител има право на следното:

Право на достъп – имате право да поискате от нас копия на вашите лични данни. Може да ви таксуваме малка такса за тази услуга. Ако желаете да получите потвърждение дали лична информация, отнасяща се до вас, се обработва от нас, можете да поискате безплатно копие от нея, като заявите това на DPO@dipocket.org.

Право на коригиране – имате право да поискате от нас да коригираме всяка информация, която смятате за неточна. Вие също имате право да поискате от нас да допълним информацията, която смятате за непълна.

Право на изтриване – имате право да поискате да изтрием вашите лични данни при определени условия. Когато направите това искане, ние ще приложим вашите инструкции към трети страни, които обработват вашата лична информация от наше име, и ще разгледаме вашето искане в светлината на нашите законни интереси. Когато бъде получено искане за изтриване на лична информация от името на непълнолетно лице, ние ще положим допълнителни грижи, за да разгледаме въздействието върху тях на всяко решение, което вземем.

Право на ограничаване на обработването – имате право да поискате да ограничим обработването на вашите лични данни при определени условия.

Право на възражение срещу обработването – имате право да възразите срещу обработването на Вашите лични данни от DiPocket при определени условия.

Право на преносимост на данните – имате право да поискате от DiPocket да прехвърли данните, които сме събрали, на друга организация или директно на вас при определени условия.

Когато сте ни дали изричното си съгласие за обработка на лична информация, вие също имате право да оттеглите това съгласие по всяко време, като се свържете с нас на DPO@dipocket.org. Такова оттегляне обаче няма да повлияе на законосъобразността на обработката, извършена преди подаването на оттеглянето.

Ако смятате, че вашите права и свободи във връзка с обработката на вашата лична информация са били нарушени по някакъв начин, моля, уведомете ни, за да можем да се опитаме да разрешим проблема.

Ако направите заявка, имаме един месец, за да ви отговорим. Ако искате да упражните някое от тези права, моля, свържете се с нас на нашия имейл: DPO@dipocket.org.

Вие също имате право да подадете жалба до вашия национален орган за защита на данните:

- В Обединеното кралство – ICO (<https://ico.org.uk/global/contact-us/>);
- В ЕС – моля, вижте предоставения списък (https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en).

Изискване за актуализиране на вашата лична информация

Трябва незабавно да ни уведомите за всички данни и обстоятелства, които са се променили по отношение на данните, посочени в Споразумението, или документите, предоставени ни (напр. промени в лични данни или данни за контакт, местожителство или данъчно

пребиваване, загуба или кражба или друга причина за смяна на документ за самоличност), както и за всякакви обстоятелства, които могат да повлияят на изпълнението на Вашите задължения към нас (напр. започване на производство по несъстоятелност на физическо лице). Може да поискаме документално доказателство за промените, което трябва да предоставите. Това задължение за уведомяване се прилага дори ако горните промени са били оповестени публично (напр. регистрирани в публичен регистър или публикувани чрез средствата за масово осведомяване). Ако не успеете да изпълните задължението за уведомяване, DiPocket има право да поеме коректността на данните, с които DiPocket разполага, освен ако не е предписано друго в юрисдикцията на вашето пребиваване.

Известия и обмен на информация

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

Ако в съответствие с приложимите закони и/или това Споразумение имате право да прекратите Споразумението, трябва да изпратите уведомлението за прекратяване на contact@dipocket.org.

Освен ако не е предвидено друго в приложимите закони, всяко известие, изпратено от DiPocket, трябва да се счита за получено, ако е изпратено по имейл или чрез Приложението или друго електронно средство за комуникация в деня на техническото изпращане.

Уникален клиентски идентификатор

Вашият уникален клиентски идентификатор е вашият мобилен номер. Важно е да го поддържате актуализиран с нас по всяко време, тъй като може да го използваме, за да потвърдим, че това сте вие, когато правите транзакции или осъществявате достъп до личната си информация.

Вашият мобилен номер се използва и от други клиенти в системите на DiPocket за прехвърляне или искане на средства към/от вас.

Политики за поверителност на други уебсайтове

Когато включваме връзки към други уебсайтове, имайте предвид, че те ще имат свои собствени политики за поверителност и бисквитки, които ще управляват използването на всяка информация, която изпращате. Препоръчваме ви да прочетете техните правила, преди да получите достъп до техните сайтове.

Платежни услуги

Услугите включват следните платежни услуги:

- Плащания с карти;
- Издаване на платежни карти (Mastercard).

Прехвърляне на пари по сметката

Вашата карта може да бъде финансирана само от партньора на Мокка.

Използване на картата

Картата е виртуална карта Mastercard. Тя е валидна до изтичане на срока ѝ, който се вижда на изображението на картата, достъпно онлайн. Картата е валидна за 3 години и ще бъде автоматично заменена с нова карта преди датата на изтичане, освен ако не анулирате Услугите.

Всяко плащане с карта води до теглене от вашия револвиращ кредитен лимит, който трябва да бъде изплатен в съответствие с договора за револвираща кредитна линия, който имате с партньор на Мокка.

За да активирате вашата карта, моля, следвайте инструкциите, предоставени с картата. Освен това трябва:

- да не позволявате на никой друг да използва вашата карта;

- да не разкрива своя ПИН или кода;
- да не записвате вашия ПИН, освен ако не го направите по начин, който би направил невъзможно за други хора да го разпознае;
- изтрийте ПИН кода от мобилния си телефон, когато го получите;
- пуснете картата, номера на картата, ПИН кода или кода само за извършване (или опит за извършване) на транзакция с търговец, показващ знака за приемане на Mastercard®.

Можете да го използвате на всички места, които показват знака за приемане на Mastercard: за покупки във физически магазини – включително безконтактни, както и за онлайн и телефонни покупки. Можете също да го регистрирате в Apple Pay и Google Pay. Позволява ви да получавате връщане на пари, когато правите покупки във физически магазини, но не може да се използва за други транзакции в брой, като теглене на пари в брой от банка и закупуване на пътнически чекове или валута от обменно бюро. Прилагат се ограничения и такси.

Картата се регистрира автоматично за проверка на самоличността на Mastercard за подобряване на сигурността. Когато използвате картата си за онлайн покупки, може да се наложи да въведете на сайта на търговеца код („ Код “), който ще бъде изпратен на вашия мобилен телефонен номер или за да разрешите транзакция чрез приложението.

Доколкото това не е резултат от наша небрежност, ние няма да носим отговорност за отказ или забавяне на търговеца да приеме вашата карта. При тези обстоятелства ние няма да носим отговорност за начина, по който сте уведомени за евентуален отказ или забавяне.

Всички транзакции изискват разрешение. Упълномощаването е и вашата инструкция за извършване на транзакция. Обикновено няма да разрешим транзакция, ако салдото по картата ви е недостатъчно за покриване на транзакцията и всички свързани с нея такси за транзакция. Ако по каквато и да е причина успеете да извършите транзакция, когато няма достатъчно средства по Вашата карта („ Недостигът “), ние ще поискаме незабавно възстановяване на Недостига от Вас. Можете да поискате от нас да ви предоставим информация за транзакции за период до 5 години от датата на транзакцията.

Доколкото това не е резултат от наша небрежност, ние не сме длъжни да разрешим транзакция, когато възникне системен проблем или възникнат събития извън нашия разумен контрол. В допълнение към това не сме длъжни да разрешим транзакция, когато сме загрижени за злоупотреба с вашата карта. Ние няма да носим отговорност пред вас, когато транзакция не е разрешена при тези обстоятелства и/или ако анулираме или спрем използването на вашата карта.

Ако Вашата Карта бъде изгубена или открадната, или някой друг открие ПИН кода, или ако смятате, че Вашата Карта, номер на карта или ПИН може да са обект на злоупотреба, трябва:

- блокирайте незабавно Картата, като ни се обадите на +370 5 2084858 (имаме 24-часова услуга), за да можем да блокираме Вашата Карта; по желание можете да ни изпратите съобщение на support@mokka.bg за блокиране на Картата;
- незабавно спрете да използвате Картата, номера на картата или ПИН кода.

Ние ще блокираме или ограничим Вашата карта или ПИН на основателни причини, свързани с:

- сигурността на вашата карта, номер на карта или ПИН. Например: когато се въведе грешен ПИН няколко пъти подред;
- предполагаемото неоторизирано или измамно използване на вашата карта или ПИН код. Например: когато установим, че друго лице използва вашата карта, считаме дейността за подозрителна или необичайна и т.н. Ще ви информираме, ако е възможно, преди да блокираме или ограничим вашата карта или ПИН, че възнамеряваме да направим това и ще посочим причините. Ако не можем да го направим, ще ви информираме веднага след това. Изискването да ви информираме не се прилага, когато това би компрометирало разумните мерки за сигурност или би било незаконно да се направи;
- Проверки за AML трансфер. В съответствие със задължителните изисквания за предотвратяване на изпирането на пари и финансирането на тероризма, внедрихме система за автоматично блокиране на карти, при която алгоритми проверяват всички транзакции и блокират преводи, които нашата система счита за съмнителни (автоматично). При получаване на системен доклад за подозрителна дейност, нашият екип за съответствие извършва ръчна проверка, по време на която нашите специалисти задълбочено оценяват автоматично откритата подозрителна дейност. На този етап може да бъдете помолени да предоставите допълнителни документи или обяснения. Картата се деблокира, когато се провери валидността на превода. В случай, че събраната информация не разсее съмненията относно валидността на превода, можем да анулираме Картата;
- ситуации, при които не е възможно доставчикът да получи онлайн разрешение, за да потвърди, че имате достатъчен баланс за транзакцията. Например: транзакции на определени влакове, кораби и някои покупки по време на полет и
- покупки в сервиси, когато търговецът потвърди вашия ПИН при нас, без да предоставя крайната сума на вашата покупка.

Транзакция с карта ще се счита за разрешена от вас, когато разрешите транзакцията, като следвате инструкциите, предоставени от търговеца или дребно, които могат да включват:

- въвеждане на вашия ПИН или предоставяне на кода;
- предоставяне на данни за картата и/или всякакви други данни, както е поискано;
- размахване или плъзгане на картата върху четец на карти с цел извършване на плащане.

Когато подозираме, че може да има опит за използване на вашата карта с измама, може да ви помолим да потвърдите транзакция преди или след оторизирането ѝ.

Оторизацията за транзакция не може да бъде оттеглена или отменена от вас.

Можете да поискате от нас връщане на сумата на разрешена транзакция, инициирана от или чрез получателя, ако такава транзакция вече е била изпълнена, докато:

- a. сумата на транзакцията не е определена точно при авторизацията ѝ; и
- b. сумата на транзакцията е по-висока от сумата, която бихте могли да очаквате, като се вземат предвид вида и стойността на предишни транзакции, разпоредбите на Договора и всякакви съществени обстоятелства по случая.

Можете да поискате такова възстановяване в рамките на 8 седмици от датата на транзакцията.

Мокка може да Ви предложи и застраховка срещу риска от неразрешени платежни транзакции с Картата. Условието за предоставяне на услугата е клиентът да приеме застрахователните условия, определени от застрахователната компания, която си сътрудничи с Мокка.

Ограничения във функционалността на Вашата Карта

Можете да използвате картата DiPocket само за покупки на стоки и услуги.

Ако имаме основателна причина да смятаме, че сте нарушили изискванията на това Споразумение или приложимото законодателство, DiPocket може да предприеме мерки, за да защити себе си, своите клиенти или трети страни. В този случай DiPocket може, наред с други неща, да направи следното:

- ограничаване, спиране или прекратяване на достъпа до която и да е от услугите на DiPocket;
- уведоми потребители, които имат взаимни разплащания с вас, тяхната банка, техния издател или правопривагащи органи;
- да изискаме да актуализирате всяка неправилна или непълна информация, която сте предоставили;
- анулираме Услугите (в който случай ще ви уведомим в съответствие с тези условия).

Поддръжане на вашата карта в безопасност

Трябва да пазите на сигурно място данните за вашата карта по всяко време – включително PAN (16-цифреното число, показано на предната страна на картата), дата на изтичане, CVV (3-цифреното число, показано на гърба на картата), PIN (персонален идентификационен номер), както и всички пароли и устройства, които използвате за достъп до данните за сигурност на Картата по произволен начин (заедно „**Персонализирани функции за сигурност**“). Това включва също всички данни за картата в електронни портфейли, на уебсайтове на търговци на дребно или на устройства като мобилни телефони. Ако сте регистрирали карта на устройство или в електронен портфейл, това ще включва пароли и процеси за сигурност, използвани за достъп до вашето устройство или електронен портфейл (ID на устройството, пароли или пароли) и всякакви пръстови отпечатащи или други биометрични или идентификационни методи, съхранени в вашето устройство. Моля, обърнете внимание, че не всички персонализирани функции за сигурност може да са приложими за вашата карта.

Никога няма да се свържем с вас, за да поискаме някоя от вашите персонализирани функции за сигурност и няма да искаме от никой друг да направи това от наше име. Ако получите такава заявка, има вероятност тя да е измамна и не трябва да предоставяте нито една от вашите персонализирани функции за сигурност при никакви обстоятелства. Трябва незабавно да ни докладвате за всяка такава дейност. Отнасяйте се с внимание към имейлите, получени от податели, които твърдят, че са ние, и внимавайте с имейли, които ви молят за персонализирани функции за сигурност.

Когато ни се обадите, може да се наложи да ви идентифицираме в зависимост от естеството на вашето запитване. Можем да направим това, като поискаме определена информация (като отговори на въпроси), известна само на вас, и поискаме произволни цифри от определени кодове за достъп или пароли, но никога няма да поискаме пълнен ПИН или код за достъп. Не трябва да ги давате на никого, който ги поиска, дори ако това лице изглежда като длъжностно лице.

Вие носите отговорност за качеството, безопасността, законността или всеки друг аспект на всички стоки или услуги, които купувате с вашата Карта. Всички спорове относно покупки или плащания, направени с Картата, трябва да бъдат уредени със съответния доставчик на стоки или услуги.

Ако разберете за загубата, кражбата или незаконното присвояване на Вашата Карта или за нейното неоторизирано използване, обадете ни се веднага на +370 5 2084858; по желание можете да ни изпратите съобщение до support@mokka.bg за блокиране на Картата.

Такси

Трябва да платите всички съответни такси за Услугите. Приложимите такси са установени в Договора за револвираща кредитна линия, който е достъпен в Клиентския профил на Мокка и се показва при кандидатстване за Картата в Клиентския профил.

Ще ви уведомяваме за промени в таксите в клиентския профил на Мокка с 60-дневно предизвестие, следвайки същата процедура, както е посочено в раздел „Промени в споразумението“ по-долу.

Данъци

Можем да възстановим от вас данъци, наложени ни от компетентен орган във връзка с предоставянето на услугите за вас – по-специално данъци върху платежни транзакции и/или салда по сметки, ако и когато е приложимо.

Ако нещо се обърка

Ако претърпите загуба поради неоторизирана транзакция, възникваща в резултат на:

- използването на изгубена или открадната карта; или
- където не сте успели да защитите персонализираните функции за сигурност и,
- не сте успели да ни кажете за загубата на вашата карта или компрометиране на вашите данни за сигурност,

най-много, което ще трябва да платите, е 50 EUR за всеки случай на загуба, кражба или незаконно присвояване, конвертирани във валута на картата, като се използва средният обменен курс на Bank of Lithuania в деня на конвертирането, ако картата не е издадена в евро.

Когато имате умишлено или с груба небрежност:

- не успя да защити данните ви за сигурност, или
- не успя да ни каже възможно най-скоро това сте изгубили картата си (особено ако смятате, че някой друг може да е успял да я намери),

горното ограничение на отговорността до 50 евро няма да се прилага за загуби, понесени преди да ни уведомите за проблема.

Ако можем да докажем, че сте действали измамно, като сте понесли загуба в резултат на неоторизирана транзакция, може да не се възползвате от нито едно от ограниченията на отговорността, посочени по-горе.

Имате 13 месеца, за да ни уведомите за неоторизирана, неизпълнена или неправилно изпълнена транзакция. При условие, че ни уведомите в рамките на този срок и плащането е било неразрешено, неизвършено или неправилно извършено, ние незабавно ще възстановим сумата на транзакцията по Вашата карта, както е подходящо и в съответствие с нашите нормативни задължения. В случай на грешки или спорове относно транзакции, свържете се с нас чрез dipocket.org/en/contact или ни се обадете веднага на +370 5 2084858.

Ако вашата карта се използва без ваше разрешение или бъде изгубена, открадната или ако смятате, че вашата карта може да е била използвана неправомерно, може да ви помолим да ни пишете в рамките на седем дни, за да потвърдим загубата, кражбата или възможната злоупотреба на адреса. Можем да разкрием на правоприлагащите органи всякаква информация, за която разумно смятаме, че може да е от значение.

Ако смятате, че сте били подмамани да прехвърлите пари към сметката на някого, когото не познавате, или сте прехвърлили пари добросъвестно от вашата Карта, но не сте получили стоките или услугите, за които сте договорени („Измами с разрешено насочено плащане“), можете да се свържете с нас и ние ще проучим вместо вас и ще се опитаме да възстановим парите ви, но няма да носим никаква отговорност, освен тази, която може да ни бъде наложена от приложимите закони и разпоредби към момента на измамата с оторизирано насочено плащане.

Нашата отговорност към вас

В границите, разрешени от приложимите закони и при спазване на ограниченията, определени в това Споразумение, ние носим отговорност за надлежното изпълнение на задълженията си, посочени в това Споразумение.

Не можете да поискате загуба или щета от нас, ако:

- предявявате иск за загуба на бизнес, загуба на репутация, загуба на възможност или загуба на печалба – ние няма да носим отговорност за тях при никакви обстоятелства;
- сте действали измамно или с груба небрежност;

- сте в нарушение на Споразумението или сте предоставили на DiPocket невярна информация, ако има ясна причинно-следствена връзка с щетата;
- неуспехът ни се дължи на необичайни и непредвидими обстоятелства извън нашия контрол, което означаваше, че не можахме да изпълним задълженията си по Споразумението въпреки всичките ни усилия да го направим, например повреда на хардуера, стачка или голям проблем с платежната система ;
- вие претендирате за последващи загуби, които не са разумно предвидими в резултат на нарушение на Споразумението от наша страна.

Нито едно от тези изключения няма да се прилага и нищо друго в Споразумението няма да ни попречи да носим отговорност, ако:

- действате измамно;
- действате с груба небрежност; или
- ние сме виновни и законът не ни позволява да изключим или ограничим отговорността.

Промени в Споразумението

Можем да променим Споразумението при изброените по-долу обстоятелства.

При условие, че ви дадем 60-дневно предизвестие, можем да променим която и да е част от Споразумението, само доколкото е необходимо, ако настъпи поне едно от следните съществени обстоятелства:

- промяна на нашия ангажимент за създаване на резерви или въвеждане в действие на квоти, които не са предвидени в законодателството към датата на сключване на Споразумението;
- са наложени такси или данъци или други разходи, които не са били предвидени в законодателството към датата на сключване на Договора;
- промяна в правните разпоредби, регулиращи финансовия сектор или промяна на препоръки или добри практики от надзорни институции или на разпоредби, свързани с финансовия сектор, които засягат взаимните права и задължения на страните по Споразумението, които не са били в сила към момента дата на сключване на договора;
- въвеждането на нови услуги или премахването или промяната на характеристиките на съществуващите Услуги, както и въвеждането или промяната на търговското наименование на такива Услуги (в случай на промяна на обхвата или начина на предоставяне на Услугите, състояща се в промяна на характеристиките на съществуващите услуги или въвеждането на нови продукти, потребителят няма да бъде задължен да използва такива услуги и да поема свързаните с тях разходи, освен ако потребителят не представи отделно волеизявление в това отношение);

с изключение на това, че изменението на Договора ще бъде извършено само в обхвата и посоката, произтичащи от настъпилата причина и не по-късно от 1 месец от възникване на предпоставка за такава промяна.

Ако не сте доволни от промяната, можете:

- предприемете стъпките, посочени по-долу, за да анулирате картата си и да прекратите Споразумението с незабавен ефект и без никакви такси, или
- уведомете ни, че не сте доволни от промяната и бихте искали да анулирате картата си и да прекратите Споразумението без никакви такси, така че Споразумението да бъде прекратено в деня преди датата, на която промените влизат в сила.

Ако не прекратите Споразумението, като предприемете стъпките по-горе, ще се счита, че сте приели промените след края на 60-дневното предизвестие.

DiPocket може да прехвърли правата или задълженията си по настоящото Споразумение на свързана компания по всяко време, при условие че ви дадем предизвестие не по-малко от един месец и без да изискваме вашето конкретно съгласие. Ако възразите срещу прехвърлянето, можете да анулирате картата си и да прекратите Договора без такси, така че Договорът да се прекрати в деня преди датата на прехвърлянето. Нямаме право да прехвърляте своите права или задължения по това Споразумение.

Анулиране на услугите

Договорът изтича на датата на изтичане на картата, освен ако преди изтичането не издадем заместваща карта в съответствие с нашата политика за повторно издаване на карти, както е посочено в Договора за револвираща кредитна линия, при условие обаче, че можем да ви изпратим заместваща карта преди изтичането на картата дата безплатно и без задължение за Вас да продължите да използвате Услугите.

Докато Картата остава неизтекла, Споразумението ще бъде с неопределен срок и ще продължи, освен ако не бъде прекратено по което и да е време от Вас или от нас в съответствие с процесите, посочени по-долу.

Освен ако Договорът за револвираща кредитна линия не посочва друго, ако не Ви изпратим заместваща карта преди датата на изтичане на Картата, изтичането на Картата ще доведе до прекратяване на Договора, след което достъпът до средствата по Картата може да бъде ограничен и останалите средства ще бъдат прекратени. да бъде наличен само за обратно изкупуване.

Кога можете да анулирате Услугите

Ако желаете, можете да отмените Услугите по всяко време.

Освен това, като потребител, вие разполагате със срок от 14 дни от датата, на която сте сключили Споразумението, за да ни кажете, че искате да се оттеглите от него, без да посочвате причина и без да налагате такси или такси, различни от Услуги, започнати по ваша заявка или вече предоставени услуги.

Кога можем да анулираме Услугите

Можем незабавно да прекратим Споразумението (и да анулираме Вашата Карта), ако имаме основателни причини да смятаме, че сте извършили някое от следните неща, които не трябва да правите:

- вие ни поставяте в положение, в което бихме могли да нарушим закон, наредба или друго задължение, което се отнася за нас, ако поддържаме вашата карта;
- отказвате да сътрудничите на законните искания на DiPocket;
- давате ни невярна информация или се опитвате да ни подведете по всяко време;
- извършите (или опитате) измама срещу нас или някой друг;
- използвате (или позволявате на някой друг да използва) вашата карта незаконно или за престъпна дейност (включително получаване на облиги от престъпление върху вашата карта);
- неуместно позволите на някой друг да използва вашата карта.

Можем също да прекратим Споразумението незабавно и да анулираме Услугите, ако:

- основателно смятаме, че поддържането на Услугите може да ни изложи (или друга компания от DiPocket Group) на действие или порицание от страна на правителство, регулатор или правоприлагаща агенция; или
- установяваме, че вече не отговаряте на условията за него (например чрез статут на пребиваване). Ще се опитаме да ви уведомим предварително, ако това се случи, но ако, като продължим да ви предлагаме Услугите, бихме нарушили правила или закони, ще трябва да го анулираме или блокираме незабавно.

Независимо от горното, след като Договорът за револвираща кредитна линия между Мокка и вас изтече или бъде прекратен по някаква причина, това автоматично ще доведе до анулиране на Договора с DiPocket.

Политика за reklamacии

Ако по някакъв начин не сте доволни от Вашата Карта или Услугите, или ако имате някакъв проблем, моля, свържете се с нас. Жалбите могат да се подават, както следва:

1. писмено по пощата до: Upės str. 23, 08128 Вилнюс, Република Литва;
2. по телефона, като ни се обадите на +370 5 208 4858;
3. в електронен вид, като използвате методите за контакт, предоставени на dipocket.org/en/contact.

В иска ще трябва да посочите:

- дата;
- име и фамилия или име на фирма;
- контакти на кандидата: телефонен номер, адрес и имейл адрес, свързани с вашия акаунт;
- какъв е проблемът;
- кога е възникнал проблемът;
- какви средства за защита бихте искали да приложим; и
- наличните документи, свързани с иска.

Ако в рекламацията (жалбата) е предоставена непълна, нечетлива или неясна информация, ние може да поискаме изясняване на информацията.

Ние признаваме всички оплаквания, без никакви изключения, включително тези, свързани с нашия персонал. Стремим се да потвърждаваме всички жалби, получени в рамките на 24 часа от получаването. Ако жалба е получена по време на празничен или уикенд

период, жалбата ще бъде потвърдена в рамките на 24 часа след връщането на работа на персонала, т.е., ако жалбата е получена по имейл в неделя, ще се счита, че има е получено в 9 сутринта на следващия понеделник.

Ако не е възможно да се отговори с подробен отговор по същество в рамките на 24 часа от получаване на жалбата, допълнителна комуникация ще бъде предоставена в рамките на 5 работни дни. Ще изпратим нашия окончателен отговор в рамките на 15 работни дни. В изключителни случаи, когато не е възможно да се отговори в рамките на 15 работни дни, можем да удължим крайния срок за изпращане на окончателен отговор до вас до 35 работни дни, но ще ви информираме за това, като посочим причините за удължаването.

Отговорът на Клиента се предоставя по същия канал, по който е получена жалбата, освен ако не е посочено друго от Вас.

Разглеждането на жалби е бесплатно. Страните се съгласяват жалбите да се подават, обработват и да се отговаря на литовски или английски език.

Ако не сте доволни от крайния отговор на DiPocket или ако не успеем да ви отговорим в рамките на 15 работни дни или съответно 35 работни дни от получаване на иска, имате право да повдигнете оспорване или жалба до банката. на Литва в рамките на 1 година от датата, на която сте ни изпратили жалбата си:

- Спорове. Заявлението може да бъде предоставено по три начина: 1) чрез инструмента за електронно разрешаване на спорове E-Government Gateway; 2) чрез попълване на формуляр за кандидатстване на потребител и изпращането му до Службата за надзор на Банката на Литва, Žalgirio g. 90, LT-09303 Вилнюс, електронна поща prieziura@lb.lt; 3) подаване на заявление в свободна форма до Службата за надзор на Банката на Литва, Žalgirio g. 90, LT-09303 Вилнюс, електронна поща prieziura@lb.lt.

Независимо от начина, по който изберете да подадете своята кандидатура, тя и приложенията към нея трябва да бъдат на официалния език на страната, т.е. литовски или английски език. Важно е обаче да се отбележи, че процесът на уреждане на спорове ще се проведе на официалния език на страната, т.е. литовски. Повече информация: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>

- Оплаквания. Информация за процедурата за подаване на жалби или искания е достъпна на: <https://www.lb.lt/en/contacts>. Жалбите могат да се подават до Bank of Lithuania по пощата или по електронна поща на един от следните адреси: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt, или Žalgirio g. 90, LT-09303 Вилнюс, електронна поща prieziura@lb.lt.

Разглеждането на жалбата в Bank of Lithuania е бесплатно.

Имате право да подадете молба до Bank of Lithuania или директно до съда. Съдебното решение е задължително, докато решението на Bank of Lithuania има препоръчителен характер, необвързващо за двете страни и не подлежи на обжалване. Независимо от това, дори когато Банката на Литва е взела решение, страните по спора си запазват правото да сезират съда.

Решенията относно предмета на спора са публични и се публикуват на уебсайта на Банката на Литва (на литовски език), без да се засягат изискванията за сигурност на личните данни, държавни, служебни, търговски, банкови, професионални и други защитени от законите тайни, както и правото на потребителя на поверителност.