

## Рамков договор за платежни услуги, предоставяни от „Изи Пеймънт Сървисиз“ ООД на физически лица в платформата Рилла

### Преамбюл

Настоящият документ урежда условията за предоставяне на платежни услуги в платформата Рилла от „Изи Пеймънт Сървисиз“ ООД, с ЕИК 204112059 (наричано по-нататък „Дружеството“) на физически лица. Всички условия за изпълнение на платежни операции на платформата Рилла, в това число цялата информация относно доставчика на платежни услуги, описание на платежните услуги и всички свързани с тях такси, комисиони и обменни курсове, реда за осъществяване на комуникация, защитните мерки, изменението на Рамковия договор и реда на правна защита са описани в настоящия Рамков договор и са публикувани на интернет страницата на платформата Рилла [www.rilla.one](http://www.rilla.one) и достъпни на дълготраен носител за Клиента преди да бъде обвързан от договора, съгласно изискванията на чл. 60 от ЗПУПС. С приемането на настоящия Рамков договор Клиентът декларира и потвърждава, че е информиран и е имал възможност да се запознае предварително с него в актуалната му редакция, преди да бъде обвързан от договор или предложение за сключване на договор.

### 1. Дефиниции

По смисъла на тези Общи условия, посочените по-долу понятия имат следното значение:

1.1. **Дружеството** е „Изи Пеймънт Сървисиз“ ООД, с ЕИК 204112059, със седалище в град София и адрес на управление: ж.к. „Люлин 7“, бул. „Джавахарлал Неру“ № 28, ет. 2, офис 40-46, e-mail: office@easyps.bg, лицензирано и регулирано от Българска народна банка като дружество за електронни пари по смисъла на Закона за платежни услуги и платежни системи („ЗПУПС“) и Директива (ЕС) 2015/2366 за платежните услуги („ДПУ“) по силата на решение № 259 на УС на БНБ от 25.10.2018 г. – компетентен орган, отговорен за надзора върху дейността му, което е доставчикът на платежните услуги по настоящия Рамков договор;

1.2. **Клиент** е дееспособно физическо лице, което е регистрирало потребителски профил на платформата Рилла и е преминало верификационните процедури за това, като надлежно идентифицирано и получило достъп до услугите на платформата, в това число предоставяните от Дружеството платежни услуги, предмет на настоящия Рамков договор.

1.3. **Тарифа** е изчерпателен списък с таксите и комисионите, които се дължат от Клиента за предоставените платежни и други услуги по силата на сключения с Дружеството рамков договор и неразделна част от него.

1.4. **Платформа Рилла** е технологично решение за интеграция на разнообразни

финансови услуги и продукти на едно място, оперирано от Ейприл Сървисиз ООД, с ЕИК 205969592. Пълна информация за платформата и нейните функционалности е достъпна на уеб адрес <https://rilla.one/>. Достъп до клиентския интерфейс е предоставен чрез мобилно приложение за смарт устройства Rilla, чрез което могат да бъдат ползвани финансовите услуги, в това число платежните услуги по настоящия Рамков договор.

1.5. **Платежна сметка** е сметката, водена от Дружеството на името на Клиента, използвана за изпълнението на платежни операции при условията на настоящия Рамков договор.

1.6. **Платежно нареждане** е всяко отправено до Дружеството нареждане, в съответствие с установените в настоящия Рамков договор процедури за това, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция със средствата, предоставени по платежната сметка на Клиента.

1.7. **Разполагаеми средства** представляват предоставените по платежната сметка средства за изпълнение на платежни операции или предоставен кредитен лимит (кредитна линия), ако има такъв, намалени с размера на всички инициирани и/или авторизирани (в случай на нареждането им с платежна Карта) платежни операции и начислени такси, неустойки и лихви.

1.8. **Кредитен превод** е платежна операция, наредена от Клиента (платец) чрез Дружеството (доставчик на платежни услуги), с цел средствата да се предоставят на разположение на получателя чрез неговия доставчик на платежни услуги. Платецът и получателят могат да бъдат едно и също лице

1.9. **Карта** е платежна карта, която може да бъде виртуална или физическа (пластика), която свързана с платежната сметка платежен инструмент по смисъла на ЗПУПС, издаден от Картоиздателя и оставаща във всички случаи негова собственост. Всяка Карта се индивидуализира със собственото и фамилно име на Клиента в качеството му на единствен неин оправомощен ползвател, както и уникален 16-цифрен номер, срок на валидност и CVC код. Посредством Картата Клиентът може да извършва платежните операции, посочени в настоящия Рамков договор.

1.10. **Вальор** е датата, на която Дружеството е длъжно да задължи или завери платежната сметка на Клиента след извършване на платежна операция при условията и сроковете, установени в ЗПУПС.

1.11. **„ПИН“** е четирицифрен персонален идентификационен номер, свързан с всеки картов платежен инструмент, който служи за идентифициране на Клиента при извършване на платежни и други операции с електронните пари и платежен инструмент. ПИН се предоставя на Клиента чрез кратко текстовото съобщение (СМС), изпратено на посочен от Клиента телефонен номер.

1.12. **ОТР (one-time password)/ Код за плащане в Интернет** е еднократна парола, служеща за установяване на идентичността на платеща при извършване на платежни и справочни операции със сметката. ОТР се генерира и изпраща до регистрирания в платформата Рилла телефонен номер на Клиента, като телефонът му представлява

персонализирано средство за сигурност на платежния инструмент по смисъла на § 1, т. 29 от ЗПУПС;

1.13. **CVC2** е трицифрен код, посочен в мобилното приложение за виртуалните карти и изписан върху хартиената ивица на гърба на всяка физическа платежна карта, който служи за идентифициране на Клиента при извършване на платежни и други операции със съответната платежна Карта чрез Интернет и представлява персонализирано средство за сигурност на платежния инструмент.

1.14. **Биометрични данни** са лични данни, които са свързани с физическите, физиологичните или поведенческите характеристики на дадено физическо лице и чрез които това лице може да бъде идентифицирано или неговата самоличност може да бъде потвърдена.

1.15. **Платежен инструмент** е персонализирано устройство и/или набор от процедури, използвани от Клиента с цел подаване на платежно нареждане за изпълнение на платежна операция, като например платежната сметка и платежната Карта, предоставени на Клиента по силата на настоящия Рамков договор.

1.16. **Платежна операция** е действие, предприето от Клиента или от негово име или от получателя по плащане или прехвърляне на парични средства чрез използване на платежната му сметка.

1.17. **Регистрационен номер** на платежна операция е уникален номер, присвояван от Дружеството, който позволява еднозначно идентифициране на платежната операция.

1.18. **Терминално устройство АТМ** (Automated Teller Machine) е устройство за теглене на пари в брой, плащане на услуги, извършване на преводи между платежни сметки, на справочни и други платежни и неплатежни операции.

1.19. **Терминално устройство ПОС** (Point of Sale, Point of Service) е устройство, чрез което се извършва плащане на стоки и услуги или получаване на пари в брой чрез използване на платежна Карта.

1.20. **Виртуално терминално устройство ПОС** (Virtual POS Terminal) е логически дефинирано терминално устройство ПОС, чрез което се извършват преводи по платежни сметки или плащане на стоки и услуги чрез Интернет, терминални устройства АТМ или цифрови телефони при използване на платежна Карта в режим онлайн.

1.21. **Траен носител** е всеки инструмент, който позволява на Клиента да съхранява адресирана до него информация по начин, достъпен за последващи справки, за период от време, достатъчен за целите, за които е предоставена информацията, и който позволява непроменено възпроизвеждане на съхранената информация. За дълготрайни носители се смятат разпечатки от устройства за разпечатване на извлечения по сметки, CD-ROM, DVD, компютърни твърди дискове, на които може да се съхраняват електронни съобщения, както и интернет страници, които са достъпни за последващи справки, за срок, достатъчен за целите на информацията и позволяващ непромененото възпроизвеждане на съхранената информация.

1.22. **Интернет страница** на платформата Рилла е Интернет страница <https://rilla.one/>.

1.23. **Мобилно приложение** е техническото средство за достъп до платформата Рилла,

чрез което Клиентът може да получава информация за състоянието на своята сметка, да отправя платежни нареждания, да извършва операции със своята платежна сметка и да потвърждава платежни операции с Карта.

1.24. **Месечно извличение** е информация, предоставяна на Клиента само при изрично заявяване по съществуващите канали за връзка (национален телефонен номер 070020240, чат канал към мобилното приложение и/или мейл за връзка [support@rilla.one](mailto:support@rilla.one)) за предоставяне на хартиен или друг траен носител, която съдържа най-малко следното:

- информация за всички платежни операции, извършени през календарния месец;
- размер и вид на всички такси и комисиони, начислени от Дружеството през календарния месец съгласно Тарифата;

Клиентът може да достъпва до тази информация в електронен вариант по всяко време в профила си в приложението без предварително заявено искане.

1.25. **Представител** е лице, което е регистрирано от БНБ като Представител на Дружеството в регистъра по чл.19 от ЗПУПС. Към момента на действие на настоящата редакция на Общите условия, Представител е дружеството Ейприл Сървисиз ООД, с ЕИК 205969592.

1.26. **Потребителски профил** е индивидуален раздел на Клиента в Платформата, защитен с индивидуални потребителско име и парола, служещ за получаване на предоставената от Дружеството чрез Представителя информация относно платежните операции, за получаване на месечни извличения и друга информация, за извършване на справки, заявяване на допълнителни услуги и за други спомагателни функции;

1.27. **ЗПУПС** е Закон за платежните услуги и платежните системи (обн. ДВ. бр.20 от 6 Март 2018 г. с всички последващи изменения и промени).

Термините, които не са дефинирани в настоящата разпоредба следва да се разбират със значението им, установено в ЗПУПС, Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти (Наредба 3), както и в други относими към предмета на договора нормативни актове

## 2. Сключване на договор

2.1. Настоящият договор се сключва по електронен път, с приемането му от Клиента по някой от възможните технически способности на платформата Рилла за това и установяване на идентичността на Клиента. Рамковият договор и условията по него са достъпни на Интернет страницата платформата Рилла и Клиентът има възможност да се запознае с тях, преди да е обвързан от тяхното действие.

2.2. Предварително условие за сключване на Рамковия договор е регистрация и създаване от Клиента на потребителски профил в платформата Рилла и изпълнение на всички изисквания за това, включително процедурата за идентификация на Клиента.

2.3. За да започне да ползва платежна услуга съгласно настоящите ОУ, Клиентът следва да удостовери самоличността си чрез представяне на валидна лична карта. Клиентът се съгласява Дружеството да снесе копие от личната карта за своя архив и да го въведе в своята електронна система.

2.4. При изтичане срока на валидност на представена от Клиента лична карта или в други случаи на подмяна на документа, Клиентът се задължава да представи на Дружеството копие на актуална лична карта незабавно след получаването ѝ, но във всеки случай преди извършване/ заявяване на платежна услуга, съгласно настоящия Рамков договор. В случай, че такова не е представено, Дружеството има право да откаже извършването на заявената платежна услуга или операция като уведоми Клиента. Дружеството не е задължено да мотивира отказа си, в случаите, когато съществуват ограничения за това съгласно действащото право на Европейската общност, законодателството на Р. България или вътрешните правила на Дружеството.

2.5. Заедно с представянето на личната карта, Дружеството може да изиска от Клиента да извърши и други действия, като например да представи други документи и информация, както и да попълни определени декларации с оглед на конкретния продукт, спазване на нормативни изисквания или прилагане на добри практики.

### **3. Предоставяни платежни услуги**

3.1. **Описание на платежни услуги.** Дружеството предоставя на Клиента платежни услуги по откриване и водене на платежна сметка и изпълнение на платежни операции с нея. Клиентът може да извършва следните платежни операции с платежната сметка, включително прехвърляне на средства от платежна сметка на Клиента при Дружеството по друга платежна сметка, открита при Дружеството или при друг доставчик на платежни услуги под формата на:

3.1.1. изпълнение на кредитни преводи;

3.1.2. изпълнение на платежни операции със средствата по платежната сметка чрез дебитни платежни Карти, които са свързани с нея и са издадени от Дружеството съгласно настоящия Рамков договор;

3.1.3. други справочни операции и услуги, предоставяни от Дружеството или от платформата Рилла.

3.2. Клиентът е лицето, на чието име се откриват платежни сметки и спрямо което се прилагат настоящите Условия. Клиентът може да открива при Дружеството не повече от 5 платежни сметки във валутите, които са поддържани на платформата Рилла към съответния момент (към датата на текущата редакция на настоящия Рамков договор единствената поддържана валута е български лев) и да предоставя неограничено количество средства по тях за извършване на платежни операции, при спазване на изискванията за превенция на изпирането на пари и финансиране на тероризъм и доказване на произход на средствата. В съответствие с чл. 22 от ЗПУПС, предоставените от Клиента средства по платежна сметка не представляват влог, не се олихвяват, отчитат се отделно от Дружеството и спрямо тях се прилагат защитните мерки по чл. 23, ал. 2, 3 и 4 от ЗПУПС.

3.3. **Откриване на платежна сметка.** Дружеството открива на Клиента платежни сметки въз основа на искане за откриване на платежна сметка подадено по електронен път чрез платформата Рилла, като за всяка открита платежна сметка в потребителския му профил се визуализират съответния уникален идентификатор

(IBAN) и валутата на сметката. При откриване на платежна сметка Клиентът предоставя на Дружеството или на негов представител, при необходимост документи и информация по чл. 5 от Наредба 3 на БНБ, освен ако вече са представени. Дружеството може да изисква по своя преценка и други документи, освен посочените в чл. 5 от Наредба 3, за което уведомява Клиента. При промяна в данните, послужили като основание за откриване на сметката, Клиентът се задължава писмено да уведоми незабавно Дружеството или негов представител за това. Дружеството преценява и взема решение по искането за откриване на платежна сметка, като може по своя свободна преценка да откаже откриването, без да мотивира отказа си.

3.4. Дружеството не контролира законосъобразността на сделките, във връзка с които предоставя платежните услуги, освен ако с нормативен акт е предвидено друго. Във всички случаи Дружеството не носи отговорност за действителността и законосъобразността на сделките, във връзка с които предоставя платежни услуги, както и за изпълнението им от страните.

3.5. **Захранване на сметка.** Клиентът или всяко трето лице може при спазване на действащото законодателство и настоящите Условия във всеки един момент от действието на рамковия договор да заверява платежната си сметка с безналични преводи, като задължително посочи в съответното платежно нареждане уникалния ѝ идентификатор. Срокът на отразяване на операцията по платежната сметка на Клиента в тези случаи зависи от доставчика на платежни услуги на платеца, като Дружеството заверява сумата по сметка с валъор в деня, в който е получена. В тези случаи е без значение кое лице е платец, съответно вносител по тези операции, освен в случаите на ограничения във връзка с мерките срещу изпирането на пари. При получаване на безналичен превод във валута, различна от валутата по платежната сметка, преводът ще бъде отказан и върнат на наредителя. Платежната сметка може да се захрани със средства и чрез платежна карта чрез виртуален ПОС терминал (VPOS) на партньор на платформата Рилла, като:

3.5.1. За извършване на всяко захранване, освен в случаите, когато съответната карта вече не е използвана за тази цел в приложението Рилла и е запазена със съответните данни в профила на Клиента, Клиентът попълва във формата за плащане пълни данни за платежната карта, с която да се извърши плащането – номер на карта, срок на валидност, CVC2/CVV2 код за сигурност, персонална секретна парола за 3D идентификация, ако картата поддържа 3D secure програма, както и други лични данни според изискванията на VPOS доставчика. С предоставянето на необходимите данни, Клиентът се идентифицира, потвърждава размера на плащането и нарежда картата да бъде задължена със сумата на плащането и да бъде преведена по откритата му от Дружеството платежна сметка на платформата Рилла.

3.5.2. Захранването на сметка с платежна карта се отразява в системата на платформата Рилла и в потребителския профил на клиента в момента на потвърждаването ѝ от VPOS доставчика, като от този момент сумата е заверена по платежната сметка на Клиента и с нея могат да се извършват платежни операции. В случай че извършеното от Клиента плащане не се е отразило в този срок, той следва да се свърже незабавно с центъра за

обслужване на клиенти на платформата Рилла за изясняване на случая.

3.5.3. В случай на проблем с паролата за допълнителна автентикация или технически проблем с картата или ако желае да откаже или да оспори направено плащане, Клиентът или титулярът на платежната карта следва да се обърне към нейния издател. Дружеството не носи отговорност в случай на измама или неоторизирано използване на чужда кредитна или дебитна карта за зареждане на платежна сметка, но ще окаже пълно съдействие на компетентните органи за разкриване на злоупотреби от всякакво естество.

3.6. В случай, че по платежната сметка на Клиента са добавени (заверени) или удържани средства по погрешка или по други начини, които нямат правно основание, Клиентът се задължава да уведоми Дружеството за това. Клиентът няма право да се разпорежда със средства, които не му принадлежат. В подобни случаи Дружеството има правото и Клиентът дава неотменимото си съгласие Дружеството да блокира средствата от платежната сметка без изрично нареждане от Клиента до изясняване на случая, съответно да бъдат дебитирани и върнати на титуляря им при установяване, че са получени без основание. В случай, че размерът на средствата по платежната сметка е недостатъчен, за да се дебитират средствата, заверени по или удържани по погрешка от платежната сметката към други сметки на Клиента, Клиентът безрезервно се задължава да възстанови на Дружеството заверените по или удържаните по погрешка парични средства в срок от 3 (три) работни дни след получаване на покана (искане) от Дружеството. В случай, че Клиентът не успее да върне в срок заверените по погрешка суми, по искане на Дружеството, Клиентът дължи обезщетение в размер на законовата лихва за всеки ден на забава.

3.7. **Кредитен превод.** Дружеството извършва кредитни преводи в изпълнение на нареждания на Клиента – титуляр на сметката, в полза на определен получател на средствата, който може да има платежна сметка открита при Дружеството или при друг доставчик на платежни услуги.

3.7.1. За извършване на кредитен превод до друг потребител в платформата Рилла, Клиентът въвежда имената и/или телефонен номер на получателя, както и сумата и основанието на превода.

3.7.2. За извършване на кредитен превод до сметка, водена от друг доставчик на платежни услуги, Клиентът трябва да предостави в съответния формуляр в платформата Рилла международен номер на банковата сметка (IBAN) на сметката на получателя чрез попълването им в платежното нареждане в платформата Рилла, както и сума и основание на превода.

3.7.3. За извършване на кредитен превод в левове Клиентът следва да предостави изискваните от Дружеството данни, в съответствие с Наредба №3 на БНБ и указанията към нея. Дружеството може да изисква и допълнителни данни и документи, включително такива, които са необходими за изпълнение на изискванията по други нормативни актове. Платежното нареждане за кредитен превод се подава от Клиента по някой от поддържаните от платформата Рилла технически способи за това (напр. чрез мобилното приложение), който носи отговорност за настъпилите последици от

неправилното или непълното му съставяне.

**3.8. Издаване и предаване на Карти. Картови операции.** При успешна идентификация и верификация на Клиента и откриване на платежна сметка по реда на т. 3.3 по-горе, Дружеството генерира и предоставя безплатно на разположение на Клиента виртуална дебитна Карта, свързана с платежната сметка. При изрична заявка от страна на Клиента, Дружеството произвежда, персонализира и му предава на посочения от Клиента адрес физическа дебитна Карта (пластика), за което се дължи посочената в Тарифата такса.

**3.8.1. Виртуалната Карта** представлява електронен образ на платежна карта, съдържащ индивидуализиращите я персонализирани данни на Клиента (имена) и данни, нужни за извършване на платежни операции (уникален 16-цифрен номер, дата на валидност и CVC код). Данните за виртуалната Карта се визуализират в мобилното приложение след верификация на Клиента. Виртуалната Карта може да се използва само за извършване на платежни операции в Интернет с разполагаемите средства по платежната сметка, чрез въвеждане на картовите данни. С нея не могат да се извършват плащания на ПОС терминали във физически обекти на търговци или да се теглят пари в брой на АТМ терминали (с физическа пластика).

**3.8.2. Физическа Карта** към платежната сметка се издава по изрична заявка на Клиента, като в този случай издадената по реда на т. 3.8.1 става невалидна и не може да бъде използвана за изпълнението на каквито и да е операции. Физическата Карта се предоставя лично на Клиента след заявката ѝ в запечатан плик, а в ПИН-кода се на Картата се изпраща по SMS или по e-mail на Картодържателя. За използване на Картата тя трябва да бъде активирана от Клиента чрез мобилното приложение и изпълнение на инструкциите за активация, потвърждаващи надлежното получаване на Картата от Клиента. Клиентът е длъжен да се подпише на мястото за подпис на обратната страна на Картата незабавно след нейното получаването. Картата е собственост на Дружеството, който е нейн издател и Клиентът е единственото лице, което има непрехвърляемо право да я ползва. Използването на Картата от друго лице е забранено. При невъзможност за използване на Карта в резултат на нейното блокиране в случаите, описани в настоящия Рамков договор, както и при загуба или кражба, съответната Карта може да бъде преиздадена след подаване на ново заявление за издаване на карта от Клиента. При констатиран фабричен дефект на Картата същата се преиздава безплатно.

**3.8.3.** Свързаната с платежната сметка физическа дебитна карта може да се използва за платежни операции за плащане или теглене на пари в брой чрез използването на ПОС-устройства, АТМ - устройства, други електронни платформи online, както и чрез физическо предаване на Картата на търговеца offline. Наредването за извършване на платежна операция с Картата от Клиента се получава от съответния картов процесор в електронен вид по телекомуникационен път, който го предава на Дружеството за проверка на разполагаема наличност по платежната сметка и разрешаване на операцията. Съгласието за платежна операция (или серия повторяеми периодични плащания) става неотменимо при предоставяне на Картата от Клиента за извършване



на платежната операция и:

3.8.3.1. прочитане на чипа или магнитната лента на Картата от АТМ устройство или ПОС терминал и въвеждане на валиден ПИН код и/или полагане на подпис върху разписката от устройството от страна на Клиента; или

3.8.3.2. чрез предоставяне на пластиката на Картата или собственоръчното ѝ въвеждане в терминално устройство и прочитане на чипа ѝ при извършване на транзакции на терминални устройства на самообслужване; или

3.8.4. чрез въвеждане в Интернет на картови данни, като 16-цифрения номер на Картата, валидност, CVC2 код и коректен Код за плащане в Интернет или друга форма на задълбочено установяване на идентичността на Клиента, изисквана от издателя на Карта. В случай, че плащането е периодично и с потвърждаването му Клиентът дава съгласие за последващи плащания по инициатива на търговеца, тези последващи плащания могат да се изпълнят и без допълнителна авторизация от страна на Клиентът, при условие, че идентичността му е надлежно установена при първоначалната операция, с която той дава своето съгласие; или

3.8.5. Чрез предоставяне на картови данни (номер, валидност, CVC2 код) на доставчика на стоки и/или услуги и упълномощаването му за използването им за плащане на съответните услуги посредством факс, телефон или друго телекомуникационно средство.

3.9. При даване на съгласие за извършване на платежна операция по някой от начините в т. 3.8, Клиентът:

3.9.1. отправя неотменимо нареждане до Дружеството и съгласие да провери наличността по платежната сметка и да разреши платежната операция и да плати със средствата по платежната сметка сумата на платежната операция и всички свързани с нея такси (ако има такива); и

3.9.2. безусловно се съгласява и нарежда на Дружеството да задължи платежната му сметка със сумата на платежната операция, ведно с всички дължими такси съгласно Тарифата, което води до намаляване на разполагаемите средства по платежната сметка

3.9.3. **(Нов, считано от 20.01.2022 г.)** Клиентът дава изричното си и неотменимо писмено съгласие и упълномощава Дружеството служебно да събира всички дължими от Клиента такси, съгласно Тарифата, от всяка негова сметка открита при Дружеството. При липса на разполагаеми средства по дадена сметка Дружеството събира изискуемите си вземания от разполагаемите средства по всяка друга сметка на Клиента, открита при него, за което с подписването на този Рамков договор Клиентът дава изричното си съгласие

3.10. **Разрешаване на операции и оттегляне на съгласието.** Дружеството осигурява на разположение на Клиента действащата Тарифа, настоящия Рамков договор, приложими за съответната платежна услуга и/или платежен инструмент, с които той следва да се запознае предварително преди разрешаването (даване на нареждане/съгласие) за изпълнение на платежна операция или поредица от операции, така че да осигури на Дружеството цялата необходима за точното

изпълнение на платежното нареждане информация. При необходимост Дружеството информира Клиента и изисква от него и друга информация, която е от значение за изпълнение на платежната операция, отчитайки спецификата ѝ.

3.11. Съгласието/нареждането на Клиента за изпълнение на платежна операция може да бъде дадено по електронен път по някой от поддържаните от платформата Рилла технически средства за това (напр. мобилно приложение), чрез картов платежен инструмент, свързан с платежната сметка или чрез други средства за дистанционна комуникация уговорени между Дружеството и Клиента и ако са изпълнени нормативните изисквания за това. Клиентът е длъжен да предприеме всички необходими действия за избягване на грешки при даване на нареждане и за избягване на измами. Съгласието може също така да бъде потвърдено и парола, кодове и/или чрез други средства за установяване на идентичността на клиента. Съгласие, дадено на представител на Дружеството, се счита за дадено на Дружеството. Съгласието за извършване на платежна операция или няколко платежни операция може да бъде предоставено и чрез получателя или доставчик на услуга по инициране на плащания. За точното изпълнение платежното нареждане/съгласие трябва да съдържа коректно посочен уникален идентификатор на платежната сметка на получателя, съответно на Клиента, както и данни и информация съобразно изискванията за изпълнение на съответната платежна услуга, описани в настоящия Рамков договор и/или визуализирани в съответния интерфейс на платформата Рилла, в който се дава съгласие за изпълнение на платежна операция.

3.12. С потвърждаване на нареждането/съгласието в интерфейса на платформата Рилла Клиентът потвърждава, че данните и информацията, съдържащи се в него, са верни, точни и пълни. Дружеството не носи отговорност за неизпълнение или неточно изпълнение на платежна операция при неточност на посочения от Дружеството уникален идентификатор. Това потвърждение се счита за момент на получаване на платежното нареждане от Дружеството по смисъла на чл. 83 от ЗПУПС.

3.13. Наредането или съгласието на Клиента може да бъде отеглено от него по всяко време, но не по-късно от момента, в който платежното нареждане е получено от Дружеството и е станало неотменимо съгласно чл. 85 от ЗПУПС. Платежни нареждания с бъдещо или периодично изпълнение могат да бъдат оттегляни най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за изпълнението им. Оттеглянето на нареждане или съгласие след като е станало неотменимо е възможно единствено при изричното писмено съгласие на Дружеството за това. Когато платежната операция се извършва по инициатива на доставчик на услуги по инициране на плащане или от получателя, или чрез него, Клиентът не може да отменя платежното нареждане, след като е дал съгласие на доставчика на услуги по инициране на плащане да иницира платежната операция или след като е дал своето съгласие за изпълнение на платежната операция в полза на получателя.

3.14. Изпълнение на платежни операции. Дружеството изпълнява платежна операция (поредица от платежни операции) въз основа на надлежно подадено платежно нареждане (съгласие/искане или друго разрешение за изпълнението на операцията)

във форма и със съдържание съгласно действащите регулации, изискванията на Дружеството и конкретно договорените условия. Съгласието на Клиента се дава преди изпълнението на платежната операция, освен ако за конкретната платежна операция е уговорено друго. Съгласието за изпълнение на платежна операция или поредица от платежни операции се дава по реда и начина, описани в настоящия Рамков договор.

3.15. Платежните нареждания и съгласия се изпълняват в хронологичния ред на получаването им от Дружеството, при спазване на изискванията на глава четвърта от ЗПУПС. В случай, че е подадено нареждане или съгласие с бъдеща дата на изпълнение, то те се изпълняват в хронологичния ред на получаването им при настъпване на съответната дата преди всички останали нареждания, постъпили на тази дата.

3.16. Платежно нареждане или съгласие се изпълнява само до размера на разполагаемата наличност по платежната сметка или предоставен по нея кредитен лимит (кредитна линия), ако има такъв, като се вземат предвид и свързаните с платежната операция разноски, такси и комисионни, определени в Тарифата. В допълнение, с разполагаемите средства по платежната сметка, могат да се извършват платежни операции рамките на лимитите, посочени в Тарифата. Дружеството не изпълнява частично платежни операции по отделни платежни нареждания. Дружеството не изпълнява платежни нареждания в случай, че е получено заповорно съобщение за съответната сметка при производство по принудително изпълнение или наложена обезпечителна мярка срещу Клиента.

3.17. В случай че не са налице предпоставките по т. 3.16, Дружеството отказва изпълнението на платежното нареждане. Дружеството може да откаже изпълнение на платежно нареждане и в случай на законодателни ограничения, приложимите правила за изпълнение на съответната платежна операция, условията на водене и опериране с платежната сметка, както и ако са налице неточности или пропуски в платежното нареждане или в съпровождащите го документи. В случай на отказ Дружеството уведомява Клиента по предвидения в настоящия Рамков договор ред и при спазване изискването на чл. 84 от ЗПУПС.

3.18. Платежно нареждане, чието изпълнение е отказано, се счита за неполучено за целите на чл. 87, ал. 2-6, чл. 91, 92 и 93 от ЗПУПС.

3.19. Срок за изпълнение и вальори. Когато Дружеството действа в качеството си на доставчик на платежни услуги на платеца, осигурява заверяването на платежната сметка на доставчика на платежни услуги на получателя със сумата на платежната операция не по късно от 1 (един) работен ден след датата на получаване на платежното нареждане освен в случаите, когато са необходими допълнителни документи и/или информация от Клиента съобразно спазване на ЗМИП.

3.20. Платежните нареждания, предоставени от Клиента на Дружеството до 15:00 часа се изпълняват с вальор в същия ден и сроковете за изпълнението им започват да текат от този ден. Платежните нареждания, предоставени от Клиента на Дружеството след този час се считат за приети на следващия работен ден и обработват с вальор следващия работен ден. Платежни нареждания, подадени в неработен ден, се считат за приети и се обработват с вальор първия работен ден след подаването им. Платежни

нареждания и съгласия, които трябва да бъдат изпълнени в неработен ден, се обработват с вальор първия работен ден след деня, в който е посочено от Клиента да бъдат изпълнени.

3.21. Когато Дружеството действа в качеството си на доставчик на платежни услуги на получателя, платежната сметка на Клиента се заверява със сумата по платежната операция не по-късно от работния ден, в който сметката на Дружеството е заверена с тази сума и Дружеството е получило необходимата за изпълнение на превода информация.

3.22. В изключение от горните правила, когато платежните сметки на платеца и на получателя са открити при Дружеството или платецът е получател (превод между собствени сметки), вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя винаги е същият работен ден.

## **4. Валута, такси, обменни курсове и погасяване на задължения**

4.1. Валутата, в която се открива платежната сметка се избира от Клиента в платформата Рилла при заявяването на откриването на съответната сметка измежду поддържаните от платформата валути (към датата на текущата редакция на настоящия Рамков договор единствената поддържана валута е български лев). Разполагаемите средства, както и всички суми за изпълнени платежни операции, такси, лихви и задължения се посочват от Дружеството в месечното извлечение в съответната валута на платежната сметка, от която са изпълнени.

4.2. При извършване на платежни операции във валута, различни от валутата на платежната сметка, задълженията се превалутират като се трансформират в избраната валута по обявения към момента на попълване на платежното нареждане в платежната форма курс „Купува”/”Продава” за деня на вальора на операцията. Ако за целите на превалутирането при прилагането на обменен курс за съответния ден се получи число с повече от два знака след десетичната запетая, то това число се закръгля, като цифра по-малка от пет се закръгля надолу, а цифра равна или по-голяма от пет се закръгля нагоре.

4.3. Всички такси, дължими от Клиента във връзка с откриването, поддържането, извършването на платежни операции с платежните инструменти и затварянето им, на платформата Рилла са изчерпателно посочени в Тарифата, представляваща неразделна част от Рамковия договор.

4.4. Дължимите от Клиента лихви, такси, неустойки във връзка с усвояването на предоставени му кредитен лимит по платежната сметка (ако има такъв) са предмет на договора за кредит между него и съответния кредитодател. Погасяването на задълженията по договора за кредитна линия се извършват от Клиента чрез запазване на средства по платежната му сметка с отрицателно салдо. Клиентът декларира, че разбира и се съгласява, че при сключване на анекс към договора за кредит за промяна на условията по предоставения му кредит, кредитодателят предоставя на Дружеството информация в реално време за това, което води до съответно актуализиране на кредитния лимит по платежната сметка. Клиентът

декларира, че разбира и се съгласява, че Дружеството не носи отговорност спрямо него в отношенията на Клиента със кредитодателя по договора за кредитна линия.

## **5. Ред за осъществяване на комуникация между страните**

5.1. Клиентът декларира, че разбира и се съгласява, че цялата комуникация във връзка с платформата Рилла ще се извършва чрез представителя на Дружеството, който оперира технически платформата. Клиентът получава текуща информация на български език за извършените с платежните инструменти платежни операции на дълготраен носител в електронен вид по неговия профил в мобилното приложение платформата Рилла. В мобилното приложение на Клиента се публикува и друга информация и съобщения до него, включително уведомления за изменения на Рамковия договор или Тарифата. Клиентът е длъжен периодично, но не по-рядко от веднъж седмично, да посещава своя профил в мобилното приложение и да се запознава с публикуваната там информация. Информацията може да бъде предоставена и на чужд език за улеснение на Клиента, като в случай на несъответствия между различни езикови версии, водеща е българската версия на информацията и документите.

5.2. При изрично писмено поискване от страна на Клиента, веднъж месечно безплатно му се предоставя Месечно извлечение в електронна форма, което включва подробна информация за всички платежни операции, извършени с платежните инструменти през предходния месец и дължимите такси и лихви, както и уведомления до Клиента.

5.3. За извършените с платежните инструменти операции Клиентът може да се абонира за получаване на пуш нотификации в мобилното приложение, и/или СМС на мобилния номер, посочен като номер на Клиента в платформата Рилла. От този момент Клиентът се счита за надлежно уведомен за извършените платежни операции и започват да текат сроковете за оспорване на операции. Клиентът се счита за надлежно уведомен за извършените платежни операции и в случай на неизпълнение на задължението си за уведомяване по т. 5.4, изр.3.

5.4. Клиентът може да се информира за платежните операции и чрез обаждане от мобилния си телефон до посочения от Дружеството номер, както и чрез мобилното приложение на платформата Рилла. Клиентът се задължава да поддържа винаги активен и в свое ползване мобилния номер, регистриран в платформата Рилла. В случай на промяна, преустановяване на ползването или каквото и да било спиране на този номер Клиентът се задължава незабавно писмено да уведоми Дружеството. В противен случай поведението на Клиентът представлява груба небрежност по смисъла на чл.80, ал.3 от ЗПУПС и Дружеството не носи отговорност за каквото и да е вреди, независимо от размера им, претърпени от Клиента при неразрешени платежни операции или поради невъзможност да бъдат му изпращани уведомления.

5.5. Клиентът може във всеки един момент да се информира за актуалната редакция на Общите условия и Тарифата на Интернет страницата на платформата Рилла, в съответствие с изискванията на чл.61 от ЗПУПС, както и може да поиска по всяко време

посочените документи да му бъдат изпратени на траен носител по електронната поща (e-mail).

5.6. Уведомленията във връзка с използването на платежните инструменти се правят от Клиента: по телефон 070020240 или чрез формата за контакт в индивидуалния профил на клиента в платформата Рилла.

5.7. Дружеството предоставя информация за наличните сметки и ползваните от него платежни услуги на починал Клиент само на неговите наследници, след представяне в оригинал на акт за смърт и удостоверение за наследници на починалото лице, а за наследниците по завещание, след обявяването на завещанието по предвидения в Закон за наследството ред и представяне на копие от него. За всички останали въпроси, които могат да възникнат, включително и за разпоредителните действия с тези сметки, се прилагат изискванията на действащото българско законодателство.

5.8. При регистриране в мобилното приложение Клиентът посочва постоянен адрес за контакт, както и всеки адрес на територията на страната или в чужбина, който може да има значение при осъществяване на взаимоотношенията с Дружеството. При промяна на адреса на постоянното си местоживеее, имейл (e-mail), мобилен телефонен номер и/или на други данни, посочени в договора, Клиентът е длъжен да незабавно писмено да уведоми Дружеството за това обстоятелство. В противен случай всички уведомления, покани, съобщения, кодове и др., изпратени от Дружеството на последния посочен от Клиента адрес/имейл/мобилен телефонен номер, се считат за връчени. Дружеството не носи отговорност пред Клиента за причинени вреди в случаите на неуведомяване или получено ненавремененно уведомление

## **6. Защитни мерки и отговорност**

6.1. Дружеството носи пълна отговорност за точното изпълнение на платежните операции, при условията на чл. 91, 92, чл. 93, ал. 1 и чл. 94 от ЗПУПС.

6.2. При осъществяване на достъп до платежните инструменти или извършване на платежни операции с тях, Дружеството прилага технически средства за установяване на идентичността на Клиента, като генерира OTP (еднократна парола) за потвърждение на съответното действие, който се изпраща на регистрирания в платформата Рилла номер на Клиента. OTP е специфична за конкретната операция и става невалидна, в случай на промяна на който и да е параметър от операцията – получател, сума или основание. В това случай за променената операция се генерира нов OTP за потвърждението ѝ. В случай, че Клиентът е загубил своя телефон или го е предоставил на трето лице, в резултат на което бъде осъществена неразрешена платежна операция, е налице груба небрежност от страна на Клиента и Дружеството не носи отговорност за произтичащите от такива неразрешени операции загуби за клиента.

6.3. В случаите, когато Дружеството носи отговорност за неизпълнена или неточно изпълнена операция, то осигурява на разположение на Клиента сумата по платежната операция и когато е приложимо възстановява платежната сметка в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на операцията. Дружеството носи

отговорност пред Клиента само за преките загуби и щети, понесени в резултат от неизпълнението (т.е. до размера на платените от него такси и други разходи), като се изключва всяка последваща загуба.

6.4. Дружеството не носи отговорност за платежна операция, изпълнена в съответствие с посочения от Клиента уникален идентификатор, който е неточен. В тези случаи Дружеството в рамките на дължимата грижа да полага усилия за възстановяване на сумата по платежната операция, за което Клиентът дължи такса съгласно Тарифата.

6.5. Дружеството не носи отговорност в случаите на форс мажор, извънредни и непредвидени обстоятелства извън контрола на Дружеството, последиците, от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато Дружеството е действала в изпълнение на нормативно установено задължение според право на Европейската общност или законодателството на Република България.

6.6. При съмнение за неоторизиран достъп до сметката или Картата му, Клиентът е длъжен незабавно да уведоми Дружеството. Също така в случай на изгубване, кражба на Карта или на мобилен телефон, който служи за установяване на идентичността на Клиента в платформата Рилла или неоторизираното му използване от трето лице, извършване на операция с платежен инструмент, която не е одобрена от Клиента или използване по друг неправилен начин и други рискове (неправомерно използване), Клиентът се задължава да уведоми незабавно Дружеството по някой от начините по т.5.5. Дружеството блокира достъпа до цялото мобилно приложение, включително платежната сметка и Картата, незабавно след получаване на уведомлението.

6.7. В случай на нарушение от страна на Клиента, на която и да било от разпоредбите на настоящия Рамков договор, Дружеството може по своя свободна преценка да блокира използването на платежен инструмент до отстраняване на причината за блокирането.

6.8. Дружеството блокира платежната сметка и/или Карта при: (1) неизпълнение на Рамковия договор от Клиента; (2) съмнение за злоупотреби със сметката или Картата от страна на трети лица по получена от други трети лица информация за възможна злоупотреба с платежен инструмент (3) получаване на уведомление от кредитодателя, че Клиентът не погасява дължимите вноски по предоставения му кредит по платежната сметка; (4) три последователни неуспешни опита да се въведе валиден ПИН код за плащане с Карта. (5) липса на предоставен актуален документ за самоличност на Клиента.

6.9. Дружеството си запазва правото да изисква от Клиента допълнителна информация, декларации, въпросници и/или документи по повод извършването на конкретна платежна операция, в изпълнение на законодателството във връзка с мерките против изпирането на пари и борба с тероризма, както и вътрешните правила на Дружеството в тази връзка. В случай на отказ от страна на Клиента за съдействие при изпълнение на дадените указания, както в случаите, в които предприетите действия са в нарушение на изискванията от закона и практиките на Дружеството,





Дружеството, както е предвидено в т. 6.6, представлява груба небрежност.

6.14. След надлежно уведомяване по реда на т. 5.5, Клиентът не понася никакви имуществени вреди, настъпили след уведомяване на Дружеството и произтичащи от осъществен неоторизиран достъп до платежна сметка или Карта, в резултат на използването на изгубено, откраднато или незаконно присвоено устройство за установяване на идентичността на клиента, с изключение на случаите, когато Клиентът е действал чрез измама или при груба небрежност.

6.15. **Коригиране на грешки.** Клиентът е длъжен да уведоми Дружеството без неоснователно забавяне веднага след като е узнал за неразрешена или неточно изпълнена платежна операция, както е дефинирана в чл. 96 на ЗПУПС, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му. Клиентът се счита за узнал за неразрешената или неточно изпълнената платежна операция най-късно с информирането му по реда на т. 5.3 по-горе.

6.16. Дружеството коригира платежната операция само ако Клиентът е направил уведомлението по реда на предходната т. 6.15. Когато Дружеството носи отговорност пред Клиента в качеството му на платец за неточно изпълнена платежна операция, при която средствата погрешно са постъпили по чужда сметка, Дружеството има право да поиска от доставчика на платежни услуги на получателя извършване на служебен коригиращ превод от сметката на получателя, по която погрешно са постъпили средствата, в срок до 5 работни дни от датата, на която Дружеството е възстановило сумата на неточно изпълнената платежна операция по сметката на Клиента, но не по-късно от един месец, след като е било уведомено от него или по друг начин за неточно изпълнената платежна операция

6.17. Когато Дружеството действа в качеството доставчик на платежни услуги на Клиента в качеството му на получател на неточно изпълнената платежна операция, в срок до 5 работни дни от получаване на искане от доставчика на платежни услуги на платеща извършва коригиращ превод от платежната сметка на Клиента по сметка на доставчика на платежни услуги на платеща, за което Клиентът дава изричното си съгласие.

6.18. Извършването на коригиращите преводи става при условие, че по платежната сметка на платеща на неточно изпълнената платежна операция има достатъчна наличност за извършване на коригиращата операция. Ако това условие не е налице и коригиращ превод не бъде извършен, отношенията между платеща и получателя се уреждат по общия ред, като Дружеството оказва съдействие на Клиента за упражняване на правата му.

6.19. **Отговорност за неразрешени операции.** Клиентът има право да оспори и да поиска коригиране на дадена платежна операция пред Дружеството, като следва да уведоми последния без неоснователно забавяне, след като е узнал за съществуването на такава платежна операция, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаването на платежната му сметка, ако счита, че операцията не е коректно отразена в системата на Дружеството или в случай, че Клиентът твърди, че изобщо не е осъществявал такава платежна операция. Оспорването става чрез искане до Дружеството съобразно

необходимите процедури, предоставени като информация към клиента, където се съдържа подробно описание на обстоятелствата във връзка с оспорваната платежна операция. В тези случаи Дружеството носи отговорност по чл.91, 92, 93 ал.1 от ЗПУПС. Клиентът губи описаните в настоящата точка права, ако не е уведомил Дружеството за неразрешената или неточно изпълнена платежна операция при условията на настоящата точка. Смята се, че Клиентът е узнал за неразрешената или неточно изпълнена платежна операция съгласно т. 5.3 от настоящите Условия

6.20. Оспорване може да се прави поради грешка или нередовност в данните, посочени в Профила на Клиента в мобилното приложение, която се дължи на грешно отразяване при Дружеството или в случаите, когато Клиентът твърди, че не е разрешавал изпълнението на платежната операция или че е налице неточно изпълнена платежната операция. В тези случаи се прилага чл.78 от ЗПУПС.

6.21. В случай, че платежната операция е по плащане, иницирано от получателя, Клиентът може да поиска възстановяване на сума по изпълнена операция, при условията на чл.82 от ЗПУПС, когато операцията е извършена след оттегляне на съгласието за нея от Клиента към съответния търговец или операцията е на стойност, която е различна от стойността, за която Клиентът е дал своето съгласие.

6.22. В случай че Дружеството не установи безспорно автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране, осчетоводяването, както и че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък, стойността на оспорената транзакция се възстановява незабавно не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязал или е бил уведомен за операцията, освен когато Дружеството има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това. Когато е необходимо, доставчикът на платежни услуги на платеца възстановява платежната сметка на платеца в състоянието, в което тя би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция, като с нея се увеличава размерът на разполагаемите средства по платежната сметка. 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.

6.23. Дружеството носи отговорност съгласно настоящия Рамков договор и правилата на ЗПУПС за точното изпълнение на платежните операции спрямо Клиента. Дружеството не носи отговорност в случай на отказ от страна на трети лица да приемат плащане с Картата или, ако иницирано от Клиента плащане не може да бъде извършено с Картата по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Дружеството. В случай, че отказът на трети лица да приемат плащане с Картата е в противоречие с правата на Клиента по Регламент (ЕС) 2015/751 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2015 г. относно обменните такси за платежни операции, свързани с карти (ОВ, L 123/1 от 19 май 2015 г.), наричан по-нататък „Регламент (ЕС) 2015/751“, Дружеството ще съдейства на Клиента за налагане на санкции на нарушителите, след получаване на информация за случая. Съгласно Регламент (ЕС) 2015/751 е забранено налагане на дискриминационни такси или отказ за приемане на плащане с Картата, ако съответният търговец е обозначил със стикери,

че приема плащания с карти от съответната Международна картова организация.

6.24. Дружеството обработва личните данни в съответствие с Общия регламент относно защита на данните. Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на Дружеството, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Политиката за поверителност, която е налична на интернет страницата на платформата Рилла.

## **7. Срок, изменение и прекратяване на Рамковия договор и условията**

7.1. Дружеството има право да извършва едностранно промени в Рамковия договор или Тарифата, като предостави промените на Клиента на траен носител, чрез публикуване в Интернет страницата на платформата Рилла най-малко два месеца преди датата, на която промените ще влязат в сила. Когато промените в лихвените проценти, обменните курсове или дължимите такси и комисиони са по-благоприятни за Клиента, те се прилагат без предварително уведомление от страна на Дружеството.

7.2. Счита се, че Клиентът е приел промените по т.7.1, освен ако преди датата на влизането им в сила е уведомил Дружеството, че не ги приема. Ако не приема промените, Клиентът има право да прекрати рамковия договор по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноси и обезщетения и без да спазва срока за предизвестие.

7.3. Рамковият договор е безсрочен и има действие до прекратяването му от някоя от страните. Рамковият договор може да бъде прекратен по всяко време както следва:

7.4. С едномесечно писмено предизвестие от Клиента до Дружеството, при условие, че Клиентът е погасил изцяло всички свои задължения към Дружеството по настоящия договор и към кредитодателя по договора за кредит (ако има такъв).

7.5. С двумесечно писмено предизвестие от Дружеството до Клиента, което се предоставя на Клиента на дълготраен електронен носител; или

7.6. С уведомление от Дружеството до Клиента с незабавно действие

7.6.1. в случай на неизпълнение на някое от задълженията на Клиента по Рамковия договор или неизпълнение от какъвто и да е характер от страна на Клиента по договора му с кредитодателя (ако има такъв), за което Дружеството е получило писмено уведомление от кредитодателя.

7.6.2. (Нов от 20.01.2022 г.) С постъпване на писмено уведомление от назначен попечител и получено съдебно решение, от което е видно, че Клиентът е поставен под запрещение,

## **8. Ред за правна защита**

8.1. В случай че Клиентът има оплаквания или възражения, свързани с

предоставяните от Дружеството услуги по настоящия договор, той може да подаде по електронен път на адреса на Дружеството или във формуляра в платформата Рилла, която съдържа подробно описание на фактите и обстоятелствата, които според Клиента са основание за неговата претенция. Дружеството обработва жалбата в срок от 14 работни дни от получаването ѝ и изпраща на Клиента официалното си писмено си становище по нея. По изключение, когато Дружеството не може да се произнесе в срока по предходното изречение по независещи от него причини, той е длъжен да изпрати на Клиента отговор, в който ясно да посочи причините за забавата, както и срока, в който ползвателят на платежни услуги ще получи решението му по жалбата. Във всички случаи срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.

8.2. Ако Дружеството не се произнесе в срока по т.8.1 или становището му не удовлетворява Клиента, той може да отнесе спора за разглеждане от Помирителна комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите на адрес: пл. „Славейков“ 4А, ет. 3, София 1000, тел. +359 2 933 05 77, факс +359 2 988 42 18 или по електронен път чрез онлайн формуляр на интернет страницата на Комисията за защита на потребителите: [www.kzr.bg](http://www.kzr.bg), както и посредством Платформата за разрешаване на потребителски спорове на [es.europa.eu/consumers/odr](http://es.europa.eu/consumers/odr).

8.3. За неуредени в настоящия Рамков договор въпроси се прилага действащото право на Република България. Всички спорове между Клиента и Дружеството, които не могат да бъдат уредени по съгласие между тях или чрез извънсъдебната процедура, описана в т. 8.2, се решават от компетентния български съд.

Тарифата е налична на следния линк: <https://rilla.one/bg/documents/tariff>

Настоящата редакция на Рамковия договор е в действие, считано от 2.11.2020 г., изм. на 12.07.2021 г., изм. на 01.10.2021 г. и последно изменен на 20.01.2022 г.