

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА МЕЖДУНАРОДНИ ДЕБИТНИ КАРТИ MAESTRO

Предмет

Чл. 1. Настоящите Общи условия (по-долу наричани за краткост „Общите условия“) имат за предмет уреждане на отношенията между „Търговска банка Д“ АД, (наричана по-долу „Банката“, „Издателят“ или „Банката-издател“), дружество, вписано в Търговския регистър и регистър на ЮЛНЦ към Агенцията по вписванията с ЕИК 121884560, със седалище и адрес на управление: град София 1606, СО - район Красно село, бул. „Ген. Тотлебен“ № 8, с Лиценз за извършване на банкова дейност № Б 21 и Заповед РД 22-2264/16.11.2009 г. на БНБ, чийто компетентен орган отговорен за надзора спрямо Банката е БНБ, с електронен адрес за връзка www.dbank.bg, ел. поща: dbank@dbank.bg, телефон (+359 2) 4641 171, факс: (+359 2) 989 48 48, телефон за блокиране на банкови карти: в работно време (+359 2) 4641 171, в извънработно време (+359 2) 870 51 49 Титуляря на картова платежна сметка и **Оправомощения ползвател** във връзка с издаването и обслужването на Международна дебитна карта **Maestro**, наричана тук по-долу „Карта“. Тези Общи условия представляват неразделна част към Договора за издаване и обслужване на Международна дебитна карта **Maestro** на „Търговска банка Д“ АД (наричан по-долу „Договорът“).

Международна дебитна карта Maestro.
Титуляр на картова платежна сметка.
Оправомощен ползвател. ПИН.

Чл. 2. (1) Международна дебитна карта Maestro е вид платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на Оправомощения ползвател на платежни услуги (Оправомощения ползвател), за отдалечен достъп до платежна сметка и/или до предварително определен кредитен лимит, договорен между Титуляря на картовата платежна сметка и Банката и служи за извършване на платежни операции в страната и чужбина. **Основна Международна дебитна карта Maestro** е карта, издадена въз основа на Договор, сключен между Банката и Оправомощения ползвател, който е и Титуляр на Сметката. **Допълнителна Международна дебитна карта Maestro** е карта, издадена въз основа на Договор, сключен между Банката, Титуляря на сметката и Оправомощения

ползвател на допълнителната карта, който не е титуляр на сметката и който съгласно Договора има право посредством използване на Картата да се разпорежда със средствата по Сметката. **Фирмена Международна дебитна карта Maestro** е карта, издадена въз основа на договор, сключен между Банката, Титуляр на сметка (юридическо лице) и Оправомощения ползвател на фирмена дебитна карта (физическо лице), който съгласно Договора за издаване и обслужване на Международна дебитна карта **Maestro** има право посредством използване на Картата да се разпорежда със средствата по Сметката.

(2) **Оправомощен ползвател** е физическо лице, ползвател на платежни услуги, на което се издава основна или допълнителна Международна дебитна карта **Maestro** и с което се сключва Договор за издаване и обслужване на Международна дебитна карта **Maestro**.

(3) **Титуляр на картова платежна сметка (Титуляр)** е физическо лице или юридическо лице, на което Банката открива картова платежна сметка.

(4) **Картова платежна сметка (сметка)** е вид банкова сметка, водена от Банката на името на титуляря, по която са издадени една или повече Карти и по която се отчитат платежни операции, извършени с Картата/тите, погасяването на главницата, лихвите, таксите и комисионите и всички задължения на Титуляря към Банката във връзка с издаването и използването на Картата, кредитите, ако има предоставени такива по сметката, както и платежни услуги, описани в чл.5 от Рамковия договор за предоставяне на платежни услуги от „Търговска банка Д“ АД. Отношенията между Титуляря/Оправомощения ползвател и Банката във връзка с откриването и воденето на сметката се уреждат от действащия между страните Рамков договор за предоставяне на платежни услуги на Банката, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на юридически лица и еднолични търговци.

(5) Неразделна част към **Договора за издаване и обслужване на Международна дебитна карта Maestro (Договор)** са следните документи: Заявление за издаване на Международна дебитна карта **Maestro**, Общи условия за издаване и ползване на Международна дебитна карта **Maestro** на „Търговска банка Д“ АД, Рамков договор за предоставяне на платежни услуги от Банката и действащата Тарифа за таксите и комисионите



на Банката (за краткост наричана „Тарифата“) в частта ѝ относно таксите и комисионите, приложими към издаването и ползването на дебитни карти и поддържането на разплащателни и спестовни сметки, лихвения бюлетин и Тарифа за лихвите по разплащателни, депозитни и други сметки в национална и в чуждестранна валута на Банката. Договорът се счита за сключен от датата на подписването му, след като Оправомощеният ползвател предварително се е запознал с Рамков договор за предоставяне на платежни услуги от „Търговска банка Д“ АД и настоящите Общи условия за издаване и ползване на Международна дебитна карта **Maestro**. Преди подписването на Договора Оправомощеният ползвател получава настоящите общи условия и Рамков договор за предоставяне на платежни услуги от „Търговска банка Д“ АД.

(6) **“Тарифа”** е Тарифата за такси и комисиони на „Търговска банка Д“ АД, приета от Управителния съвет на Банката, заедно с всички нейни изменения и допълнения към датата на нейното приложение, която се обявява на видно място в офисите на Банката и на Интернет страницата на Банката www.dbank.bg.

(7) **“Минимален неснижаем остатък”** е сума, изисквана от Банката като минимално поддържано салдо, което се блокира по сметката, докато картата свързана с тази сметка, е валидна. Минималният неснижаем остатък се включва в салдото по сметката, но се приспада от сумата, която може да се ползва с картата.

(8) Банката си запазва правото да откаже издаването на карта по заявление на Клиент, без да посочва основанията за това. Картата се получава от Оправомощения ползвател лично в офиса на Банката, в който е подадено Заявлението за издаване на картата. Банката може, въз основа на изрично писмено заявление на Оправомощения ползвател и при заплащане от страна на последния на дължимите за това разноски, да изпраща чрез куриер или по поща карта само в замяна на вече предоставена и ползвана такава, чийто срок на валидност е изтекъл, както и в други случаи на преиздаване на карта. Оправомощеният ползвател не може да използва картата след изтичане на срока на нейната валидност, респ. след обявяването ѝ за невалидна, или след датата на прекратяване на Договора.

(9) Банката издава Международна дебитна карта **Maestro** със срок на валидност, посочен

на лицевата страна на картата. Името на Оправомощения ползвател, номерът на картата и датата на изтичането на срока на валидност на картата са изписани на лицевата страна на картата.

(10) С Международна дебитна карта **Maestro** могат да се извършват операции на територията на страната и в чужбина.

(11) При заявление на Титуляря на картовата платежна сметка Банката издава и допълнителни дебитни карти на негово име или на посочено от него трето лице – Оправомощен ползвател, което се легитимира с документ за самоличност. Ако Титулярят пожелае издаване на допълнителна карта след издаването на основната, между него, Банката и Оправомощения ползвател се сключва Договор. Операциите по допълнителните карти се обслужват от картовата платежна сметка, обслужваща основната Международна дебитна карта **Maestro**.

(12) **Терминално устройство АТМ**, „АТМ“ или „банкомат“ (Automatic Teller Machine) представлява устройство за теглене на пари в брой, плащане на услуги, извършване на преводи между сметки, на справочни и други платежни и неплатежни операции.

(13) **Терминално устройство ПОС** или само „ПОС“ (Point of Sale, Point of service) представлява устройство, чрез което се извършва плащане на стоки и услуги или получаване на пари в брой чрез използване на банкова карта.

(14) **ПИН код** или само „ПИН“ представлява най-малко четирицифрен личен номер, който се предоставя на всеки Оправомощен ползвател, въвежда се в съответното устройство преди извършване на операцията от страна на картодържателя и служи за идентифициране на последния.

(15) **MasterCard ID Check** представлява функционалност на **MasterCard**, целяща обезпечаване сигурността на плащанията в интернет с банкова карта, посредством задълбочено двуфакторно идентифициране на Оправомощения ползвател и потвърждаване на трансакции, извършени от него при интернет търговци, участващи в програмата **MasterCard ID Check**. Ползването на услугата **MasterCard ID Check** е регламентирано в Общите условия за ползване на услугата **MasterCard ID Check** за карти **Maestro/MasterCard**.

Чл. 3. (1) Банката издава Международна дебитна карта **Maestro** до 10 (десет) работни дни от получаване на Заявление за издаване на Международна дебитна карта **Maestro** и я предава лично на Оправомощения ползвател



заедно със запечатан плик с персонален идентификационен номер (ПИН), освен в случаите на подновяване на картата. ПИН кодът служи за идентифициране на Оправомощения ползвател. Картата може да се използва само със собствения ПИН. ПИН се генерира при условия на пълна сигурност и се предава лично на Оправомощения ползвател в запечатан плик в банковия офис, в който Договорът е сключен. Банката осигурява запазването в тайна на ПИН от неоторизирани лица до предаването му на Оправомощения ползвател.

(2) При получаването на Международна дебитна карта **Maestro** и плика с ПИН, Оправомощеният ползвател проверява цялостта на плика с ПИН и съответствието между номера, отпечатан на лицевата страна на картата, и посочения номер на карта на плика с ПИН.

(3) При съответствие Оправомощеният ползвател се подписва на обратната страна на картата в полето за оторизиран подпис в присъствието на служител на Банката и потвърждава получаването им с подписа си на определеното за целта място в Заявлението.

(4) При несъответствие между номера, отпечатан на лицевата страна на картата, и този, посочен на плика с ПИН, Оправомощеният ползвател отказва приемането им.

(5) Банката се задължава в 10-дневен срок да издаде за собствена сметка нова дебитна карта с нов ПИН.

(6) Издадена Международна дебитна карта **Maestro** и плик с ПИН се съхраняват в Банката-издател в продължение на три месеца. В случай, че не бъдат потърсени от Оправомощения ползвател в този срок, те се унищожават, а Договорът се счита за прекратен.

(7) Веднага след получаване срещу подпис на картата и плика с ПИН кода Оправомощеният ползвател започва да носи пълна отговорност за опазване на картата и тайната на получената информация касаеща ползването ѝ.

Чл. 4. Оправомощеният ползвател трябва да запомни своя ПИН, след което да унищожи хартиения носител, върху който последният е записан. Оправомощеният ползвател е длъжен да пази ПИН в тайна и да вземе всички необходими мерки срещу узнаването му от други лица. Съхраняването на ПИН под каквато и да било форма, в която разчитането му е възможно, представлява груба небрежност от страна на Оправомощения ползвател. Оправомощеният ползвател има право да

промени своя ПИН чрез ATM устройствата с марката на системния оператор Борица. Оправомощеният ползвател е длъжен да не ползва Картата за никакви противоречащи на закона цели, включително покупка на стоки и услуги, забранени от законите на Република България, или на страната, в която се извършва сделката.

Чл. 5. Международна дебитна карта **Maestro** се използва само от Оправомощения ползвател.

Чл. 6. Международна дебитна карта **Maestro** е собственост на Банката.

Операции

Чл. 7. (1) С Международна дебитна карта **Maestro** могат да се извършват следните операции:

1. Теглене на пари в брой чрез терминални устройства ATM/ПОС, обозначени със знаците на БОРИКА и/или Maestro.
2. Плащане на стоки и услуги чрез терминално устройство ПОС, обозначено със знак на БОРИКА и/или Maestro.
3. Плащане на периодични задължения чрез ATM, свързан с оператора БОРИКА.
4. Плащане в интернет страници при търговци приемащи карти Maestro.
5. Превод между сметки чрез терминално устройство ATM/ПОС, свързано с оператора БОРИКА.
6. Справка по сметка чрез терминално устройство ATM в страната, обозначено със знака на БОРИКА.
7. Смяна на ПИН чрез терминално устройство ATM, свързано към оператора БОРИКА.
8. Ползване на услугите на mobb съгласно абонамента.
9. Други платежни и неплатежни услуги.

(2) В страната с Международна дебитна карта **Maestro** могат да бъдат извършвани всички операции по предходната алинея.

(3) В чужбина с Международна дебитна карта **Maestro** могат да бъдат извършвани операциите по т.т. 1, 2, 4,8 и 9 от ал. 1 по-горе чрез терминално устройство ATM, обозначено със знака на **Maestro**.

(4) Срокът, в рамките на който Банката отразява платежните операции при заплащане на стоки и услуги при търговци и чрез банкомати, е пряко свързан с времето и реда на обработка на трансакционните записи от банките, обслужващи търговските обекти в при които са извършват съответните сделки.

(5) Картата е само техническо средство, опосредстващо разплащането. Банката не е страна в правоотношенията между Оправомощения ползвател и търговците и не



носи каквато и да е отговорност при евентуално неизпълнение, отказ или грешно изпълнение на задълженията от страна на търговците в сделките им с Оправомощените ползватели, като последните нямат право да предявяват към Банката евентуални свои жалби, възражения или претенции, произтичащи от отношенията им с търговците.

(б) Банката осигурява техническа възможност в мрежата от своите банкомати, чрез комбинирано ползване на картата и ПИН на ATM, Оправомощеният ползвател да тегли суми в брой, да извършва тегления на суми от основната и допълнителните сметки, да променя своя ПИН, да прави справка за баланс по сметка и да извършва други операции, както и да нарежда превод на суми между посочените от него в Заявлението за издаване на Международна дебитна карта **Maestro** основна и допълнителни сметки.

Чл. 8. (1) При използване на картата **Maestro** на ATM, същата се поставя в предназначения за това отвор по начин, позволяващ информацията, записана върху картата, да бъде прочетена от устройството. Избира се желаният тип операция, а при теглене на пари в брой се избира исканата сума. Въвежда се ПИН-кодът от клавиатурата. При приключване на транзакцията Оправомощеният ползвател трябва да прибере картата си, банкнотите и отпечатаната разписка, ако е заявил такава. В зависимост от различните видове банкомати и държави последователността на действията извършвани на устройството могат да бъдат различни.

(2) При използване на картата на ПОС устройство, същата се прекарва през четеца на устройството. След набиране на съответната сума, Оправомощеният ползвател въвежда ПИН-кода, ако терминалното устройство е параметризирано да изисква ПИН. Устройството отпечатва разписка за извършената транзакция. Сумата върху разписката трябва да съответства на сумата по сделката. Оправомощеният ползвател полага подпис на единия екземпляр от разписката, който остава при търговеца. Оправомощеният ползвател следва да запази своя екземпляр от получената разписка за справка.

Чл. 9 (1) За операции с Международна дебитна карта **Maestro** Банката определя следните финансови лимити:

1. до размера на разполагаемостта по картовата платежна сметка и/или до размера на договорения неусвоен кредит-овърдрафт. Теглене на суми в брой

посредством карта на банкомат могат да се извършват само за суми, кратни на 10, без да надвишават лимитите.

2. до размера на определените лимити от Банката за транзакциите на ATM и ПОС терминали в страната и чужбина: за една транзакция; за 24 часа; за 7 дни, а също така и за определения брой ползвания: за 24 часа; за седем дни.

(2) Банката може да променя лимитите по т.2 от предходната алинея, за което уведомява Оправомощените ползватели в срок не по-малко от 2 месеца преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила. Банката счита, че Оправомощеният ползвател е приел горепосочените промени, освен ако последният уведоми Банката, че не приема тези промени преди датата, на която промените влизат в сила. В този случай се прилага разпоредбата на чл.62 от ЗПУПС.

(3) Размерът на покритието по ал.1,т.1 по горе се съобщава на оператора Борика, а размера на определените лимити от Банката за транзакциите на ATM и ПОС терминали в страната и чужбина са достъпни за клиентите на Интернет страницата на Банката: **www.dbank.bg**.

(4) Във всеки един момент и без предизвестие до Оправомощения ползвател Банката може да прекрати осъществяването на платежни операции чрез банкомат или временно да преустанови възможността за осъществяване на такива платежни операции, с цел защита интересите на Оправомощения ползвател, както и в случаите, когато Оправомощеният ползвател е нарушил настоящите Общи условия.

(5) В случаите по предходната алинея Банката не носи отговорност спрямо Оправомощения ползвател за каквито и да било загуби или щети.

Чл. 10. (1) За използването на картата **Maestro** Титулярят на картовата платежна сметка заплаща такси съгласно Тарифата за такси и комисиони на Банката.

(2) В случай на необходимост от превалутиране при осчетоводяване на транзакции, извършени в България или в чужбина, Банката прилага курс на MasterCard, за определяне на сума за сетълмент и/или курс „Продава“ на Банката, прилаган в деня на осчетоводяване на съответната операция, за определяне на сумата, с която се задължава картовата платежна сметка на Титуляря. Платежните операции, които се извършват в чужбина, следва да бъдат съобразени с правилата и



изискванията на компетентните местни финансови органи.

(3) Във всички случаи Титулярят на картковата платежна сметка е длъжен да осигури достатъчно средства по сметката, за да погаси и всички задължения по извършени трансакции, както и таксите и комисионните, възникнали от тях или от обслужването на картковата платежна сметка. Размерът на задълженията на Титуляря по картковата платежна сметка се установява въз основа на счетоводните записвания по счетоводните сметки на Банката.

(4) Банката не отговаря при отказ от извършване на наредена с картата трансакция, в случай, че по картковата платежна сметка на Титуляря няма достатъчна наличност.

(5) В случай, че Оправомощеният ползвател не изпълни което и да е свое задължение по договора или по настоящите Общи условия, или договорът бъде прекратен, Банката има право: да блокира картата; да събере служебно, без съдебна намеса, дълга от всички сметки на Титуляря на картковата платежна сметка, за което, с подписване на договора, последният дава изричното си съгласие. В случай, че за събиране на вземанията на Банката се налага превалутиране, Банката прилага референтен курс за съответните валути за деня на операцията.

Карткова платежна сметка

Чл. 11. (1) Оправомощеният ползвател може да тегли касово (прехвърля) суми от сметката без карта във всеки офис на Банката.

(2) Банката има право да подава на лицата/институциите, на които това е необходимо, и в частност на Международната карткова организация MasterCard информация за достъпната наличност по сметката на Титуляря на картковата платежна сметка и за размера на определените трансакционни лимити.

Чл. 12. (допълн. 2018 г., в сила от 06.11.2018 г.)

(1) Титулярят на картковата платежна сметка е длъжен да поддържа постоянно по сметката минимален неснижаем остатък в размер, определен съгласно Тарифата на Банката. Трансакции следва да се извършват, без да се засяга посоченият минимален неснижаем остатък.

(2) Титулярят на картковата платежна сметка е длъжен да поддържа постоянно по сметката си достатъчна наличност за покриване на всички трансакции, извършени с картата и на дължимите във връзка с тях лихви, такси и комисиони, освен в случаите на разрешен по сметката кредит-овърдрафт. Оправомощеният

ползвател може да извършва с картата теглене в брой/ плащане на стоки и услуги в търговски обекти само до размера на разполагаемата наличност по картковата платежна сметка. Картата не дава достъп на Оправомощения ползвател до предварително одобрен от Банката кредит. В случай че в резултат на извършени от Оправомощения ползвател платежни операции с картата по някоя от свързаните с картата основна или допълнителни сметки бъде регистрирано отрицателно салдо, Оправомощеният ползвател се задължава незабавно да внесе по съответната сметка сумата до размера на отрицателното салдо. Отрицателното салдо се разглежда като неразрешен овърдрафт и се олихвява с лихвения процент, приложим за кредит-овърдрафт на физически лица, съгласно Лихвения бюлетин на Банката, увеличен с десет процентни пункта. С подписване на Договора Оправомощеният ползвател дава изричното си съгласие в случаите на формирано по основната или допълнителните карти отрицателно салдо Банката да събира дължимата сума от всички други сметки на Оправомощения ползвател при Банката. При събиране на суми от сметки, които са във валута, различна от валутата на картковата платежна сметка, се прилага обменният курс на Банката за деня. В случай на възникване на неразрешен овърдрафт, който не бъде погасен до 60 дни от датата на неговото възникване, Банката едностранно деактивира картата на Оправомощения ползвател, за което последният с подписване на настоящите Общи условия се счита за уведомен.

Чл. 13. Картковата платежна сметка, се заверява с вальор датата на постъпване на средства по нея.

Чл. 14. Средствата по картковата платежна сметката, се олихвяват съгласно Лихвения бюлетин на Банката на годишна база. Олихвяването се извършва в края на всяка календарна година или при закриване на сметката.

Чл. 15. (1) След извършване на всяка операция с Международна дебитна карта Maestro Издателят осигурява възможност за писмено уведомяване на Оправомощения ползвател най-малко за:

1. вида, датата, часа и номера на операцията, така че Оправомощеният ползвател/Титулярят да може да я идентифицира еднозначно, както и за терминалното устройство, чрез което операцията е била извършена;

2. сумата на операцията, с която е била задължена картвата платежна сметка на Титуляря сметката, включително сумата в чужда валута.

(2) Издателят осигурява възможност за писмено уведомяване на Оправомощения ползвател за всяка извършена операция относно:

1. сумата на таксите и комисионите;

2. обменния курс, използван при операцията с чуждестранна валута.

(3) Предоставянето на отчетна информация за състоянието и операциите по сметката се извършва при условията и по реда, подробно уредени в действащия между страните Рамков договор за предоставяне платежни услуги от "ТЪРГОВСКА БАНКА Д" АД.

(4) Издателят осигурява на Оправомощения ползвател възможност за проверка на последните операции за определен период от време, извършени с картата, както и за салдото по картвата платежна сметка.

Задължения на издателя

Чл. 16. Издателят е длъжен:

1. да не разкрива персоналният идентификационен номер (ПИН) или друг код, освен лично на Оправомощения ползвател;

2. да не изпраща непоискана Международна дебитна карта Maestro, освен когато е в замяна на вече издадена на Оправомощения ползвател;

3. да съхранява в петгодишен срок информацията, която позволява проследяване на операциите, извършени с картата;

4. да снабдява Оправомощения ползвател с информация относно трансакциите, извършени с Картата Maestro, като тази информация, съставена в писмена лесно достъпна форма (включително когато е възможно - чрез електронни средства), съдържа:

а) данни, позволяващи на Оправомощения ползвател, да идентифицира трансакцията, включително при възможност информацията относно търговеца при когото трансакцията е осъществена;

б) размера на трансакцията в лева;

в) всички такси и комисиони, прилагани за определени видове трансакции;

г) обменния курс, използван за конвертиране на трансакции в чуждестранна валута;

5. да осчетоводява ежедневно операциите, инициирани с картата, като задължава картвата платежна сметка със сумата на трансакцията, извършена в страната и чужбина;

6. да обявява картата за невалидна в случай на забравена или задържана карта от АТМ в

чужбина, както и при повредена и унищожена карта. В този случай Банката издава нова Международна дебитна карта Maestro след подадена писмена молба от страна на Оправомощения ползвател. В случай на връщане на картата на Оправомощения ползвател от Банката, обслужваща устройството, Издателят активира картата след подаване на писмена молба от страна на Оправомощения ползвател за поемане на финансовите рискове при ползване на картата.

7. в случай на уведомяване за загубване, кражба, унищожаване, присвояване или неразрешена употреба на картата - да предприеме всяко възможно за него и оправдано действие, за да предотврати съвременно по-нататъшно използване на картата, дори и ако оправомощеният ползвател е действал измамно или с груба небрежност;

8. при поискване, отправено от оправомощения ползвател, в срок до 18 месеца, считано от уведомлението по чл.23, ал.1, т.12 от настоящите Общи условия, да му предостави съответните доказателства, че ползвателят е направил такова уведомление.

Отговорности на издателя

Чл. 17. (1) Банката не носи отговорност за сделки, сключени при използване на Международна дебитна карта **Maestro**.

(2) Банката не е страна в отношенията между Оправомощения ползвател, и оператора на системата ePay.bg, ebg.bg и mob.bg, както и в отношенията между Оправомощения ползвател и търговци, вкл. при извършване на сделки чрез Интернет или мобилен телефон.

(3) Оправомощеният ползвател и Титулярят на картвата платежна сметка са отговорни за всички свои действия и задължения, произтичащи от използването на картата **Maestro**, включително и след прекратяване на Договора.

Чл. 18. Банката не носи отговорност за вредите, причинени при ползването на картата **Maestro**, ако преди получаване на уведомление за изгубена или противозаконно отнета карта добросъвестно е изпълнила нареждане за извършване на операция. В случай, че Издателят е уведомен по реда на настоящите Общи условия, той отговаря за вредите, настъпили в резултат на трансакции с картата, извършени след изтичане на пет часа от уведомяването за он-лайн трансакции.

Чл. 19. Издателят не носи отговорност, ако операция с картата е отказана поради технически или комуникационни причини в



системите на оператори на картови разплащания, други банки или други лица, участващи в платежния процес.

Чл. 20. Банката не отговаря за неизпълнение на задълженията си по Договора, настъпило вследствие на извънредни технически причини, като срив на информационни системи, прекъсване на комуникационни линии, спиране на електрическо захранване и др., както и при извънредни обстоятелства, като стихийни природни бедствия, общонационални стачки, технически повреди извън техния контрол.

Чл. 21. (1) Издателят не отговаря за неизпълнение на задълженията си, ако операцията е извършена чрез терминално или друго устройство, което не е под пряк или изключителен контрол на издателя, както и ако операцията е извършена чрез терминално или друго устройство, което не е одобрено от издателя.

(2) Издателят не отговаря за вреди, причинени в резултат на деактивиране на картата съгласно Договора и настоящите Общи условия.

Чл. 22. (1) (доп. 22.12.2017 г., в сила от 01.03.2018 г.) Издателят блокира картата Maestro:

1. при обективни причини свързани със сигурността на картата;
 2. при съмнения за неразрешена употреба на картата;
 3. при употреба на картата с цел измама;
 4. при значително нараснал риск
- Оправомощеният ползвател да не е в състояние да изпълни задължението си за плащане при карти с предоставен кредит;
5. в случай на нарушаване на настоящите Общи условия;
 6. по заявление на Титуляря или Оправомощения ползвател или изрично упълномощено от Титуляря лице;
 7. служебно – в случай на налагане на запор върху сметката, обслужваща картата;
 8. служебно – в случай на регистриране на нарушения при използването на картата до изясняване на случая;
 9. в случай на злоупотреби от страна на Оправомощения ползвател във връзка със сключването на Договора и/или ползването на Картата (предоставяне на невярна информация при сключване на Договора, всички случаи на неправомерно ползване на картата съгласно относимото законодателство, в това число, но не само, предоставянето на карта и/или ПИН на трето лице и др.);
 10. в случай на злоупотреби от страна на

Оправомощения ползвател при ползване на други продукти на Банката (предоставяне на невярна информация при кандидатстване за други продукти и др.);

11. в случай на злоупотреби с картата от страна на трети лица. Банката има право да блокира картата и при получена от трето лице информация за възможна злоупотреба с Картата.

12. (нова 2018, в сила от 06.11. 2018 г.) В случай на злонамерени действия от страна на Оправомощения ползвател, вкл. в случаите на формиране на неразрешен овърдрафт.

(2) След изясняване на случая Издателят предприема адекватни действия.

(3) В случаите по ал.1, т. 1, 2, 3 и 4, при възможност преди блокирането или най-късно непосредствено след това, Банката информира Оправомощения ползвател за блокирането на картата и за причините наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречещи информирането на Оправомощения ползвател.

(4) (нова, 22.12. 2017 г., в сила от 01.03.2018 г.) Банката служебно деактивира картата в случаите, когато Титулярят поддържа нулево салдо по сметката за срок от пет последователни месеца, както и в случаите, когато сметката е без постъпления за покриване на дължимите към Банката месечни такси съгласно Тарифата на Банката в продължение на пет последователни месеца.

Задължения на Оправомощения ползвател:

Чл. 23. (1) Оправомощеният ползвател се задължава:

1. да използва картата в съответствие с условията за нейното издаване и използване, като си служи с нея лично с грижата на добър стопанин, без да я предоставя за ползване на трети лица, съхранява я надеждно и сигурно, като я опазва от изгубване или унищожаване, счупване, надраскване, демагнетизиране и други подобни действия, правещи я негодна за употреба;
2. да не записва своя ПИН-код по начин, който дава възможност за узнаването му от трети лица, включително върху банковата карта или върху какъвто и да е друг носител, който носи заедно с банковата карта;
3. да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните защитни характеристики на картата;



4. да пази в тайна номера на картата и да не го съобщава на трети лица;
5. своевременно да съобщава на Издателя за промяна на имената, адреса, данните от личната карта или паспорта, и всички други данни, посочени в Заявлението за издаване на Международна дебитна карта Maestro. Ако Оправомощеният ползвател посочи непълен или грешен адрес, както и в случай, че не уведоми писмено Издателя за промяна на своя адрес, всички съобщения и покани, изпратени от Издателя до Оправомощения ползвател се считат за връчени в деня на тяхното изпращане;
6. при получаване на картата да се подпише на определеното за това място (лента за подпис) на обратната страна на картата по начин, съответстващ на подписа върху документа за самоличност, в присъствието на оторизиран служител на Банката;
7. да се подписва върху квитанциите за продажба или авансово теглене на пари в брой, разпечатани от ПОС-терминал по начина, по който се е подписал върху обратната страна на картата, с което удостоверява, че е съгласен с направената трансакция;
8. да се легитимира пред съответния търговец, приемащ плащания с банкови карти;
9. да върне картата в Банката при настъпване на едно от следните събития: повреждане, изтичане на срока на картата или прекратяване на Договора;
10. да поддържа по сметката/сметките си, достатъчен авоар за посрещане на всички плащания, извършени с картата и дължимите на Банката такси и комисиони;
11. да погасява в срок всички свои задължения, произтичащи от използването на картата;
12. в следните случаи да уведоми Банката незабавно след узнаването на:
 - а) загубване, кражба, унищожаване, присвояване или неразрешена употреба на картата;
 - б) извършване на операция с картата, която не е одобрена от Оправомощения ползвател.
 - в) всяка грешка или друга нередност при водене на сметката по която се отчитат трансакциите при използване на картата.
13. (нова, в сила от 23.10.2017 г.) В случай на кражба, загуба, скимирание и/или извършване на неразрешена платежна операция с картата, която не е одобрена от Оправомощения ползвател, последният е длъжен да уведоми местните полицейски власти и да получи документ за инцидента.

(2) Уведомлението по т.12 от предходната алинея може да се извършва писмено във офисите на Банката или на тел. **02/935 7171** от 8.30 до 17.00ч. всеки работен ден, както и денонощно на телефоните на системния картков оператор БОРИКА, обслужващ Издателя: **02/870 51 49, 02/970 76 16, 02/970 76 23.**

Когато уведомлението се прави по телефон, Издателят регистрира обаждането с пореден номер и го съобщава на Оправомощения ползвател. В случай, че уведомлението е извършено по телефон, Оправомощеният ползвател в срок до три работни дни е длъжен да представи и писмено потвърждение до Банката на първоначалното уведомление (лично, чрез факс или телекс).

Уреждане на спорове

Чл. 24. (1) Всеки Титуляр на сметка/Оправомощен ползвател има право да оспори извършени с картата трансакции в срок от 45 (четиридесет и пет) дни от датата на извършване на трансакциите, но не по късно от 30 дни от датата на осчетоводяване на операцията по картовата платежна сметка. Операциите, които не са оспорени в този срок, се считат за одобрени от Титуляря/Оправомощения ползвател.

(2) Оспорването се извършва чрез попълване на Формуляр за рекламация и Заявление за оспорване, което се подава на български език в свободен текст.

Чл. 25. (1) Документите по чл.24, ал.2 се подават/изпращат от Оправомощения ползвател/ титуляря в писмена форма лично или по пощата.

(2) Заявлението за оспорване трябва да съдържа подробности относно обстоятелствата, на които се основава самото оспорване, както и претенциите на Оправомощения ползвател/Титуляря.

Чл. 26. Въз основа на подадените документи от Оправомощения ползвател/Титуляря, Банката инициира процедура за оспорване на платежната операция пред банката/организацията, обработила операцията, а при сделки в чужбина - и съгласно установените правила на международната картова организация. Оспорването се разглежда по реда и в сроковете, регламентирани в Правилата на Международната картова организация MasterCard.

Чл. 27. В документите по чл.24, ал.2 Оправомощеният ползвател, съотв. титулярят,

посочва на Банката адрес за кореспонденция. Ако такъв не е посочен, Банката използва постоянния адрес на оправомощения ползвател, съотв. титуляря, доколкото този адрес е известен на Банката. Банката не носи отговорност за получаването/ неполучаването на кореспонденцията във връзка с оспорването от страна на Оправомощения ползвател / титуляр.

Чл. 28. (1) При основателно оспорване на неразрешена или неточно изпълнена платежна операция, съответната сума се възстановява по картовата платежна сметка на Титуляря.

(2) (Нова, в сила от 23.10.2017 г.) Банката има право да предяви регресивен иск срещу Оправомощения ползвател, ако след възстановяването на сумата, установи действия чрез измама на Оправомощения ползвател, груба небрежност или неспазване от страна на Оправомощения ползвател на задълженията му по настоящите Общи условия. Установяването на умисъл и груба небрежност може да се осъществи чрез проучване от страна на Банката; в рамките на производство пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите; в съдебно производство; при разследване на полицейските органи или международните картови организации, пред които е започнала процедура по оспорвано плащане, като Титулярят / Оправомощеният ползвател дава своето изрично съгласие да оказва пълно съдействие за изясняване на проверяваните обстоятелства.

(3) В случай, че оспорването се окаже неоснователно, Оправомощеният ползвател заплаща на Банката такса за обработването му. Неоснователно оспорване е налице, когато е установено съответствие между получената и обработената в Банката трансакция / трансакции и отразеното по картова платежна сметка на Титуляря, както и когато поисканите от Банката допълнителни документи или дадени от нея указания не са предоставени, респ. не са изпълнени в определения срок.

Чл. 29. В случай, че Оправомощеният ползвател/Титулярят не е удовлетворен от решението, той може да отнесе спора до Помирителната комисия за платежни спорове, съгласно Закона за платежни услуги и платежните системи.

Чл. 30. (изм. 2018 г., в сила от 06.11. 2018 г.) (1) Банката не носи отговорност за загуби в размер до 100 лева, причинени в резултат на неразрешени платежни операции, произтичащи

от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена карта, както и когато Оправомощеният ползвател не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на картата, ако преди получаване на уведомлението по чл.23, ал.1, т.12 Банката добросъвестно е изпълнила нареждане за извършване на платежна операция с Картата от лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства е било овластено да я извърши. Във всички случаи, когато платежната операция е извършена въз основа на въведен правилно ПИН и на успешна Mastercard ID Check автентикация при интернет трансакции, се приема, че лицето, което я е извършило, е било недвусмислено овластено да я извърши.

(2) Оправомощеният ползвател понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по чл.23 от тези общи условия, умишлено или с груба небрежност. В тези случаи Оправомощеният ползвател понася вредите независимо от размера им.

(3) Съхраняването на ПИН заедно с Картата, както и неизпълнението на задължението на Оправомощеният ползвател за уведомяване на Банката по чл. 23, ал. 1, т. 12, представлява груба небрежност от страна на Оправомощения ползвател.

(4) В случай че Оправомощеният ползвател забрави своя ПИН, Банката преиздава Картата след подаване на писмено Заявление от Оправомощения ползвател.

(5) Издадена, но непотърсена в 3-месечен срок от сключване на Договора карта от Оправомощения ползвател, се унищожава. При унищожаване на Картата Договорът не се прекратява и Оправомощеният ползвател може да поиска преиздаване на Картата или прекратяване на Договора.

Прекратяване на договорните отношения

Чл. 31. (1) (изм. 22.12. 2017 г., в сила от 01.03.2018 г.) Договорът се сключва за срока, посочен в чл. 33 от настоящите Общи условия и се прекратява:

1. от Титуляря / Оправомощения ползвател:
 - 1.1. с едномесечно писмено предизвестие, без задължение за заплащане на такси или обезщетения, свързани с прекратяването му;
 - 1.2. с изтичане срока на валидност на картата и подадено от Титуляря писмено искане на основание чл. 33, ал. 3 от тези Общи условия;
2. от Банката:
 - 2.1. с двумесечно предизвестие до Титуляря,



което се предоставя на хартиен или друг дълготраен носител.

2.2. служебно от страна на Банката, в случаите на поддържане на нулево салдо по сметката за срок от шест последователни месеца, както и в случаите, когато сметката е без постъпления за покриване на дължимите към Банката месечни такси съгласно Тарифата на Банката в продължение на шест последователни месеца. В този случай Банката има право едностранно и без предизвестие да закрие сметката.

2.3. без предизвестие, в случаите на нарушаване на условията на договора и настоящите Общи условия от страна на Титуляря и/или Оправомощения ползвател;

2.4. без предизвестие – при закриване на платежната сметка, към която е издадена картата.

2.5. В случай че Оправомощеният ползвател не е получил Картата и плика с ПИН, след изтичане на три месеца, считано от датата на сключване на Договора или датата на преиздаване, съответно подновяване на картата.

(2) В случаите по ал.1, т.1.1 прекратяването настъпва от момента, в който едновременно са изпълнени следните условия:

1. получаване от Банката на писмено уведомление за прекратяването;
2. връщане на Картата в който и да е офис на Банката;
3. заплащането на всички задължения, произтекли от ползването на Картата.

Чл. 32. (1) Прекратяването на Договора не освобождава Оправомощения ползвател от задължението да погаси сумите по формирано отрицателно салдо в резултат на платежни операции, отразени по сметката след прекратяване на Договора.

(2) При прекратяване на Договора, независимо от основанията за това, Оправомощеният ползвател е длъжен да върне незабавно Картата в който и да е офис на Банката.

(3) При смърт на Оправомощеният ползвател неговите наследници уведомяват Банката и връщат картата. Банката не носи отговорност за плащане с картата до деня на получаване на писмено уведомление, придружено от официален документ за смъртта на титуляря на картата платежна сметка.

Срок на договора за издаване на карта. Срок на валидност на картата. Подновяване и преиздаване на Картата

Чл. 33. (1) Договорът се счита за сключен и влиза в сила с подписването му. Договорът се

сключва със срок на действие, съвпадащ със срока на валидност на картата, посочен на нея, включително и в случаите на подновяване и преиздаване в срока на валидност, предвидени по-долу.

(2) При изтичането на срока на валидност на картата Банката я подновява автоматично. При получаването на новата карта Оправомощеният ползвател е длъжен да върне на Банката картата с изтекъл срок на валидност.

(3) Ако Оправомощеният ползвател не желае подновяването на картата, той трябва да уведоми писмено Банката най-малко един месец преди изтичането на срока на нейната валидност.

(4) При невъзможност за използване на картата в резултат на блокирането ѝ в някой от случаите по чл.22 от настоящите Общи условия или при техническа неизправност на картата, Банката преиздава картата след подаване на писмена молба от Оправомощения ползвател.

Съгласие за достъп до данни и предоставяне на данни

Чл. 34. (1) БАНКАТА обработва личните данни на Оправомощения ползвател при спазване на изискванията на Регламент 2016/679, действащия към момента на предоставяне на услугата Закон за защита на личните данни и другите относими нормативни актове, както и на Вътрешните правила за мерките и средствата за защита на личните данни, събирани, обработвани, съхранявани и предоставяни от ТЪРГОВСКА БАНКА Д АД.

(2) БАНКАТА е предоставила на Оправомощения ползвател информацията по член 13 и член 14 от Общ регламент за защита на данните, съгласно която се дават необходимите сведения за основанията, начините и процесите по обработка на лични данни.

(3) Оправомощеният ползвател декларира, че при подписване на тези Общи условия се е запознал с Политиките за поверителност на ТЪРГОВСКА БАНКА Д АД, налични във всички банкови офиси и на сайта на банката на адрес www.dbank.bg.

(4) Оправомощеният ползвател е запознат, че за изпълнение на услугата личните му данни могат да бъдат предавани на трети лица във връзка със събиране на вземания – външни дружества за събиране на вземанията, техническа обезпеченост и изпълнение на услугата – телекомуникационни доставчици, куриерски служби и други.



Чл. 35. Банката обработва личните данни на Оправомощения ползвател при спазване на Общ регламент за защита на данните, действащия Закон за защита на лични данни и приложимата нормативна уредба, като при предотвратяване, разследване и разкриване на измами, свързани с платежни услуги, обработването може да се извършва и без съгласието на Оправомощения ползвател или което и да е лице, за което се отнасят данните. Банката има право да обработва и/или разкрива пред определени лица и институции лични данни на Оправомощения ползвател без да иска съгласието му във всички нормативно установени случаи, в които е задължена да обработва и/или разкрива лични данни за целите на статистиката или за други нормативно определени цели.

Чл. 36. С подписването на Договора Оправомощеният ползвател:

1. дава изричното си съгласие Банката да съобщава на обслужващите плащанията системни картови оператори, обработващи данни в страната и в чужбина, информация за наличностите и операциите по Сметката;
2. декларира, че е уведомен от Банката за нормативните й задължения, свързани с прилагане на мерките против изпирането на пари и борбата с тероризма, вкл. за изискването да предоставя документи за собствената си идентификация и за идентификация на своите пълномощници и заявява, че е съгласен да предостави всички изисквани от Банката документи и да изпълни всички други свързани с това изисквания на Банката, както и че дава съгласието си Банката да копира всички представени от него документи, в т.ч. документи за самоличност;
3. декларира, че всички данни и информация, предоставени от него при сключване или във връзка с изпълнение на Договора, са верни, точни и изчерпателни, като се задължава при последваща промяна в същите да информира незабавно Банката писмено.

Идентификация на Банката и надзорен орган

Чл. 37. (1) В качеството си на доставчик на платежни услуги Банката е идентифицирана с изискуемите от чл.54 на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) данни в преамбюла на настоящите Общи условия. Електронният адрес за връзка с Банката е: **cards@dbank.bg**.

(2) Компетентният орган, отговорен за надзора спрямо Банката в качеството й на доставчик на платежни услуги, е Българската народна банка.

Ред за промяна на договора и комуникация между страните

Чл. 38. С подписване на Договора Оправомощеният ползвател декларира, че Банката му е предоставила предварително, в достатъчен срок преди подписването, настоящите Общи условия и Тарифата и че се е запознал със същите, включително с цялата съдържаща се в Рамковия договор за предоставяне на платежни услуги от Банката предварителна информация, изискуема съгласно чл.54 от ЗПУПС.

Чл. 39. В допълнение към предоставените при сключване на Договора условия и информация Оправомощеният ползвател има на разположение на Интернет страницата на Банката **www.dbank.bg** настоящите Общи условия, Тарифата, трансакционните лимити и Рамковия договор за предоставяне на платежни услуги от „Търговска банка Д“ АД, като по всяко време от действието на Договора може при поискване да получи същите и на хартиен носител или в електронен вид, заедно с всякаква друга информация, която Банката по своя преценка може да предоставя на Оправомощения ползвател във връзка с издаването и използването на Картата.

Чл. 40. Банката има право да променя настоящите Общи условия и Тарифата по всяко време, за което уведомява Оправомощените ползватели чрез поставяне на съобщения на български език в банковите си салони и на Интернет страницата си **www.dbank.bg**. Промените влизат в сила с изтичането на два месеца от публикуването им при условие, че преди изтичане на посочения срок Оправомощеният ползвател не уведоми Банката, че не приема измененията. В последния случай Оправомощеният ползвател има право да прекрати незабавно Договора без да дължи каквито и да е разноски или обезщетения на Банката, свързани с прекратяването на Договора на посоченото основание.

Чл. 41. Промените в лихвените проценти и обменните курсове се прилагат незабавно и без предварителното уведомление по предходната точка, когато тези промени са на база преференциален лихвен процент или референтния обменен курс, като Банката информира Оправомощения ползвател за промените при първа възможност и ги предоставя на разположение в офисите си и на Интернет страницата си. Когато промените в лихвените проценти или обменните курсове са

по-благоприятни за Оправомощения ползвател, те се прилагат без предварително уведомление.

Чл. 42. Настоящите Общи условия и Тарифата, както и Договорът, са изготвени, респ. се подписват на български език. Всички съобщения, уведомления и предизвестия и цялостната комуникация между страните, свързана със сключването, изпълнението, изменението и/или прекратяването на Договора ще се извършват на български език, в писмена форма, като за да са валидни следва да са подписани от страната или от неин пълномощник.

Чл. 43. (изм. 2018, в сила от 06.11. 2018 г.) Съобщенията и уведомленията ще се считат за връчени, ако са изпратени на посочен от Титуляря на сметката/Оправомощения ползвател електронен адрес за кореспонденция и/или на адреса, посочен в Договора, а за Банката – съответно на адреса на управление, посочен в настоящите Общи условия.

Чл. 44. В случай на промяна на адресите за кореспонденция, посочени в Договора, Титулярят / Оправомощеният ползвател се задължава незабавно писмено да уведоми Банката за промяната. При неизпълнение на горното задължение всички уведомления и съобщения, изпратени на последния писмено съобщен от Титуляря / Оправомощения ползвател адрес за кореспонденция, ще се считат за връчени. При промяна в адреса на управление на Банката, посочен в настоящите Общи условия, Оправомощеният ползвател се счита за уведомен за новия й адрес на управление от датата на обявяване на промяната в публичния електронен Търговски регистър и регистър на ЮЛНЦ към Агенция по вписванията.

Чл. 45. Всяко получено от Банката телефонно уведомление в случаите на загубване, кражба, унищожаване, присвояване или неразрешена употреба на картата на Картата се записва в хронологичен ред, в специално предназначен за целта регистър, който може да се води на хартиен и/или друг дълготраен носител. Регистърът осигурява точно възпроизвеждане на информацията и изключва всяка възможност за нейното последващо изменение. За телефонните уведомления меродавен е отбелязаният в регистъра час на получаване. До доказване на противното, записванията в този регистър имат доказателствена сила между страните, относно съдържащите се в тях обстоятелства. Информацията, съдържаща се в регистъра се съхранява за срок най-малко пет години.

Приложимо право и спорове

Чл. 46. За неуредените в Договора и настоящите Общи условия въпроси се прилагат Рамковия договор за предоставяне на платежни услуги от Банката, Тарифа за таксите и комисионите на „Търговска банка Д“ АД, действащото българско законодателство и действащите правила на международната картова организация MasterCard. В случай на противоречие между уговорки на действащия между страните Рамков договор за предоставяне на платежни услуги от Банката и настоящите Общи условия, приложими са настоящите Общи условия.

Чл. 47. Всички спорове, възникнали между страните във връзка с изпълнението, тълкуването или прекратяването на Договора, ще се решават по взаимно съгласие, а ако такова не бъде постигнато, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред Помирителната комисия за платежни спорове (ПКПС) към Комисията за защита на потребителите и/или пред компетентния български съд. С подписване на Договора Оправомощеният ползвател декларира, че е информиран от Банката за наличието на възможността и за реда, по който може да сезира ПКПС със спора.

Чл. 48. (изм. 2018, в сила от 06.11. 2018 г.) (1) В допълнение към възможностите за оспорване на платежни операции по реда на чл. 24 и сл. по-горе, Банката предвижда процедура за подаване на жалби, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с предоставянето на платежни услуги в съответствие с чл. 174 от ЗПУПС.

(2) В случай на подаване на жалба от страна на Оправомощения ползвател по изпълнението на други задължения на Банката, свързани с предоставянето на платежните услуги, предмет на настоящите Общи условия, Оправомощеният ползвател следва да подаде жалбата си в писмена форма до Банката, в която да изложи оплакването и искането си към Банката, като посочи конкретните факти, на които се позовава, и приложи необходимите писмени доказателства за това.

(3) Жалбата по ал.2 се подава най-късно в 10-дневен срок от предоставянето на платежната услуга, освен ако в настоящите Общи условия или в закона е предвиден друг срок. Банката разглежда всяка постъпила жалба по реда на Правилата за дейността на комисията по разглеждане на жалби, сигнали и възражения в Търговска банка Д АД. Банката е длъжна да се произнесе и да уведоми писмено

Оправомощения ползвател за решението по всяка постъпила жалба, отговаряща на посочените по-горе изисквания в срок до 15 работни дни от получаването на жалбата. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в горепосочения срок по независещи от нея причини, тя изпраща на Оправомощения ползвател отговор, в който ясно се посочват причините за забавата, както и срока, в който Оправомощеният ползвател ще получи решението на Банката по жалбата. Във всички случаи срокът за получаване на решение не може за надвишава 35 работни дни от получаване на жалбата. Ако изложеното в жалбата е непълно или неясно или не са приложени необходимите доказателства, Банката изисква допълване, респ. уточняване на необходимите данни и/или представяне на доказателства, като в този случай срокът за произнасянето тече от получаване на документите по допълването, респ. уточняването на жалбата.

Чл. 49. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Оправомощения ползвател, последният има право да отнесе спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите.

Настоящите Общи условия са изготвени на основание чл.298 от Търговския закон и са приети от Ръководството на "Търговска банка Д" АД и са в сила, считано от 29.07.2010 г., като са изменени и допълнени с Решение на УС от 22.07.2015 г., Решение на УС от 16.08.2017, в сила от 23.10.2017 г., изм. с Решение на УС от 22.12. 2017 г., в сила от 01.03.2018 г., изм. и допълнени с Решение на УС от 12.09.2018, в сила от 06.11.2018 г., изм. и допълнени с Решение на УС от 18.09.2020, в сила от 29.09.2020 г. Същите са неразделна част от всеки един сключен с „Търговска банка Д“ АД Договор за издаване и обслужване на Международна дебитна карта Maestro и измененията към него и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ.