



## **I. Определения**

Чл. 1. (1) За целите на тези Общи условия термините, изброени по-долу, ще имат следното значение, освен ако контекстът не налага друго тълкуване:

- „Услуги“ означава Услуга по инициране на плащане, по смисъла на чл. 4, т. 7 и Услуга по предоставяне на информация за сметка, по смисъла на чл. 4, т. 8 от Закона за платежните услуги и платежните системи. Съответната Услуга се предоставя по искане на Клиента и е свързана с наличието на (разплащателна) сметка на Клиента в банка/платежна институция, която да е привързана към Продукта;
- „Доставчик“ е „Айрис Солюшънс“ ООД, ЕИК 204997709, със седалище и адрес на управление гр. София бул. Цариградско шосе 111Б София Тех Парк, сграда Инкубатор ет.1, уеб-сайт - [www.irisbgsf.com](http://www.irisbgsf.com), и ел. поща - [bdo@irisbgsf.com](mailto:bdo@irisbgsf.com) лицензиран за предоставяне на платежни услуги по инициране на плащане и предоставяне на информация по сметка съгласно чл.4 т.7 и т.8 от ЗПУПС вписан в Регистър на лицензираните платежни институции в Република България, както и на техните клонове и представители по чл. 19 от Закона за платежните услуги и платежните системи, воден от компетентния орган - Българска народна банка, БУЛСТАТ 000694037 (БНБ), съгласно решение на БНБ № 316/17.09.2019г.;
- „Продукт“ са :
  - мобилно приложение „Multibank Digital Wallet“, както и неговата WEB-версия,
  - платформата IRIS PSD 2 HUB чрез които се достъпват Услугите;
- „Общи условия“ означава настоящите Общи условия на „Айрис Солюшънс“ ООД относно използване на продукт Multibank Digital Wallet и IRIS PSD 2 HUB;
- „Клиент“ е всяко физическо или юридическо лице, сключило договор при общи условия с Доставчика за ползване на Услуги и което чрез Продукта има възможност да извършва плащания към Търговци или други лица, както и да получава плащания чрез Услугата по инициране на плащания от други лица;
- „Търговец“ е лице, осъществяващо стопанска дейност или предоставящо услуги по занятие, което предоставя стоки/услуги, чието заплащане е възможно посредством Продукта. В случай че Търговец извършва плащания чрез Услугата, той действа в качеството си на Клиент;
- “Ползватели“ са Клиентите и Търговците.

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET и IRIS PSD 2 HUB

(2) Освен ако от контекста не произтича друго, думите, използвани в единствено число означават и множественото число на тези думи, а думите, използвани в множествено число, означават същите думи и в единствено число.

Чл. 2. (1) Общите условия се прилагат при ползване на Продукта. При ползването на Продукта, всеки Клиент следва да даде съгласие и да спазва Общите условия.

(2) Чрез Продукта, Клиентът може да получава информация за негова сметка/сметки (наличности, история на трансакции и др.) или инициира по електронен път платежна операция (плащане), без да влиза в системата на електронно банкиране на банката/платежната институция, обслужваща сметката на Клиента.

### II. Условия към Клиенти за достъп до функционалностите на Продукта

Чл. 3. Разпоредбите на настоящия раздел се прилагат по отношение на Клиенти, които използват Продукта, за да проверяват информация за своите сметки и да нареждат суми от свои сметки към друго лице.

Чл. 4. (1) Достъп до Услугите и функционалностите на Продукта имат единствено Клиенти, които са:

1. пълнолетни;
2. заявили желанието си да използват съответната Услуга;
3. извършили необходимата инсталация и регистрация за използване на Продукта;
4. приели изрично настоящите Общи условия;
5. предоставили информация и данни относно тяхната идентификация и верификация;
6. предоставили допълнителната необходима информация относно наличните си сметки в банки/платежни институции;
7. предоставили своето изрично съгласие Доставчикът и неговите подизпълнители да получават информация от съответната банка/платежна институция, необходима за изпълнението на Услугите.
8. При Услуга по инициране на плащане платецът има достатъчно средства в наличност в своята банкова/платежна сметка и са изпълнени всички други условия на банката/платежната институция, обслужваща тази сметка.

(2) Правилното използване и пълната функционалност на Продукта може да изисква спазването и на други изисквания, посочени от Доставчика.

Чл. 5. Достъпът до Услугите се осъществява чрез специално меню в Продукта. Достъпът и правилата за работа с Продукта се уреждат съгласно уговореното в индивидуалния договор и/или в инструкциите на Доставчика за работа с Продукта.

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET и IRIS PSD 2 HUB

Чл. 6. (1) За да бъде осъществен достъп до някоя Услуга, Клиентът следва да въведе данни за електронен достъп до електронното банкиране към банката/платежната институция, обработваща съответната сметка, позволяващи достъп до продуктите за електронно банкиране при съответната банка/платежна институция, обслужваща сметката.

(2) За да ползва Услугите, Клиентът следва (еднократно или периодично) да въвежда данни за достъп за съответното електронно банкиране. Тези данни се трансферират по защитен канал до съответната банка/платежна институция, като при никакви обстоятелства Доставчикът няма достъп до тези данни.

Чл. 7. За ползване на Услугите, Клиентът следва да даде изрично съгласието си Доставчикът и неговите подизпълнители да го представляват пред съответната банка/платежна институция, както и да получават от нея информация за сметката, която да предоставят обратно на Клиента..

Чл. 8. Клиентът дава съгласие Доставчикът и неговите подизпълнители да обединяват предоставената от него информация, заедно с информация на други Клиенти по начин, който не позволява идентификацията на Клиента или на друго конкретно лице (анонимизиране на данните), както и да използват така обединената информация за срока на предоставяне на Услугите и след тяхното прекратяване, за всякакви цели, включително, но не само, за статистически цели, извършване на анализи, оценка на производителността, разрешаване на технически проблеми и подобряване на Услугите и работата с Продукта.

Чл. 9. (1) При ползване на Услугата по инициране на плащане, чрез Продукта се генерира платежно нареждане, съгласно представените от Клиента и изискуеми от неговата банка/платежна институция данни, както следва:

- данни за Клиента и неговата сметка (в случай че Клиентът е въвел данни за повече от една сметка Клиентът може да избере дали плащането да е от сметката по подразбиране или друга такава)
- сума, указана и потвърдена от Клиента;
- данни за получателя;
- основание за плащането.

(2) Информация за платежното нареждане се генерира автоматично или се въвежда от Клиента чрез Продукта.

(3) Иницирането на плащането се извършва през Продукта след потвърждение на данните по ал. 1. След като Клиентът е потвърдил данните, не се допуска тяхната промяна, като данните от генерираното платежно нареждане се предоставят на съответната банка/платежна институция за изпълнение.

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET и IRIS PSD 2 HUB

(4) За всяко изпълнено плащане чрез Продукта, Доставчикът следва да информира по електронен път платеща и получателя. Заедно с това уведомление, Доставчикът може да предостави допълнителни данни чрез Продукта, чрез които получателят да разпознае Клиента – платец, както и основанието на платежната операция.

(5) В случай че банката/платежната институция, обслужваща сметката информира Доставчика за неуспешен превод, Доставчикът следва да информира незабавно Клиента.

Чл. 10. При предоставянето на Услугите, Доставчикът не придобива владение и не задържа средства на Клиента.

### III. Условия към Търговци за достъп до функционалностите на Продукта

Чл. 11. Разпоредбите на настоящия раздел се прилагат по отношение на Търговци и са в допълнение към основните изисквания по Раздел II.

Чл. 12. (1) Плащане чрез Услугата по инициране на плащане към Търговеца се извършва при изпълнение на следните условия:

1. Търговецът е сключил договор с Доставчика;
2. Търговецът е извършил регистрация и е бил одобрен от Доставчика;
3. Търговецът е предоставил данни за идентифициране на действителния собственик и друга информация, изискана от Доставчика;
4. Търговецът е инсталирал предоставен и/или посочен от Доставчика софтуер (plug-in, software application или др.) и е извършена интеграция със системите на Търговеца, в случай че Доставчикът е счел това за необходимо;
5. Извършено е изявление за инициране на плащане. Инициране става:
  - 5.1. От сметка на Клиента (по негово искане); или
  - 5.2. От сметка на Клиента по искане на Търговеца, при положение че Клиентът е дал изрично предварително съгласие Търговецът да може да иницира плащания от поне една от сметките на Клиента. Плащането следва да бъде потвърдено от Клиента;
  - 5.3. От сметка Търговеца (по негово искане), при положение че иницира плащания от своя сметка.
6. Платецът има достатъчно средства в наличност в своята банкова/платежна сметка и са изпълнени всички други условия на банката/платежната институция, обслужваща тази сметка.

(2) Освен ако друго не е посочено в генерираното платежно нареждане, иницираните плащания се изпълняват незабавно (съгласно условията на съответната банка/платежна институция, обслужваща сметката на платеща). Плащанията, наредени от Клиенти към Търговеца, се изпълняват по изрично предварително посочена сметка на Търговеца.

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET и IRIS PSD 2 HUB

Доставчикът може да ограничи броя на сметки на Търговеца, по които да се получават средства, наредени чрез Продукта.

### IV. Предоставяне на Услуги

Чл. 13. За предоставяне на Услуга по информация за сметка, Ползвателят следва да въведе данните си за достъп до електронно банкиране и да посочи сметката/сметките, обработвани от съответната банка/платежна институция.

Чл. 14. (1) Плащане чрез Услугата по инициране на плащане е свързано с извършване на платежни операции от посочена сметка. Самата операция по прехвърляне на средства (трансакция) се осъществява от банката/платежната институция, обслужваща сметката на платеца и Доставчикът не носи отговорност за нея, включително и за дължимите такси към съответната банка/платежна институция.

(2) За изпълнение на Услугата по инициране на плащане, платец следва да иницира плащането или надлежно да оправомощи съответния Ползвател – получател с право да иницира подобно плащане. При всички положения, платежната операция следва да се потвърди от платеца.

Чл. 15. За изпълнение на самата Услуга са приложими сроковете, действащи по отношение на съответната банка/платежна институция, обслужваща платежната сметка. Услугата по инициране на плащане се предоставя в срок, съгласно използваната клиринг система.

Чл. 16. (1) При изпълнение на дадено плащане, Доставчикът следва да информира по електронен път незабавно Ползвателите – наредител и получател. Чрез Продукта, Ползвателят може да проверява информацията за предоставените му Услуги.

(2) В случай че Доставчикът не изпрати своевременно потвърждение за наредената Услуга, счита се, че тя е отказана поради причини, зависещи от банката/платежната институция, обработващата съответната платежна сметка.

### V. Отговорност

Чл. 17. (1) Ползвателят отговаря за съхранението и използването на своите данни за автентикация. Всяка заявена Услуга, потвърдена след въвеждане данните за автентикация (кодове, пароли и др.) се счита за заявена от оправомощения ползвател на профила.

(2) Чрез използване на Услугата за инициране на плащане, Ползвателят приема, че информация за него се събира и предоставя на неговата банка/платежна институция,

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET и IRIS PSD 2 HUB

обслужваща сметката на платеща и получателя. Данните за автентикация и за достъп до (електронно) банкиране на Ползвателя се предоставят в криптиран вид на съответната банка/платежна институция, като те не се събират и обработват от Доставчика.

(3) Доставчикът не отговаря за действията на банката/платежната институция по изпълнение на наредената от Ползвателя платежна операция, нито за свързаните с това такси и комисиони, начислени от съответната банка/платежна институция, обслужваща сметката.

Чл. 18. Предоставените от Ползвателя идентификатори за достъп до електронно банкиране се използват единствено за потвърждение на заявена Услуга, като това ще бъде извършвано само при надлежно предоставено искане и/или съгласие от страна на Ползвателя. Доставчикът и неговите подизпълнители нямат достъп до информацията за идентификация на Ползвателя пред съответната банка/платежна институция, обработваща сметките му и не могат да оперират с тази сметка.

Чл. 19. В случай на установени от Доставчика злоупотреби и престъпления, неразрешени плащания, в предвидените от закона случаи, при уважена рекламация или правомерен отказ на Клиента, получилият плащането Ползвател следва да възстанови получената сума.

Чл. 20. (1) При Услуга по предоставяне на информация за сметка, Доставчикът не отговаря за съдържанието на информацията, получена от съответната банка/платежна институция.

(2) При Услуга по инициране на плащане, Клиентът отговаря дали въведените от него данни и сума са точни и верни. Доставчикът отговаря за това генерираното платежно нареждане (искане за изпълнение на трансакция) да бъде надлежно предоставено на съответната банка/платежна институция, като изпълнението на платежната трансакция зависи от последната.

(3) Доставчикът не отговаря за качеството и доставката на закупените и/или предоставени стоки/услуги от Търговците.

### VI. Срокове и условия за изпълнение на Услугите

Чл. 21. (1) Доставчикът изпълнява заявената чрез Продукта Услуга по предоставяне на информация за сметка, като предоставя информацията при получаването ѝ от съответната банка/платежна институция.

(2) Доставчикът изпълнява заявената Услугата по инициране на плащане, като спазва сроковете за изпълнение, крайните часове за приемане на нареждане, определени от доставчиците на услуги по обслужване на сметки.

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET И IRIS PSD 2 HUB

- (3) Когато инициране на плащане (платежно нареждане) е получено в неработен ден, същото се смята за получено на следващия работен ден.
- (4) Когато инициране на плащане е получено в събота, същото се смята за получено на следващия работен ден.
- (5) Работният ден на Multibank Digital Wallet/ IRIS PSD 2 HUB е 24 часа. Работната дата се сменя в 8.00 часа българско време, в началото на всеки работен ден.
- (6) Платежни нареждания, иницирани с дата на изпълнение – в неработен ден или след изтичане на работното време, се приемат за изпълнение, но се обработват на следваща работна дата.
- (7) Иницираното плащане се подава еднократно за обработка към банката/доставчика на услугата по обслужване на сметка.
- (8) Ползвателят не може да отменя наредено от него платежно нареждане, след като е потвърдил неговото изпълнение на Доставчика.

### VII. Такси

Чл. 22. За ползването на Продукта и предоставяне на Услугите, Доставчикът начислява такси на ползвателите, съгласно уговореното в индивидуалните им договори или в Тарифата на Доставчика. Ползвателят може да дължи такса на съответната банка/платежна институция за изпълнението на платежната операция от съответната сметка. В случай че Доставчикът получи информация за дължимата такса от Ползвателя към банката/платежната институция, обслужваща сметката, тази информация ще бъде своевременно предоставена на Ползвателя.

Чл. 23. (1) В случай че Клиентът, чрез Продукта, ползва допълнителни услуги, той може да дължи такси, съгласно Тарифата на Доставчика.

(2) Доставчикът може да предвиди в индивидуалните договори или Тарифата си, че се дължи допълнителна такса, в случай че дадена Услуга е заявена многократно в рамките на един и същ ден или за кратък период от време.

### VIII. Прекратяване и промяна на достъпа и функционалностите на Продукта

Чл. 24. Доколкото не е предвидено друго в индивидуалния му договор, Ползвателят може по всяко време да прекрати ползването на Продукта, да изключи сметките си в определена банка/платежна институция от обхвата на Продукта.

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET и IRIS PSD 2 HUB

Чл. 25. (1) Доставчикът ще положи усилия, но не поема ангажимент, за непрекъснато предоставяне на Услугите чрез Продукта, като си запазва правото да прекрати достъпа на Ползвателя без предварително предизвестие. Доставчикът има право да внася промени във функционалностите на Продукта, включително да ги ограничава, да изключва достъпа до тях, без предварително предизвестие. Доставчикът ще положи всички разумни усилия да уведоми предварително Клиентите за планирани промени във функционалностите или прекратяване на достъпа до Продукта и Услугите.

(2) Договорът между Доставчикът и Ползвателите, който е изложен в настоящите Общи Условия, ще продължи да действа за срока му, до прекратяването му в съответствие този раздел.

1. Ползвателят има право да прекрати договора между страните по всяко време с 1-месечно писмено предизвестие до Доставчика.
2. Доставчикът може да прекрати незабавно договора с Ползвателя, като изпрати писмено известие до Ползвателя, ако последният наруши която и да е част от настоящите Общи условия, включително при едно от следните Условия:

- при неплащане или забавено плащане на дължими суми;

- при смърт или настъпване на недееспособност на Потребителя;

- при непредоставяне на информация (изискана от Доставчика в разумен срок), която е необходима за предоставяне на услугите по тези Общи условия;

- при използване на услугите от Приложението по начин, който нарушава правата на трети лица или предприемате каквито и да било действия, които биха могли да застрашат сигурността или да накърнят доброто име и репутацията на Доставчика;

- при наличие на данни, че Потребителят използва услугите на Доставчика с цел измамна, незаконна или неетична дейност или позволяват на трето лице да направи това

- при нарушаване на разпоредбите на настоящите Общи условия.

3. Вън от случаите по т.2, Доставчикът има право да прекрати договора с Потребителя като изпрати най-малко 2-месечно писмено предизвестие.

### IX. Разни

Чл. 26. (1) Ако Ползвател забележи неизправност при ползване на Продукта, както и ако желае да направи рекламация, свързана с предоставянето на някоя Услуга, той може да се свърже с Доставчика, като използва посочените по-долу данни за кореспонденция:



## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET И IRIS PSD 2 HUB

„Айрис Солюшънс“ ООД  
ЕИК 204997709

Адрес: гр. София, бул. Цариградско шосе 111Б, София Тех парк, сграда Инкубатор, ет.1  
Електронен адрес: [bdo@irisbgsf.com](mailto:bdo@irisbgsf.com)

(2) Доставчикът ще разгледа искането и ще уведоми Ползвателя електронно за своето решение в 7-дневен срок. В случай че срокът не може да бъде спазен и/или се налага допълнителна информация, Доставчикът ще уведоми електронно за това Ползвателя.

(3) В случай, че Доставчикът не уважи рекламация на Потребителя, той може да отнесе спора към секторна Помирителна комисия по платежни спорове към Комисията за защита на потребителите в България. Съдействието на секторната помирителна комисия може да бъде поискано след като спорът е отнесен за решаване от Айрис Солюшънс ООД и е налице решение – адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 589, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.els@kzp.bg](mailto:adr.els@kzp.bg) .

(4) Когато спорът се отнася до договори за онлайн продажби или услуги за решаването му може да се ползва Електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове: <http://ec.europa.eu/odr> .

Чл. 27. В случай че Ползвателят достъпва Услуги чрез други канали за комуникация (извън Продукта) както за ползване на допълнителни функционалности на Продукта, възможно е да се прилагат и допълнителни общи условия в отношенията между Доставчика и Ползвателя.

Чл. 28. (1) Доставчикът има право да променя настоящите Общи условия, за това предварително изпраща чрез Продукта уведомление до Ползвателя. Известие за промяната на Общите условия се поставя и на интернет страницата на Доставчика, най-малко 2 месеца преди влизане в сила на промяната. като се предоставя и нова версия на общите условия..

(2) Промените в Общите условия имат действия спрямо съответния Ползвател само ако последният ги приеме. В случай че Ползвателят не приеме съответни изменения на Общите условия, следва да уведоми Доставчикът, чрез един от методите за контакти, преди тази промяна да е влязла в сила. В противен случай, ще се счита че Ползвателят е приел промяната в Общите условия. При положение, че Ползвателят не приеме съответните изменения на Общите условия Доставчикът може частично или изцяло да ограничи ползването на Продукта.

Чл. 29. В случай че разпоредба на настоящите Общи условия бъде обявена от съда или друга сходна институция за недействителна, незаконна или неприложима, независимо от това, всички други разпоредби на Общите условия запазват напълно силата и действието си.

**ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “АЙРИС СОЛЮШЪНС“ ООД ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕ  
НА ПРОДУКТИТЕ MULTIBANK DIGITAL WALLET и IRIS PSD 2 HUB**

Чл. 30. За неуредените с настоящите Общи условия случаи се прилага действащото право на Република България.

Настоящите Общи условия са приети и са влезли в сила на 01.10.2021 г.

Последно изменение: 01.08.2021 г.