



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

**GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF IRIS SOLUTIONS OOD FOR THE USE  
OF MULTIBANK DIGITAL WALLET AND IRIS PSD 2 HUB PRODUCTS**

## 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.irisbgf.com](http://www.irisbgf.com), и ел. поща - [bdo@irisbgf.com](mailto:bdo@irisbgf.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“ е:
  - мобилно приложение „Multibank Digital Wallet“, както и неговата WEB-версия,
  - платформата IRIS PSD 2 HUB чрез които се достъпват Услугите;

## I. Definitions

Art. 1 (1) For the purposes of these General terms the terms hereinbelow have the following meaning, unless the context requires other interpretation:

- “Services” means payment initiation service under art. 4, it. 7 and account information service under art. 4, it. 8 of Payment Services and Payment Systems Act (PSPSA). The relevant Service is provided upon Customer's request and is related to the existence of the (current) account by the Customer with a bank/payment institution linked to the Product;
- „Provider“ is Iris Solutions OOD, UIC 204997709 with headquarters and address of management: Sofia, 111B, “Tzarigradsko shose” Blvd., Sofia Tech Park, Incubator Building, fl. 1, website – [www.irisbgf.com](http://www.irisbgf.com), and email – [bdo@irisbgf.com](mailto:bdo@irisbgf.com), a company licensed for the provision of payment initiation and account information payment services under art. 4, it. 7 and it. 8 of PSPSA and registered in the Register of the licensed payment institutions in Republic of Bulgaria and their branches and representatives under art. 19 of Payment services and payment systems act, which is maintained by the competent authority – Bulgarian National Bank, BULSTAT 000694037 (BNB), in accordance to BNB decision № 316/17.09.2019;
- “Product” is:
  - Mobile app „Multibank Digital Wallet” as well as its WEB-version,
  - IRIS PSD 2 HUB platform  
Through which the Services are accessed;

- „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.
- „General terms“ means the current General terms and conditions of Iris Solutions for the use of Multibank Digital Wallet and IRIS PSD 2 HUB products;
- „Customer“ is a natural person or entity that has concluded agreement under general terms with the Provider for the use of Services and that through the Product may execute payments to Merchants or other persons as well as to receive payments through the payment initiation service from other persons;
- „Merchant“ is a person that is engaged in economic activity or that provides services on a professional basis, who provides goods/services which can be paid through the Product. In case that a Merchant makes payments through the Service, they act as a Customer.
- Users are the Customers and the Merchants.

(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.

(2) Unless the context requires otherwise, the words, used in singular form shall also mean the plural form of these words and words used in plural form shall also mean the same words in singular form.

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.

Art. 2. (1) The General terms apply to the use of the Product. Before using the Product, each Customer shall agree and shall comply with the General terms.

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

(2) Through the Product, the Customer may receive information about their account/accounts (balance, transaction history and others) or to initiate electronically a payment operation (payment) without entering in the electronic banking system of the bank / payment institution servicing the account of the Customer.

## 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 плащачът 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

## II. Terms to Customers for access to the Product functionalities

Art. 3. The provisions in this section are applicable to Customers, who use the Product to check information about their accounts or to transfer amounts from their accounts towards another person.

Art. 4. (1) Access to the Services and Product functionalities is provided only to Customers, who are:

1. mature adults;
2. have stated their desire to use the respective Service;
3. have performed the necessary installation and registration for the use of the Product;
4. have explicitly accepted these General terms;
5. have provided information and data regarding their identification and verification;
6. have provided the additional information necessary in regards to their accounts in banks / payment institutions;
7. have provided their explicit consent for the Provider and its subcontractors to receive information from the respective bank / payment institution, which is necessary for the performance of the Services.
8. In case of payment initiation Service, the payer has sufficient funds available in their bank / payment account and all other conditions of the bank / payment institution, servicing the account, are met.

(2) The proper use and the full functionality of the Product may require compliance with additional requirements, which are specified by the Provider.

Art. 5. The access to Services may occur through special menu in the Product. The access and rules

правилата за работа с Продукта се уреждат съгласно уговореното в индивидуалния договор и/или в инструкциите на Доставчика за работа с Продукта.

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 периодически) 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

for the use of the Product are regulated in accordance with the agreed in the individual agreement and/or the instructions of the Provider for the use of the Product.

Art. 6. (1) In order to access a Service, the Customer should enter data for electronic access to electronic banking to the bank / payment institution processing the relevant account, which allow access to electronic banking products at the relevant bank / payment institution servicing the account.

(2) In order to use the Services, the Customer shall (once or periodically) to enter data for access to the relevant electronic banking. These data are transferred through a secured channel to the relevant bank / payment institution and the Provider shall have no access under any circumstances to this data.

Art. 7. In order to use the Services, the Customer shall explicitly agree that the Provider and its subcontractors may represent them before the relevant bank / payment institution, as well as to receive from the latter information about the account, which information is provided further to the Customer.

Art. 8. The Customer agrees that the Provider and its subcontractors can aggregate the information provided by the Customer together with information of other Customers in a manner that does not allow identification of the Customer or any other specific person (anonymization of data), and to use such aggregated information for the duration of the provision of the Services and after termination thereof, for any purpose, including, but not limited to, statistical purposes, performing analytics, evaluating performance, resolving technical problems and improving the Services and the use of the Product.

Art. 9. (1) When using the payment initiation Service, a payment order is generated through the Product in accordance with the data provided by

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.

(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**

the Customer and required by their bank / payment institution, as it follows:

- Data regarding the Customer and their account (in case that the Customer has entered data for more than one account, the Customer may choose whether the payment is made from the default account or other account);
- Amount, specified and confirmed by the Customer;
- Data regarding the recipient;
- Reason for payment.

(2) Information for the payment order is automatically generated or is manually generated by the Customer through the Product.

(3) Payment initiation is made through the Product after confirmation of the data under para. 1. Once the Customer has confirmed the data, no changes are allowed and the data from the generated payment order are provided to the relevant bank / payment institution for execution.

(4) The Provider shall notify the payer and the payee in electronic form for each payment that is made through the Product. In addition to this notification, the Provider may provide additional data through the Product, through which the recipient can identify the Customer – payer, as well as the reason for the payment operation.

(5) In case that the bank / payment institution that service the account notify the Provider about transfer failure, the Provider shall immediately notify the Customer about that.

Art. 10. The Provider does not take possession and does not retain any of the Customer's funds during the provision of the Services.

### **III. Terms to Merchants for access to the Product functionalities**

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

Art. 11. The provisions in this section are applicable to Merchants and are supplementary to the general requirements under Section II.

Art. 12. Payments to the Merchant through the payment initiation Service shall be executed if the following conditions are met:

1. The merchant has concluded an agreement with the Provider;
2. The Merchant has concluded the registration and has been approved by the Provider;
3. The Merchant has provided data for the identification of the ultimate beneficial owner and any other information, required by the Provider;
4. The Merchant has installed software provided and/or specified by the Provider (plug-in, software application, etc.) and integration with the Merchant's systems has been carried out, if the Provider has deemed this necessary;
5. A statement has been made for the initiation of payment. Initiation occurs:
  - 5.1. From an account of the Customer (by request of the latter); or
  - 5.2. From an account of the Customer by request of the Merchant, in case that the Customer has explicitly provided prior consent that the Merchant may initiate payments from at least one of the Customer's accounts. The Payment shall be approved by the Customer;
  - 5.3. From an account of the Merchant (by request of the latter) given that the Merchant initiates payment from its own account.
6. The payer has sufficient funds available in their bank / payment account and all other conditions of the bank / payment institution, servicing the account, are met.

(2) Unless it is otherwise specified in the generated payment order, the initiated payments are executed immediately (according to the terms of the respective bank / payment institution

банка/платежна институция, обслужваща сметката на платеща). Плащанията, наредени от Клиенти към Търговеца, се изпълняват по изрично предварително посочена сметка на Търговеца. 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 (транзакция) се осъществява от банката/платежната институция, обслужваща сметката на платеща 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, платещ 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 платеща.

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.

servicing the payer's account). Payments instructed by Customers to the Merchant shall be executed to the Merchant's explicitly pre-specified account. The Provider may limit the number of Merchant's accounts where funds ordered through the Product are received.

#### IV. Provision of Services

Art. 13. For the provision of account information Service, the User shall enter their e-banking access details and specify the account/accounts processed by the respective bank / payment institution.

Art. 14. (1) Payment through the payment initiation Service involves making payment transactions from a specified account. The actual funds transfer operation (transaction) is carried out by the bank / payment institution servicing the payer's account and the Provider is not responsible for it, including any fees payable to the relevant bank / payment institution.

(2) In order to perform the payment initiation Service, a payer shall initiate payment or shall duly authorize the relevant User - payee with the right to initiate such payment. In any event, the payment transaction shall be confirmed by the payer.

Art. 15. For the execution of the Service itself, the terms applicable to the respective bank / payment institution servicing the payment account shall be applicable. The payment initiation service shall be provided within the time limit according to the used clearing system.

Art. 16. (1) Upon execution of a payment, the Provider shall immediately inform electronically the Users – the orderer and the recipient. Through the Product, the User can check the information about the Services provided to him.



(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, 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.

(2) If the Provider does not send a timely confirmation of the ordered Service, it shall be deemed to have been refused for reasons dependent on the bank / payment institution processing the relevant payment account.

## V. Liability

Art. 17. (1) The User shall be liable for storage and use of their authentication data. Each requested Service, which is confirmed by entering the authentication data (codes, passwords, etc.) shall be deemed to be requested by the authorized account user.

(2) By using the payment initiation Service, the User accepts that information about them is collected and provided to their bank / payment institution, servicing the account of the payer and the payee. The data for authentication and access to (electronic) banking of the User are provided in encrypted form to the respective bank / payment institution, and it is not collected and processed by the Provider.

(3) The Provider is not responsible for the actions of the bank / payment institution related to the execution of the payment operation ordered by the User, nor for the related fees and commissions charged by the respective bank / payment institution servicing the account.

Art. 18. The electronic banking access identifiers provided by the User are used only for confirmation of the requested Service, and this will be done only with a duly submitted request and / or consent of the User. The Provider and its subcontractors do not have access to the information for the identification of the User before the respective bank / payment institution that is processing the accounts and cannot operate with this account.

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.

(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.

Art. 19. If the Provider establishes cases of abuse and crimes, unauthorized payments, in the cases stipulated by law, in case of an accepted claim or a legitimate refusal of the Customer, the User who received the payment shall refund the received amount.

Art. 20. (1) In case of account information Service, the Provider is not responsible for the content of the information received from the respective bank/payment institution.

(2) In the case of a payment initiation Service, the Customer is responsible for ensuring that the data and amount entered by the Customer is accurate and correct. The Provider is responsible for ensuring that the generated payment order (transaction execution request) is duly submitted to the relevant bank / payment institution, whereas the execution of the payment transaction is dependent on the latter.

(3) The Provider is not responsible for the quality and the provision of the purchased and/or provided by the Merchant goods/services.

## **VI. Terms and conditions for the provision of the Services**

Art. 21. (1) The Provider shall perform the account information Service requested through the Product by providing the information after receiving it from the relevant bank / payment institution.

(2) The Provider executes the requested payment initiation Service, observing the terms for its execution, the deadlines for accepting the orders set by the account service providers.

(3) In cases where a payment initiation request (payment order) is received on a non-business day, the same shall be deemed to have been received on the next business day.

(4) In cases where a payment initiation request is received on Saturday, the same shall be deemed to have been received on the next business day.

(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, инициирани 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) Инициираното 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.

(5) Multibank Digital Wallet/ IRIS PSD 2 HUB working day is 24 hours. The working date is changed at 8.00 a.m. Bulgarian time, at the beginning of each working day.

(6) Payment orders initiated with an execution date set on a non-working day or after working hours shall be accepted for execution but shall be processed on the next working date.

(7) The initiated payment shall be submitted to the bank/account service provider for processing on a one-time basis.

(8) The User may not cancel a payment order instructed by the latter after confirming its execution to the Provider.

## **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. В случай че Клиентът, чрез Продукта, ползва допълнителни услуги, той може да дължи такси, съгласно Тарифата на Доставчика.

## **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

## **VII. Fees**

Art. 22. For the use of the Product and provision of the Services, the Provider shall charge the Users fees in accordance with their individual agreements or the Tariff of the Provider. The user may be charged by the relevant bank / payment institution for the execution of the payment operation from the relevant account. In case that the Provider receives information about the fee due by the User to the bank / payment institution servicing the account, this information shall be promptly provided to the User.

Art. 23. In case that the Customer, through the Product, uses additional services, the Customer may be liable for fees in accordance with the Tariff of the Provider.

## **VIII. Termination and changes of access and functionality of the Product**

Art. 24. To the extent it is not otherwise provided for in its individual agreement, the User may at any time terminate the use of the Product, exclude its accounts at a particular bank / payment institution from the scope of the Product.

определена банка/платежна институция от обхвата на Продукта.

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 предприемане каквито и да било действия, които биха могли да застрашат сигурността или да

Art. 25. (1) The Provider will endeavour, but makes no commitment, to provide the Services through the Product on an uninterrupted basis and reserves the right to terminate the User's access without prior notice. The Provider shall have the right to make changes to the functionality of the Product, including limiting, disabling access to them, without prior notice. The Provider shall use reasonable efforts to notify Customers in advance of planned changes to functionality or termination of access to the Product and the Services.

(2) The agreement between the Provider and the Users, which is set out in these Terms and Conditions, shall continue in force for its term until terminated in accordance with this section.

1. The User can terminate the agreement between the parties at any time with 1-month prior written notice to the Provider.
2. The Provider can terminate immediately the agreement with the User with a written notice to the User, if the latter violates any part of this General terms, including at one of the following conditions:
  - in case of non-payment or late payment of due amounts;
  - in case of death or incapacity of the User;
  - in case of failure to deliver information (required by the Provider within a reasonable time), which is necessary for the provision of Services under these General terms;
  - in case of using the Service of the Product in a manner, which violates the rights of third parties or undertaking whatever activities which may endanger the security or damage the good name and reputation of the Provider;

накърнят доброто име и репутацията на Доставчика;

- при наличие на данни, че Ползвателят използва Услугите на Доставчика с цел измамна, незаконна или неетична дейност или позволява 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 Ползвателя 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:

„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 Ползвателя, 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).

- in the presence of information that the User uses the Services of the Provider for fraudulent, illegal or unethical activities or allowing a third party to do so;

- in case of violation of the provisions of these General Terms and Conditions.

3. Except for the cases under it. 2, the Provider can terminate the agreement with the User by sending at least 2-months prior written notice.

## **IX. Others**

Art. 26. If the User notices a malfunction in the use of the Product, as well as if they wish to make a complaint related to the provision of a Service, they may contact the Provider by using the following correspondence data:

Iris Solutions OOD  
UIC 204997709

Address: 111B “Tzarigradsko shose” Blvd., Sofia  
Tech Park, Incubator Building, fl. 1  
e-mail: [bdo@irisbgsf.com](mailto:bdo@irisbgsf.com)

(2) The Provider shall review the request and shall notify the User electronically about its decision within 7 days. In case the deadline cannot be met and / or additional information is required, the Provider will notify the User electronically.

(3) In case the Provider does not accept the complaint of the User, the latter may refer the dispute to the sectoral conciliation commission for payment disputes at the Consumer Protection Commission in Bulgaria. The assistance of the sectoral conciliation commission can be requested after the dispute has been referred to Iris Solutions OOD and there is a decision – address: Sofia 1000, 4A “Slaveykov” Square, tel. 02/9330 589, website: [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.

(3) В случай, че Ползвателят не приема промяната в Общите условия, той има право да прекрати рамковия договор, по всяко време преди датата им на влизане в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

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

(4) In cases where the dispute relates to agreements for online sales or services, it may be possible to use the Electronic Platform for Online Resolution of Consumer Disputes: <http://ec.europa.eu/odr>.

Art. 27. In case the User accesses Services through other communication channels (outside the Product) as well as for the use of additional functionalities of the Product, additional terms and conditions may apply in the relationship between the Provider and the User.

Art. 28. (1) The Provider can change these General Terms, for which it shall send prior notification to the User via the Product. Notice regarding the change of the General Terms shall also be published on the website of the Provider, at least 2 months before the change takes effect, where the new version of the General terms shall be published.

(2) Changes in these General terms shall have effect with respect to the relevant User only if the latter accepts them. In the event that the User does not accept the relevant amendments to the General terms, the User shall notify the Provider, via one of the contact methods, before such change enters into force. Otherwise, the User shall be deemed to have accepted the change to the General Terms and Conditions. In case that the User does not accept the relevant amendments to the General terms, the Provider may restrict the use of the Product partially or entirely.

(3) In case that the User does not accept the change in the General Terms and Conditions, the User has the right to terminate the framework contract at any time before the date of their entry into force, without being responsible for costs and compensation.

Art. 29. In case that a provision of these General terms is declared by a court or other similar authority to be invalid, illegal or unenforceable, all other provisions of these General terms shall nevertheless remain in full force and effect.

това, всички други разпоредби на Общите условия запазват напълно силата и действието си.

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 01.10.2020 г.  
Последно изменение: 8.11.2024 г.

Art. 30. For any cases that are not covered by these General terms, the legislation in force in Republic of Bulgaria shall apply.

These General terms have been adopted and have entered into force on 01.10.2020.  
Last amendment: 8.11.2024 г.