

Кредисимо Карта - Общи правила и условия

Дата на издаване: 10 октомври 2018 г., Изменени 16.01.2020 г.

КРЕДИСИМО КАРТА е предплатена дебитна карта на Mastercard, разработена за Кредисимо ЕАД ("**Credissimo**") и издадена от DiPocket Limited съгласно лицензите му.

DiPocket Limited ("**DiPocket**") е Финансова институция, оторизирана и регулирана от Органа за финансов надзор, с адрес: 12 Endeavour Square, London E20 1JN, , Обединено кралство. Оперира на основание Лиценз за електронни пари (Референтен номер на дружество 900439), издаден от Обединеното кралство и валиден в Европейския съюз, съобразно с Директива 2009/110/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 година относно предприемането, упражняването и пруденциалния надзор на дейността на институциите за електронни пари и за изменение на директиви 2005/60/ЕО и 2006/48/ЕО, и за отмяна на Директива 2000/46/ЕО. Регистрираният адрес на DiPocket е: 532 Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, Лондон, SE1 0HS, Обединено кралство.

Като дружество за електронни пари, DiPocket може да получава и държи клиентски средства и да обработва плащания по искане на клиента. DiPocket държи клиентските средства в отделни сметки във високо оценени европейски банки, което значи, че клиентските средства са отделно от собствените средства на DiPocket. Обаче средствата, поверени от клиентите на DiPocket, не се покриват от Financial Services Compensation Scheme (FSCS).

DiPocket е Пълноправен член на Mastercard Inc.

Тези правила и условия ("**Общи правила и условия**") са приложими за клиенти с издадена Кредисимо Mastercard® предплатена дебитна карта ("**Картата**"), и са в сила заедно с Правилата и условията на картата, които сте получили с Вашата Карта ("**Правила и условия на картата**") с приемането на Споразумението ("**Споразумение**"), което от състои от двете, както е дефинирано в Правилата и условията на картата. В случай на противоречие между Общите правила и условия и Правилата и условията на картата, Правилата и условията на картата имат предимство.

Можете да получите достъп до копие от Споразумението по всяко време, като отидете на credissimo.dipocket.org.

Споразумението се регулира от английското законодателство (и същото законодателство ще се прилага при установяване на нашите взаимоотношения). Всички правни термини, които се определят от законодателството, са приложими и към Споразумението.

Всеки спор, произтичащ от Споразумението между Вас и DiPocket ("**Страните**"), който не сме способни да разрешим при общо удовлетворение на Страните чрез нашата процедура за оплакване, ще бъде решен от Съдилищата на Англия и Уелс.

Езикът, който използваме за цялата ни комуникация, е английски.

Регистриране като клиент на КРЕДИСИМО КАРТА ("**Клиентът**")

Със свързването на Картата с Вашия Кредисимо Акаунт, Вие потвърждавате намерението си да се регистрирате като Клиент, както и Вашето приемане на условията на Споразумението.

По закон имаме задължение да проверим идентификацията Ви, преди да Ви регистрираме като Клиент, а ние правим това, базирано на информацията, която Вие ни предоставяте по време на процеса на регистрация.

Ако сме неспособни да потвърдим идентификацията Ви и/или всяка релевантна регистрационна информация на основана предоставената информация, имаме право да искаме допълнително доказателство за Вашата идентификация, включително, но не само сканирани документи за самоличност и доказателство за адрес, и да Ви искаме да проведете кратък разговор по телефон с нашите оператори и/или да бъдат извършени последващи проверки, които се считат за необходими, за да се установи Вашата

идентификация. Ако не сме в състояние да направим това, можем да блокираме Вашата Карта и/или да информираме съответните власти без Ваше знание или съгласие.

Лична информация

Ние внимателно съхраняваме информацията, която държим за Вас, в т.ч. Вашата Лична информация („**Личната информация**“) и в частност, ние сме отговорни за сигурността на чувствителните данни на картодържателя, които обработваме и изпращаме от Ваше име, като PAN, дата на валидност и CVV. След като приемете Споразумението, DiPocket е администратор на Лична информация, които Вие или Credissimo, с Вашето изрично съгласие, сте ни предоставили. Ако искате да се свържете с Вашия администратор на лични данни по всякакви въпроси, свързани с обработка на Вашата Лична информация, моля, свържете се с нашето Длъжностно лице по защита на данните на DPO@dipocket.org.

Вашата Лична информация ще бъдат обработвани за целите, описани в Споразумението (включително за предоставяне на услугите, предлагани от DiPocket), и за целите, определени по закон (включително данъчни и счетоводни цели). Имате право на достъп до Вашата Лична информация и можете да коригирате (поправяте) тази Лична информация по всяко време.

Ние обработваме основно Лична информация по време на процеса по регистрация. Предоставянето на тази Лична информация е нормативно изискване и необходимо за нас, за да сключим Споразумението. Предоставянето на Вашите Лични данни на DiPocket е доброволно. Ако не ни предоставите необходимата информация и документи, ние няма да имаме право да предоставяме услугите, посочени в Споразумението. Имате право да поискате ние или всеки, който обработва Вашата Лична информация от наше име, да ограничи обработването или да изтрие Вашата Лична информация, а ние ще разгледаме Вашето искане в светлината на законните ни интереси. Ако бъде получена молба за изтриване на Лична информация от името на непълнолетен, ние ще положим допълнителна грижа, за да отчетем влиянието върху тях от всяко решение, което вземем.

Имате право и да възразите срещу обработката на Вашата Лична информация, в случай че се обработва въз основа на обществен интерес или нашите законни интереси. Освен това, можете да ни помолите да Ви предоставим тази Лична информация в пригоден за машинно четене формат, за по-нататъшно споделяне с друг администратор на лични данни или за предоставяне на Личните данни на трета страна за нейна употреба, по Ваше усмотрение.

Давайки ни Вашето изрично съгласие за обработка на Лична информация, имате право и да оттеглите това съгласие по всяко време. Обаче, такова оттегляне няма да повлияе на законността на обработването, извършено преди да бъде изпратено оттеглянето.

Ако считате, че правата и свободите във връзка с обработката на Вашата Лична информация са били нарушени по какъвто и да е начин, моля, уведомете ни, така че ние да се опитаме да разрешим случая. Личната информация се получава и в резултат на Ваше използване на Картата, включително информация за плащания, които правите или получавате, и от други Ваши взаимодействия с нас, например през социалните медии и, ако е в съответствие с приложимото право, от трети страни като агенции за кредитна информация (които може да проверяват Лична информация и да ги сравняват на други бази данни – публични или частни – до които имат достъп) или институции за предотвратяване на измами. Ако сте предоставили съгласието си, ние може също да наблюдаваме и записваме телефонни обаждания между Вас и нас или да записваме снимки или видео записи по време на нашето взаимодействие. Ще използваме тези записи на мениджмънт на риска и за целите на предотвратяване на измами, за да проверим инструкциите Ви към нас, както и за целите обучение и качество. Ако анулирате Картата си или ако ние откажем Вашата регистрация или Вие решите да не продължавате с нея, ние ще съхраняваме Личните данни, доколкото ни е разрешено съгласно приложимото право и за законни бизнес цели, за да помогнем за предотвратяване на измами и други финансови престъпления и по други правни и регулаторни причини. Ако Личната информация вече не са необходима по гореспоменатите причини, тя се изтриват регулярно, освен ако по-нататъшната ѝ обработка (за ограничено време) е необходима за следните цели:

- Съответствие с периодите на съхранение съгласно търговското, банковото и данъчното право;
- Запазване на доказателства в рамките на давностните срокове.

Ако искате да получите потвърждение дали Лична информация, която Ви засяга, се

обработка от нас, можете да поискате безплатно копие на такива Лична информация, която се обработва в електронна форма вид.

Как използваме Лична информация

Ние използваме Лична информация за сигурност, проверка на самоличността, за да комуникираме с Вас и за да спазваме закона.

По-конкретно, ако е в съответствие с приложимото право, ние и другите дружества от DiPocket Group може да използваме Личната информация, за да преследваме наши законни интереси, напр.:

- извършване на регулаторни проверки и да изпълним задълженията си към регулаторните органи,
- превенция и разкриване на измама, пране на пари и други престъпления (като кражба на самоличност),
- разработка и подобряване на нашите Услуги чрез оценка и анализ на Личната информация, включително кредитно и/или поведенческо оценяване, пазарен и продуктов анализ и маркетингово проучване.

Ние никога няма да предоставим Личната информация на трета страна, за да ги използва за техен директен маркетинг без Ваше съгласие.

Също така, споделяме с Credissimo данни, свързани с всички транзакции, които извършвате с Вашата Карта, въз основа на изричното Ви съгласие, което е необходимо условие за сключване на Споразумението.

С кого можем да споделим Личната информация

Ние ще пазим Личната информация поверителни, но може да ги споделим с други юридически лица (които също са обвързани да я пазят сигурна и поверителна), ако имаме задължение да я разкрием, ако се необходимо да Ви предоставим на нашите услуги, или за законни цели, включително бизнес цели и там, когато това не нарушава Вашите права и свободи. Когато обосноваваме обработката на Лична информация със „законни цели“, ние ще извършим оценка, наречена „Оценка на легитимия интерес“ и ще направим запис на нея.

В частност, ако е в съответствие с приложимото право, можем да споделим Личната информация с:

- други дружества от DiPocket Group,
- нашите доставчици на услуги и агенти (включително техните подизпълнители),
- доставчици на услугата за обработка на плащанията и други, които ни помагат да обработим Вашите плащания и/или да Ви предоставим услугите си,
- всеки, на когото прехвърляме или можем да прехвърлим нашите права и задълженията си по Споразумението,
- регулаторните органи и власти във връзка с техните задължения (като предотвратяване на престъпления),
- агенции за предотвратяване на измама. В частност, винаги ще уведомяваме агенции за предотвратяване на измама, ако ни предоставите фалшива или измамна информация. Те също ще позволят на други организации, включително правоприлагащи агенции, да разглеждат тази информация, за да предотвратят и разкрият измама, пране на пари или други престъпления. Можете да ни пишете на MLRO@dipocket.org за подробности относно агенциите за предотвратяване на измама, с които споделяме информацията,
- всяка трета страна след реструктуриране, продажба или придобиване на някое дружество от DiPocket Group, при условие че Личната информация се използва за същите цели, за които е първоначално предоставена на нас и/или обработвана от нас.

Трансфер на Личната информация

Можем да обработваме Личната информация в чужбина в или извън рамките на Европейския съюз, при условие че спазваме приложимите закони и подзаконови нормативни актове и под надзора на FCA. Когато споделяме Личната информация с организации в друга държава

(включително извън ЕИО), ще Ви гарантираме, че те ще се съгласят да осигурят еквивалентни нива на защита, както правим ние (за тази цел ние ще предприемем необходимите правни стъпки, за да гарантираме, че такъв трансфер е в съответствие с правото). Ако това е невъзможно – например, защото от нас се изисква по закон да разкрием Личната информация – ние ще гарантираме, че споделянето на Личните данни е законно.

Изискване за актуализация на Личната информация

За да спазим закона и за Ваша собствена сигурност, от съществена важност е да ни информирате за промените в данните за контакт, личната информация, или за други важни изменения, които са от значение (например, адрес на местоживеене, номер на мобилен телефон, имейл адрес), които са приложими към Вашата сметка.

Използване на Картата

Можете да използвате Вашата Карта навсякъде, където се показва Mastercard® Acceptance Mark – за покупки във физически магазин – включително безконтактно и банкомат („АТМ“) за тегнене на средства в брой, както и онлайн и за покупки по телефона. Приложими са лимити и такси.

Доколкото това не е в резултат на нашата небрежност, ние няма да сме отговорни, нито задължени при неуспех на търговеца или при забавяне в одобрението на Картата Ви, нито ако АТМ не успее да предостави пари в брой. При тези обстоятелства ние няма да носим отговорност за начина, по който са ви съобщени всеки отказ или забавяне .

Всички транзакции изискват оторизиране. Оторизирането са I Вашите указания към нас да извършим транзакция. Ние обикновено няма да оторизираме транзакция, ако балансът на Картата Ви е недостатъчен, за да се покрие транзакцията и всяка приложима такса за транзакция. Ако по някаква причина можете да извършите транзакция, когато има недостатъчни средства по Вашата Карта (**„Дефицит“**), ще търсим възстановяване на Дефицита от Вас веднага. Може да ни помолите да Ви предоставим информация за транзакции до 5 години от датата на транзакцията.

За безконтактна транзакция:

- (1) под приложимия лимит в страната, където използвате Картата (**„Безконтактен лимит“**), което е извън контрола на DiPocket, транзакцията се счита за оторизирана при изпращане на детайлите от Картата, които са необходими за изпълнение на транзакцията, чрез поставяне на Картата в близост до устройството, което позволява четене на данни, запазени в безконтактния модул на Картата; и
- (2) При превишаване на Безконтактния лимит, транзакцията се счита за оторизирана при вписване на PIN номера в устройството за плащане. Моля да имате предвид, че в определени страни безконтактните транзакции с PIN не са налични.

Дотолкова доколкото това не е в резултат от наша небрежност, ние не сме задължени да оторизираме транзакция, в случай че възникне проблем в системата или събития извън нашия разумен контрол. В допълнение на това, ние не сме задължени да оторизираме транзакция, когато подозираме злоупотреба с Картата Ви. Няма да носим отговорност, когато една транзакция не е оторизирана при тези обстоятелства и/или ако анулираме или прекратим употребата на Картата Ви.

Ние ще блокираме или ограничим Вашата Карта или PIN-а на правни основания, свързани със:

- сигурността на Картата Ви, номера на карта или PIN-а,
- подозрението в неоторизирана или измамна употреба на Картата Ви или PIN-а. Ние ще Ви информираме, ако е възможно, преди да блокираме или ограничим Вашите Карта или PIN, че възнамеряваме да го направим и причините да го направим. Ако не успеем да го направим, в такъв случай ще Ви информираме незабавно след това. Изискването да Ви информираме не се прилага за случаите, при които биха били компрометирани разумни мерки за сигурност или е налице законова забрана за това,

- ситуации, при които не е възможно за доставчика да придобие онлайн оторизация, за да потвърди, че имате достатъчен баланс за транзакцията. Например: транзакции за определени влакове, кораби и някои покупки за полети, и покупки при обслужващи станции, когато търговецът потвърди Вашия PIN при нас, без да осигурява крайното количество за покупката Ви.

Картовата транзакция ще се счита за оторизирана от Вас, когато оторизирате транзакцията, следвайки инструкциите, осигурени от търговеца на едро, на дребно или ATM, които може да включват:

- вписване на Вашия PIN или осигуряване на Вашия SecureCode,
- предоставянето на данни на Картата и/или други данни, които са изискани,
- размахване или плъзване на Картата над четец за карти с цел да се извършване плащане.

Когато подозираме, че може да има опит да се използва Картата Ви с цел измама, ние може да Ви помолим да потвърдите транзакцията, преди или след като я оторизираме.

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

Можете да поискате от нас възстановяване на сумата на оторизирана транзакция, предизвикана от или чрез получателя, ако такава транзакция вече е била изпълнена, докато:

- (1) сумата на транзакцията не е била определена с точност, когато е била оторизирана; и
- (2) сумата на транзакцията е по-висока от сумата, която можете да очаквате, като се вземе предвид вида и стойността на предишните транзакции, разпоредбите на Споразумението и всички съществени обстоятелства по случая.

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

Курсове и такси на чужда валута

Ако извършите плащане с Картата си във валута, различна от валутата на Картата, сумите ще бъдат обменени от Mastercard на датата, когато обработват транзакцията, използвайки обменния курс, който те използват за всички такива обмени на валута. Това означава, че обменният курс може да се различава от курса на датата, когато сте направили картовото си плащане, ако плащането е обработено по картовата схема след тази дата. Обменният валутен курс, използван от Mastercard, може да бъде открит на <https://www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html>. Ние начисляваме и такса, на основание на сумата за плащане, както е посочено в Таблицата с тарифи.

Картовите терминали могат да Ви предложат опцията да видите сумата си на плащане или теглене във валутата на Вашата Карта или във валута, различна от валутата за теглене в брой или покупка, и да Ви позволят да изберете да платите тази сума в тази валута. Използваният обменен курс за това обикновено ще бъде осигурен от оператор на терминала или ATM-а, така че няма да бъде под наш контрол и няма да е включен в нашата Таблица с тарифи. Моля, проверете ATM-а, терминала или съответния оператор за обменен курс, преди да оторизирате транзакцията.

Мерки за сигурност на Картата Ви

Трябва да пазите в по всяко време данните от Вашата Картата - включително PAN (16-цифреният номер, показан на предната част на Картата), датата на валидност, CVV (3-цифреният номер, посочен на гърба на Картата), PIN (Personal Identification Number; Личен идентификационен номер), и всички пароли и устройства, които използвате, за да получите достъп до данните за сигурност на Картата при всеки метод (заедно с **“Персонализирани функции за сигурност”**). Това включва и всички данни за Карта в електронни портфейли, на уебсайтове на търговци или на устройства като мобилни телефони. Ако сте регистрирали Карта на устройство или към електронен портфейл, това ще включва пароли и процеси за

сигурност, използвани за получаване на достъп до вашето устройство или електронен портфейл (ID на устройство, кодове за достъп или пароли), и всички пръстови отпечатащи или други биометрични или идентификационни методи, съхранявани на Вашето устройство. Моля, обърнете внимание, че не всички персонализирани функции за сигурност могат да бъдат приложими към вашата карта.

Нито DiPocket, нито Credissimo някога ще се свържем с Вас с искане за някоя от Персонализираните функции за сигурност и няма да искаме някой друг да го направи от наше име. Ако получите такова искане, вероятно е да бъде измамно и не трябва да предоставяте нито една от Персонализираните функции за сигурност при никакви обстоятелства. Трябва да ни докладвате такава дейност незабавно. Третирайте имейли, получени от податели, представящи се за нас, с внимание и бъдете нащрек за имейли искащи Ви Персонализираните функции за сигурност.

Когато ни се обадите, може да ни е нужно да Ви идентифицираме, в зависимост от вида на Вашето запитване. Можем да го направим като Ви питаме за определена информация (като отговори на въпроси), известна само на Вас, и да изискаме случайни цифри на определени кодове за достъп или пароли, но никога няма да Ви помолим за пълнен PIN или код за достъп. Не трябва да предоставяте тази информация на никого, който пита за нея, дори ако този човек изглежда като служебно лице (от Credissimo, DiPocket или друг).

Вие сте отговорен за качеството, сигурността, законността или всеки друг аспект на дадени стоки или услуги, които закупвате с Вашата Карта. Всички спорове за покупки и плащания, направени с Credissimo Карта, трябва да се уредят със съответния доставчик на стоки или услуги.

Ако узнаете за загуба, кражба или злоупотреба с Вашата Карта или неототоризираната ѝ употреба, обадете се веднага на Credissimo, на следния телефонен номер: 0700 12 0 12, в работни дни и в рамките на работното време на дружеството или на DiPocket, на следния телефонен номер: +44 203 807 2000, с 24-часово обслужване.

Баланс и отчети

Можете да проверите баланса, наличен на Вашата Карта на сайта на credissimo.dipocket.org.

При ваше искане DiPocket ще предостави допълнителни извлечения и / или записи на транзакции на хартия или по друг начин.

Възстановяване на средства

След изтичане срока на Картата, в случай че не бъде преиздадена, всички неизразходвани средства ще бъдат върнати на Credissimo, като последният ги превежда по банкова сметка, посочена от Клиента в съответствие с условията на договора за кредит, като се приспадат от тяхната сума всички такси, комисиони. и други дължими разходи във връзка с превода.

Ако нещо се обърка

Ако претърпите загуба поради неототоризирана транзакция, която се случва в резултат на:

- ползването на изгубена или открадната Карта; или
- когато не сте успели да опазите Персонализираните функции за сигурност и

не сте успели да ни уведомите за загубата на Картата си или компрометирането на Вашите Персонализираните функции за сигурност, ще трябва да заплатите равностойността на най-много 35 GBP за всеки случай на загуба, кражба или злоупотреба, обменена във валутата на Картата (BGN), използвайки средния обменен курс на Bank of England в деня на обмена.

Когато Вие преднамерено или поради груба небрежност:

- не сте успели да опазите своите Персонализираните функции за сигурност в безопасност, или
- не сте успели да ни уведомите възможно най-скоро, че сте загубили Картата си

(особено ако мислите, че някой друг може да е способен да я открие),

горепосоченото ограничение на отговорността до 35 GBP няма да важи до която и да е загуба, претърпяна преди да сме уведомени за случая.

Ако можем да докажем, че сте действали измамно при претърпяването на загуба в резултат на неототоризирана транзакция, не можете да се ползвате от което и да е от ограниченията за отговорност, посочени по-горе..

Имате 13 месеца да ни уведомите за неототоризирана, неизпълнена или неправилно изпълнена транзакция с Вашата Карта. В случай че ни уведомите в този срок и плащането е било неототоризирано, неизпълнено или неправилно изпълнено, ние веднага ще възстановим сумата на транзакцията на Вашата Карта както е подходящо и в съответствие с нашите регулаторни задължения,. В случай на грешки или оспорване на транзакциите, свържете се с нас чрез dipocket.org/en/contact, или се обадете веднага на Credissimo, на следния телефонен номер: 0700 12 0 12, в работни дни и в рамките на работното време на дружеството, или на DiPocket, на следния телефонен номер: +44 203 807 2000, с 24-часово обслужване.

Ако Картата Ви е използвана без Вашето разрешение или е загубена, открадната или считате, можем да искаме от Вас да ни напишете в рамките на седем дни, за да потвърдим загубата, кражбата или евентуалната злоупотреба на следния адрес: DiPocket Limited, 532 Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS, United Kingdom. Можем да разкрием на правоприлагащите агенции всяка информация, която ние основателно смятаме, че може да е от значение.

Нашите отговорност спрямо Вас

В границите, позволени от приложимите закони, и при спазване на ограниченията, определени в настоящото Споразумение, ние сме отговорни за надлежното изпълнение на нашите задължения, посочени в настоящото Споразумение.

Не може да претендирате загуба или щети от нас, ако:

- имате претенции за загуба на бизнес, загуба на репутация, загуба на възможност или загуба на печалба – ние няма да сме отговорни за тези никакви обстоятелства,
- Вие сте действали с измама или при груба небрежност,
- Вие сте нарушили Споразумението или сте предоставили на DiPocket невярна информация, ако има ясна причинно-следствена връзка с щетата,
- нашият неуспех е резултат на аномални и непредвидими обстоятелства извън нашия контрол, което значи, че не сме били способни да изпълним задълженията си по Споразумението, въпреки най-добрите ни усилия да го направим, например, повреда на хардуера, стачка или съществен проблем със системата за плащания.

Никое от тези изключения няма е приложимо и и нищо в Споразумението няма да е пречка да сме отговорни, ако:

- действаме с измама,
- действаме при груба небрежност, или
- ние сме виновни и правото не ни позволява да изключим или ограничим отговорността.

Промени в Споразумението

Можем да променим Споразумението при обстоятелствата, посочени по-долу.

В случай че Ви дадем двумесечно предизвестие, можем да изменим всяка част от Споразумението само до необходимата степен, ако поне едно от долупосочените важни обстоятелства е налице:

- промяна в обвързаността ни за създаването на резерви или за постановяване на надбавки, непредвидени в законодателството към датата на сключване на Споразумението,
- налагане на такси или данъци или други разходи, които не са предвидени в законодателството към датата на сключване на Споразумението,

- промяна в правните разпоредби, регулиращи финансовия сектор, или промяна в препоръките или добрите практики от надзорните институции или в разпоредби, свързани с финансовия сектор, които ще повлияят на взаимните права и задължения на страните по Споразумението, които не са били в сила към датата на сключване на Споразумението,
- въвеждането на нови услуги или премахването и промяната на функции на съществуващите услуги, като представянето или промяната на търговското име на такива услуги (в случай на промяна на обхвата или начина на осигуряване на услугите, състоящи се от променящи се функции на съществуващите услуги или представянето на нови продукти, потребителят няма да бъде задължен да използва тези услуги и да претърпи разходи по такава сметка, освен ако потребителят не подаде отделна декларация за желание в тази връзка),

освен в случай, че изменението на Споразумението бъде засегнато единствено в обхвата и посоката, произлизащи от възникналата причината, която е, и не по-късно от 1 месец от възникването на изискването за такава промяна.

При условие че ви дадем двумесечно уведомление, можем също така да изменим всяка част от споразумението, която считаме за необходимо, за да удовлетвори каквито и да е търговски, технически или финансови съображения, съобразено с ограниченията на местната юрисдикция Ако не сте доволни от промяната, можете или:

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

Ако не прекратите Споразумението, предприемайки стъпките по-горе, ще се счита, че сте приели промените след края на двумесечното предизвестие.

DiPocket може да прехвърли правата или задълженията си по настоящото споразумение на свързано дружество по всяко време, при условие че ви уведомим с едномесечно предизвестие и без да изискваме Вашето изрично съгласие. Ако възразите срещу прехвърлянето, можете да анулирате Вашата Карта и да прекратите Споразумението без никакви такси, така че Споразумението да прекрати в деня преди датата на възлагане. Не можете да прехвърляте правата или задълженията си съгласно настоящото споразумение.

Анулиране на Карти

Споразумението изтича на датата на валидност на Картата, освен ако не издадем Карта заместител по Ваше искане. Може да се прекрати по всяко време от Вас или от нас, в съответствие с процедурата, посочени по-долу.

Когато анулирате Карта

Ако желаете, можете да анулирате Картата си по всяко време.

В допълнение, като потребител имате период от 30 дни от датата, на която сте сключили Споразумението, да ни уведомите, че бихте искали да се откажете от него, без да посочите причина и без да възникват разходи или такси, различни от тези за услугите, предоставени по Ваше искане или услугите, които вече са предоставени. Ако се откажете от Споразумението, Споразумението се счита, че не е сключено, а всичките Средства ще бъдат върнати на Credissimo в срок от 10 дни от отказа.

Едновременно с отказа от Споразумението, отправен към нас, Вие сте задължени да уведомите Credissimo за отказа и да посочите банкова сметка за усвояване на предоставения Ви от Credissimo потребителски кредит, съответно частта от него, която не сте изразходвали в резултат на използването на Картата до датата на отказа.

Кога можем да анулираме Карта

Можем да прекратим Споразумението веднага (и да анулираме Картата Ви), ако имаме основание да смятаме, че Вие сте направили някое от следните неща, които не трябва да правите:

- поставяте ни в позиция, в която можем да нарушим закон, регулация или друго задължение, приложимо към нас, ако обслужваме Картата Ви,
- давате ни невярна информация по което и да е време,
- извършвате (или опитвате да извършите) измама спрямо нас или някой друг,
- използвате (или позволявате на някой друг да използва) Вашата Карта незаконно или за криминална дейност (включително получаване на приходи от престъпления по Вашата Карта),
- неправомерно позволявате на някого друг да използва Вашата Карта.

Можем да прекратим Споразумението веднага и да анулираме Картата Ви, ако:

- имаме основание да считаме, че обслужването на Картата Ви може да изложи нас (или друго дружество от DiPocket Group) на действие или ограничение от някое правителство, регулатор или правоприлагаща агенция,
- открием, че вече не отговаряте на условията за това (например, чрез статут на пребиваване). Ще се опитаме да Ви уведомим предварително, ако това се случи, но, ако чрез продължаване да Ви предлагаме Картата ще нарушим някое от изискванията или законите, ще трябва да я анулираме или да я блокираме веднага;
- ако няма транзакции (различни от такси за такси) за непрекъснат период от 13 месеца и салдото по сметката Ви е нулево.

Оплаквания

Ако не сте доволни по някакъв начин от Вашата Кредисимо Карта, моля, уведомете ни, така че да се опитаме да разрешим ситуацията. Оплаквания могат да се изпращат, както следва:

1. писмено, по пощата, до: Customer Service, Suite 532, Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS, United Kingdom;
2. по телефона, чрез обаждане на Credissimo, на следния телефонен номер: 0700 12 0 12, в работни дни и в рамките на работното време на дружеството, или на DiPocket, на следния телефонен номер: +44 203 8070 660, с 24-часово обслужване. Оплаквания, адресирани до Credissimo, ще се считат за адресирани до DiPocket;
3. в електронна форма, използвайки методите за контакт, осигурени на dipocket.org/en/contact.

Ние приемаме всички оплаквания, без изключения, включително и такива, касаещи нашия персонал. Ние се стараем да приемаме всички получени оплаквания в рамките на 24 часа от получаването им. Ако оплакване е получено по време на период на официални празници или уикенд, оплакването ще бъде прието в рамките на 24 часа от връщането на работа на персонала, т.е. ако оплакване бъде получено по имейл в неделя, ще се счита, че е получено в 9 часа на следващия понеделник.

Ако не е възможно да се отговори с подробен, изчерпателен отговор в рамките на 24 часа от получаване на оплакването, по-нататъшната комуникация ще бъде проведена в рамките на 5 работни дни. Ще изпратим нашия краен отговор в рамките на 15 работни дни.

При необичайни обстоятелства, когато отговорът не може да бъде даден в нормалната времева рамка по причини отвъд нашия контрол, ще обясним причините за забавянето и ще осигурим краен отговор до не по-късно от 30 работни дни и да Ви уведомим, че може да отнесете оплакването си към Службата на финансовия омбудсман.

Службата на финансовия омбудсман е безплатна, независима услуга, която може да разреши спор между Вас и нас. Можете да отнесете оплакването си до тях, ако не сте доволни от нашите усилия да се справим с него или ако не сме приключили проверките си в рамките на шест месеца от оплакването Ви. Данните за контакти са: The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR; телефон 0800 023 4 567 (+44 20 7964 0500 от чужбина), уебсайт www.financial-ombudsman.org.uk.

Моля да имате предвид, че можете да изпратите оплакване и до Службата на финансовия омбудсман или до Българска народна банка.