

Важно уведомление за потребители на Pay by Vivacom

Електронният портфейл **Pay by Vivacom** се предоставя от „Виваком България“ ЕАД като представител на „Пейнетикс“ АД – лицензирано от Българската народна банка дружество за електронни пари. Използването на платежните услуги, предоставяни чрез електронния портфейл **Pay by Vivacom** се урежда от **Общите условия**, публикувани [тук](#).

Закриване на неактивни сметки

Ако сте станали клиент на **Pay by Vivacom** преди 2024 г. и не сте използвали **Pay by Vivacom** през последните 12 месеца, Ви уведомяваме, че в съответствие с Общите условия и приложимите регулаторни изисквания **Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта ще бъдат закрити**.

Закриването ще се извърши **1 месец след датата на публикуване на това уведомление**. Това означава, че след тази дата Вие няма да можете да ползвате Вашата Пейнетикс сметка и Пейнетикс карта. Настоящото съобщение представлява **едномесечно писмено предизвестие** за прекратяване на договора съгласно **раздел IX** от Общите условия.

Получаване на наличен баланс

Ако по сметката и картата Ви има налични средства, Вие имате право да ги получите след приспадане на разходите по превода. За целта Вие следва да:

- се свържете с нас на следния имейл **support@pay.vivacom.bg**; и
- ни предоставете данни за платежна сметка на Ваше име, открита в банка или доставчик на платежни услуги в ЕС, съгласно удостоверение за открита сметка, издадено през последните 3 месеца.

Възможно е да Ви бъдат поискани допълнителни документи или информация с оглед спазване на законовите изисквания.

Молим да имате предвид, че ако наличният баланс не е достатъчен, за да покрие разходите по превода, ще е необходимо да внесете разхода за превода.

Искате отново да използвате Pay by Vivacom?

Ако желаете да ползвате услугите на **Pay by Vivacom**, можете да станете отново наш клиент, като се регистрирате и преминете процедурите по верификация на самоличността си в приложението.

Контакти

За въпроси и допълнителна информация, можете да пишете на support@pay.vivacom.bg

Дата на публикуване 28.01.2026

Important Notice for Pay by Vivacom Users

The **Pay by Vivacom** electronic wallet is provided by **Vivacom Bulgaria EAD** as a representative of **Paynetics AD**, an electronic money institution licensed by the Bulgarian National Bank. The use of the payment services provided through the Pay by Vivacom electronic wallet is governed by the **Terms and Conditions**, published [here](#).

Closure of inactive accounts

If you became an **Pay by Vivacom** customer before 2024 and **have not used Pay by Vivacom during the last 12 months**, please be informed that, in accordance with the Terms and Conditions and applicable regulatory requirements, **your Paynetics account and Paynetics card will be closed**.

The closure will take place **1 month after the date of publication of this notice**. This means that after that date, you will no longer be able to use your Paynetics account and Paynetics card.

This notice constitutes a **one-month prior written notice** for termination of the contract in accordance with **Section IX of the Terms and Conditions**.

Receiving your remaining balance

If there are funds available on your account and/or card, you are entitled to receive them after deduction of the transfer costs. For this purpose, you should:

- contact us at the following email address **support@pay.vivacom.bg**; and
- provide the details of a payment account held in your name with a bank or payment service provider established in the EU, as evidenced by an account statement issued within the last 3 months.

You may be requested to provide additional documents and/or information in order to comply with applicable legal requirements.

Please note that if the available balance is insufficient to cover the transfer costs, you will have to pay in the transfer costs for the transfer to be completed.

Want to use Pay by Vivacom again?

If you wish to use **Pay by Vivacom** services again, you may again become our customer by registering and completing the identity verification process in the application.

Contact

For questions or further information, please contact us at support@pay.vivacom.bg

Date of publishing 28.01.2026