

## Правила користування рахунком платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів

Ці Правила стосуються рахунку Вашої платіжної карти «Visa» та платіжної карти «Visa». Будь ласка, прочитайте їх уважно. Ви можете завантажити копію цих Правил у будь-який час, підключившись до свого облікового запису через сайт [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com).

Терміни, що використовуються в цих Правилах:

«Дистриб'ютор» – третя сторона, UAB «Paysera LT». Дистриб'ютор платіжної карти «Visa», що надає Вам електронний доступ до рахунку платіжної карти «Visa». Логотип / торгова марка Paysera на платіжній карті «Visa» використовується лише для маркетингових цілей.

«Ви» – власник рахунку, який є підтвердженим користувачем рахунку платіжної карти «Visa» та платіжної карти «Visa», а також будь-який власник додаткової карти.

«Ми», «нас» або «наш» – компанія UAB «Finansinės paslaugos “Contis”», яка надає Вам послуги, пов'язані з електронними грошима: рахунок платіжної карти «Visa» та платіжну карту «Visa». Рахунок платіжної карти «Visa» відкритий і кошти на ньому зберігаються в UAB «Finansinės paslaugos “Contis”».

Дистриб'ютор може переказувати кошти з Вашого рахунку Paysera для фінансування операцій, які Ви здійснюєте за допомогою своєї платіжної карти «Visa».

Якщо у Вас є будь-які питання, Ви можете зв'язатися з Центром обслуговування клієнтів Дистриб'ютора:

- за телефоном: +380 94 712 9938 (за стандартними тарифами);
- електронною поштою: [dopomoga@paysera.ua](mailto:dopomoga@paysera.ua);
- онлайн: підключіться до свого облікового запису Paysera на сайті [www.paysera.com](http://www.paysera.com) та натисніть на *Мої повідомлення > Написати повідомлення*;
- через мобільний додаток: натисніть на *Налаштування > Звернутися до служби підтримки*;
- поштою: UAB «Paysera LT», пр. Pilaitės 16, Вільнюс, Литва.

Ваша платіжна карта «Visa» та рахунок платіжної карти «Visa» надані компанією UAB «Finansinės paslaugos “Contis”» (код компанії 304406236, зареєстрована в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки, головний офіс за адресою: Gedimino pr. 20, Вільнюс, Литва). Ліцензія Установи електронних грошей № 53 від 23/07/2019 видана Банком Литви, який також контролює діяльність компанії (розташований за адресою: пр. Gedimino 6, LT-01103, Вільнюс, Литва, телефон: +370 800 50 500). Більше інформації про Банк Литви ви можете знайти на сайті <https://www.lb.lt/en> . Дистриб'ютором Вашої платіжної карти «Visa» є компанія UAB «Paysera LT».

## 1. Що таке рахунок платіжної карти «Visa» та платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів?

Рахунок платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів є рахунком електронних грошей, з якого Ви можете здійснювати платежі та на який Ви можете їх отримувати.

Платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів є платіжною картою «Visa», якою можна користуватись всюди, де приймаються карти «Visa». Її можна використовувати для онлайн-покупок, у звичайних магазинах, через телефон та для зняття готівки з банкомату.

Ви можете витратити лише ті кошти, які Ви заздалегідь внесли на рахунок Вашої платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів. Тому перед здійсненням платежів або використанням карти переконайтеся, що на рахунку Вашої платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів достатньо коштів. При цьому кошти на рахунку платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів не є банківським вкладом, і за їх зберігання власнику не нараховуються відсотки.

## 2. Хто може відкрити рахунок платіжної карти «Visa» та отримати платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів?

Рахунок платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів може бути відкритий і платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів може бути видана виключно резидентам ЄЕЗ (Європейської економічної зони), які досягли віку 16 років. Ви можете замовити карту, тільки якщо Ви є клієнтом Дистриб'ютора (відкрили рахунок Paysera, пройшли перевірку Дистриб'ютора та підтвердили свою особу). Щоб відкрити рахунок, Ви повинні повідомити свою електронну пошту та номер свого мобільного телефону, щоб Дистриб'ютор міг зв'язатися з Вами. З кожною вказаною адресою приватного клієнта може бути пов'язано не більше чотирьох рахунків, з кожною вказаною адресою юридичної особи – не більше 20 рахунків.

## 3. Чи можу я замовити додаткову платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів, пов'язану з моїм рахунком, для іншої особи?

Ви можете замовити додаткову платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів для додаткового власника, але за це з Вас може бути взята комісійна плата відповідно до таблиці комісій та лімітів (розділ 33). Власнику додаткової карти має бути не менше 14 років. Замовляючи додаткову карту для іншої особи, Ви даєте згоду на те, щоб ми видали їй карту, і власник додаткової карти зміг здійснювати транзакції від Вашого імені. Власник додаткової карти розпоряджається коштами на платіжній карті «Visa», і для нього діють ті ж ліміти.

Ви берете на себе відповідальність за всі транзакції, які здійснюються власником додаткової платіжної карти «Visa», за використання додаткової карти та за будь-які збори, які можуть стягуватися з власника додаткової карти.

## 4. Як відкрити рахунок платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів?

Подати заявку на відкриття рахунку платіжної карти «Visa» Ви можете через сайт [bank.paysera.com](https://bank.paysera.com) або через мобільний додаток Дистриб'ютора.

Перш ніж відкрити Вам рахунок та видати Вам платіжну карту «Visa», Дистриб'ютор попросить Вас підтвердити свою особу. Також він може попросити підтвердити Вашу адресу проживання. Можливо, Вам доведеться надати Дистриб'ютору такі документи, що посвідчують особу, як паспорт, посвідчення водія, національний документ, що посвідчує особу, рахунки за комунальні послуги, банківські виписки та інші. Крім того, Дистриб'ютору потрібно буде перевірити Вас електронним способом.

Замовляючи платіжну(-и) карту(-и) «Visa», Вам необхідно переконатися, що на Вашому рахунку Paysera достатньо коштів для того, щоб заплатити за випуск та доставку карти, а також місячний збір за її обслуговування. Якщо коштів на рахунку Paysera буде недостатньо, Ви не зможете замовити карту(-и). Гроші за випуск та доставку платіжної карти «Visa» списуються автоматично під час її замовлення, а місячний збір за обслуговування карти списується у момент її активації.

Платіжна карта «Visa» повинна бути доставлена Вам поштою на вказану адресу протягом 60 (шістдесят) днів після замовлення. Якщо Ви не отримаєте карту «Visa» протягом одного календарного місяця, Вам слід повідомити про це Дистриб'ютору.

Якщо буде встановлено, що Ви не отримали карту «Visa» не з Вашої вини, відправлена Вам карта буде заблокована на постійній основі, і для Вас буде безкоштовно виготовлено нову карту, доставка якої також буде безкоштовною. Якщо Ви не отримаєте й другу карту, Ви зможете отримати нову карту в Центрі обслуговування клієнтів Дистриб'ютора.

## 5. Як активувати карту «Visa»?

Як тільки Ви отримаєте Вашу карту «Visa», Ви повинні розписатися на смузі для підпису на її зворотному боці.

Потім Вам потрібно буде активувати Вашу карту «Visa». Ви зможете це зробити, підключившись до рахунку Вашої платіжної карти «Visa» на сайті [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com) або через мобільний додаток Дистриб'ютора.

Також Вам потрібно буде отримати PIN-код для підтвердження платежів та зняття готівки з банкомату. Ви дізнаєтесь свій PIN-код при активації Вашої карти на сайті Дистриб'ютора або в його мобільному додатку в розділі керування картою.

Активуючи Вашу карту, Ви погоджуєтесь з цими Правилами. Також для Вас будуть діяти усі положення Генерального договору про надання платіжних послуг для приватних клієнтів та додаток «Платіжні засоби».

Ваша платіжна карта «Visa» повинна бути активована протягом 3 місяців з моменту випуску. В іншому випадку вона буде автоматично анульована, а Ваш рахунок може бути закрито.

Якщо Ви замовили платіжну карту «Visa» для іншої особи, Ви берете на себе відповідальність за надання цій особі інформації про активацію карти та отримання PIN-коду. Якщо ця особа почне використовувати картку, Дистриб'ютор вважатиме це підтвердженням того, що Ви проінформували її про ці Правила, і вони були нею прийняті.

Якщо конверт пошкоджено, або є підозра, що карта могла бути витягнута з нього, не активуйте отриману поштою карту, проінформуйте про все Дистриб'ютора (протягом 24 годин) і поверніть йому конверт з картою.

## 6. Як змінити свій PIN-код?

Якщо Ви хочете змінити свій PIN-код, Ви можете зробити це в будь-якому банкоматі з функцією зміни PIN-коду. Банкомати з функцією зміни PIN-коду можна знайти за посиланням <https://www.visa.com/atmlocator>. Якщо Ви забули свій PIN-код, Ви можете дізнатися його, підключившись до свого облікового запису на сайті Дистриб'ютора [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com).

## 7. Як поповнити рахунок платіжної карти «Visa»?

Ви можете поповнити свій рахунок платіжної карти «Visa», підключившись до свого облікового запису на сайті [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com).

Час зарахування коштів на рахунок Вашої платіжної карти «Visa» залежить від способу його поповнення. Ви не можете поповнити свій рахунок шляхом переказу коштів з кредитної карти. Сума переказу не може перевищувати залишок рахунку, з якого Ви робите переказ.

За перекази на Ваш рахунок може стягуватися комісія (див. таблицю комісій та лімітів, розділ 33). Для Вашого рахунку та карти діють певні правила користування та ліміти, які детально вказані у таблиці комісій та лімітів (розділ 33). Ми залишаємо за собою право відмовити у здійсненні переказу на Ваш рахунок, якщо ми маємо підозри, що він може бути пов'язаний з незаконною діяльністю, або в інших виняткових випадках.

Як тільки ми отримуємо внесені кошти, вони відразу з'являться на рахунку Вашої платіжної карти «Visa», і їх можна буде використовувати. Коли переказ на Ваш рахунок повинен підтвердити банк-відправник, зарахування коштів може тривати до трьох робочих днів.

Якщо на Ваш рахунок помилково було зараховано забагато коштів, ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) залишаємо за собою право списати з нього зайву суму.

## 8. Які транзакції я можу здійснювати?

Ви можете використовувати свою платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів для здійснення наступних транзакцій продавцям, які приймають платежі платіжною картою «Visa»:

- **платежі картою з чіпом із введенням PIN-коду** після того, як Ви вставили Вашу платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів у термінал;
- **платежі картою з магнітною смугою** з підписанням чека в будь-якому місці продаж, де не можна розплатитися картою з чіпом із введенням PIN коду;
- **безконтактні платежі картою** шляхом прикладання платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів до безконтактного зчитувального пристрою;
- **онлайн-платежі картою в інтернет-магазинах** з наданням даних платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів та будь-якої іншої конфіденційної інформації (такої, як код безпеки для підключення) на запит інтернет-магазину;
- **оплата за допомогою карти поштового чи телефонного замовлення** з наданням даних платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів на запит продавця;
- **зняття готівки з банкоматів** з логотипом «Visa», дотримуючись їх інструкцій, після того, як Ви вставили Вашу платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів в банкомат та ввели Ваш PIN-код;
- **платежі за допомогою електронного гаманця (E-wallet)** шляхом додавання Вашої карти до гаманця «Samsung Pay», «Google Pay» або «Apple Pay» (коли це можливо) у Вашому мобільному

телефоні та його прикладання до безконтактного зчитувального пристрою або перевіривши опцію електронного гаманця в інтернеті. Ви підтверджуєте платіж з електронного гаманця відповідно до протоколу безпеки Вашого мобільного телефону, який може включати в себе біометричні дані (відбиток пальця або функцію розпізнавання обличчя в мобільному телефоні).

Як і у випадку з іншими платіжними картами, ми не можемо гарантувати того, що третя сторона або банкомат приймуть Вашу карту.

Для підтвердження транзакції або зміни налаштувань Вашого облікового запису Вам, можливо, потрібно буде ввести одноразовий код підтвердження або надати іншу конфіденційну інформацію, включаючи (якщо Ви обрали цей спосіб ідентифікації, і це можливо) біометричні дані. Одноразові коди підтвердження будуть надсилатися на вказаний у Вашому обліковому записі номер телефону.

Як тільки Ваша транзакція буде підтверджена, ми спишемо відповідну суму з рахунку Вашої платіжної карти «Visa». Комісія може списуватися під час підтвердження транзакції або після її підтвердження в системі «Visa». Повна виписка по кожній транзакції, включаючи інформацію про комісію, доступна для перегляду у Вашому обліковому записі, до якого можна підключитися через сайт [bank.paysera.com](http://bank.paysera.com) або мобільний додаток Дистриб'ютора.

Як тільки буде отримано підтвердження транзакції, кошти будуть переведені продавцю протягом 3 днів, а банку або іншій фінансовій установі – в день отримання підтвердження або в зазначений Вами день, якщо йдеться про майбутні платежі. Якщо транзакція здійснюється з використанням карти, кошти зараховуються після того, як ми отримаємо платіжну інструкцію від продавця або оператора банкомата.

## 9. Чи можу я скасувати транзакцію?

Зазвичай підтвердження транзакції не може бути Вами відкликано. Проте, Ви можете відкликати своє підтвердження, якщо йдеться про заздалегідь заплановану транзакцію. При цьому, коли призначено конкретну дату, Ви не зможете відкликати платіжне доручення після закінчення робочого дня, що передує дню, в який має відбутися транзакція.

Щоб скасувати постійну авторизацію платежів за допомогою платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів, Ви повинні повідомити про це продавця до кінця робочого дня, що передує дню, в який мала відбутися транзакція, та за необхідності надати Дистриб'ютору копію повідомлення.

Якщо Ви скасовуєте транзакцію в установленому в даному розділі порядку, ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) можемо взяти з Вас за це комісійну плату (див. таблицю комісій та лімітів, розділ 33).

## 10. Чи можу я платити за товари в іноземній валюті?

Основна валюта Вашої платіжної карти «Visa» – євро. Якщо Ви здійснюєте оплату або знімаєте готівку в банкоматі в будь-якій іншій валюті, ми конвертуємо суму транзакції в євро за курсом обміну, встановленим «Visa» на день обробки транзакції, який може відрізнятися від дати здійснення транзакції.

Якщо Ви використовуєте свою євову карту в країні Європи, яка не входить до євросони, Ви можете отримати повідомлення від свого постачальника послуг про курс обміну із зазначенням суми в євро та процентної різниці між курсом платіжної карткової системи та курсом Європейського центрального банку (ЄЦБ).

За кожен таку транзакцію буде стягуватися комісія, передбачена за міжнародний переказ (дивіться таблицю комісій та лімітів, розділ 33).

Коли Ви поповнюєте рахунок платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів не в євро, сума автоматично конвертується в євро згідно курсу Дистриб'ютора на момент транзакції, який постійно оновлюється та публікується на [сайті Дистриб'ютора](#).

Будь-які зміни обмінного курсу для конвертації закордонних транзакцій здійснюються миттєво. Ви можете знайти обмінний курс у день здійснення транзакції не в євро [тут](#).

## 11. Чи є щось, за що я не можу заплатити за допомогою моєї платіжної картки «Visa» для приватних клієнтів?

Ви не можете використовувати Вашу карту в незаконних цілях. Також вона не може використовуватись для здійснення деяких транзакцій. У зв'язку з цим, будь ласка, ознайомтесь із 9 статтею [Генерального договору про надання платіжних послуг](#).

## 12. Як перевірити залишок рахунку платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів?

Ви можете безпечно перевірити залишок рахунку своєї платіжної карти «Visa», підключившись до свого облікового запису через [сайт Дистриб'ютора](#). У Вашій виписці буде:

- інформація про одержувача та призначення кожного платежу, за якою Ви зможете ідентифікувати кожен платіжну операцію;
- сума транзакції та валюта, в якій вона була здійснена;
- розмір комісії за транзакцію;
- обмінний курс, застосований до транзакції (коли актуально), а також
- дата підтвердження транзакції чи зарахування коштів на рахунок.

Ця інформація доступна у будь-який час у Вашому обліковому записі, надається безкоштовно і може зберігатися та відтворюватися за необхідності. Паперові виписки надаються за запитом та є платними (дивіться таблицю комісій та лімітів, розділ 33).

Можливо, для отримання доступу до свого облікового запису Вам потрібно буде ввести одноразовий код підтвердження або надати іншу конфіденційну інформацію, включаючи (якщо Ви обрали цей спосіб ідентифікації, і це можливо) біометричні дані. Одноразові коди підтвердження будуть надсилатися на вказаний у Вашому обліковому записі номер мобільного телефону.

## 13. Як довго буде діяти платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів?

Ваша платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів буде дійсна протягом 4 років. Після закінчення цього терміну Ви не зможете її використовувати. Якщо Вашу карту було анульовано, або закінчився термін її дії, цей договір припиняє свою дію і не підлягає продовженню.

Після закінчення терміну дії карти (карт) нова(-і) карта(-и) видається(-ються) Вам автоматично (якщо протягом 90 днів перед закінченням її терміну дії з її допомогою та/або з використанням рахунку Pausega були здійснені платіжні операції) шляхом надсилання її на адресу, зазначену Вами в [системі Дистриб'ютора](#).

Якщо Ви хочете, щоб нову(-и) платіжну (-и) карту(-и) «Visa» було(-и) доставлено(-и) на іншу адресу, Ви повинні вказати це у своєму обліковому записі в системі Дистриб'ютора не пізніше ніж за 30 днів до закінчення терміну дії карти (карт), дотримуючись інструкцій, наданих у системі Дистриб'ютора.

За випуск та доставку нової(-их) карти (карт) стягується стандартна комісія, яка автоматично списується з Вашого рахунку Paysera під час поновлення карти або з рахунку платіжної карти «Visa».

#### 14. Чи є ліміти витрат по рахунку платіжної карти «Visa» та по платіжній карті «Visa» для приватних клієнтів?

Ви можете витратити лише ті кошти, що зберігаються на рахунку Вашої платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів. Також існують ліміти на зняття готівки в банкоматах. Інші ліміти можуть стосуватися суми витрат та кількості транзакцій, які Ви можете здійснити. Більш детальну інформацію Ви можете отримати, ознайомившись із таблицею комісій та лімітів (розділ 33) та підключившись до свого облікового запису.

Якщо по якійсь причині транзакція була здійснена, незважаючи на недостатність коштів на рахунку Вашої платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів, Ви повинні будете повернути нам суму недостачі, якщо тільки це не сталося через помилку продавця, якому Ви переказали кошти.

Суму недостачі ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) можемо списати з будь-якої Вашої карти, яка пов'язана з нами, або з Вашого рахунку Paysera.

Також сума недостачі може бути утримана із коштів, які Ви пізніше переведете на свій рахунок платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів. При цьому ми можемо заблокувати Ваші карти до тих пір, поки не буде повернено суму заборгованості.

#### 15. Що робити, якщо з мого рахунку було списано завелику суму чи комісію за транзакції, які я не підтверджую?

Якщо Ви оспоруєте транзакцію, яка була здійснена з використанням Вашої карти, Вам спочатку слід зв'язатися з продавцем, оскільки це може допомогти вирішити проблему швидше. Якщо вона не може бути вирішена таким чином, або Ви оспоруєте якусь іншу транзакцію по рахунку, негайно зв'яжіться з Дистриб'ютором. (Ви можете зробити це протягом 13 місяців з дня, коли Вам стало відомо про незаконну або неналежно здійснену платіжну операцію).

Коли Ви повідомите Дистриб'ютору про те, що здійснений платіж не був Вами підтверджений відповідно до цих Правил, що Ви вжили всіх необхідних заходів для захисту своєї конфіденційної інформації та карти, що Ви не повідомляли нікому свій PIN-код або дані для підключення до облікового запису і що Ви не робили незаконних дій, Дистриб'ютор на нашу вимогу:

а) поверне Вам суму непідтвердженого платежу та

б) відновить Ваш рахунок до стану, в якому він знаходився на момент здійснення непідтвердженого платежу.

Крім цих зобов'язань ми (та наш Дистриб'ютор) не будемо нести перед Вами ніякої відповідальності. Якщо вказані Вами дані одержувача платежу неправильні, ми не несемо відповідальності за нездійснення або неналежне здійснення платіжної операції, але ми докладемо всіх зусиль для повернення коштів, що задіяні в ній, і Дистриб'ютор повідомить Вас про результат.

Ви можете вимагати повернення коштів транзакції, якщо:

- транзакція не була підтверджена відповідно до цих Правил, і Ви зв'язалися з Дистриб'ютором протягом 13 місяців з дня, коли Вам стало відомо про незаконну або неналежним чином здійснену платіжну операцію;
- ми відповідальні за нездійснену чи неналежним чином здійснену транзакцію. За цих обставин ми повернемо Вам суму нездійсненої або неналежним чином здійсненої транзакції, і Дистриб'ютор відновить Ваш рахунок до стану, в якому він перебував на момент здійснення помилкового платежу. Також ми повернемо Вам: а) усі прямі комісійні збори, за які Ви відповідальні, та б) усі відсотки, які Ви повинні сплатити внаслідок нездійснення чи неналежного здійснення платіжної операції. Або якщо
- точна сума заздалегідь затвердженої транзакції не була вказана під час її затвердження, але списана сума більша, ніж можна було очікувати з урахуванням прикладів попередніх платежів по карті та обставин транзакції. Ми повернемо всю суму платіжної операції або пояснимо, чому ми відмовляємося її повернути. Це буде зроблено протягом 10 робочих днів з дня отримання вимоги про повернення коштів або протягом 10 робочих днів з дня отримання додатково запитуваної інформації (коли необхідно). Вимога про повернення коштів за цих обставинах буде відхилена, якщо сума транзакції була встановлена щонайменше за 4 тижні до дня транзакції, або якщо Ви зажадали повернути кошти зі спливом більше ніж 8 тижнів з моменту їх списання з Вашого рахунку.

## 16. Що стосовно безпеки?

Ви повинні стежити за безпекою Вашої карти та даних для підключення до облікового запису, не дозволяючи нікому мати доступ до них та користуватися ними. Ваші конфіденційні дані необхідно зберігати в секреті весь час – ніколи нікому не повідомляйте Ваш PIN-код або дані для підключення до облікового запису та не зберігайте свій PIN-код разом із картою. Переконайтеся, що на Вашому телефоні, комп'ютері та планшеті, які Ви використовуєте для підключення до рахунку платіжної карти «Visa», встановлено легальне та нове програмне забезпечення, а Вашу антивірусну програму оновлено. Розраховуйте своєю платіжною картою «Visa» лише на надійних сайтах і постійно стежте за залишком на ній. Якщо у Вас виникли підозри щодо того, що Ваш PIN-код та Ваші дані для підключення до облікового запису стали відомі третім особам або що вони можуть скористатися ними, негайно повідомте про це співробітників Центру обслуговування клієнтів Дистриб'ютора. Конфіденційна інформація включає в себе ім'я користувача та пароль, необхідні для підключення до Вашого облікового запису або будь-якого іншого сайту, на якому зберігаються дані про Вашу карту або рахунок.

## 17. Що робити, якщо моя платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів була втрачена чи вкрадена, чи конфіденційна інформація про мій рахунок стала відома іншим особам?

Якщо Ви втратили свою платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів, якщо вона була вкрадена, або якщо Ви підозрюєте, що хтось отримав доступ до Вашого PIN-коду, до Вашої конфіденційної інформації або до Вашого облікового запису без Вашого дозволу, Ви повинні негайно повідомити про це Дистриб'ютора, зателефонувавши до Центру обслуговування клієнтів Дистриб'ютора з прив'язаного до облікового запису Pausega номера телефону або підключившись до свого облікового запису через сайт Дистриб'ютора або через мобільний додаток. Дзвінки оплачуються за стандартними національними

тарифами. Ваша платіжна карта «Visa» та її рахунок будуть негайно заблоковані. Якщо після того, як Ви повідомили про зникнення Вашої карти, вона знайшлася, Ви не зможете її використовувати. Розріжте її навпіл через поле для підпису, магнітну смугу та чіп.

Якщо Ви попросите Дистриб'ютора, а також надасте необхідну інформацію та виконаєте інші запитовані дії, ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) проведемо розслідування щодо будь-якої спірної транзакції або неналежного використання Вашої картки чи рахунку.

Якщо розслідування виявить факт підтвердження Вами спірної транзакції або шахрайства або вкрай безвідповідальної поведінки з Вашого боку (наприклад, виявиться, що Ви не подбали про безпеку своєї карти, конфіденційної інформації або PIN-коду або, дізнавшись про втрату або крадіжку карти або про незаконне використання карти або рахунку, негайно не повідомили про це Дистриб'ютора), суму транзакції не буде Вам повернуто, і на Вас буде лежати вся повнота відповідальності за всі збитки, понесені внаслідок незаконного використання карти або рахунку.

Якщо розслідування не виявить факту шахрайства або вкрай безвідповідальної поведінки з Вашого боку, Ваші максимальні втрати або Ваша відповідальність перед нами та нашим Дистриб'ютором за будь-яку незаконну транзакцію будуть обмежені 50 євро, і ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу), як тільки зможемо, повернемо Вам суму транзакції до кінця робочого дня, наступного за днем отримання Вашого повідомлення.

## 18. Чи можете Ви заблокувати транзакцію без моєї згоди?

Ми на власний розсуд або на вимогу Дистриб'ютора можемо відмовити у здійсненні транзакції:

- якщо у нас є вагомі сумніви щодо безпеки Вашої карти або рахунку, або ми підозрюємо, що Ваша карта або рахунок використовуються незаконно або в злочинних цілях;
- якщо на момент здійснення транзакції на рахунку Вашої платіжної картки «Visa» недостатньо коштів для її здійснення та сплати необхідних комісій;
- якщо баланс Вашого рахунку від'ємний;
- якщо у нас є вагомі підстави вважати, що Ви використовуєте карту або рахунок з порушенням цих Правил;
- якщо ми вважаємо транзакцію підозрілою чи незаконною (наприклад, вважаємо, що вона здійснюється у злочинних цілях), або
- через помилки, збої (механічні чи інші) або відмову продавців, платіжних партнерів або платіжних систем (таких як «Visa») здійснити транзакцію.

Якщо у здійсненні транзакції буде відмовлено, Дистриб'ютор негайно повідомить Вас про це із зазначенням причин такого рішення, якщо це не буде заборонено законом. Ви можете оновити інформацію, на підставі якої ми могли відмовити у здійсненні транзакції, зв'язавшись із Центром обслуговування клієнтів Дистриб'ютора.

Також платіжна карта «Visa» може бути заблокована на постійній основі та анульована, якщо в банкоматі або в місці продажу Ви введете невірний PIN-код 3 (три) рази поспіль.

Ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) можемо тимчасово призупинити користування картою з вагомими причин (технічне обслуговування, заміна програмного забезпечення тощо).

## 19. Чи можу я закрити свій рахунок платіжної карти «Visa» та анулювати свою платіжну карту «Visa» для приватних клієнтів?

Ви маєте право закрити свій рахунок платіжної карти «Visa» та анулювати свою платіжну карту «Visa» протягом 14 днів з дня відкриття рахунку без будь-яких штрафних санкцій, і в цьому випадку Дистриб'ютор поверне Вам усі пов'язані з видачею карти збори. За наявності у Дистриб'ютора витрат за замовлення карти на Ваше ім'я він може списати з Вашого рахунку плату за її анулювання. Ви також можете анулювати свою карту після 14-денного терміну із застосуванням комісій, вказаних у таблиці комісій та лімітів (розділ 33), зв'язавшись з Центром обслуговування клієнтів Дистриб'ютора, за допомогою мобільного додатка або через сайт. Після анулювання карти Вам слід розрізати її навпіл через поле для підпису, магнітну смугу та чіп.

Усі комісії будуть розподілені до моменту розірвання договору, а будь-які сплачені наперед комісії будуть відшкодовані пропорційно. У Вас не буде права на повернення коштів, задіяних у вже затверджених або в тих, що очікують затвердження транзакціях, або будь-яких комісій за використання карти або рахунку, які Ви заплатили до закриття рахунку або анулювання карти або до закінчення терміну їх дії.

## 20. Чи може мій рахунок платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів бути закритий?

Ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) можемо закрити Ваш рахунок та розірвати цей договір, повідомивши Вас про ці дії не менше ніж за два місяці до їх вчинення. Рахунок може бути закритий, якщо:

- закінчився термін дії цього договору або Вашої карти;
- Ви порушили важливі умови цього договору або регулярно порушуєте його та своєчасно не виправляєте ситуацію;
- Ваші дії становлять небезпеку для наших співробітників або представників, або якщо
- Ви не заплатили обов'язкові комісійні збори або не поповнили рахунок у разі негативного балансу на Вашій карті.

Ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) також можемо негайно анулювати Вашу карту або заблокувати Ваш рахунок платіжної картки «Visa», якщо:

- ми підозрюємо, що має місце незаконне використання Вашої карти чи рахунку чи шахрайство;
- у нас є інші побоювання, пов'язані з безпекою;
- ми повинні зробити це відповідно до вимог закону;
- Ви не заплатили обов'язкові комісійні збори або не поповнили рахунок у разі негативного балансу на Вашій карті, або
- існують інші причини для таких дій відповідно до законодавства або Генерального договору про надання платіжних послуг.

Ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) також можемо обмежити можливість користування Вашою картою та/або рахунком, якщо ми вважаємо, що вони можуть бути використані для відмивання грошей або фінансування тероризму, шахрайства чи іншої злочинної діяльності. Якщо ми будемо змушені вжити таких заходів, ми (по можливості) повідомимо Вас про їх причини, за винятком випадків, коли це буде заборонено законом.

У цьому випадку Вам потрібно буде повідомити Дистриб'ютору про те, що робити з коштами, що залишилися на рахунку. Ви повинні будете зробити це протягом 3 місяців з дня отримання нашого повідомлення про те, що Ваш рахунок закрито.

## 21. Чи можу я повернути кошти, які я переказав на свій рахунок?

Ви можете витратити кошти, що знаходяться на Вашому рахунку, переказувати їх з нього або знімати з банкомату. Комісію, що стягується за це, можна дізнатися в таблиці комісій та лімітів (розділ 33).

Також Ви можете звернутися до Центру обслуговування клієнтів Дистриб'ютора з проханням повернути гроші, що знаходяться на Вашому рахунку, підтвердивши факт того, що Ви знищили (розрізали) свою карту. У цьому випадку ми уповноважимо Дистриб'ютора безкоштовно переказати Вам кошти з рахунку, хіба що Ви:

- подаєте запит на повернення коштів до розірвання або закінчення терміну дії цього договору;
- розриваєте цей договір до узгодженої дати його розірвання або закінчення терміну його дії, або
- подаєте запит на повернення коштів після того як минуло більше ніж один рік з дня розірвання або закінчення строку дії цього договору.

У зазначених випадках буде стягуватись додатковий комісійний збір (див. таблицю комісій та лімітів, розділ 33). У всіх інших випадках додатковий комісійний збір за повернення електронних грошей не стягується – Ви заплатите лише стандартну комісію за переказ та/або зняття коштів, яка буде залежати від обраного Вами способу переказу/зняття електронних грошей.

Гроші, що знаходяться на Вашому рахунку, не будуть повернені, якщо Ви звернулися з таким проханням більше ніж через шість років з дня розірвання або закінчення терміну дії цього договору.

Усі кошти будуть повернуті в євро на вказаний Вами банківський рахунок. Ми (та наш Дистриб'ютор) залишаємо за собою право перед переказом коштів на нього попросити, щоб Ви підтвердили, що він належить Вам. Щоб ми могли виконувати свої юридичні зобов'язання, перш ніж виконати Ваше прохання про повернення коштів, Дистриб'ютор можемо попросити Вас надати йому певну інформацію (наприклад, документи, що посвідчують особу). Якщо можливості переказати кошти на вказаний Вами рахунок не буде з незалежних від нас (та нашого Дистриб'ютора) причин, Ви негайно будете проінформовані про це, і Дистриб'ютор попросить Вас вказати інший рахунок або надати додаткову інформацію, необхідну для повернення коштів (здійснення переказу).

Будь ласка, ознайомтеся також з 28 розділом цих Правил, в якому описані обставини, за яких ми не здійснюємо повернення коштів.

## 22. Гроші на моєму рахунку платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів захищені так само, як на моєму банківському рахунку?

Рахунок та прив'язана до нього карта є продуктом електронних грошей, і хоча нагляд за нашою діяльністю здійснюється Банком Литви, вони не забезпечені коштами Фонду страхування вкладів Литовської Республіки. Ніяка інша схема відшкодування збитків, пов'язаних з рахунком та прив'язаною до нього картою, не передбачена. Проте ми гарантуємо, що всі отримані Вами кошти зберігатимуться на окремому рахунку. Тому, у разі нашої неплатоспроможності Ваші кошти будуть захищені від претензій наших кредиторів.

## 23. Як подати скаргу?

Якщо Ви незадоволені своєю картою чи рахунком, або тим, як вони обслуговуються, з цього приводу Ви можете зв'язатися з Центром обслуговування клієнтів Дистриб'ютора. Всі Ваші скарги будуть розглянуті швидко та сумлінно.

На всі запитання Вашої скарги Дистриб'ютор відповість електронною поштою та (або) рекомендованим листом. Відповідь буде надіслано Вам протягом 15 робочих днів з дня отримання скарги. Якщо можливості відповісти на неї протягом заявленого терміну не буде, Дистриб'ютор відправить Вам проміжну відповідь, а повну відповідь буде надано протягом 35 робочих днів.

Якщо Вас як споживача не влаштує прийняте за Вашою скаргою рішення, Ви маєте право звернутися до установи, що розглядає скарги споживачів –  Банк Литви, написавши заяву у вільній формі і відправивши її за вказаною на сайті установи, що розглядає скарги споживачів адресою.

## 24. Що робити, якщо мої дані змінились?

Ви повинні якнайшвидше повідомити Дистриб'ютора про зміну Вашого імені, прізвища, адреси проживання, номера телефону або адреси електронної пошти. Якщо потрібно буде зв'язатися з Вами з питань, що стосуються Вашого рахунку, Дистриб'ютор буде використовувати останні надані Вами контактні дані. Всі надіслані Вам електронні листи або SMS-повідомлення будуть вважатися доставленими одразу після їх надсилання. Дистриб'ютор не буде нести відповідальності за те, що інформація до Вас не дійшла, якщо Ви не повідомили йому про зміну Ваших даних.

## 25. Як обробляються мої персональні дані?

Ми обробляємо Ваші персональні дані, використовуючи їх з метою відкриття та обслуговування Вашого рахунку, а також надання Вам платіжних послуг. Ви погоджуєтесь з тим, щоб ми мали доступ до будь-якої інформації, яку Ви надаєте Дистриб'ютору, а також могли її обробляти та зберігати для надання Вам платіжних послуг та виконання інших умов цього Договору. Якщо Ви бажаєте отримати більш детальну інформацію про те, як Дистриб'ютор буде обробляти Ваші персональні дані, ознайомтесь з нашою [Політикою конфіденційності](#). Відкликати свою згоду на обробку цих даних Ви можете, заклавши свій рахунок.

## 26. Чи можуть дані Правила змінюватись?

Ми можемо вносити зміни до цих Правил за умови, що Дистриб'ютор повідомить Вас про це електронною поштою або іншими заздалегідь узгодженими способами не менше ніж за 2 місяці до їх внесення. Якщо Ви не згодні із внесеними змінами, Ви до набуття їх чинності повинні будете повідомити про це Дистриб'ютора, який проінформує нас про Вашу незгоду зі внесеними змінами, і ми негайно закриємо Ваш рахунок. Якщо Ви вирішите відмовитися від свого рахунку таким чином, ми уповноважимо Дистриб'ютора безкоштовно повернути Вам кошти, що залишилися на ньому.

Останню версію Правил, а також усі повідомлення про майбутні зміни Ви завжди можете знайти на сайті Дистриб'ютора. Щоб своєчасно отримувати інформацію про різні зміни, Вам слід регулярно заходити на сайт Дистриб'ютора та у свій обліковий запис.

## 27. В яких випадках платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів та її рахунок можуть не працювати?

Іноді Ваша карта або рахунок можуть не працювати (наприклад, через роботи з технічного обслуговування системи). У таких випадках Ви не зможете:

- використовувати Вашу карту для оплати покупок або зняття готівки з банкоматів та/або
- отримати інформацію про кошти на Вашому рахунку та/або про останні транзакції.

Крім того, як і у випадку з іншими платіжними картами, ми (і наш Дистриб'ютор) не можемо гарантувати, що продавець прийме Вашу карту, або що всі Ваші транзакції будуть схвалені. Це може статися через системну помилку, з якихось незалежних від нас та від нашого Дистриб'ютора причин, у зв'язку з правовими чи регулятивними вимогами, а також через те, що ми тимчасово обмежили користування Вашим рахунком, заблокували його, закрили його або відмовилися замінити його відповідно до цих Правил.

## 28. Наша відповідальність

Ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) зобов'язуємося повернути Вам кошти, які ми (та/або наш Дистриб'ютор) безпідставно списали з Вашого рахунку. Якщо згодом з'ясується, що повернена сума була списана обґрунтовано, ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) можемо списати її з Вашого рахунку та взяти з Вас за це комісійну плату. Якщо у Вас на рахунку буде недостатньо коштів, Ви повинні будете негайно повернути затребувану Дистриб'ютором суму.

Якщо незаконні транзакції будуть здійснені після того, як Ви повідомили Дистриб'ютору про втрату, крадіжку або пошкодження Вашої карти або про незаконне використання Вашої карти або рахунку, і при цьому Ви поводитися чесно і не порушили ці Правила, відповідальність за ці транзакції лежатиме на нас.

Ми (та наш Дистриб'ютор) не несемо відповідальності:

- за те, що продавець з якихось причин відмовляється приймати Вашу карту;
- за будь-які збої та погіршення в процесі надання наших послуг, послуг нашого Дистриб'ютора чи послуг третьої сторони, яку ми (і наш Дистриб'ютор) залучили до виконання своїх зобов'язань;
- за відмову підтвердити транзакцію;
- за блокування Вашої карти або рахунку, анулювання карти або закриття рахунку;
- за будь-які збитки, пов'язані з відсутністю у Вас через збої можливості скористатися Вашою картою або підключитися до Вашого рахунку;
- за будь-які Ваші прямі або опосередковані збитки або збитки (включаючи втрату доходів, репутації, можливостей або очікуваних накопичень), пов'язані з повноцінним або частковим використанням Вами Вашої карти, мобільного додатка, сайту або облікового запису або з відсутністю у Вас такої можливості, а також з використанням Вашої карти або облікового запису будь-якою третьою стороною (якщо інше не передбачено законом);
- за якість, безпеку, законність та інші аспекти, пов'язані із придбаними з використанням Вашої карти товарами та послугами, а також
- за будь-які незалежні від нас (і від нашого Дистриб'ютора) неординарні та непередбачувані

обставини, чим би вони не були викликані.

Надаючи SMS-послуги, Дистриб'ютор не несе відповідальності за запізнілі, недоставлені або зниклі повідомлення, а також за проблеми доступу (пов'язані з технічними, комп'ютерними, інтернетними, телефонними, кабельними або електронними неполадками, з порушеннями в роботі технологічного обладнання, програмного забезпечення, засобів зв'язку та передачі інформації або сайту та з іншими збоями), які можуть завадити Вам скористатися SMS-послугами.

Жодне положення цих Правил не звільняє від відповідальності за смерть, завдані по необережності тілесні ушкодження, шахрайство або навмисне введення в оману, а також від будь-якої іншої встановленої законом відповідальності, яка не може бути виключена або змінена за згодою сторін.

## 29. Які комісійні збори можуть стягуватись з мене (окрім зазначених у розділі 33)?

Дистриб'ютор може стягувати з Вас плату за обґрунтовані витрати, пов'язані з вжиттям заходів, спрямованих на припинення використання Вами карти або рахунку та на відшкодування збитків, що виникли в результаті Ваших дій, якщо Ви:

- використовували свою карту або рахунок для здійснення незаконної діяльності;
- використовували свою карту або рахунок не відповідно до цих Правил або
- вели себе вкрай безвідповідально (наприклад, не зберігали свою карту або PIN-код у безпечному місці), а також негайно не повідомили Дистриб'ютора про несанкціонований доступ до Вашого рахунку або про втрату, крадіжку або використання Вашої карти сторонньою особою.

За таких обставин кошти транзакції не повертаються, і ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) маємо право списати з Вашого рахунку обґрунтовану суму витрат, пов'язаних із вжиттям заходів, спрямованих на припинення використання Вами карти або рахунку платіжної карти «Visa» та на відшкодування будь-яких виниклих внаслідок Ваших дій збитків.

Якщо Ви не використовували свою карту або рахунок для здійснення незаконної діяльності, вжили всіх необхідних заходів безпеки та дотримувалися цих Правил, Ваша максимальна фінансова відповідальність за несанкціоновану транзакцію, здійснену з використанням втраченої або вкраденої карти або даних до того, як Ви повідомили про це Дистриб'ютора, обмежиться 50 євро.

Якщо ми будемо змушені в ручному режимі здійснити платіж або виправити помилку, що сталася з Вашої вини або внаслідок бездіяльності з Вашого боку, ми (або Дистриб'ютор на нашу вимогу) можемо взяти з Вас за це додаткову плату.

## 30. Чи можу я надати доступ до свого рахунку постачальникам послуг третьої сторони?

Ви можете надати постачальникам послуг третьої сторони (ППТС) (включаючи постачальників послуг сповіщення про стан рахунку (ППССР) та постачальників послуг ініціювання платежів (ППІП)), які є об'єктом регулювання, доступ до Вашого рахунку платіжної карти «Visa» для здійснення платежів та отримання інформації про баланс рахунку або здійснені операції.

Перш ніж надати ППТС доступ до Вашого рахунку, Ви повинні:

- a) переконатися в тому, що ППТС належним чином уповноважений і має всі необхідні дозволи;
- b) перевірити, на який рівень доступу Ви погоджуєтесь, як буде використовуватись Ваш рахунок і в якому обсязі Ваші дані будуть передаватися третім особам, а також
- c) ознайомитися зі своїми правами та обов'язками в рамках договору з ППТС – особливо з правом відкликання згоди на доступ до свого рахунку.

Ми можемо не надати ППТС доступ до Вашого рахунку, якщо Дистриб'ютор має сумніви щодо законності доступу або його використання.

Ми (і наш Дистриб'ютор) не являємось стороною будь-яких Ваших угод з ППТС і не несемо за них жодної відповідальності. З урахуванням усіх Ваших прав на повернення коштів на підставі цих Правил ми (і наш Дистриб'ютор) не несемо відповідальності за:

- a) будь-які збитки, пов'язані із залученням ППТС та укладанням договору з ППТС, а також
- b) будь-які дії ППТС, пов'язані із призупиненням або припиненням Вашого права користування їх послугами, та будь-які збитки, що виникли внаслідок цього.

31. Чи можу я перекласти свої права чи обов'язки в рамках цих Правил на інших осіб?

Ви не можете перекласти на якусь іншу особу жодні свої права чи обов'язки в рамках цих Правил без попередньої письмової згоди з нашого боку (або нашого Дистриб'ютора). Ми (та наш Дистриб'ютор) можемо переуступити свої вигоди та тяготи в рамках цих Правил будь-якій іншій особі у будь-який час, повідомивши Вас про це за два місяці до цього. Ваші права при цьому не будуть порушені.

32. Застосовне законодавство

Дані Правила будуть тлумачитись відповідно до законодавства Литовської Республіки, і на них поширюється виключна юрисдикція судів Литовської Республіки.

33. Які діють комісійні збори та ліміти?

Комісійні збори та ліміти завжди можна знайти на [сайті Дистриб'ютора](#).

34. Як захищені мої кошти?

Зверніть увагу на те, що рахунок та платіжна карта «Visa» для приватних клієнтів є продуктами електронних грошей, і хоча нагляд за нашою діяльністю здійснюється Банком Литви, вони не забезпечені коштами Фондом страхування вкладів Литовської Республіки. Проте ми гарантуємо, що всі отримані Вами кошти будуть зберігатися на окремому рахунку, і якщо раптом компанія UAB «Finansinės paslaugos „Contis“» втратить платоспроможність, Ваші кошти будуть захищені від претензій з боку наших кредиторів.

Ваша платіжна карта «Visa» та рахунок надано компанією UAB «Finansinės paslaugos "Contis"» (код компанії 304406236, головний офіс за адресою: Gedimino pr. 20, Вільнюс, Литва), якій Банк Литви надав право випускати електронні гроші (e-money) і яка є членом «Visa».

Правила користування рахунком платіжної карти «Visa» (версія дійсна до 01.08.2023)