Документ вступає в силу з: 01.08.2021

Правила користування рахунком платіжної карти «Visa»

Дані Правила стосуються Вашого рахунку платіжної карти «Visa» та платіжної карти «Visa». Будь ласка, прочитайте їх уважно. Ви можете в будь-який час завантажити копію цих Правил в Вашому обліковому записі, підключившись до нього через наш сайт.

UAB «Finansinės paslaugos „Contis“» надає послуги, пов'язані з електронними грошима – обслуговує рахунок «Visa» та платіжну карту «Visa». Дистриб'ютор може переказувати кошти з Вашого рахунку з метою покриття витрат на операції, здійснені Вами за допомогою карти «Visa».

Терміни, що використовуються в даних Правилах:

«Дистриб'ютор» – третя особа, що надає Вам послуги з обслуговування карти та рахунку від нашого імені (UAB «Paysera LT»), код юридичної особи 300060819; ліцензія Установи електронних грошей № 1, видана 27-09-2012; установа, що видала ліцензію та здійснює нагляд, є Банк Литви www.lb.lt; дані про UAB «Paysera LT» збираються та зберігаються в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки.

«Ви» – власник рахунку, який є авторизованим користувачем рахунку платіжної карти «Visa» та платіжної карти «Visa», а також власник додаткової картки.

«Ми», «нас» або «наш» – це UAB «Finansinės paslaugos „Contis“» або Дистриб'ютор, який діє від нашого імені.

Якщо у вас є будь-які питання, Ви можете зв'язатися з Центром підтримки клієнтів:

- по телефону: +380 930 190 098 (діють стандартні тарифи);
- по електронній пошті: dopomoga@paysera.ua;
- по інтернету: увійдіть в свій обліковий запис Paysera на веб-сайті www.paysera.com , виберіть *Мої повідомлення > Написати повідомлення*;
- через мобільний додаток: в своєму мобільному додатку Paysera виберіть *Профіль > Звернутися до служби підтримки* І напишіть нам повідомлення;
- Поштою: «Paysera LT» UAB, Pilaitės pr. 16, Вільнюс, Литва.

Емітентом вашої платіжної карти «Visa» та рахунку платіжної карти «Visa» є UAB «Finansinės paslaugos „Contis“», код компанії 304406236, зареєстрована в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки, головний офіс знаходиться за адресою Gedimino pr. 20, Вільнюс, Литва. Банк Литви, який є наглядовим органом та знаходиться за адресою Gedimino pr. 6, LT-01103, Вільнюс, Литва, тел. +370 800 50 500, 23 липня 2019 г. видав компанії ліцензію установи електронних грошей № 53. Детальна інформація про Банк Литви доступна за адресою https://www.lb.lt . Дистриб'ютором Вашої карти «Visa» є UAB «Paysera LT».

1. Що таке рахунок та платіжна карта «Visa»?

Рахунок платіжної карти «Visa» – це рахунок електронних грошей, який Ви можете використовувати для здійснення та отримання платежів.

Платіжна карта «Visa» – це платіжна карта «Visa», яку можна використовувати в будь-якій точці світу, де обслуговуються карти «Visa». Цією картою можна оплатити товари та послуги через інтернет, телефон та в фізичних точках продажів, а також з неї можна знімати готівку в банкоматі.

Платіжною картою «Visa» можна розраховуватися, тільки якщо на неї заздалегідь були внесені кошти, тому перед тим, як розрахуватися своєю картою або зробити переказ, переконайтеся в тому, що на її рахунку достатньо коштів. Кошти на рахунку платіжної карти «Visa» не є банківським вкладом, і відсотки за їх зберігання не виплачуються.

2. Хто може стати власником платіжної карти та рахунку платіжної карти «Visa»?

Власником платіжної карти та рахунку платіжної карти «Visa» може бути резидент ЄЕЗ (Європейської економічної зони) не молодший 16 років. Ви можете замовити карту, лише якщо ви є клієнтом Дистриб'ютора (відкрили рахунок Paysera, виконали встановлені Дистриб'ютором вимоги, що стосуються перевірки клієнта, та підтвердили свою особу). Якщо Ви хочете відкрити рахунок, Вам необхідно надати свою адресу електронної пошти та номер мобільного телефону, щоб ми могли з Вами зв'язатися. До однієї адреси резидента може бути прив'язано не більше 9 рахунків, якщо мова йде про приватну особу, та не більше 20 рахунків, якщо мова про юридичну особу.

3. Чи можу я в своєму обліковому записі Paysera замовити додаткову платіжну карту «Visa» для іншої особи?

Ви можете замовити додаткову платіжну карту «Visa» для додаткового власника карти, але, можливо, Вам доведеться заплатити комісійний збір, зазначений в таблиці тарифів та лімітів (пункт 33). Власником додаткової карти може бути особа не молодше 14 років. Замовляючи додаткову карту для іншої особи, Ви погоджуєтесь з тим, що ми видамо їй карту, і що додатковий власник карти буде здійснювати операції від Вашого імені. Власник додаткової карти розпоряджається коштами на карті «Visa», і для нього діють ті ж ліміти.

Ви згодні взяти на себе відповідальність за всі операції, здійснювані власником додаткової карти, за використання ним додаткової карти, а також за всі збори, які можуть стягуватися з власника додаткової картки.

4. Як відкрити рахунок платіжної карти «Visa»?

Для відкриття рахунку карти Ви можете зв'язатися з нами на нашому сайті.

Перш, ніж відкрити Вам рахунок та видати карту, ми попросимо Вас підтвердити свою особу. Також ми можемо попросити підтвердити адресу проживання. Можливо, Вам доведеться надати документи, що посвідчують Вашу особу (наприклад, паспорт, посвідчення водія, національний документ, що посвідчує

особу), рахунки за комунальні послуги, банківські виписки та інші документи. Крім того, нам потрібно буде перевірити Вас електронним способом.

При замовленні карт(-и) на Вашому рахунку Paysera має бути достатньо коштів для оплати видачі та доставки карти, а також для першого місячного збору за її обслуговування. Якщо коштів на рахунку Paysera буде недостатньо, Ви не зможете замовити карту.
Кошти за видачу та доставку карти автоматично списуються після того, як Ви зробили замовлення, а місячна плата за обслуговування карти стягується в момент активації карти.

Карта доставляється Вам за вказаною адресою протягом 60 (шістдесяти) днів з моменту замовлення. Якщо Ви не отримали карту протягом одного календарного місяця, Ви повинні повідомити про це Установу.

Якщо буде встановлено, що Ви не отримали карту не з власної вини, відправлена карта анулюється, а нова карта буде виготовлена та надіслана Вам безкоштовно. Якщо Ви не отримали і другу карту, Ви зможете забрати нову карту в Центрі обслуговування клієнтів Paysera.

5. Як активувати карту?

Отримавши нову карту, Ви повинні розписатися на смузі для підпису на зворотному боці карти.

Потім необхідно активувати карту. Ви можете зробити це, підключившись до свого рахунку платіжної карти «Visa» на сайті www.paysera.com.

Щоб здійснювати платежі та знімати готівку в банкоматах, Ви також повинні отримати PIN-код. Дізнатися PIN-код Ви можете під час активації карти в своєму обліковому записі.

Активуючи карту, Ви погоджуєтесь з даними Правилами. Також (в разі відкриття рахунку) щодо Вас будуть діяти всі положення Генерального договору про надання платіжних послуг для фізичних осіб та бізнес-клієнтів та додатку «Платіжні засоби» до нього.

Ваша карта повинна бути активована протягом 3 місяців з моменту її виготовлення. В іншому випадку вона буде автоматично анулювана, а ваш рахунок – закрито.

Якщо Ви замовили карту для іншої особи, Ви повинні надати цій особі інформацію, необхідну для активації карти та отримання PIN-коду. Якщо власник додаткової карти почне користуватися картою, ми будемо вважати, що Ви надали власнику додаткової карти ці Правила, і він з ними погодився.

Якщо конверт пошкоджено, або виникли підозри, що карта могла бути вилучена з конверта, не активуйте отриману поштою карту, а (протягом 24 годин) проінформуйте про це Дистриб'ютора та поверніть йому конверт з картою.

6.Як змінити PIN-код своєї карти?

Ви можете змінити PIN-код своєї карти в банкоматах, які пропонують відповідну послугу. Список таких банкоматів наведено на сторінці https://www.visa.com/atmlocator. Дізнатися PIN-код своєї карти Ви можете, увійшовши в свій обліковий запис на сайті www.paysera.com.

7. Як поповнити рахунок платіжної карти «Visa»?

Ви можете переказати кошти на свій рахунок, підключившись до свого облікового запису на сайті www.paysera.com.

Час зарахування коштів на Ваш рахунок залежить від способу його поповнення. Ви не можете поповнити свій рахунок шляхом переказу коштів з карти. Сума переказу не може перевищувати залишок на рахунку, з якого ви робите переказ.

За перекази на Ваш рахунок може стягуватися комісія (див. Таблицю «Тарифи та ліміти», пункт 33). Для Вашого рахунку та карти діють певні ліміти та правила користування. Ці ліміти та вимоги детально описані в таблиці «Тарифи та ліміти» (пункт 33). Ми залишаємо за собою право не здійснювати платіж, якщо є підстави вважати, що він може бути пов'язана з незаконною діяльністю, а також в інших особливих випадках.

Як тільки ми отримаємо перераховані кошти, вони будуть зараховані на Ваш рахунок, і Ви зможете ними користуватися. В тих випадках, коли переказ на Ваш рахунок повинен підтвердити банк відправника, він може бути затриманий на термін до трьох робочих днів.

Якщо на Ваш рахунок помилково було зараховано занадто велику суму коштів, ми залишаємо за собою право списати з рахунку надлишкову суму.

8. Які платіжні операції я можу здійснювати?

За допомогою своєї платіжної карти «Visa» Ви можете підтвердити продавцям, з якими можна розраховуватися за допомогою платіжної картки «Visa», такі операції:

- **Платежі чіп-картами** шляхом вставляння платіжної карти «Visa» в термінал та введення свого PIN-коду;
- **Платежі магнітними картами** продавцям, з якими не можна розрахуватися за допомогою чіп-карти, з підписом на чеку;
- **Платежі безконтактними картами** шляхом прикладання карти «Visa» до безконтактного зчитуючого пристрою;
- **Платежі картами онлайн-продавцям** шляхом надання даних платіжної карти «Visa» та іншої захисної інформації, наприклад, запитуваного продавцем коду безпеки;
- **Платежі картами продавцям за замовлення поштою або по телефону** шляхом надання даних платіжної карти «Visa», які запитує продавець;
- **Зняття готівки в банкоматах**, на яких є логотип «Visa», шляхом вставляння платіжної карти «Visa» в банкомат, введення свого PIN-коду та виконання вказівок на екрані банкомату;
- **Платежі за допомогою електронного гаманця** шляхом введення даних своєї карти в додатках для мобільних розрахунків «Samsung Pay», «Google Pay» або «Apple Pay» (якщо доступно) в мобільному телефоні та прикладання свого мобільного телефону до пристрою зчитування безконтактних карт або, вибравши функцію електронного гаманця в інтернеті. Ви дозволяєте здійснити мобільний платіж з використанням протоколу безпеки мобільного телефону, який може включати в себе використання біометричної інформації, наприклад, відбитка пальця або зображення обличчя в Вашому телефоні.

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

Крім того, для підтвердження операції або здійснення пов'язаних з обліковим записом змін Вам, можливо, потрібно буде ввести одноразовий код підтвердження чи інші захисні дані, включаючи (якщо це можливо і Ви вибрали відповідний спосіб ідентифікації) біометричну інформацію. Одноразові коди підтвердження надсилаються на номер мобільного телефону, який був зареєстрований в Вашому обліковому записі.

Як тільки Ваша операція буде підтверджена, ми спишемо суму Вашої операції з Вашого рахунку. Комісія може стягуватися в момент підтвердження операції або після підтвердження операції через систему «Visa». З детальним звітом про кожну операцію, включаючи комісійні збори, Ви можете ознайомитись в своєму обліковому записі.

Ми переказуємо кошти продавцю протягом 3 днів після підтвердження операції, а банку або іншій фінансовій установі – в день отримання підтвердження або в зазначений Вами більш пізній термін оплати операцій. Кошти по операції, якщо вона здійснюється з використанням карти «Visa», зараховуються після отримання нами платіжних інструкцій від продавця або оператора банкомату.

9. Чи можу я скасувати операцію?

Як правило, Ви не можете скасувати вже підтверджену операцію. Однак Ви можете скасувати операцію, якщо затверджена Вами операція повинна бути здійснена в майбутньому (вказана дата). У той же час, якщо вказана конкретна дата, Ви не можете скасувати платіжне доручення після закінчення робочого дня, що передує вказаному дню операції.

Щоб скасувати постійну авторизацію оплати за допомогою платіжної картки «Visa», Ви повинні повідомити про це продавця до кінця робочого дня, що передує робочому дню, в який повинна була відбутися операція, і при необхідності надати нам копію повідомлення.
Якщо Ви скасували операцію в зазначеному в даному розділі порядку, ми можемо утримати з Вас плату за скасування операції (див. Таблицю «Тарифи та ліміти», пункт 33).

10. Чи можна здійснювати оплату за товари в іноземній валюті?

Основна валюта Вашої карти – євро. Якщо Ви здійсните платіж або знімете готівку в банкоматі в будь-якій іншій валюті, ми конвертуємо суму операції в євро за обмінним курсом «Visa» на день обробки операції. День обробки операції не обов'язково збігається з днем її здійснення.

Якщо своєю картою, основною валютою якої є євро, Ви розрахуєтесь в країні ЄС, національна валюта якої не євро, Ваш постачальник послуг може вказати застосовуваний курс обміну валюти та суму в євро, а також різницю у відсотках між курсом, що застосовуються системою карти, та курсом Європейського центрального банку (ЄЦБ).

За кожну таку міжнародну операцію буде стягуватися комісійний збір (див. Таблицю «Тарифи та ліміти», пункт 33).

Якщо Ви поповнюєте рахунок платіжної карти «Visa» не в євро, сума автоматично конвертується у відповідності з курсом обміну валюти Дистриб'ютора на момент операції, який постійно оновлюється та публікується на сайті Paysera.

Будь-які зміни обмінного курсу, на підставі якого конвертується валюта для міжнародної операції, здійснюються негайно. Курс обміну валюти на день конвертації валюти для операції, здійсненої не в євро можна знайти тут.

11. Чи все я можу оплатити своєї платіжною картою «Visa»?

Ви не маєте права використовувати свою карту в незаконних цілях. Карта також не може бути використана для здійснення певних операцій. Більш детальна інформація про це представлена в Генеральному договорі про надання платіжних послуг (стаття 9).

12. Як перевірити залишок рахунку платіжної карти «Visa»?

Ви можете безпечно перевірити залишок свого рахунку, підключившись до свого облікового запису на нашому сайті. У Вашій виписці буде вказано:

- інформація про одержувача кожної операції та призначення платежу, що дозволяє ідентифікувати кожну платіжну операцію;
- сума операції та валюта, в якій вона була здійснена;
- комісійний збір за операцію;
- застосований до платіжної операції курс обміну валюти (якщо застосовано); та
- дата підтвердження операції або відображення інформації про неї на рахунку.

Цю інформацію Ви в будь-який момент можете безкоштовно перевірити (а при необхідності зберегти та відтворити) в своєму обліковому записі. Паперові виписки надаються за запитом, і за цю послугу стягується комісійний збір (див. таблицю «Тарифи та ліміти», пункт 33).

Крім того, для доступу до свого облікового запису Вам, можливо, потрібно буде ввести одноразовий код підтвердження або інші захисні дані, включаючи (якщо це можливо і Ви вибрали відповідний спосіб ідентифікації) біометричну інформацію. Одноразові коди підтвердження висилаються на номер мобільного телефону, зареєстрований в Вашому обліковому записі.

13. Який термін дії платіжної карти «Visa»?

Ваша карта дійсна протягом 4 років. Ви не зможете користуватися картою по закінченні терміну її дії. Якщо Ваша карта була анульована або закінчився термін її дії, даний договір також припиняє свою дію та не продовжується.

Після закінчення терміну дії карт(-и), нова карта буде видана Вам автоматично (якщо протягом 90 днів до закінчення терміну дії карти з її допомогою була здійснена хоча б одна платіжна операція) шляхом відправки її за адресою, яку Ви вказали в системі Paysera.

Якщо Ви хочете отримати нову карту(-и) на іншу адресу, Ви повинні вказати це в своєму обліковому записі в системі «Paysera» не пізніше, ніж за 30 днів до закінчення терміну дії карт(-и), дотримуючись інструкцій, наведених у системі «Paysera».

За видачу та доставку нової(-их) карт(-и) стягуються стандартні комісійні збори, які автоматично списуються з Вашого рахунку Paysera при поновленні карти.

14. Чи діють для платіжної карти «Visa» та рахунку якісь ліміти витрат?

Ви можете витратити тільки суму, яка не перевищує суму коштів на Вашому рахунку. Також ліміти діють в разі зняття готівки з банкоматів. Крім того, може бути обмежена сума витрат та число операцій, які Ви можете здійснити. Більш детальна інформація надана в таблиці «Тарифи та ліміти» (пункт 33) та в Вашому обліковому записі.

Якщо з якихось причини операція буде здійснена з перевищенням залишку коштів на Вашому рахунку, Ви повинні будете повернути нам бракуючу суму, якщо тільки це не пов'язано з помилкою продавця, якому був відправлений переказ.

Ми можемо списати суму, що бракує з будь-якої Вашої карти, яка пов'язана з нами, або відрахувати з коштів, які пізніше надійдуть на Ваш рахунок. При цьому ми можемо призупинити дію Ваших карт до тих пір, поки не буде повернута забракла сума.

15. Що робити, якщо з мого рахунку була списана занадто велика сума або комісійний збір за операції, яких я не здійснював?

Якщо Ви вирішите оскаржити операцію, яка була здійснена з використанням Вашої карти, перш за все Ви повинні зв'язатися з продавцем, оскільки так проблема може бути вирішена найшвидше. Якщо проблему не вдається вирішити з продавцем, або виникла суперечка через будь-яку іншу платіжну операцію, Ви повинні негайно зв'язатися з нами, але не пізніше, ніж протягом 13 місяців з того моменту, як Ви дізналися про неправомірну або не належним чином здійснену платіжну операцію.

Коли Ви повідомите нам про те, що здійснений платіж не був авторизований Вами відповідно до цих Правил, що Ви прийняли всі розумні заходи для захисту особистих даних, що Ваша карта знаходиться в безпеці, що Ви нікому не передавали PIN-код або захисні дані і що Ви не робили незаконних дій, ми:

а) повернемо Вам суму неправомірного платежу; та

б) відновимо залишок по рахунку на момент здійснення неправомірного платежу.

Крім вищезазначених зобов'язань, ми не будемо нести перед Вами жодної іншої відповідальності. В тих випадках, коли Ви надали невірні дані одержувача, ми не несемо відповідальності за нездійснення платежу або за його здійснення не належним чином, але ми докладемо всіх зусиль для того, щоб повернути кошти платіжної операції, та повідомимо Вам про результат.

Ви можете вимагати повернути кошти за операції, коли:

- операція не була авторизована відповідно до цих Правил;
- ми несемо відповідальність за операцію, яку ми не виконали або виконали не належним чином. В такому випадку ми повернемо Вам кошти невиконаної або виконаної не належним чином платіжної операції та відновимо залишок по рахунку на момент здійснення неправомірного платежу. Ми також повернемо Вам: а) всі комісійні збори, які Вам довелося заплатити; та б) всі відсотки, які Ви повинні заплатити за невиконання або неналежне виконання платіжної операції.
- Сума попередньо авторизованої операції не була вказана точно під час її авторизації, і з урахуванням історії платежів карти та обставин здійснення операції була необґрунтовано

списана занадто велика сума. Ми повернемо всю суму платіжної операції або обгрунтуємо свою відмову це зробити. Ми повернемо кошти або вкажемо причину відмови це зробити протягом 10 робочих днів з дня отримання бажаної додаткової інформації. За цих обставин вимога повернення коштів не буде задоволена, якщо сума операції була передбачена як мінімум за 4 тижні до дати операції, або якщо вимога була подана по закінченню 8 тижнів з моменту списання суми з Вашого рахунку.

16. А як щодо безпеки?

Ви зобов'язані стежити за безпекою своєї карти та даних для підключення, не розголошувати їх іншим особам та не дозволяти нікому ними користуватися. Ви повинні зберігати свої захисні дані в таємниці; ніколи не розкривайте нікому свій PIN-код або захисні дані та не зберігайте інформацію про свій PIN-код разом зі своєю картою. Захисні дані включають в себе ім'я користувача та пароль, які використовуються для підключення до вашого облікового запису або будь-якого іншого сайту, на якому зберігається інформація про Вашу карту або рахунок. Ми також рекомендуємо регулярно перевіряти залишок Вашого рахунку, підключившись до облікового запису на нашому сайті або зв'язавшись з Центром підтримки клієнтів.

17. Що робити, якщо мою платіжну карту «Visa» було втрачено або викрадено, або інформація про мій рахунок стала доступною іншим особам?

Якщо Ваша карта була втрачена або вкрадена, або Ви підозрюєте, що її PIN-код або захисні дані могли стати відомі іншій особі, або інша особа могла отримати доступ до вашого облікового запису, негайно повідомте нам про це, зателефонувавши по телефону або підключившись до свого облікового запису. Дзвінки тарифікуються за стандартними національними тарифами. Використання карти негайно стане неможливим, а Ваш рахунок буде заблокований. Якщо після того, як Ви повідомили про втрату карти, Ви її знайшли, Ви вже не зможете її використовувати. Розріжте заблоковану карту навпіл через поле для підпису, магнітну смугу та чіп.

Якщо Ви звернетесь до нас з проханням це зробити, надасте інформацію та виконаєте інші необхідні дії, ми проведемо розслідування щодо всіх спірних операцій та неналежного використання Вашої карти або рахунку.

Якщо розслідування покаже, що Ви авторизували спірну операцію або вели себе недобросовісно або дуже необережно (наприклад, не вберегли свою карту, захисні дані або PIN-код або негайно не повідомили нам про те, що карта втрачена або викрадена, або про несанкціоноване використання карти або рахунку), ми не повернемо Вам суму операції, і Ви будете нести повну відповідальність за всі збитки, понесені в результаті несанкціонованого використання карти або рахунку.

Якщо розслідування покаже, що Ви не вели себе недобросовісно або дуже необережно, Ваші максимальні втрати або відповідальність перед нами за будь-яку неправомірну операцію будуть обмежені сумою в 50 євро, і ми повернемо Вам кошти операції якомога швидше, але не пізніше кінця робочого дня, наступного за днем отримання Вашого повідомлення.

18. Чи можете Ви заблокувати операцію без моєї згоди?

Ми можемо відмовити в здійсненні операції в наступних випадках:

- якщо у нас є вагомі підстави сумніватися в безпеці Вашої карти та рахунку або підозрюємо, що Ваша карта або рахунок використовуються неправомірно або в незаконних цілях;
- якщо під час операції на Вашому рахунку буде недостатньо коштів для покриття суми операції та сплати будь-яких застосовуваних комісійних зборів;
- якщо на Вашому рахунку від'ємний залишок;
- якщо у нас є підстави вважати, що Ви, користуючись картою або рахунком, не дотримуєтесь даних Правил;
- якщо ми вважаємо, що операція є підозрілою або неправомірною (наприклад, якщо ми вважаємо, що операція здійснюється в незаконних цілях); або
- через помилки та несправності (механічні або інші), а також через відмову продавців, платіжних партнерів або платіжних систем (таких, як «Visa», «SEPA», «BACS», «CHAPS» та ін.) обробляти операцію.

У разі відмови в здійсненні операції ми негайно повідомимо вам про це, якщо тільки правові акти, на підставі яких це було зроблено, не забороняють розголошувати причини відмови в здійсненні операції. Ви можете виправити будь-яку інформацію, якою ми володіємо і яка могла послужити причиною для відмови в здійсненні операції, зв'язавшись з Центром підтримки клієнтів.

Карта також може бути назавжди заблокована та анульована, якщо в банкоматі чи в торговій точці Ви введете невірний PIN-код 3 (три) рази поспіль.

Ми можемо призупинити використання карти з важливих причин (оновлення або технічне обслуговування, заміна програмного забезпечення і т.п.).

19. Чи можу я анулювати свій рахунок та платіжну карту «Visa»?

Ви маєте право анулювати свій рахунок та карту протягом 14 днів з дня відкриття рахунку без будь-яких штрафних санкцій. В такому випадку ми повернемо Вам усі пов'язані з видачею карти збори. У разі понесених нами витрат в результаті замовлення карти на Ваше ім'я ми можемо списати з Вашого рахунку плату за анулювання карти. Ви також можете анулювати свою карту після 14-денного терміну, звернувшись до Центру підтримки клієнтів , та самостійно в мобільному додатку або на сайті – в цих випадках вам доведеться заплатити комісійний збір, зазначений у таблиці «Тарифи та ліміти» (пункт 33). Анулювавши карту, необхідно розрізати її навпіл через поле для підпису, магнітну смугу та чіп.

Всі збори будуть розподілені до розірвання договору, а всі заздалегідь сплачені збори будуть відшкодовуватися пропорційно. У Вас немає права на повернення коштів, якщо операція була підтверджена або чекає підтвердження, або якщо збори за використання карти або рахунку були сплачені до анулювання або закінчення терміну дії карти або рахунку.

20. Чи може мій рахунок платіжної карти «Visa» бути анульований?

Ми можемо анулювати Ваш рахунок та розірвати цей договір, повідомивши Вас про це не пізніше, ніж за два місяці. Можливі причини анулювання:

- закінчується термін дії даного договору або Вашої карти;
- Ви порушуєте важливі положення даного договору або регулярно порушуєте договір та своєчасно не виправляєте ситуацію;
- Ваші дії створюють загрозу для наших співробітників або представників; або

- Ви не сплачуєте відповідні комісійні збори та не поповнюєте рахунок, коли його залишок негативний.

Ми також можемо негайно анулювати Вашу карту або заблокувати Ваш рахунок, якщо:

- у нас є підозри, що Ваша карта або рахунок використовуються несанкціоновано або для шахрайства;
- в інших пов'язаних з безпекою випадках;
- ми зобов'язані це зробити відповідно до вимог правових актів;
- Ви не сплатите необхідні комісійні збори або не поповните рахунок, коли його залишок негативний; або
- існують інші причини таких дій згідно із законодавством або Генеральним договором про надання платіжних послуг.

Ми також можемо обмежити доступ до Вашої карти та / або рахунку, якщо ми вважаємо, що вони можуть бути використані для відмивання грошей або фінансування тероризму, шахрайства або іншої злочинної діяльності. Якщо ми будемо змушені вдатися до таких дій, ми (по можливості) повідомимо Вам про причини нашого рішення, якщо тільки це не заборонено правовими актами, на підставі яких воно було прийнято.

За цих обставин Вам необхідно повідомити нам про подальші дії з залишком по рахунку. Зробити це Ви повинні протягом 3 місяців з дня отримання повідомлення про те, що Ваш рахунок був анульований.

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

Щоб на Вашому рахунку не залишилось коштів, Ви можете розплатитися ними, зняти їх з банкомату або перевести їх на інший рахунок. Комісійні збори вказані в таблиці «Тарифи та ліміти» (пункт 33).

Інший спосіб – зв'язатися з Центром підтримки клієнтів та написати заяву з проханням повернути кошти, що знаходяться на Вашому рахунку, повідомивши про те, що Ви знищили свою карту, розрізавши її. Ми безкоштовно переведемо Вам залишок коштів на рахунку, хіба що:

- Ви наполягаєте на виплаті до розірвання цього договору або закінчення терміну його дії;
- Ви розірвали даний договір до встановленого терміну його розірвання або до закінчення терміну його дії; або
- Ви просите виплатити кошти по закінченню більш ніж одного року з моменту розірвання цього договору або закінчення терміну його дії.

В зазначених випадках буде стягуватись додатковий комісійний збір (див. Таблицю «Тарифи та ліміти», пункт 33). У всіх інших випадках додатковий комісійний збір за виплату електронних грошей не стягується. В разі виплати електронних грошей Ви платите стандартну комісію за переказ або зняття коштів, яка залежить від обраного Вами способу переказу та / або зняття електронних грошей.

Застосовуються стандартні комісійні збори Paysera за переказ та / або зняття коштів.

Ми не повернемо Вам кошти, які були на Вашому рахунку, якщо з таким проханням Ви звернулися до нас, коли минуло більше шести років з моменту розірвання даного договору або закінчення терміну його дії.

Всі кошти будуть повернуті в євро на вказаний Вами банківський рахунок. Ми залишаємо за собою право перед переказом коштів на рахунок вимагати, щоб Ви підтвердили, що він належить Вам. Щоб ми могли виконувати свої юридичні зобов'язання, перш, ніж виконати Ваше прохання про повернення коштів, ми можемо попросити Вас надати нам певну інформацію (наприклад, документи що посвідчують особу). Якщо ми не зможемо переказати кошти на вказаний Вами рахунок з незалежних від нас причин, ми негайно повідомимо Вам про це. Потім ми попросимо Вас вказати інший рахунок або надати додаткову інформацію, необхідну для повернення коштів (здійснення переказу).

В пункті 28 описані обставини, при яких ми не повертаємо кошти.

22. Кошти на моєму рахунку платіжної карти «Visa» захищені так само, як на моєму банківському рахунку?

Рахунок та прив'язана до нього карта є продуктами електронних грошей, і хоча нагляд за нашою діяльністю здійснює Банк Литви, вони не захищені Фондом страхування вкладів Литви. Ніякої іншої програми компенсації збитків, пов'язаних з рахунком та прив'язаною до нього картою, немає. Проте ми гарантуємо, що всі отримані Вами кошти будуть зберігатися на окремому рахунку, щоб в разі нашої неплатоспроможності Ваші кошти були захищені від претензій з боку наших кредиторів.

23. Як подати скаргу?

Якщо ви незадоволені своєю картою або рахунком, або тим, як вони обслуговуються, Ви можете зв'язатися з нашим Центром підтримки клієнтів, і ми розглянемо Вашу ситуацію. Всі Ваші скарги будуть розглянуті швидко та сумлінно.

Ми постараємося детально відповісти на скаргу по електронній пошті. Отримавши Вашу скаргу, ми дамо відповідь протягом 15 робочих днів. Якщо дати відповідь протягом заявленого терміну неможливо, Вам буде направлено проміжну відповідь, а повна відповідь буде надана протягом 35 робочих днів.

Якщо Вас як споживача не влаштує прийняте нами рішення, Ви маєте право звернутися до органу з розгляду скарг споживачів (Банк Литви), написавши заяву в довільній формі та надіславши її Службі з нагляду за вказаною на її веб-сайті адресою.

24. Що робити, якщо мої дані змінились?

Про зміну Вашого імені, прізвища, адреси, номера телефону або адреси електронної пошти Ви повинні повідомити нам якомога швидше. Якщо нам потрібно буде зв’язатися з вами щодо питань, пов’язаних з Вашим обліковим записом, ми використаємо останню надану Вами контактну інформацію. Всі надіслані Вам електронні листи або SMS-повідомлення будуть вважатися доставленими відразу після їх відправки. Ми не будемо нести відповідальність за те, що інформація до Вас не дійшла, якщо Ви не повідомили нам про зміну Ваших даних.

25. Як обробляються мої персональні дані?

Ми обробляємо Ваші персональні дані, використовуючи їх з метою відкриття, адміністрування та управління Вашим рахунком та надання Вам платіжних послуг. Ви згодні з тим, щоб ми мали доступ до будь-якої наданої Вами інформації, а також могли її обробляти та зберігати для надання Вам платіжних послуг та виконання інших умов даного Договору. Якщо Ви бажаєте отримати більш детальну інформацію про те, як ми будемо обробляти Ваші персональні дані, ознайомтеся з нашою Політикою захисту даних. Відкликати свою згоду на обробку цих даних Ви можете, закривши рахунок.

26. Чи можуть дані Правила змінюватись?

Ми можемо вносити зміни в дані Правила, повідомивши Вас про це електронною поштою або іншими заздалегідь узгодженими способами не менше ніж за 2 місяці до вступу відповідних змін в силу. Якщо Ви не згодні зі змінами, Ви повинні повідомити нам про це до їх вступу в силу. В такому випадку ми негайно закриємо Ваш рахунок та безкоштовно виплатимо Вам кошти, що залишилися на ньому.

Останню версію Правил, а також будь-які повідомлення про майбутні зміни Ви завжди можете знайти на нашому сайті. Щоб своєчасно отримувати інформацію про зміни, Вам слід регулярно заходити на наш сайт та в свій обліковий запис.

27. В яких випадках платіжна карта «Visa» та рахунок можуть не працювати?

Іноді карта або рахунок можуть не працювати (наприклад, через роботи по технічному обслуговуванню системи). В таких випадках Ви не зможете:
а) використовувати карту для оплати покупок або зняття готівки в банкоматах та / або
б) отримати інформацію про кошти на Вашому рахунку та / або останні операції.

Крім того, як і у випадку з іншими платіжними картами, ми не можемо гарантувати, що продавець прийме Вашу карту або що ми підтвердимо всі Ваші операції. Це може бути пов’язано із системною помилкою, з незалежних від нас причин, у зв'язку з правовими або регулятивними вимогами, а також у зв’язку із тимчасовим блокуванням, обмеженням або закриттям Вашого рахунку або відмовою змінити його у відповідності до даних Правил.

28. Наша відповідальність

Якщо ми безпідставно списали кошти з Вашого рахунку, ми зобов'язуємося повернути їх. Якщо згодом з'ясується, що в дійсності повернута сума була списана обґрунтовано, ми можемо списати її з Вашого рахунку і взяти за це комісію. Якщо на Вашому рахунку буде недостатньо коштів, Ви повинні будете негайно повернути нам відповідну суму на нашу вимогу.

Якщо незаконні операції будуть здійснені після того, як Ви повідомили нам про втрату, крадіжку, пошкодження або несанкціоноване використання Вашої карти або рахунку, і при цьому Ви не зробили ніяких протиправних дій та не порушили дані Правила, відповідальність за ці операції буде лежати на нас.

Ми не несемо відповідальність:

- за відмову продавця прийняти Вашу карту;

- за будь-які збої в роботі наших послуг або послуг третіх осіб, яких ми залучаємо для виконання своїх зобов'язань, послуг;
- за відмову в здійсненні операції;
- за анулювання або блокування Вашої карти або рахунку;
- за збитки, що виникли в результаті неможливості користуватися картою або увійти до свого облікового запису через збої;
- за будь-які прямі або непрямі втрати або збитки (включаючи втрату доходів, репутації, прихильності, можливостей або очікуваних заощаджень), які Ви можете понести в результаті використання або неможливості користуватися своєю картою, мобільним додатком, веб-сайтом або обліковим записом, а також через використання вашої карти або рахунку третіми особами (якщо інше не передбачено законом);
- за якість, безпеку, законність та все інше, що стосується придбаних з використанням Вашої карти товарів або послуг; та
- за будь-які неординарні або непередбачувані обставини, які від нас не залежать.

Надаючи послуги SMS-інформування, ми не несемо відповідальності за запізнілі, недоставлені або зниклі повідомлення, а також за проблеми доступу (пов'язані з технічними, комп'ютерними, інтернетними, телефонними, кабельними або електронними неполадками, а також зі збоями в роботі обладнання, програмного забезпечення, засобів зв'язку та передачі інформації або сайту і тому подібні проблеми), які можуть перешкодити користуватися послугами SMS-інформування.

Жодне з положень даних Правил не звільняє від відповідальності за смерть або тілесні ушкодження з необережності та в результаті шахрайства або навмисного введення в оману, а також від будь-якої встановленої законом відповідальності, яка не може бути виключена або змінена за згодою сторін.

29. Які комісійні збори (крім зазначених в пункті 33) можуть з мене стягуватись?

Ми можемо стягувати плату за обґрунтовані витрати на блокування Вашої карти або рахунку та повернення всіх пов'язаних з Вашою платіжною діяльністю коштів, коли Ви:

- використовуєте карту або рахунок для здійснення незаконної діяльності;
- користуєтесь картою або рахунком, не дотримуючись даних Правил; або
- поводили себе вкрай необачливо (наприклад, не дотримувалися рекомендацій, що стосуються безпеки карти або PIN-коду, або негайно не повідомили нам про втрату, викрадення або використання Вашої карти третьою особою, або про те, що безпека Вашого облікового запису знаходиться під загрозою).

За цих обставин ми не повернемо кошти по операції та залишаємо за собою право списати з Вашого рахунку обґрунтовані витрати на блокування Вашої карти або рахунку та повернення всіх пов'язаних з Вашою платіжною діяльністю коштів.

Якщо Ви не використовували свою карту або рахунок для здійснення незаконної діяльності, поводили себе обачно та дотримувалися даних Правил, максимальна сума, яку Вам, можливо, доведеться заплатити за несанкціоновані операції, здійснені з використанням втраченої або викраденої карти або даних до того, як Ви повідомили нам про це, складає 50 євро.

Крім того, ми можемо стягувати з Вас додаткову комісію за вимушене здійснення платежів або виправлення помилок, допущених з Вашої вини або в результаті Вашої бездіяльності, вручну.

30. Чи можу я дозволити доступ постачальникам послуг третьої сторони?

Ви можете надати постачальникам послуг третьої сторони (ППТС), що являються об'єктом регулювання (включаючи постачальників послуг повідомлення про стан рахунку (ПППСР) та постачальників послуг ініціювання платежів (ППІП)) доступ до Вашого рахунку для здійснення платежів та отримання інформації про залишок на рахунку або здійснені операції.

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

а) переконатися в тому, що ППТС належним чином уповноважений та має усі необхідні дозволи від регулюючих органів;
б) перевірити, який рівень доступу Ви надаєте, як буде використовуватися Ваш рахунок та в якому обсязі Ваші дані будуть передаватися третім особам; та
в) ознайомитися зі своїми правами та обов'язками відповідно до договору з ППТС, особливо з правом відкликання згоди на доступ до свого рахунку.

Ми можемо відмовити ППТС в доступі до Вашого рахунку, якщо у нас є сумніви в правомірності доступу до нього та його використання.

Ми не являємось стороною будь-яких Ваших угод з ППТС і не несемо за них ніякої відповідальності. У відповідності з усіма Вашими правами на повернення коштів на підставі даних Правил, ми не несемо відповідальність за:

а) будь-які збитки, пов'язані із залученням ППТС та укладанням з ним угоди; та
б) будь-які дії ППТС щодо призупинення або припинення надання Вам його послуг та пов'язані з цим збитки.

31. Чи можу я передати свої права або обов'язки відповідно до даних Правил іншим особам?

Ви не можете передавати свої права або обов'язки відповідно до даних Правил на іншу особу без попередньої письмової згоди з нашої сторони. Ми можемо в будь-який момент передати свої права та обов'язки у відповідності до даних Правил на будь-яку особу, повідомивши Вас про це за два місяці. На Ваших правах це ніяк не позначиться.

32. Застосовувані правові акти

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

33. Які комісійні збори та ліміти застосовуються?

Комісійні збори та ліміти завжди можна знайти на нашому сайті.

Вашу платіжну карту «Visa» та рахунок надає UAB «Finansinės paslaugos „Contis“», яке є уповноваженим Банком Литви емітентом електронних грошей (код компанії – 304406236) та є членом «Visa». Адреса: Gedimino pr. 20, Вільнюс, Литва.

Зверніть увагу на те, що рахунок та платіжна карта «Visa» є продуктами електронних грошей, і хоча нагляд за нашою діяльністю здійснює Банк Литви, вони не захищені Фондом страхування вкладів Литви. Однак ми гарантуємо, що всі отримані Вами кошти будуть зберігатися на окремому рахунку, і якщо раптом UAB «Finansinės paslaugos „Contis“» стане неплатоспроможним, Ваші кошти будуть захищені від претензій з боку наших кредиторів.

Архів

Правила користування платіжною картою «Visa» (версія дійсна до 31.07.2021)

Правила користування платіжною картою «Visa» (версія дійсна до 01.10.2020)

Правила користування платіжною картою «Visa» (версія дійсна до 16.09.2019)