Дійсний з: 22 грудня 2025

Правила користування рахунком платіжної карти «Visa» для приватних клієнтів

Ці Правила застосовуються до вашого платіжного карткового рахунку Visa та платіжної картки Visa. Будь ласка, уважно ознайомтеся з ними. Ви можете завантажити копію цих Правил у будь-який час у своєму онлайн-порталі облікового запису. Увійти

Рахунок Paysera та платіжна картка Visa є послугами електронних грошей, що надаються Finansinės paslaugos "Contis", UAB. Ваш дистриб'ютор може переказувати кошти з вашого гаманця, який Ви маєте безпосередньо у нього, для покриття вартості транзакцій, здійснених за допомогою вашої картки Visa.

Терміни, що використовуються в цих Правилах:

«Дистриб'ютор» означає Paysera LT, UAB, код компанії 300060819; ліцензія установи електронних грошей №1, видана 27.09.2012; орган, що видав та здійснює нагляд, — Банк Литви www.lb.lt; дані про Paysera LT, UAB зберігаються в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки та використовуються для розповсюдження рахунку та картки вам.

«Ви» означає зазначеного власника рахунку, який є уповноваженим користувачем рахунку Paysera та платіжної картки Visa, а також будь-якого додаткового власника картки.

«Ми», «нас» або «наш» означає Finansinės paslaugos "Contis", UAB або Дистриб'ютора, що діє від імені Finansinės paslaugos "Contis", UAB.

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

- Телефону: +380930190098 (застосовуються стандартні географічні тарифи);
- Email: dopomoga@paysera.ua
- Онлайн: Увійдіть у свій рахунок Paysera за посиланням: www.paysera.com та натисніть *Повідомлення* > *Написати повідомлення*;
- Мобільного додатку: натисніть *Налаштування* > *Звернутись до служби підтримки* у вашому мобільному додатку Paysera та надішліть нам повідомлення;
- Поштою: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Вільнюс, Литва.

Ваш рахунок Paysera та платіжна картка Visa видаються Finansinės paslaugos "Contis", UAB, код компанії 304406236, зареєстрованою в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки, з головним офісом за адресою Gedimino pr. 20, Вільнюс, Литва. Ми маємо ліцензію установи електронних грошей № 53 від 23.07.2019, видану Банком Литви, який є нашим наглядовим органом, розташованим за адресою Gedimino pr. 6, LT-01103, Вільнюс, Литва, телефон: +370 800 50 500. Більше інформації про Банк Литви можна знайти на https://www.lb.lt/en. Компанія "Paysera LT", UAB є дистриб'ютором вашої платіжної картки Visa.

1. Що таке рахунок платіжної картки Visa та картка Visa?

Рахунок платіжної картки Visa для приватних осіб є електронним грошовим рахунком, з якого Ви можете здійснювати та отримувати платежі.

Платіжна картка Visa — це картка Visa, яку можна використовувати у всьому світі там, де приймають Visa. Картка Visa може бути видана у фізичному форматі або у вигляді цифрової картки, доступної в онлайн- та/або мобільному додатку Paysera. Її можна використовувати для онлайн-покупок, у магазинах, телефоном або для зняття готівки в банкоматі.

Ви можете витрачати 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.

Цифрова картка містить ті ж самі дані, що й фізична картка, але видається в електронному вигляді і може використовуватися для онлайн-платежів, транзакцій без фізичної присутності картки та безконтактних платежів через сумісні цифрові гаманці.

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 картку Visa для додаткового власника картки, і з вас може стягуватися плата, як зазначено в таблиці «Комісії та ліміти» (Розділ 33). Додатковим власником картки може бути особа віком від 14 років. Замовляючи додаткову картку для іншої особи, Ви погоджуєтеся, щоб ми видали їй картку та щоб вона авторизовувала транзакції від вашого імені. Додатковий власник картки користується тим самим балансом і лімітами на рахунку платіжної картки Visa.

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?

Ви можете подати заявку на відкриття рахунку платіжної картки Visa через наш сайт.

Перш ніж ми зможемо відкрити для вас рахунок та видати картку, нам знадобиться підтвердження вашої особи, а також, можливо, підтвердження вашої адреси проживання. Вам може знадобитися надати нам документи, такі як паспорт, водійське посвідчення, національні документи, рахунки за

комунальні послуги, банківські виписки або інші документи для підтвердження вашої особи. Ми також проведемо електронні перевірки щодо вас.

Під час замовлення Вашої картки(карток) Visa Ви повинні мати достатньо коштів на своєму рахунку Paysera для покриття витрат на випуск картки, доставку та плату за обслуговування за один місяць. Якщо баланс на Вашому рахунку Paysera недостатній, Ви не зможете замовити картку(и).

Плата за випуск і доставку картки автоматично стягується під час замовлення, а щомісячна плата за обслуговування картки стягується в момент активації картки. Цифрова картка видається в електронному вигляді і стає доступною у вашому онлайн-акаунті та мобільному додатку після успішного замовлення та оплати відповідних зборів. Термін доставки, що застосовується до фізичних карток, не поширюється на цифрові картки.

Картка буде доставлена вам поштою за вказаною адресою протягом 60 (шістдесяти) днів після замовлення. Якщо ви не отримаєте картку протягом одного календарного місяця, ви повинні повідомити про це установу. Положення про доставку в цьому пункті застосовуються лише до фізичних карток.

Якщо буде встановлено, що ви не отримали картку не з вашої вини, надіслана вам картка буде назавжди заблокована, а нову картку виготовлять і надішлють вам безкоштовно. Якщо ви також не отримаєте другу картку, ви зможете отримати нову картку у Центрі обслуговування клієнтів Paysera.

5. Як активувати карту Visa?

Як тільки Ви отримаєте свою фізичну картку, Ви повинні підписати смужку для підпису на зворотному боці. Цифрова картка не потребує фізичного отримання і не має смужки для підпису.

Потім Вам потрібно буде активувати Вашу карту Visa. Ви зможете це зробити, підключившись до рахунку Вашої платіжної карти Visa на сайті www.paysera.com або через мобільний додаток Дистриб'ютора.

Вам також потрібно отримати свій PIN-код для авторизації транзакцій з чіпом і PIN-кодом та зняття готівки в банкоматі. Ви можете отримати свій PIN-код під час активації картки через свій онлайн-акаунт або в його мобільному додатку в розділі керування картою.

Активаючи картку, ви погоджуєтеся з цими Правилами. Усі положення Генерального договору про надання платіжних послуг для приватних або бізнес-клієнтів та Додаток «Платіжні засоби» також застосовуються до вас (щодо відкриття рахунку).

Ваша платіжна картка Visa повинна бути активована протягом 3 місяців з моменту її випуску, інакше вона буде автоматично заблокована, а Ваш рахунок може бути закритий.

Якщо Ви замовили картку для іншої особи, Ви несете відповідальність за надання їй інформації, необхідної для активації картки та отримання PIN-коду. Якщо вона почне користуватися карткою, ми розглядатимемо це як підтвердження того, що Ви повідомили їй ці Правила і що вона їх прийняла.

Цифрова картка вважається активованою з моменту видачі і може використовуватися без додаткових дій, окрім безпечної автентифікації в мобільному додатку.

У разі пошкодження конверта або якщо виникають підозри, що картку могли витягти з конверта, ви не повинні активувати картку, отриману поштою, повідомте про це Дистриб’ютора (протягом 24 годин) і поверніть конверт з карткою Дистриб’ютору.

6. Як змінити свій PIN-код?

Ви можете змінити свій PIN-код у банкоматах, які надають цю послугу, перегляньте https://www.visa.com/atmlocator список банкоматів, що пропонують цю послугу. Ви можете отримати нагадування про PIN-код у своєму акаунті на вебсайті Дистриб’ютора за посиланням bank.paysera.com.

7. Як поповнити рахунок платіжної карти Visa?

Ви можете перевести кошти на рахунок своєї платіжної картки Visa, увійшовши у свій акаунт за посиланням 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 поповнення рахунку може стягуватися комісія, будь ласка, ознайомтеся з таблицею «Комісії та ліміти» (Розділ 33). До Вашого рахунку та картки застосовуються певні мінімальні та максимальні ліміти та вимоги щодо їх використання; такі ліміти та вимоги наведені в таблиці «Комісії та ліміти» (Розділ 33). Ми залишаємо за собою право відмовити у зарахуванні коштів на Ваш рахунок, якщо запідозримо, що це може бути пов’язано з незаконною діяльністю або в інших виняткових випадках.

Як тільки ми отримаємо 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 надмірну суму, ми залишаємо за собою право списати з рахунку надлишкову суму для виправлення платіжної транзакції.

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 бізнес-карту Visa у термінал та ввели PIN-код;
- **Платежі картою з магнітною смугою** з підписанням чека в будь-якому місці продаж, де не можна розплатитися картою з чіпом із введенням PIN коду;
- **Безконтактна оплата карткою** шляхом піднесення картки Visa до безконтактного зчитувального пристрою;
- **шляхом піднесення картки Visa до безконтактного зчитувального пристрою** наданням даних платіжної бізнес-карти Visa та будь-якої іншої конфіденційної інформації (такої, як код безпеки для підключення) на запит інтернет-магазину;
- **Оплата поштового чи телефонного замовлення** з наданням даних платіжної карти Visa на запит продавця;
- **Зняття готівки з банкоматів** з логотипом Visa, дотримуючись їх інструкцій, після того, як Ви вставили Вашу платіжну бізнес-карту Visa 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).
- Цифрові картки можна використовувати для онлайн-платежів, транзакцій через електронні гаманці (якщо доступно) та безконтактного зняття готівки в банкоматах через сумісні гаманці,

де підтримується функція безконтактного зняття готівки.

Як і у випадку з іншими платіжними картками, ми не можемо гарантувати, що третя сторона або банкомат приймуть вашу картку.

Крім того, вам може знадобитися ввести одноразовий код або іншу інформацію для безпеки, включно з біометричною інформацією, якщо вона доступна і Ви обрали цей спосіб ідентифікації, щоб авторизувати транзакцію або внести зміни до рахунку. Одноразові коди надсилатимуться на номер мобільного телефону, зареєстрований у вашому рахунку.

Як тільки транзакція буде авторизована, ми знімемо її суму з доступного балансу на вашому рахунку. Плата може стягуватися під час авторизації або після підтвердження транзакції через систему Visa. Повний звіт про кожну транзакцію, включно з комісіями, буде доступний для перегляду у вашому рахунку.

Як тільки ми отримаємо авторизацію транзакції, ми переведемо кошти продавцю протягом 3 днів або до банку чи фінансової установи в день отримання авторизації, або в день, який Ви вказали для здійснення платежу для транзакцій з майбутньою датою. Транзакція вважається отриманою для операцій із карткою Visa, коли ми отримуємо інструкцію про транзакцію від продавця або оператора банкомату.

9. Чи можу я скасувати транзакцію?

Зазвичай Ви не можете скасувати транзакцію, яка вже була підтверджена. Однак у Вас є можливість скасувати транзакцію, якщо підтверджена Вами транзакція має бути виконана в майбутньому (майбутня дата). Проте, якщо вказана конкретна дата, Ви не можете скасувати платіжне доручення наприкінці робочого дня перед зазначеною датою транзакції.

Щоб скасувати постійне підтвердження бізнес-картки Visa, Ви повинні повідомити продавця до кінця робочого дня перед днем, на який мала бути виконана транзакція, і, за потреби, надати нам копію повідомлення.

Ми можемо стягнути з вас плату за скасування, якщо ви відкликаєте транзакцію відповідно до цього пункту (див. таблицю «Комісії та ліміти» (розділ 33)).

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

Основною валютою Вашої картки Visa є євро. Якщо Ви здійснюєте платіж або знімаєте готівку в банкоматі в будь-якій іншій валюті, ми конвертуємо суму транзакції в євро за обмінним курсом, встановленим Visa на день обробки транзакції. Дата обробки транзакції не обов’язково має збігатися з датою проведення транзакції.

Якщо Ви використовуєте свою картку, основною валютою якої є євро, для оплати в європейській країні, національною валютою якої не є євро, Ваш постачальник послуг може вказати застосовний обмінний курс та суму в євро, а також відсоткову різницю між курсом карткової системи та курсом Європейського центрального банку (ЄЦБ).

До кожної з цих транзакцій буде застосовано комісію за міжнародну транзакцію (див. таблицю «Комісії та ліміти» (Розділ 33)).

Коли Ви поповнюєте рахунок платіжної бізнес-карти Visa не в євро, сума автоматично конвертується в євро згідно курсу Дистриб'ютора на момент транзакції, який постійно оновлюється та публікується на сайті Paysera.

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 пунктом 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 нас сайт. У Вашій виписці буде:

- інформація про одержувача та призначення кожного платежу, за якою Ви зможете ідентифікувати кожну платіжну операцію;
- сума транзакції, вказана у валюті, якою була здійснена оплата або списана з рахунку;
- 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 «Комісії та ліміти», розділ 33).

Крім того, Вас можуть попросити ввести одноразовий код підтвердження або іншу інформацію для безпеки, включно з біометричною інформацією, якщо вона доступна і якщо Ви обрали цей метод ідентифікації, для доступу до Вашого облікового запису. Одноразові коди підтвердження будуть надіслані на номер мобільного телефону, зареєстрований у Вашому обліковому записі.

13. Як довго буде діяти платіжна бізнес-карта Visa?

Ваша платіжна бізнес-карта Visa 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 нова картка видається автоматично, якщо протягом 90 днів до закінчення терміну дії була здійснена хоча б одна платіжна операція за допомогою фізичної картки.

Якщо Ви бажаєте, щоб Ваші нові платіжні картки Visa були доставлені на іншу адресу, Ви повинні вказати це у своєму обліковому записі в системі Дистриб’ютора щонайменше за 30 днів до дати закінчення терміну дії карток відповідно до інструкцій у системі Дистриб’ютора.

Для видачі та доставки нової картки(-ок) застосовуються стандартні комісії, які автоматично списуються з Вашого рахунку Paysera або рахунку Вашої платіжної картки Visa під час оновлення картки.

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

Ви можете витрачати лише суму грошей, яка є на Вашому рахунку платіжної картки Visa. Ліміти також застосовуються до зняття готівки в банкоматах. Інші ліміти можуть стосуватися суми витрат та кількості транзакцій, які Ви можете здійснити. Детальнішу інформацію можна знайти в таблиці «Комісії та ліміти» (Розділ 33) та у Вашому обліковому записі.

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

Ми можемо стягнути цю нестачу з будь-якої картки, яку ви маєте у нас, або з будь-яких коштів, які ви згодом зарахуєте на свій рахунок. Ми можемо призупинити дію ваших карток до моменту відновлення від’ємного балансу.

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

Якщо Ви вирішите оскаржити транзакцію, здійснену за Вашою карткою, спершу слід звернутися до продавця, оскільки це може бути найшвидший спосіб вирішення проблеми. Якщо вирішити спір із продавцем не вдається або якщо спір виникає через будь-яку іншу транзакцію на Вашому рахунку, Ви повинні негайно звернутися до нас, але не пізніше ніж через 13 місяців з дати, коли Ви дізналися про несанкціоновану або неправильно виконану платіжну транзакцію.

Коли Ви повідомите нам 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, ми на нашу вимогу:

(a) поверне Вам суму непідтвердженого платежу та

(b) відновити баланс рахунку до стану, у якому він був би, якби не було здійснено несанкціонований платіж.

Крім цих зобов'язань ми 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 повідомимо Вас про результат.

Ви можете вимагати повернення коштів транзакції, якщо:

- транзакція не була підтверджена відповідно до цих Правил;
- Ми несемо відповідальність за транзакцію, яку не було виконано або виконано неправильно з нашої вини. У таких обставинах ми повернемо вам суму невиконаної або помилкової платіжної транзакції та відновимо стан списаного платіжного рахунку до такого, яким він був би, якби помилкова платіжна транзакція не відбулася. Ми також повернемо вам: (a) будь-які прямі комісії, за які ви несете відповідальність; та (b) будь-які відсотки, які ви повинні сплатити внаслідок невиконання або неправильного виконання платіжної транзакції; або
- попередньо авторизована транзакція не містила точної суми на момент її авторизації, а списана сума перевищує ту, яку можна було обґрунтовано очікувати з урахуванням попередніх витрат за карткою та обставин транзакції. Ми або повернемо повну суму платіжної транзакції, або надамо обґрунтування відмови у поверненні коштів. Будь-яке повернення коштів або обґрунтування відмови у поверненні буде надано протягом 10 робочих днів з моменту отримання запиту на повернення або, за необхідності, протягом 10 робочих днів з моменту отримання будь-якої додаткової запитуваної інформації. Заява на повернення коштів у цих обставинах не прийматиметься, якщо сума транзакції була доступна вам щонайменше за 4 тижні до дати транзакції або якщо заява подається пізніше ніж через 8 тижнів після списання коштів з вашого рахунку.

16. Що стосовно безпеки?

Ви повинні зберігати свою картку та засоби безпеки в безпеці і не дозволяти будь-кому іншому знати або користуватися ними. Ви повинні завжди зберігати свою захисну інформацію в таємниці; ніколи не розголошувати свій PIN-код або захисну інформацію будь-кому та не зберігати дані свого PIN-коду разом із карткою. Захисна інформація включає ваші дані для входу та пароль, які використовуються для доступу до вашого рахунку або будь-якого іншого вебсайту, де зберігаються дані вашої картки або рахунку. Ми також рекомендуємо регулярно перевіряти баланс на вашому рахунку, входячи до свого рахунку нанашому сайті або зв'язавшись з Центром підтримки клієнтів. Ви також повинні забезпечити, щоб доступ до вашої цифрової картки та до пристрою, на якому вона зберігається, був захищений за допомогою надійної автентифікації (наприклад, пароля, PIN-коду, біометричної перевірки).

17. Що робити, якщо моя платіжна картка Visa загублена, вкрадена або дані мого рахунку скомпрометовані?

Якщо ви загубили картку або її вкрали, або підозрюєте, що хтось інший дізнався ваш PIN-код чи захисну інформацію або отримав доступ до вашого рахунку без вашого дозволу, Ви повинні повідомити нас без зволікання, зв’язавшись через телефон або підключившись до вашого акаунту. Якщо пристрій, що містить цифрову картку, загублено, викрадено або підозрюється несанкціонований доступ до нього, Ви повинні негайно заблокувати картку через свій онлайн-акаунт або повідомити нас без зволікання. Ваша картка буде негайно скасована, а рахунок може бути заблокований. Ми маємо спеціальну лінію для випадків втрати або крадіжки карток; дзвінки тарифікуються за стандартним географічним тарифом. Якщо після повідомлення про втрату картки ви згодом знайдете картку, не використовуйте її. Розріжте картку навпіл через поле для підпису, магнітну смужку та чіп.

Якщо Ви попросите нас про це і надасте інформацію та допомогу, яку ми від вас запитаємо, ми розглянемо будь-яку оскаржувану транзакцію або неправильне використання вашої картки чи рахунку.

Якщо розслідування покажуть, що будь-яка оскаржувана транзакція була авторизована вами, або Ви діяли шахрайським шляхом або з грубою недбалістю (наприклад, не забезпечили безпеку картки, захисної інформації або PIN-коду, або не повідомили нас без зволікання після того, як дізналися про втрату, крадіжку, неправомірне використання або несанкціонований доступ до картки чи рахунку), тоді ми не повернемо суму транзакції, і Ви будете нести повну відповідальність за всі збитки, спричинені несанкціонованим використанням картки чи рахунку.

Якщо розслідування покажуть, що ви не діяли шахрайським шляхом або з грубою недбалістю, ваш максимальний збиток або відповідальність перед нами за будь-яку несанкціоновану транзакцію буде обмежена 50 євро, і ми здійснимо повернення коштів якомога швидше, у будь-якому випадку не пізніше кінця робочого дня наступного дня після отримання вашого повідомлення.

18. Чи можете Ви заблокувати транзакцію без моєї згоди?

Ми можемо відмовити у здійсненні транзакції:

- якщо ми стурбовані безпекою вашої картки чи рахунку або підозрюємо, що ваша картка чи рахунок використовується несанкціоновано або шахрайським шляхом;
- якщо на вашому рахунку недостатньо коштів на момент транзакції для покриття суми транзакції та будь-яких застосовних комісій;
- якщо на вашому рахунку від’ємний баланс;
- якщо ми маємо обґрунтовані підстави вважати, що ви не використовуєте картку або рахунок відповідно до цих Правил;
- якщо ми вважаємо, що транзакція може бути підозрілою або незаконною (наприклад, якщо ми

вважаємо, що транзакція здійснюється шахрайським шляхом); або
- через помилки, збої (механічні чи інші) або відмову в обробці транзакції з боку продавців, платіжних процесорів або платіжних систем, таких як Visa, SEPA, BACS, CHAPS або інших.

Якщо ми відмовимо у здійсненні транзакції, ми негайно повідомимо вам причину, якщо це можливо, за винятком випадків, коли це було б незаконно. Ви можете виправити будь-яку інформацію, яку ми маємо і яка могла спричинити відмову у транзакції, зв’язавшись з нами за допомогою Центру підтримки клієнтів.

Цифрову картку Ви також можете тимчасово заблокувати та розблокувати через свій онлайн-акаунт або мобільний додаток. Заблокована картка не може використовуватися до моменту розблокування. Картка також може бути назавжди заблокована та скасована, якщо ви тричі підряд введете неправильний PIN-код у банкоматі або на точці продажу.

Ми можемо тимчасово призупинити використання картки з важливих причин (технічне обслуговування або роботи з розробки, оновлення програмного забезпечення тощо).

19. Чи можу я закрити свій рахунок платіжної картки Visa та картку?

Ви маєте законне право закрити свій рахунок та картку протягом 14 днів з дати відкриття рахунку без жодних штрафів, і ми повернемо будь-які збори за випуск картки. Ми можемо стягнути з вас плату за скасування картки, якщо ми вже понесли витрати на замовлення картки на ваше ім’я. Ви також можете закрити картку у будь-який час після закінчення 14-денного строку, з урахуванням будь-яких зборів, зазначених у таблиці «Комісії та ліміти» (розділ 33), зв’язавшись з нами через Центр підтримки клієнтів або через мобільний додаток чи вебсайт. Ви також повинні розрізати скасовану картку навпіл через поле для підпису, магнітну смужку та чіп.

Усі збори та комісії будуть нараховані пропорційно до моменту припинення дії договору, а будь-які сплачені заздалегідь збори та комісії будуть відшкодовані пропорційно. Ви не матимете права на повернення коштів, які вже були витрачені на авторизовані чи очікуючі транзакції, або на будь-які комісії за використання картки чи рахунку до моменту скасування картки чи закінчення терміну її дії.

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

Ми 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 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 також можемо відмовити у доступі до вашої картки та/або рахунку, якщо вважаємо, що існує ризик відмивання грошей, фінансування тероризму, шахрайства або іншої кримінальної діяльності. У разі необхідності вжити таких заходів, і там, де це можливо, ми надамо причини для цього, за винятком випадків, коли це обмежено законом.

У таких випадках Ви повинні повідомити нас, що ви хочете зробити з будь-якими невикористаними коштами. Ви повинні зробити це протягом 3 місяців з дати, коли ми повідомимо вас про скасування вашого рахунку.

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

Ви можете обнулити свій рахунок, оплачуючи товари або послуги коштами на ньому, знімаючи баланс у банкоматі або переказуючи гроші на інший рахунок. Будь ласка, дивіться таблицю «Комісії та ліміти» (Розділ 33) для інформації про застосовні збори.

Також Ви можете звернутися до Центру підтримки клієнтів Дистриб'ютора з проханням повернути гроші, що знаходяться на Вашому рахунку, підтвердивши факт того, що Ви знищили (розрізали) свою карту. Для цифрових карток фізичне знищення не потрібне, але ви повинні забезпечити остаточне видалення картки з усіх пристроїв та гаманців. Ми повернемо вам кошти безкоштовно, за винятком випадків, коли:

- 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.

Якщо одна з цих ситуацій має місце, ми стягнемо додаткові збори (див. таблицю «Комісії та ліміти» (розділ 33)). У всіх інших випадках додатковий збір за викуп електронних грошей не застосовується. У разі викупу електронних грошей ви сплачуєте звичайну комісію за переказ або зняття коштів, яка залежить від обраного вами способу переказу/зняття електронних грошей.

Застосовуються стандартні комісії Paysera за переказ/зняття коштів.

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 повернені на обраний вами банківський рахунок у євро. Ми залишаємо за собою право перевірити підтвердження вашого права власності на банківський рахунок перед переказом коштів на нього. Щоб ми могли виконати наші законні зобов’язання, ми можемо попросити вас надати певну інформацію, наприклад документи, що посвідчують особу, перед тим як обробити ваш запит на повернення коштів. У разі, якщо ми не зможемо повернути кошти на вказаний вами рахунок з причин, що не залежать від нас, ми негайно повідомимо вас про це. Потім ми попросимо вас вказати інший рахунок або надати додаткову інформацію, необхідну для повернення коштів (здійснення платежу).

Будь ласка, також ознайомтеся з розділом 28 нижче, де зазначено обставини, за яких ми не повертаємо вам кошти.

22. Чи захищені кошти на моєму рахунку платіжної картки Visa так само, як на 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 будь-яким чином своєю карткою та рахунком або тим, як ними керують, ви можете звернутися до Центру підтримки клієнтів, щоб ми розглянули обставини для вас. Будь-які ваші скарги будуть розглянуті швидко та справедливо.

Ми докладемо всіх можливих зусиль, щоб розглянути всі пункти вашої скарги електронною поштою. Ми відповімо протягом 15 робочих днів з моменту отримання скарги. Якщо повну відповідь не можна надати в цей термін, ми надішлемо проміжну відповідь, а повну відповідь надамо протягом 35 робочих днів.

Якщо нам не вдасться вирішити вашу скаргу на вашу користь і за умови, що ви є споживачем, ви можете звернутися до установи з вирішення споживчих спорів – Банку Литви – подавши вільну форму заяви та надіславши її до Служби нагляду за адресою, вказаною на їхньому вебсайті.

24. Що робити, якщо мої дані змінились?

Ви повинні повідомити нас якомога швидше, якщо зміните своє ім’я, адресу, номер телефону або адресу електронної пошти. Якщо ми зв’яжемося з вами щодо вашого облікового запису, ми будемо використовувати останні контактні дані, які ви нам надали. Будь-який електронний лист або SMS-повідомлення, надіслані вам, вважаються отриманими одразу після їх надсилання нами. Ми не несемо відповідальності перед вами, якщо ваші контактні дані змінилися, а ви нас про це не повідомили.

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 цим даєте свою згоду на доступ, обробку та зберігання будь-якої інформації, яку ви нам надаєте, з метою надання вам платіжних послуг або для виконання цього договору. Для отримання додаткової інформації про те, як ми обробляємо ваші персональні дані, перегляньте нашу Політику конфіденційності. Ви можете відкликати свою згоду на обробку цих даних, закривши свій обліковий запис.

26. Чи можуть дані Правила змінюватись?

Ми можемо змінювати ці Умови та положення, повідомивши вас електронною поштою або іншими погодженими засобами щонайменше за два місяці до того, як зміни набудуть чинності. Ми будемо вважати, що ви погоджуєтесь із змінами. Якщо ви не погоджуєтесь із змінами, ви повинні повідомити нас до їх набрання чинності, і ми негайно закриємо ваш обліковий запис. Якщо ви закриєте свій обліковий запис таким чином, ми повернемо вам будь-який баланс на рахунку, і з вас не стягуватиметься плата.

Актуальна версія Умов та положень облікового запису, а також будь-які повідомлення про майбутні зміни завжди будуть доступні на нашому вебсайті. Вам слід регулярно перевіряти наш вебсайт та портал вашого онлайн-облікового запису на наявність таких повідомлень та змін.

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

Час від часу ваша можливість користуватися карткою або обліковим записом може бути тимчасово перервана, наприклад, під час проведення нами технічного обслуговування систем. У разі цього ви можете бути не в змозі:
(a) використовувати Вашу карту для оплати покупок або зняття готівки з банкоматів та/або
(b) отримати інформацію про кошти на Вашому рахунку та/або про останні транзакції.

Крім того, як і у випадку з іншими платіжними картками, ми не можемо гарантувати, що торговець прийме вашу картку, або що ми обов’язково авторизуємо будь-яку конкретну транзакцію. Це може статися через проблему в системі, обставини поза нашим розумним контролем, для дотримання законодавчих та регуляторних вимог, або тому, що ми призупинили, обмежили або скасували ваш обліковий запис чи відмовилися його замінити відповідно до цих Правил.

28. Якою є наша відповідальність?

Якщо ми помилково знімемо кошти з вашого рахунку, ми їх повернемо. Якщо згодом буде встановлено, що повернена сума фактично була знята правильно, ми можемо знову списати її з вашого доступного балансу та можемо стягнути з вас комісію. Якщо у вас недостатньо доступного балансу, ви повинні негайно повернути нам цю суму за першим вимогою.

Якщо несанкціоновані транзакції відбуваються після того, як ви повідомили нас про втрату, крадіжку, компрометацію або несанкціоноване використання вашої картки чи облікового запису, і ви не діяли шахрайським шляхом або порушуючи ці Правила, тоді ми несемо відповідальність.

Ми не несемо відповідальності:

- за те, що продавець з якихось причин відмовляється приймати Вашу карту;
- за будь-які перерви, збої або погіршення роботи нашого сервісу чи будь-яких сторонніх сервісів, на які ми покладаємося для виконання своїх зобов’язань за цим договором;
- за відмову в авторизації транзакції;
- 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 прямі або непрямі збитки чи шкоду, які ви можете зазнати, включаючи втрату доходу, репутації, ділової репутації, можливостей або очікуваних заощаджень внаслідок повного або часткового використання вами вашої картки, мобільного додатку, вебсайту чи облікового запису, або використання вашої картки чи облікового запису будь-якою третьою стороною (якщо інше не передбачено законом);
- за якість, безпеку, законність або будь-який інший аспект будь-яких товарів чи послуг, придбаних за допомогою вашої картки; та
- будь-які ненормальні та непередбачувані обставини, що перебувають поза нашим контролем, незалежно від причини їх виникнення.

Щодо SMS-послуг, які ми надаємо, ми не несемо відповідальності за загублені, затримані або не доставлені текстові повідомлення, сповіщення чи комунікації. Ми не приймаємо на себе відповідальності за будь-які технічні, комп’ютерні, онлайн, телефонні, кабельні, електронні, програмні, апаратні, трансмісійні, з’єднувальні, інтернет-, вебсайтні або інші проблеми доступу, які можуть завадити вам скористатися SMS-послугами.

Жодне положення цих Правил не має діяти на виключення відповідальності за смерть або тілесні ушкодження внаслідок необережності, за шахрайство або шахрайське введення в оману, а також за будь-яку законодавчу відповідальність, яку не можна виключити або змінити за домовленістю між сторонами.

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

Ми можемо стягувати з вас будь-які розумні витрати, які ми понесемо для вжиття заходів з метою зупинити використання вами вашої картки або облікового запису та для стягнення будь-яких коштів, що належать нам внаслідок 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.

У таких випадках ми не повертаємо кошти за транзакції і залишаємо за собою право стягувати з вас будь-які розумні витрати, які ми понесемо для вжиття заходів з метою зупинити використання вами вашого облікового запису та для стягнення будь-яких коштів, що належать нам внаслідок ваших дій.

Якщо ви не діяли шахрайським шляхом або з грубою необережністю та використовували вашу картку і обліковий запис відповідно до цих Положень, ваша максимальна відповідальність за будь-яку несанкціоновану транзакцію, що виникла внаслідок використання загубленої або вкраденої картки чи даних до того, як ви повідомите нас, становитиме 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 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 постачальникам 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 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 передавати свої права або зобов’язання за цими Пралами?

Ви не можете передавати або уступати будь-які права чи зобов’язання, які у вас є за цими Правилами,

будь-якій іншій особі без нашої попередньої письмової згоди. Ми можемо передати вигоди та обов’язки за цими Умовами та положеннями будь-якій іншій особі в будь-який час, за два місяці попереднього повідомлення вас про це. У разі цього ваші права 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 нашому сайті.

Ваша платіжна картка Visa та обліковий запис видаються компанією Finansinės paslaugos "Contis", UAB, яка уповноважена Банком Литви на випуск електронних грошей (код компанії: 304406236) та є членом Visa. Зареєстроване головне офісне приміщення: Gedimino pr. 20, Вільнюс, Литва.

Зверніть увагу, що платіжна картка Visa та обліковий запис є продуктом електронних грошей, і хоча ми перебуваємо під наглядом Банку Литви, вони не покриваються Фондом страхування депозитів Литовської Республіки. Ми забезпечуємо, щоб будь-які отримані вами кошти зберігалися на окремому рахунку, щоб у малоймовірному випадку банкрутства компанії Finansinės paslaugos "Contis", UAB ваші кошти були захищені від претензій кредиторів.

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

Правила користування рахунком платіжної карти «Visa» (версія дійсна до 22.12.2025)