Діє з: 22 грудня 2025

Правила користування рахунком платіжної карти «Visa» для бізнес-клієнтів

Ці Умови та положення застосовуються до Вашого рахунку платіжної картки Visa та платіжної картки Visa. Будь ласка, уважно прочитайте їх. Ви можете завантажити копію цих Умов та положень у будь-який час з порталу Вашого онлайн-рахунку, увійшовши через bank.paysera.com сайт.

Визначення, що використовуються в цих Умовах та положеннях:

"Дистриб'ютор" – третя сторона «Paysera LT», UAB. Дистриб'ютор платіжних карток Visa, що надає Вам електронний доступ до Вашого рахунку платіжної картки Visa. Логотип/бренд Paysera на платіжній картці Visa використовується виключно в маркетингових цілях.

"Ви" – власник рахунку, який є уповноваженим користувачем рахунку платіжної картки Visa та платіжної картки Visa, а також власник додаткової картки.

"Ми", "нас" або "наш" означає "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, яка надає Вам послуги з електронних грошей – рахунок платіжної картки Visa та платіжну картку Visa. Рахунок платіжної картки Visa відкривається, а кошти на ньому зберігаються "Finansinės paslaugos "Contis". Дистриб'ютор може переказувати кошти з Вашого рахунку Paysera для покриття транзакцій, які Ви здійснюєте за допомогою своєї платіжної картки Visa.

Якщо у Вас є питання, Ви можете звернутися до Центру підтримки клієнтів дистриб'ютора за допомогою:

- Телефону: +380930190098 (застосовуються стандартні географічні тарифи);
- Email: dopomoga@paysera.ua;
- Онлайн: Увійдіть у свій обліковий запис Paysera за адресою www.paysera.com і натисніть на *Повідомлення > Написати повідомлення*;
- Додаток: Натисніть *Налаштування > Звернутись до служби підтримки* у вашому мобільному додатку Paysera;
- Post: Paysera LT, UAB, Pilaitės pr. 16, Vilnius, Lithuania.

Емітентом вашої платіжної картки Visa та постачальником послуг з обслуговування вашого рахунку платіжної картки Visa є компанія "Finansinės paslaugos "Contis", UAB, код компанії 304406236, зареєстрована в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки, з головним офісом за адресою: Gedimino pr. 20, Вільнюс, Литва, яка має ліцензію установи електронних грошей № 53 від 23.07.2019, видану Банком Литви, наглядовим органом, розташованим за адресою Gedimino pr. 6, LT-01103, Вільнюс, Литва, телефон: +370 800 50 500. Більш детальну інформацію про Банк Литви можна знайти за адресою https://www.lb.lt/en. Компанія "Paysera LT", UAB є дистриб’ютором вашої платіжної картки Visa.

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

Рахунок платіжної бізнес-картки Visa — це рахунок електронних грошей, з якого Ви можете здійснювати та отримувати платежі.

Платіжна бізнес-картка Visa — це платіжна картка Visa, яку можна використовувати в усьому світі, де приймають картки Visa. Платіжна картка Visa може бути випущена у фізичному форматі або у вигляді цифрової картки, доступної онлайн та/або в мобільному додатку Paysera. Її можна використовувати в Інтернеті, в магазинах, по телефону або для зняття готівки в банкоматі.

Платіжна бізнес-картка Visa може використовуватися тільки для оплати за рахунок заздалегідь внесених коштів, тому перед здійсненням будь-яких переказів або оплатою за допомогою картки переконайтеся, що на рахунку Вашої платіжної бізнес-картки Visa є достатній залишок коштів. Кошти, що знаходяться на рахункуплатіжної бізнес-картки Visa, не є банківськими депозитами і не приносять відсотків.

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

2. Хто може відкрити рахунок платіжної бізнес-картки та бізнес-картку Visa?

Рахунок платіжної бізнес-картки та бізнес-картка Visa випускаються для резидентів ЄЕЗ, яким виповнилося щонайменше 18 років. Ви можете подати заявку лише за умови, що є клієнтом Дистриб’ютора (маєте обліковий запис Paysera, пройшли процедури належної перевірки клієнта, передбачені Дистриб’ютором, та підтвердили свою особу). Для відкриття рахунку необхідно надати адресу електронної пошти та номер мобільного телефону, щоб Дистриб’ютор міг з вами зв’язатися. Для одного індивідуального клієнта може бути відкрито не більше чотирьох рахунків, а для одного бізнес-клієнта — не більше двадцяти рахунків на одну адресу проживання.

3. Чи можу я замовити додаткову платіжну бізнес-картку Visa на своєму рахунку для іншої особи?

Ви можете замовити додаткову платіжну картку Visa Business для додаткового власника, і з Вас може стягуватися комісія відповідно до таблиці «Комісії та лімітів» (Розділ 33). Додатковий власник картки має бути не молодше 14 років. Замовляючи додаткову картку для іншої особи, Ви погоджуєтеся з тим, що ми випустимо для неї картку та що вона матиме право авторизувати транзакції від Вашого імені. Додатковий власник бізнес-картки Visa користуватиметься спільним балансом і лімітами на рахунку дебетової бізнес-картки Visa.

Ви погоджуєтеся нести відповідальність за всі транзакції, здійснені будь-яким додатковим власником картки, а також за використання додаткової картки та за всі застосовні комісії й збори, які може понести додатковий власник картки.

4. Як відкрити рахунок платіжної бізнес-картки Visa?

Ви можете подати заявку на відкриття рахунку платіжної картки Visa через bank.paysera.com або через мобільний застосунок Дистриб’ютора.

Перш ніж ми зможемо відкрити для Вас рахунок і видати Вам картку, Дистриб’ютор повинен буде підтвердити Вашу особу. Вас також можуть попросити підтвердити адресу Вашого місця проживання, надати документи, що посвідчують особу, наприклад паспорт, водійське посвідчення, національний

документ, що посвідчує особу, рахунки за комунальні послуги, виписки з банківського рахунку та інші документи для Дистриб’ютора. Дистриб’ютор також може провести електронну перевірку 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 одногомісячну плату за обслуговування. Якщо баланс на Вашому рахунку Paysera недостатній, Ви не зможете замовити картку(и).
Плата за випуск і доставку картки автоматично списується під час замовлення, а щомісячна плата за обслуговування списується в момент активації картки. Цифрова картка випускається електронно та стає доступною у Вашому онлайн-акаунті та мобільному додатку після успішного замовлення та сплати застосовних комісій. Строки доставки, що застосовуються до фізичних карток, не стосуються цифрових карток.

Картка Visa доставляється за Вашою адресою протягом 60 (шістдесяти) днів з моменту Вашого замовлення. Якщо Ви не отримали картку Visa протягом одного календарного місяця, Ви повинні повідомити про це Дистриб’ютора. Положення про доставку в цьому пункті застосовуються лише до фізичних карток.

Якщо буде встановлено, що Ви не отримали картку Visa не з Вашої вини, надіслана Вам картка буде назавжди заблокована, а нова картка буде виготовлена та надіслана Вам безкоштовно. Якщо Ви не отримаєте другу картку, Ви зможете забрати нову картку у центрі обслуговування клієнтів Дистриб’ютора.

5. Як активувати картку Visa?

Після отримання нової фізичної картки Visa Ви повинні підписати підписну смугу на зворотному боці картки. Цифрова картка не вимагає фізичного отримання і не має підписної смуги.

Потім Ви повинні активувати свою картку Visa. Ви можете зробити це, увійшовши у свій акаунт картки Visa за посиланнямbank.paysera.com або через мобільний додаток Дистриб'ютора.

Вам також потрібно отримати PIN-код для здійснення платежів і зняття готівки в банкоматах. Ви дізнаєтеся свій PIN-код під час активації картки на вебсайті Дистриб’ютора або в мобільному застосунку в розділі управління карткою.

Активуючи картку, Ви погоджуєтеся з цими Умовами та Положеннями. На Вас також поширюються всі положення Генерального договору про надання платіжних послуг для бізнес-клієнтів Paysera та Додаток «Платіжні засоби».

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, Вашим обов’язком є надати їй інформацію, необхідну для активації картки та отримання PIN-коду. Якщо вони почнуть користуватися карткою, Дистриб’ютор вважатиме це підтвердженням того, що Ви повідомили їм ці Умови та Положення і що вони їх прийняли.

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

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

6. Що робити, якщо я хочу 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 своєї платіжної картки 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 картки Visa залежить від обраного способу поповнення. Ви не можете поповнити рахунок шляхом переказу балансу з кредитної картки. 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 лімітів» (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 лімітів» (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 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 бізнес-картку Visa, як фізичні, так і цифрові картки, для авторизації наступних транзакцій у продавців, які приймають платежі картками 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;
- **Бесконтактна оплата карткою** шляхом піднесення картки Visa до безконтактного зчитувального пристрою;
- **Онлайн-платежі карткою в інтернет-магазинах** наданням даних платіжної бізнес-карти Visa та любої 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.

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.

Після підтвердження Вашої транзакції ми знімемо суму Вашої транзакції з коштів на рахунку Вашої картки Visa. Комісії можуть бути зняті під час підтвердження транзакції або після підтвердження транзакції через систему Visa. Ви можете переглянути детальну виписку по кожній транзакції, включаючи комісії, у своєму акаунті на bank.paysera.com бо в мобільному додатку 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 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 Дистриб’ютору копію повідомлення.
Якщо Ви скасуєте транзакцію відповідно до процедур, описаних у цьому розділі, ми або, на наш запит, Дистриб’ютор можемо застосувати комісію за скасування (див. таблицю «Комісії та ліміти» (Розділ 33)).

10. Чи можу я здійснювати оплату у 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 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 бізнес-картки Visa?

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 баланс рахунку платіжної бізнес-карти Visa?

Ви можете безпечно перевірити баланс свого платіжного карткового рахунку Visa, увійшовши до свого облікового запису на сайті Дистриб'ютора. 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 бізнес-карти Visa та по платіжній бізнес-карті Visa?

Ви можете витрачати лише суму грошей, яка є на Вашому рахунку платіжної бізнес-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 бізнес-карти Visa, Ви повинні будете повернути нам суму недостачі, якщо тільки це не

сталося через помилку продавця, якому Ви переказали кошти.

Ми або, на наш запит, Дистриб’ютор можемо списати відсутню суму з будь-якої картки, яку Ви пов’язали з нами, або з коштів на Вашому рахунку Paysera.
Також сума недостачі може бути утримана із коштів, які Ви пізніше переведете на свій рахунок платіжної бізнес-карти Visa. 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 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 Дистриб’ютора, але не пізніше ніж через 13 місяців з дати, коли Ви дізналися про несанкціоновану або неправильно виконану платіжну транзакцію.

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:

(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 (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 несемо відповідальність за будь-яку платіжну операцію, яка не була виконана або була виконана неналежним чином. За таких обставин ми відшкодуємо Вам суму платіжної операції, яка не була виконана або була виконана неправильно, а Дистриб’ютор відновить баланс платіжного рахунку до стану, в якому він перебував би, якби неправильна платіжна операція не була виконана. Ми також відшкодуємо Вам (a) будь-які прямі комісійні збори, за які Ви несете відповідальність, та (b) будь-які відсотки, які Ви зобов’язані сплатити внаслідок невиконаної або неналежно виконаної платіжної операції; або
- 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 відшкодуємо повну суму платіжної операції або надамо причини відмови у відшкодуванні суми платіжної операції. Ми здійснимо відшкодування або надамо причини відмови у відшкодуванні протягом 10 робочих днів з моменту отримання запиту на відшкодування або, за необхідності, протягом 10 робочих днів з моменту отримання запитаної додаткової інформації. За цих обставин вимога про відшкодування не буде прийнята, якщо сума операції була запланована щонайменше за 4 тижні до дати операції або якщо вимога подана пізніше ніж через 8 тижнів після списання суми 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. Розраховуйтесь 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 підтримки 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 бізнес-карта Visa була втрачена чи вкрадена, чи конфіденційна інформація про мій рахунок стала відома іншим особам?

Якщо Вашу платіжну бізнес-картку Visa було втрачено або викрадено, або якщо Ви підозрюєте, що хтось інший міг отримати Ваш PIN-код чи реквізити безпеки або отримати доступ до Вашого рахунку без Вашого дозволу, Ви повинні негайно повідомити Дистриб’ютора, зателефонувавши до Центру підтримки клієнтів Дистриб’ютора з номера телефону, пов’язаного з Вашим обліковим записом Paysera, або увійшовши до свого облікового запису на вебсайті чи в мобільному додатку Дистриб’ютора. Дзвінки оплачуються за стандартними національними тарифами. Якщо Ваш пристрій, що містить цифрову картку, було втрачено, викрадено або є підозра несанкціонованого доступу до нього, Ви повинні негайно заблокувати картку через свій онлайн-обліковий запис або повідомити нас без невиправданої затримки. Використання Вашої картки буде негайно призупинено, а Ваш рахунок платіжної картки Visa буде заблоковано. Якщо Ви згодом знайдете картку після повідомлення про її втрату, Ви більше не зможете нею користуватися. Розріжте картку навпіл через поле підпису, магнітну смугу та чип.

Якщо Ви попросите Дистриб'ютора, а також надасте необхідну інформацію та виконаєте інші запитувані 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 операцію буде відхилено, Дистриб’ютор негайно повідомить Вас і поінформує про причини відхилення, якщо застосовне законодавство не вимагає не розкривати причину відмови в проведенні операції. Ви можете виправити будь-яку інформацію, що є в нашому розпорядженні та могла стати причиною відхилення операції, звернувшись до Центру підтримки клієнтів Дистриб’ютора.

Цифрову картку також можна тимчасово заблокувати та розблокувати Вами через свій онлайн-обліковий запис або мобільний додаток. Заблоковану картку неможливо використовувати до її розблокування. Платіжна картка Visa також може бути остаточно заблокована та призупинена, якщо Ви введете неправильний PIN-код 3 (три) рази поспіль у банкоматі або в торговельній точці.

Ми або, за нашим запитом, Дистриб’ютор можемо тимчасово призупинити використання картки з важливих причин (оновлення чи технічне обслуговування, зміна програмного забезпечення тощо).

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

Ви маєте право скасувати свій рахунок платіжної картки Visa та картку протягом 14 днів з дати відкриття рахунку без будь-яких штрафів. У цьому випадку Дистриб’ютор відшкодує сплачені Вами збори за випуск картки. Якщо Дистриб’ютор понесе витрати на замовлення картки від Вашого імені, він має право утримати зі Вашого рахунку плату за скасування картки. Ви також можете скасувати картку після закінчення 14 днів, звернувшись до Центру підтримки клієнтів Дистриб’ютора, через мобільний додаток або вебсайт, у цьому випадку застосовуються збори, зазначені в таблиці «Комісії та ліміти» (Розділ 33). Якщо Ви скасовуєте картку, Ви повинні розрізати її навпіл через поле підпису, магнітну смугу та чип.

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 бізнес-карти «Visa» 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 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. 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 терміну дії цього договору.

Якщо одна з цих ситуацій застосовується, 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 Paysera за переказ або зняття коштів, яка залежить 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 відшкодовані у євро на обраний Вами банківський рахунок. Ми та наш Дистриб’ютор залишаємо за собою право вимагати від Вас підтвердження того, що банківський рахунок належить Вам, перед переказом коштів на рахунок. Для виконання наших законних зобов’язань Дистриб’ютор може попросити Вас надати певну інформацію, наприклад, документи, що засвідчують особу, перед виконанням Вашого запиту на відшкодування. Якщо з причин, що не залежать від нас та нашого

Дистриб’ютора, неможливо здійснити відшкодування на вказаний Вами рахунок, Вас буде негайно повідомлено. Тоді Дистриб’ютор попросить Вас надати альтернативний рахунок або додаткову інформацію, необхідну для здійснення відшкодування (виконання платежу).

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

22. Чи кошти на моєму рахунку платіжної бізнес-картки Visa захищені так само, як у 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. Що робити, якщо у мене є скарга?

Якщо Ви незадоволені своєю картою чи рахунком, або тим, як вони обслуговуються, з цього приводу Ви можете зв'язатися з Центром підтримки 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 Ви як споживач не задоволені відповіддю, Ви можете звернутися до установи з вирішення споживчих спорів – Банку Литви заповнивши довільну форму заявки та надіславши її за адресою, вказаною на вебсайті установи з вирішення споживчих спорів.

24. Що робити, якщо я зміню свої дані?

Ви повинні якнайшвидше повідомити Дистриб'ютора про зміну Вашого імені, прізвища, юридичної адреси, 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. Ви можете відкликати свою згоду на обробку цих даних, закривши 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 бізнес-карта «Visa» 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. Яка 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 поводилися 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 (крім 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 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) с 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 Дистиб'ютора.

34. Як захищені мої кошти?

Зверніть увагу на те, що рахунок платіжної бізнес-карти Visa та платіжна бізнес-карта Visa 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.

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

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