

Правила пользования платёжной картой Visa для частных клиентов

Эти Правила касаются счёта Вашей платёжной карты Visa и платёжной карты Visa. Пожалуйста, прочитайте их внимательно. Вы можете скачать копию этих Правил в любое время, подключившись к своей учётной записи через сайт bank.paysera.com.

Используемые в этих Правилах термины:

«Дистрибьютор» – третья сторона, UAB «Paysera LT». Дистрибьютор платёжной карты Visa, предоставляющий Вам электронный доступ к счёту платёжной карты Visa. Логотип / торговая марка Paysera на платёжной карте Visa используется только в маркетинговых целях.

«Вы» – владелец счёта, который является подтверждённым пользователем счёта платёжной карты Visa и платёжной карты Visa, а также любой дополнительный владелец карты.

«Мы», «нас» или «наш» – компания UAB «Finansinės paslaugos „Contis“», которая предоставляет Вам услуги, связанные с электронными деньгами: счёт платёжной карты Visa и платёжную карту Visa. Счёт платёжной карты Visa открыт, и его средства хранятся у UAB «Finansinės paslaugos „Contis“». Дистрибьютор может переводить деньги с Вашего счёта Paysera для финансирования операций, которые Вы осуществляете с использованием своей платёжной карты Visa.

Если у Вас есть какие-либо вопросы, Вы можете связаться с Центром обслуживания клиентов Дистрибьютора:

- по телефону: +370 700 17217 (по стандартным тарифам);
- по эл. почте: podderzhka@paysera.com;
- онлайн: подключившись к своей учётной записи Paysera на сайте www.paysera.com и нажав на *Мои сообщения > Написать сообщение*;
- через мобильное приложение: нажав на *Профиль > Связаться с поддержкой*;
- по почте: UAB «Paysera LT», пр. Pilaitės 16, Вильнюс, Литва.

Ваша платёжная карта Visa и счёт платёжной карты Visa предоставлены компанией UAB «Finansinės paslaugos „Contis“» (код компании 304406236, зарегистрирована в Реестре юридических лиц Литовской Республики, головной офис по адресу: Gedimino pr. 20, Вильнюс, Литва). Лицензия Учреждения электронных денег № 53 от 23/07/2019 выдана Банком Литвы, который также контролирует деятельность компании (расположен по адресу: пр. Gedimino 6, LT-01103, Вильнюс, Литва, телефон: +370 800 50 500). Больше информации о Банке Литвы вы можете найти на сайте <https://www.lb.lt/en> . Дистрибьютором вашей платёжной карты Visa является компания UAB «Paysera LT».

1. Что такое счёт платёжной карты Visa и платёжная карта Visa для частных клиентов?

Счёт платёжной карты Visa для частных клиентов является электронным денежным счётом, с которого Вы можете осуществлять платежи и на который Вы можете их получать.

Платёжная карта Visa для частных клиентов является платёжной картой Visa, которой можно пользоваться везде, где принимаются карты Visa. Её можно использовать для онлайн-покупок, в обычных магазинах, через телефон и для снятия наличных из банкомата.

Вы можете расходовать только те деньги, которые Вы заранее внесли на счёт Вашей платёжной карты Visa для частных клиентов. Поэтому перед осуществлением платежей или использованием карты убедитесь в том, что на счёте Вашей платёжной карты Visa для частных клиентов достаточно денежных средств. При этом средства на счёте платёжной карты Visa для частных клиентов не являются банковским вкладом, и за их хранение владельцу не начисляются проценты.

2. Кто может открыть счёт платёжной карты Visa и получить платёжную карту Visa для частных клиентов?

Счет платежной карты Visa для частных клиентов может быть открыт и платежная карта Visa для частных клиентов может быть выдана исключительно резидентам ЕЭЗ (Европейской экономической зоны), достигшим возраста 16 лет. Вы можете заказать карту, только если вы являетесь клиентом Дистрибьютора (открыли счет Paysera, прошли проверку Дистрибьютора и подтвердили свою личность). Чтобы открыть счет, вы должны сообщить свою электронную почту и номер своего мобильного телефона, чтобы Дистрибьютор мог с вами связаться. С каждым указанным адресом частного клиента может быть связано не больше четырех счетов, с каждым указанным адресом юридического лица – не больше 20 счетов.

3. Могу ли я заказать дополнительную платёжную карту Visa для частных клиентов, связанную с моим счётом, для кого-то ещё?

Вы можете заказать дополнительную платежную карту Visa для частных клиентов для дополнительного владельца, но за это с вас может быть взята комиссионная плата в соответствии с таблицей сборов и лимитов (раздел 33). Владелец дополнительной карты должен быть не младше 14 лет. Заказывая дополнительную карту для другого лица, вы даете согласие на то, чтобы мы выдали ему карту, и дополнительный владелец карты смог осуществлять транзакции от вашего имени. Владелец дополнительной карты распоряжается средствами платежной карты Visa, и для него действуют те же лимиты.

Вы берёте на себя ответственность за все транзакции, осуществляемые владельцем дополнительной платёжной карты Visa, за использование дополнительной карты и за любые сборы, которые могут взиматься с владельца дополнительной карты.

4. Как открыть счёт платёжной карты Visa для частных клиентов?

По поводу открытия счёта платёжной карты Visa Вы можете обратиться через сайт bank.paysera.com или через мобильное приложение Дистрибьютора.

Прежде чем открыть вам счет и выдать вам платежную карту Visa, Дистрибьютор попросит вас подтвердить свою личность. Также он может попросить подтвердить ваш адрес проживания. Возможно, вам придется предоставить Дистрибьютору такие удостоверяющие личность документы, как паспорт, водительское удостоверение, национальный удостоверяющий личность документ, счета за коммунальные услуги, банковские выписки, и другие. Кроме того, Дистрибьютору нужно будет проверить вас электронным способом.

Заказывая платежную(-ые) карту(-ы) Visa, вам следует убедиться в том, что на вашем счете Paysera достаточно средств для того, чтобы заплатить за выпуск и доставку карты, а также месячный сбор за ее обслуживание. Если средств на счете Paysera будет недостаточно, вы не сможете заказать карту(-ы). Деньги за выпуск и доставку платежной карты Visa списываются автоматически при ее заказе, а месячный сбор за обслуживание карты списывается в момент ее активации.

Платёжная карта Visa должна быть доставлена Вам по почте по указанному адресу в течение 60 (шестидесяти) дней после заказа. Если Вы не получите карту Visa в течение одного календарного месяца, Вам следует сообщить об этом Дистрибьютору.

Если будет установлено, что Вы не получили карту Visa не по Вашей вине, отправленная Вам карта будет заблокирована на постоянной основе, и для Вас будет бесплатно изготовлена новая карта, доставка которой также будет бесплатной. Если Вы не получите и вторую карту, Вы сможете получить новую карту в Центре обслуживания клиентов Дистрибьютора.

5. Как активировать карту Visa?

Как только Вы получите Вашу карту Visa, Вы должны расписаться на полосе для подписи на её оборотной стороне.

Затем Вам нужно будет активировать Вашу карту Visa. Вы сможете это сделать, подключившись к счёту Вашей платёжной карты Visa на сайте bank.paysera.com или через мобильное приложение Дистрибьютора.

Также Вам нужно будет получить PIN-код для подтверждения платежей и снятия наличных из банкомата. Вы узнаете свой PIN-код при активации Вашей карты на сайте Дистрибьютора или в его мобильном приложении в разделе управления картой.

Активируя Вашу карту, Вы соглашаетесь с настоящими Правилами. Также для Вас будут действовать все положения Общего договора на оказание платёжных услуг для частных клиентов и приложения «Платёжные средства».

Ваша платежная карта Visa должна быть активирована в течение 3 месяцев с момента выпуска. В противном случае она будет автоматически аннулирована, а ваш счет может быть закрыт.

Если Вы заказали платёжную карту Visa для другого лица, Вы берёте на себя ответственность за предоставление этому лицу информации об активации карты и получении PIN-кода. Если данное лицо начнёт использовать карту, Дистрибьютор будет считать это подтверждением того, что Вы проинформировали его о настоящих Правилах, и они были им приняты.

Если конверт повреждён, или есть подозрение, что карта могла быть из него извлечена, не активируйте полученную по почте карту, проинформируйте обо всём Дистрибьютора (в течение 24 часов) и верните ему конверт с картой.

6. Как изменить свой PIN-код?

Если Вы хотите изменить свой PIN-код, Вы можете сделать это в любом банкомате с функцией изменения PIN-кода. Банкоматы с функцией изменения PIN-кода можно найти по ссылке <https://www.visa.com/atmlocator>. Если Вы забыли свой PIN-код, Вы можете узнать его, подключившись к своей учётной записи на сайте Дистрибьютора bank.paysera.com.

7. Как пополнить счёт платёжной карты Visa?

Вы можете пополнить свой счёт платёжной карты Visa, подключившись к своей учётной записи на сайте bank.paysera.com.

Время зачисления средств на счет вашей платежной карты Visa зависит от способа его пополнения. Вы не можете пополнить свой счет путем перевода средств с кредитной карты. Сумма перевода не может превышать остаток счета, с которого вы делаете перевод.

За переводы на Ваш счёт может взиматься комиссия (см. таблицу сборов и лимитов, раздел 33). Для Ваших счёта и карты действуют определённые правила пользования и лимиты, которые детально представлены в таблице сборов и лимитов (раздел 33). Мы оставляем за собой право отказать в осуществлении перевода на Ваш счёт, если у нас есть подозрения, что он может быть связан с незаконной деятельностью, или в других исключительных случаях.

Как только мы получим внесённые средства, они сразу окажутся на счёте Вашей платёжной карты Visa, и их можно будет использовать. Когда перевод на Ваш счёт должен подтвердить банк-отправитель, зачисление средств может занять до трёх рабочих дней.

Если на Ваш счёт по ошибке было зачислено слишком много средств, мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) оставляем за собой право списать с него лишнюю сумму.

8. Какие транзакции я могу осуществлять?

Вы можете использовать свою платёжную карту Visa для частных клиентов для осуществления следующих транзакций продавцам, принимающим платежи платёжной картой Visa:

- **платежи картой с чипом с введением PIN-кода** после того, как Вы вставили Вашу платежную карту Visa для частных клиентов в терминал;
- **платежи картой с магнитной полосой** с подписанием чека в любом месте продаж, где нельзя расплатиться картой с чипом с введением PIN-кода;
- **бесконтактные платежи картой** путем приложения платежной карты Visa для частных клиентов к бесконтактному считывающему устройству;
- **онлайн-платежи картой в интернет-магазинах** с предоставлением данных платежной карты Visa для частных клиентов и любой другой конфиденциальной информации (такой, как код безопасности для подключения) по запросу интернет-магазина;

- **оплата с помощью карты почтового или телефонного заказа** с предоставлением данных платежной карты Visa для частных клиентов по запросу продавца;
- **снятие наличных из банкоматов** с логотипом Visa, следуя их инструкциям после того, как Вы вставили Вашу платежную карту Visa для частных клиентов в банкомат и ввели Ваш PIN-код;
- **платежи с помощью электронного кошелька (E-wallet)** путем привязки Вашей карты к кошельку Samsung Pay, Google Pay или Apple Pay (когда это возможно) в Вашем мобильном телефоне и его приложения к бесконтактному считывающему устройству или, проверив опцию электронного кошелька в интернете. Вы подтверждаете платеж с электронного кошелька в соответствии с протоколом безопасности Вашего мобильного телефона, который может включать в себя биометрические данные (отпечаток пальца или функцию распознавания лица в мобильном телефоне).

Как и в случае с другими платёжными картами, мы не можем гарантировать того, что третья сторона или банкомат примут Вашу карту.

Для подтверждения транзакции или изменения настроек вашей учетной записи вам, возможно, нужно будет ввести одноразовый код подтверждения или предоставить другую конфиденциальную информацию, включая (если вы выбрали этот способ идентификации, и это возможно) биометрические данные. Одноразовые коды подтверждения будут высылаться на указанный в вашей учетной записи номер мобильного телефона.

Как только ваша транзакция будет подтверждена, мы спишем соответствующую сумму со счета вашей платежной карты Visa. Комиссия может списываться во время подтверждения транзакции или после ее подтверждения в системе Visa. Полная выписка по каждой транзакции, включая информацию о комиссии, доступна для просмотра в вашей учетной записи, к которой можно подключиться через сайт bank.paysera.com или мобильное приложение Дистрибьютора.

Как только будет получено подтверждение транзакции, средства будут переведены продавцу в течение 3 дней, а банку или другому финансовому учреждению – в день получения подтверждения или в указанный Вами день, если речь идёт о будущих платежах. Если транзакция осуществляется с использованием карты, средства зачисляются после того, как мы получим платёжную инструкцию от продавца или оператора банкомата.

9. Могу ли я отменить транзакцию?

Обычно подтверждение транзакции не может быть Вами отозвано. Однако, Вы можете отозвать своё подтверждение, если речь идёт о заранее запланированной транзакции. При этом, когда назначена конкретная дата, Вы не сможете отозвать платёжное поручение по окончании рабочего дня, предшествующего дню, в который должна состояться транзакция.

Чтобы отменить постоянную авторизацию платежей с помощью платёжной карты Visa для частных клиентов, Вы должны уведомить об этом продавца до конца рабочего дня, предшествующего дню, в который должна состояться транзакция, и при необходимости предоставить Дистрибьютору копию уведомления.

Если Вы отзываете транзакцию в установленном в данном разделе порядке, мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) можем взять с Вас за это комиссионную плату (см. таблицу сборов и лимитов, раздел 33).

10. Могу ли я платить за товары в иностранной валюте?

Основная валюта Вашей платёжной карты Visa – евро. Если Вы делаете покупку или снимаете наличные из банкомата в любой другой валюте, мы конвертируем сумму в евро по курсу, установленному Visa на день обработки транзакции, который может отличаться от даты осуществления транзакции.

Если Вы используете свою евровую карту в стране Европы, которая не входит в еврозону, Вы можете получить уведомление от своего поставщика услуг о курсе обмена с указанием суммы в евро и процентной разницы между курсом платёжной карточной системы и курсом Европейского центрального банка (ЕЦБ).

За каждую такую транзакцию будет взиматься комиссия, предусмотренная за международный перевод (см. таблицу сборов и лимитов, раздел 33).

Когда Вы пополняете счёт платёжной карты Visa для частных клиентов не в евро, сумма будет автоматически конвертирована в евро в соответствии с курсом Дистрибьютора на момент транзакции, который постоянно обновляется и публикуется на [сайте Дистрибьютора](#).

Любые изменения обменного курса для конвертации зарубежных транзакций осуществляются мгновенно. Вы можете найти обменный курс в день осуществления транзакции не в евро [здесь](#).

11. Есть ли что-то, за что я не могу заплатить с помощью моей платёжной карты Visa для частных клиентов?

Вы не можете использовать Вашу карту в незаконных целях. Также она не может использоваться для осуществления некоторых транзакций. Пожалуйста, ознакомьтесь в этой связи с 9 статьёй [Общего договора на оказание платёжных услуг](#).

12. Как проверить остаток счёта платёжной карты Visa для частных клиентов?

Вы можете безопасно проверить остаток счета своей платёжной карты Visa, подключившись к своей учетной записи через [сайт Дистрибьютора](#). В вашей выписке будет:

- информация о получателе и назначении каждого платежа, по которой Вы сможете идентифицировать каждую платёжную операцию;
- сумма транзакции в валюте, в которой она была осуществлена;
- размер комиссии за транзакцию;
- обменный курс, по которому была осуществлена транзакция (когда актуально), а также
- дата подтверждения транзакции или зачисления денег на счёт.

Эта информация доступна в любое время в вашей учетной записи, предоставляется бесплатно и может сохраняться и воспроизводиться по мере необходимости. Бумажные выписки предоставляются по запросу и являются платными (см. таблицу сборов и лимитов, раздел 33).

Возможно, для получения доступа к своей учетной записи вам нужно будет ввести одноразовый код подтверждения или предоставить другую конфиденциальную информацию, включая (если вы выбрали этот способ идентификации, и это возможно) биометрические данные. Одноразовые коды подтверждения будут высылаться на указанный в вашей учетной записи номер мобильного телефона.

13. Как долго будет действовать платёжная карта Visa для частных клиентов?

Ваша платёжная карта Visa для частных клиентов будет действительна в течение 4 лет. По истечении этого срока Вы не сможете её использовать. Если Ваша карта была аннулирована, или истёк срок её действия, настоящий договор прекращает своё действие и не обновляется.

По истечении срока действия карты (карт) новая(-ые) карта(-ы) выдается(-ются) вам автоматически (если в течение 90 дней перед истечением ее срока действия с ее помощью и/или с использованием счета Paysera были осуществлены платежные операции) с отправкой по адресу, указанному вами в системе Дистрибьютора.

Если Вы хотите, чтобы новая(-ые) платёжная(-ые) карта(-ы) Visa была(-и) доставлена(-ы) по другому адресу, Вы должны указать это в своей учётной записи в системе Дистрибьютора не менее чем за 30 дней до истечения срока действия карты (карт), руководствуясь представленными в системе Дистрибьютора инструкциями.

За выпуск и доставку новой(-ых) карты (карт) взимается стандартная комиссия, которая автоматически списывается с вашего счета Paysera при обновлении карты или со счета платежной карты Visa.

14. Есть ли у счёта платёжной карты Visa и у платёжной карты Visa для частных клиентов лимиты на расходы?

Вы можете тратить только те деньги, которые хранятся на счёте Вашей платёжной карты Visa для частных клиентов. В то же время существуют лимиты на снятие наличных из банкоматов. Другие лимиты могут касаться объёма расходуемых средств и числа транзакций, которые Вы можете осуществить. Более подробную информацию Вы можете получить, ознакомившись с таблицей сборов и лимитов (раздел 33) и подключившись к своей учётной записи.

Если по какой-то причине транзакция была осуществлена, несмотря на недостаток средств на счёте Вашей платёжной карты Visa для частных клиентов, Вы должны будете вернуть нам недостающую сумму, если только это не произошло из-за ошибки продавца, которому Вы перевели деньги.

Недостающую сумму мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) можем списать с любой вашей карты, которая связана с нами, или с вашего счета Paysera.

Также недостающая сумма может быть вычтена из средств, которые вы позднее переведете на свой счет платежной карты Visa для частных клиентов. При этом мы можем заблокировать ваши карты до возвращения нам недостающей суммы.

15. Что делать, если с моего счёта была списана слишком большая сумма или комиссия за транзакции, которые я не подтверждаю?

Если Вы оспариваете транзакцию, которая была осуществлена с использованием Вашей карты, Вам для начала следует связаться с продавцом, поскольку это может помочь решить проблему быстрее. Если она не может быть решена таким образом, или Вы оспариваете какую-то другую транзакцию по счёту, незамедлительно свяжитесь с Дистрибьютором (Вы можете это сделать в течение 13 месяцев со дня, в который Вам стало известно о незаконной или ненадлежащим образом осуществлённой платёжной операции).

Когда Вы сообщите Дистрибьютору о том, что осуществлённый платёж не был Вами подтверждён в соответствии с настоящими Правилами, что Вы предприняли все необходимые меры для защиты своей конфиденциальной информации и карты, что Вы не сообщали никому свой PIN-код или данные для подключения к учётной записи и что Вы не совершали незаконных действий, Дистрибьютор по нашему требованию:

- а) вернёт Вам сумму неподтверждённого платежа и
- б) восстановит Ваш счёт до состояния, в котором он находился на момент осуществления неподтверждённого платежа.

Помимо этих обязательств мы (и наш Дистрибьютор) не будем нести перед Вами никакой ответственности. Если указанные Вами данные получателя платежа неверны, мы не несём ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление платёжной операции, но мы приложим все усилия для возврата задействованных в ней средств, и Дистрибьютор уведомит Вас о результате.

Вы можете требовать возврата средств транзакции, если:

- транзакция не была подтверждена в соответствии с настоящими Правилами, и Вы связались с Дистрибьютором в течение 13 месяцев со дня, в который Вам стало известно о незаконной или ненадлежащим образом осуществлённой платёжной операции;
- мы ответственны за неосуществлённую или ненадлежащим образом осуществлённую транзакцию. В данных обстоятельствах мы вернём Вам сумму неосуществлённой или ненадлежащим образом осуществлённой транзакции, и Дистрибьютор восстановит Ваш счёт до состояния, в котором он находился на момент осуществления ошибочного платежа. Также мы вернём Вам: а) все прямые комиссионные сборы, за которые Вы ответственны, и б) все проценты, которые Вы должны заплатить в результате неосуществления или ненадлежащего осуществления платёжной операции. Или если
- точная сумма заранее утверждённой транзакции не была указана во время её утверждения, но списанная сумма больше, чем можно было ожидать с учётом примеров предыдущих платежей по карте и обстоятельств транзакции. Мы вернём всю сумму платёжной операции или объясним, почему мы отказываемся её вернуть. Это будет сделано в течение 10 рабочих дней со дня получения требования о возврате средств или в течение 10 рабочих дней со дня получения дополнительно затребованной информации (когда необходимо). Требование о возврате средств в данных обстоятельствах будет отклонено, если сумма транзакции была установлена по меньшей мере за 4 недели до дня транзакции, или если Вы потребовали вернуть средства по прошествии более чем 8 недель с момента их списания с Вашего счёта.

16. Что по поводу безопасности?

Вы должны следить за безопасностью Вашей карты и данных для подключения к учётной записи, не позволяя никому иметь доступ к ним и пользоваться ими. Ваши конфиденциальные данные необходимо хранить в секрете всё время – никогда никому не сообщайте Ваш PIN-код или данные для подключения к учётной записи и не храните свой PIN-код вместе с картой. Убедитесь в том, что на Вашем телефоне, компьютере и планшете, которые Вы используете для подключения к счёту платёжной карты Visa, установлено легальное и новое программное обеспечение, а Ваша антивирусная программа обновлена. Рассчитывайтесь своей платёжной картой Visa только на надёжных сайтах и постоянно следите за остатком на ней. Если у Вас возникли подозрения относительно того, что Ваш PIN-код и Ваши данные для подключения к учётной записи стали известны третьим лицам или что они могут воспользоваться ими, незамедлительно сообщите об этом сотрудникам Центра обслуживания клиентов Дистрибьютора.

Конфиденциальная информация включает в себя имя пользователя и пароль, необходимые для подключения к Вашей учётной записи или любому другому сайту, на котором хранятся данные о Вашей карте или счёте.

17. Что делать, если моя платёжная карта Visa для частных клиентов была утеряна или украдена, или конфиденциальная информация о моём счёте стала известна другим лицам?

Если Вы потеряли свою платёжную карту Visa для частных клиентов, если она была украдена, или если Вы подозреваете, что кто-то получил доступ к Вашему PIN-коду, к Вашей конфиденциальной информации или к Вашей учётной записи без Вашего разрешения, Вы должны незамедлительно сообщить об этом Дистрибьютору, позвонив в Центр обслуживания клиентов Дистрибьютора с привязанного к учётной записи Paysera номера телефона или подключившись к своей учётной записи через сайт Дистрибьютора или через мобильное приложение. Звонки оплачиваются по стандартным национальным тарифам. Ваша платёжная карта Visa и её счёт будут немедленно заблокированы. Если после того, как Вы сообщили о пропаже Вашей карты, она нашлась, Вы не сможете её использовать. Разрежьте её пополам по месту подписи, магнитной полосе и чипу.

Если Вы попросите Дистрибьютора, а также предоставите нужную информацию и окажите иное необходимое содействие, мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) проведём расследование касательно любой спорной транзакции или ненадлежащего использования Вашей карты или счёта.

Если расследование выявит факт подтверждения вами спорной транзакции или же мошенничества или крайне безответственного поведения с вашей стороны (например, покажет, что вы не позаботились о безопасности своей карты, конфиденциальной информации или PIN-кода или же, узнав об утере или краже карты или о незаконном использовании карты или счёта, незамедлительно не сообщили об этом Дистрибьютору), сумма транзакции не будет вам возвращена, и на вас будет лежать вся полнота ответственности за все убытки, понесенные в результате незаконного использования карты или счёта.

Если расследование не выявит факта мошенничества или крайне безответственного поведения с вашей стороны, ваши максимальные потери или ваша ответственность перед нами и нашим Дистрибьютором за любую незаконную транзакцию будут ограничены 50 EUR, и мы (или Дистрибьютор по нашему требованию), как только сможем, вернем вам сумму транзакции до конца рабочего дня, следующего за днем получения вашего уведомления.

18. Можете ли Вы заблокировать транзакцию без моего согласия?

Мы по собственному усмотрению или по требованию Дистрибьютора можем отказать в осуществлении транзакции:

- если у нас есть веские сомнения относительно безопасности Вашей карты или счёта, или мы подозреваем, что Ваша карта или счёт используются незаконно или в преступных целях;
- если на момент осуществления транзакции на счёте Вашей платёжной карты Visa недостаточно средств для её осуществления и уплаты необходимых сборов;
- если баланс Вашего счёта отрицательный;
- если у нас есть веские основания полагать, что Вы используете карту или счёт с нарушением настоящих Правил;
- если мы считаем транзакцию подозрительной или незаконной (например, полагаем, что она осуществляется в преступных целях), или

- из-за ошибок, сбоев (механических или иных) или отказа продавцов, платёжных партнёров или платёжных систем (таких как Visa) осуществить транзакцию.

Если в осуществлении транзакции будет отказано, Дистрибьютор незамедлительно сообщит Вам об этом с указанием причин такого решения, если только это не будет запрещено законом. Вы можете обновить информацию, на основании которой мы могли отказать в осуществлении транзакции, связавшись с Центром обслуживания клиентов Дистрибьютора.

Также платёжная карта Visa может быть заблокирована на постоянной основе и аннулирована, если в банкомате или в месте продаж Вы введёте неверный PIN-код 3 (три) раза подряд.

Мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) можем временно приостановить пользование картой по веским причинам (техническое обслуживание, замена программного обеспечения и т. п.).

19. Могу ли я закрыть свой счёт платёжной карты Visa и аннулировать свою платёжную карту Visa для частных клиентов?

Вы имеете право закрыть свой счет платежной карты Visa и аннулировать свою платежную карту Visa в течение 14 дней со дня открытия счета без каких-либо штрафных санкций, и в этом случае Дистрибьютор вернет вам все связанные с выдачей карты сборы. При наличии у Дистрибьютора затрат на заказ карты на ваше имя он может списать с вашего счета плату за ее аннулирование. Вы также можете аннулировать свою карту по прошествии 14-дневного срока с применением указанных в таблице сборов и лимитов (раздел 33) сборов, связавшись с Центром обслуживания клиентов Дистрибьютора, с помощью мобильного приложения или через сайт. После аннулирования карты вам следует разрезать ее пополам по месту подписи, магнитной полосе и чипу.

Все сборы будут распределены до момента расторжения договора, а любые заранее уплаченные сборы будут возвращены пропорционально. У Вас не будет права на возврат средств, задействованных в уже утверждённых или в ожидающих утверждения транзакциях, или каких-либо сборов за использование карты или счёта, которые Вы заплатили до закрытия счёта или аннулирования карты или до истечения срока их действия.

20. Может ли мой счёт платежной карты Visa для частных клиентов быть закрыт?

Мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) можем закрыть Ваш счёт и расторгнуть настоящий договор, уведомив Вас об этих действиях не менее чем за два месяца до их совершения. Счёт может быть закрыт, если:

- истёк срок действия настоящего договора или Вашей карты;
- Вы нарушили важные условия настоящего договора или регулярно нарушаете его и своевременно не исправляете ситуацию;
- Ваши действия представляют опасность для наших сотрудников или представителей, или если
- Вы не заплатили обязательные комиссионные сборы или не пополнили счёт в случае отрицательного баланса на Вашей карте.

Мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) также можем незамедлительно аннулировать Вашу карту или заблокировать Ваш счёт платёжной карты Visa, если:

- мы подозреваем, что имеет место незаконное использование Вашей карты или счёта или мошенничество;
- у нас есть другие опасения, связанные с безопасностью;
- мы должны сделать это в соответствии с законом;
- Вы не заплатили обязательные комиссионные сборы или не пополнили счёт в случае отрицательного баланса на Вашей карте, или
- существуют иные причины для таких действий в соответствии с законодательством или Общим договором на оказание платёжных услуг.

Мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) также можем ограничить возможность пользования вашей картой и/или счетом, если мы считаем, что они могут быть использованы для отмывания денег или финансирования терроризма, мошенничества или другой преступной деятельности. Если мы будем вынуждены принять такие меры, мы (по возможности) сообщим вам об их причинах, за исключением случаев, когда это будет запрещено нам законом.

В этом случае Вам необходимо будет сообщить Дистрибьютору о том, что делать с оставшимися на счёте средствами. Вы должны будете сделать это в течение 3 месяцев со дня получения нашего уведомления о том, что Ваш счёт закрыт.

21. Могу ли я вернуть деньги, которые я перевёл на свой счёт?

Вы можете расходовать находящиеся на Вашем счёте средства, переводить их с него или снимать их из банкомата. Взимаемую за это комиссию можно узнать в таблице сборов и лимитов (раздел 33).

Также Вы можете обратиться в Центр обслуживания клиентов Дистрибьютора с просьбой вернуть находящиеся на Вашем счёте деньги, подтвердив факт того, что Вы уничтожили (разрезали) свою карту. В этом случае мы уполномочим Дистрибьютора бесплатно перевести Вам средства со счёта, разве что Вы:

- запрашиваете вывод средств до расторжения или истечения срока действия настоящего договора;
- расторгаете настоящий договор до согласованной даты его расторжения или истечения срока его действия, или
- запрашиваете вывод средств по прошествии более чем одного года со дня расторжения или истечения срока действия настоящего договора.

В указанных случаях будет взиматься дополнительный комиссионный сбор (см. таблицу сборов и лимитов, раздел 33). Во всех остальных случаях дополнительный комиссионный сбор за возврат электронных денег не взимается – вы заплатите лишь стандартную комиссию за перевод и/или снятие средств, которая будет зависеть от выбранного вами способа перевода/снятия электронных денег.

Находящиеся на Вашем счёте деньги не будут возвращены, если Вы обратились с такой просьбой по прошествии более чем шести лет со дня расторжения или истечения срока действия настоящего договора.

Все средства будут возвращены в евро на указанный вами банковский счет. Мы (и наш Дистрибьютор) оставляем за собой право перед переводом средств на него попросить, чтобы вы подтвердили, что он принадлежит вам. Чтобы мы могли выполнять свои юридические обязательства, прежде чем выполнить вашу просьбу о возврате средств, Дистрибьютор может попросить вас предоставить ему определенную информацию (например, удостоверяющие личность документы). Если возможности перевести средства на указанный вами счет не будет по независящим от нас (и нашего Дистрибьютора) причинам, вы

незамедлительно будете проинформированы об этом, и Дистрибьютор попросит вас указать другой счет или предоставить дополнительную информацию, необходимую для возврата средств (осуществления перевода).

Пожалуйста, ознакомьтесь также с 28 разделом настоящих Правил, в котором изложены обстоятельства, при которых мы не осуществляем возврат средств.

22. Деньги на моём счёте платёжной карты Visa для частных клиентов защищены так же, как на моём банковском счёте?

Счет и привязанная к нему карта являются продуктом электронных денег, и хотя надзор за нашей деятельностью осуществляется Банком Литвы, они не обеспечены средствами Фонда страхования вкладов Литовской Республики. Никакая другая схема возмещения убытков, связанных со счетом и привязанной к нему картой, не предусмотрена. Однако мы гарантируем, что все полученные вами средства будут храниться на отдельном счете. Поэтому в случае нашей неплатежеспособности ваши средства будут защищены от претензий наших кредиторов.

23. Как подать жалобу?

Если Вы недовольны своей картой или счётом, или тем, как они обслуживаются, Вы можете связаться по этому поводу с Центром обслуживания клиентов Дистрибьютора. Все Ваши жалобы будут рассмотрены быстро и добросовестно.

На все вопросы Вашей жалобы Дистрибьютор ответит по электронной почте и (или) заказным письмом. Ответ будет отправлен Вам в течение 15 рабочих дней со дня получения жалобы. Если возможности ответить на неё в течение заявленного срока не будет, Дистрибьютор отправит Вам промежуточный ответ, а полный ответ будет дан в течение 35 рабочих дней.

Если вас как потребителя не устроит принятое по вашей жалобе решение, вы вправе обратиться в рассматривающее жалобы потребителей учреждение –  Банк Литвы, написав заявление в свободной форме и отправив его по указанному на сайте рассматривающего жалобы учреждения адресу.

24. Что делать, если мои данные изменились?

Вы должны как можно скорее сообщить Дистрибьютору об изменении Вашего имени, фамилии, адреса проживания, номера телефона или адреса электронной почты. Если потребуется связаться с Вами по какому-либо Вашему счёту вопросам, Дистрибьютор будет использовать последние предоставленные Вами контактные данные. Все отправленные Вам электронные письма или SMS-сообщения будут считаться доставленными сразу после их отправки. Дистрибьютор не будет нести ответственность за то, что информация до Вас не дошла, если Вы не сообщили ему об изменении Ваших данных.

25. Как обрабатываются мои личные данные?

Мы обрабатываем ваши личные данные, используя их в целях открытия и обслуживания вашего счета, а также для предоставления вам платежных услуг. Вы соглашаетесь с тем, чтобы мы имели доступ к любой информации, которую вы предоставляете Дистрибьютору, а также могли ее обрабатывать и хранить для оказания вам платежных услуг и выполнения иных условий настоящего договора. Если вы хотите получить более подробную информацию о том, как Дистрибьютор будет обрабатывать ваши личные данные, ознакомьтесь с нашей [Политикой защиты данных](#). Отозвать свое согласие на обработку этих данных вы можете, закрыв свой счет.

26. Могут ли данные Правила меняться?

Мы можем вносить изменения в данные Правила с условием, что Дистрибьютор уведомит Вас об этом по электронной почте или иными заранее согласованными способами не менее чем за 2 месяца до их внесения. Если Вы не согласитесь с внесёнными изменениями, Вы до их вступления в силу должны будете сообщить об этом Дистрибьютору, который проинформирует нас о Вашем несогласии с внесёнными изменениями, и мы незамедлительно закроем Ваш счёт. Если Вы решите отказаться от своего счёта таким образом, мы уполномочим Дистрибьютора бесплатно вернуть Вам оставшиеся на нём средства.

Последнюю версию Правил, а также все уведомления о будущих изменениях Вы всегда можете найти на сайте Дистрибьютора. Чтобы своевременно получать информацию о различных изменениях, Вам следует регулярно заходить на сайт Дистрибьютора и в свою учётную запись.

27. В каких случаях платёжная карта Visa для частных клиентов и её счёт могут не работать?

Иногда Ваша карта или счёт могут не работать (например, из-за работ по техническому обслуживанию системы). В таких случаях Вы не сможете:

- использовать Вашу карту для оплаты покупок или снятия наличных из банкоматов и/или
- получить информацию о средствах на Вашем счёте и/или о последних транзакциях.

Кроме того, как и в случае с другими платежными картами, мы (и наш Дистрибьютор) не можем гарантировать, что продавец примет вашу карту, или что все ваши транзакции будут одобрены. Это может случиться из-за системной ошибки, по каким-то независящим от нас и от нашего Дистрибьютора причинам, в связи с правовыми или регулятивными требованиями, а также из-за того, что мы временно ограничили пользование вашим счетом, заблокировали его, закрыли его или отказались заменить его в соответствии с настоящими Правилами.

28. Наша ответственность

Мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) обязуемся вернуть вам средства, которые мы (и/или наш Дистрибьютор) безосновательно списали с вашего счета. Если впоследствии выяснится, что возвращенная сумма была списана обоснованно, мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) можем списать ее с вашего счета и взять с вас за это комиссионную плату. Если у вас на счете будет недостаточно средств, вы должны будете незамедлительно вернуть затребованную Дистрибьютором сумму.

Если незаконные транзакции будут осуществлены после того, как Вы сообщили Дистрибьютору об утере, краже или порче Вашей карты или о незаконном использовании Вашей карты или счёта, и при этом Вы вели себя честно и не нарушили настоящие Правила, ответственность за эти транзакции будет лежать на нас.

Мы (и наш Дистрибьютор) не несём ответственность:

- за то, что продавец по каким-то причинам отказывается принимать вашу карту;
- за любые сбои и ухудшения в процессе предоставления наших услуг, услуг нашего Дистрибьютора или услуг третьей стороны, которую мы (и наш Дистрибьютор) привлекли для выполнения своих обязательств;
- за отказ подтвердить транзакцию;
- за блокировку вашей карты или счёта, аннулирование карты или закрытие счёта;
- за любые убытки, связанные с отсутствием у вас из-за сбоев возможности воспользоваться вашей картой или подключиться к вашему счёту;
- за любые ваши прямые или косвенные убытки или ущерб (включая потерю доходов, репутации, возможностей или ожидаемых накоплений), связанные с полноценным или частичным использованием вами вашей карты, мобильного приложения, сайта или учетной записи или с отсутствием у вас такой возможности, а также с использованием вашей карты или учетной записи любой третьей стороной (если иное не предусмотрено законом);
- за качество, безопасность, законность и другие аспекты, связанные с приобретенными с использованием вашей карты товарами и услугами, а также
- за любые независимые от нас (и от нашего Дистрибьютора) неординарные и непредвиденные обстоятельства, чем бы они не были вызваны.

Оказывая SMS-услуги, Дистрибьютор не несёт ответственность за запаздывающие, недоставленные или пропавшие сообщения и за проблемы доступа (связанные с техническими, компьютерными, интернетными, телефонными, кабельными или электронными неполадками, с нарушениями в работе технологического оборудования, программного обеспечения, средств связи и передачи информации или сайта и с другими сбоями), которые могут помешать Вам воспользоваться SMS-услугами.

Ни одно положение настоящих Правил не освобождает от ответственности за смерть, нанесённые по неосторожности телесные повреждения, мошенничество или преднамеренное введение в заблуждение, а также от любой другой установленной законом ответственности, которая не может быть исключена или изменена по соглашению сторон.

29. Какие с меня могут взиматься комиссионные сборы (помимо указанных в разделе 33)?

Дистрибьютор может взимать с Вас плату за обоснованные расходы, связанные с принятием мер, направленных на прекращение использования Вами карты или счёта и на возмещение возникших в результате Ваших действий убытков, если Вы:

- использовали свою карту или счёт для осуществления незаконной деятельности;
- использовали свою карту или счёт не в соответствии с настоящими Правилами или
- вели себя крайне безответственно (например, не хранили свою карту или PIN-код в безопасном месте), а также незамедлительно не сообщили Дистрибьютору о несанкционированном доступе к Вашему счёту или об утере, краже или использовании Вашей карты посторонним лицом.

При таких обстоятельствах средства транзакции не возвращаются, и мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) имеем право списать с Вашего счёта обоснованную сумму расходов, связанных с принятием мер, направленных на прекращение использования Вами карты или счёта платёжной карты Visa и на возмещение любых возникших в результате Ваших действий убытков.

Если Вы не использовали свою карту или счёт для осуществления незаконной деятельности, приняли все необходимые меры безопасности и соблюдали настоящие Правила, Ваша максимальная финансовая ответственность за несанкционированную транзакцию, осуществлённую с использованием утерянной или украденной карты или данных до того, как Вы уведомили об этом Дистрибьютора, ограничится 50 евро.

Если мы будем вынуждены в ручном режиме осуществить платеж или исправить ошибку, произошедшую по вашей вине или в результате бездействия с вашей стороны, мы (или Дистрибьютор по нашему требованию) можем взять с вас за это дополнительную плату.

30. Могу ли я предоставить доступ к своему счёту поставщикам услуг третьей стороны?

Вы можете предоставить являющимся объектом регулирования поставщикам услуг третьей стороны (ПУТС) (включая поставщиков услуг извещения о состоянии счёта (ПУИСС) и поставщиков услуг инициирования платежа (ПУИП)) доступ к Вашему счёту платёжной карты Visa для осуществления платежей и получения информации о балансе счёта или осуществлённых операциях.

Прежде чем предоставить ПУТС доступ к Вашему счёту, Вы должны:

- а) убедиться в том, что ПУТС надлежащим образом уполномочен и обладает всеми необходимыми разрешениями;
- б) проверить, на какой уровень доступа Вы соглашаетесь, как будет использоваться Ваш счёт и в каком объёме Ваши данные будут передаваться третьим лицам, а также
- с) ознакомиться со своими правами и обязанностями в рамках договора с ПУТС – особенно с правом отзыва согласия на доступ к своему счёту.

Мы можем не предоставить ПУТС доступ к Вашему счёту, если у Дистрибьютора есть сомнения относительно законности доступа или его использования.

Мы (и наш Дистрибьютор) не являемся стороной каких-либо Ваших соглашений с ПУТС и не несём за них никакой ответственности. С учётом всех Ваших прав на возврат средств на основании настоящих Правил мы (и наш Дистрибьютор) не несём ответственность за:

- а) любые убытки, связанные с привлечением ПУТС и заключением договора с ПУТС, а также
- б) любые действия ПУТС, связанные с приостановлением или прекращением Вашего права пользования их услугами, и какие-либо возникшие в результате этого убытки.

31. Могу ли я переложить свои права или обязанности в рамках настоящих Правил на других лиц?

Вы не можете переложить на какое-то другое лицо никакие свои права или обязанности в рамках настоящих Правил без предварительного письменного согласия с нашей стороны (или со стороны нашего Дистрибьютора). Мы (и наш Дистрибьютор) можем переуступить свои выгоды и тяготы в рамках

настоящих Правил любому другому лицу в любое время, уведомив вас об этом за два месяца до этого. Ваши права при этом не будут затронуты.

32. Основополагающие правовые акты

Настоящие Правила будут толковаться в соответствии с законодательством Литовской Республики, и на них распространяется исключительная юрисдикция судов Литовской Республики.

33. Какие действуют комиссионные сборы и лимиты?

Комиссионные сборы и лимиты всегда можно найти на [сайте Дистрибьютора](#).

34. Как защищены мои средства?

Обратите внимание на то, что счет и платежная карта Visa для частных клиентов являются продуктами электронных денег, и хотя надзор за нашей деятельностью осуществляется Банком Литвы, они не обеспечены средствами Фонда страхования вкладов Литовской Республики. Однако мы гарантируем, что все полученные вами средства будут храниться на отдельном счете, и если вдруг компания UAB «Finansinės paslaugos „Contis“» утратит платежеспособность, ваши средства будут защищены от претензий со стороны наших кредиторов.

Ваши платёжная карта Visa и счёт предоставлены компанией UAB «Finansinės paslaugos „Contis“» (код компании 304406236, головной офис по адресу: Gedimino pr. 20, Вильнюс, Литва), которой Банк Литвы предоставил право выпускать электронные деньги (e-money) и которая является членом Visa.