

**Публічний договір (оферта)
про надання платіжних послуг**

(розміщено на ПНФП та офіційному сайті Платіжної установи (zss.zp.ua) – 17.07.2025 року;
дата набрання чинності – 18.07.2025 року)

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ЗАПОРІЖЖВ'ЯЗОКСЕРВІС», яке внесено Національним банком України до Реєстру платіжної інфраструктури, та діє на підставі ліцензії на надання фінансових платіжних послуг на переказ коштів без відкриття рахунку № 21/1036-рк від 05.06.2023р. (надалі іменоване Платіжна установа), в особі Директора Іщенка Олександра Григоровича, який діє на підставі Статуту, ґрунтуючись на положеннях ст. 633, 634, Цивільного кодексу України, ст. 29 Закону України "Про платіжні послуги", адресує цю публічну оферту (далі Договір) користувачам, які мають намір ініціювати переказ коштів без відкриття рахунку за допомогою Платіжної установи, шляхом приєднання до Договору.

1. ТЕРМІНИ ТА ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 У даному договорі використовуються наступні терміни:

1.1.1 Електронний платіжний засіб (ЕПЗ) - платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом.

1.1.2 Комісійна винагорода – сума коштів у гривнях, яку сплачує користувач Платіжній установі за здійснення платіжної операції відповідно до тарифів. Комісія може бути встановлена у фіксованому розмірі за одну операцію або як відсоток/процент від суми операції.

1.1.3 Отримувач – фізична особа якій сума переказу видається в готівковій формі або зараховується на рахунок до якого емітовано ЕПЗ.

1.1.4 Переказ коштів – рух певної суми коштів у національній валюті України, ініційований Платником, з метою зарахування коштів у безготівковій формі на рахунок Отримувача або видачі йому коштів у готівковій формі.

1.1.5 Платіжна інструкція – розпорядження користувача в електронній або паперовій формі Платіжній установі щодо виконання платіжної операції.

1.1.6 Платіжний пристрій (ПП) – технічний пристрій (платіжний термінал, програмно- технічний комплекс самообслуговування, тощо), що дає змогу Користувачу ініціювати платіжну операцію, а також виконати інші операції, згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

1.1.7 Платник – 2) фізична особа-підприємець, яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом із відповідною сумою готівки або із застосуванням ЕПЗ, або 3) фізична особа, яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом із відповідною сумою готівки або із застосуванням ЕПЗ.

1.1.8 Пункт надання фінансових послуг (ПНФП) – приміщення або відокремлена частина приміщення, яке взяте на облік Платіжною установою та використовується нею для приймання коштів від Платників за операціями з ініціювання переказу коштів засобами АРМ та/або приймання ЕПЗ за допомогою ПП та/або видачі суми переказу готівкою.

1.1.9 Тариф – документ, який є невід'ємною частиною цього Договору, затверджений у встановленому Платіжною установою порядку, в якому наведено перелік послуг та встановлені розміри вартості послуг з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжної установи за їх надання (розміщуються на офіційному WEB-сайті та в кожному ПНФП Платіжної установи).

1.1.10 Уповноважена особа – фізична особа (громадянин(ка) України), яка діє від імені та в інтересах Платника та/або Отримувача платіжної операції на підставі довіреності, яка по формі відповідає положенням ст. 245 Цивільного кодексу України, з правом, у тому числі але не виключно, ініціювання платіжної операції з переказу коштів без відкриття рахунку, підготовки та подання Платіжній установі письмової заяви про відкликання згоди на виконання платіжної операції (заяви про повернення суми переказу та отримання суми в готівковій формі або зарахування на поточний рахунок) або отримання суми переказу в готівковій формі

1.1.11 Web-сайт - сукупність програмних засобів, розміщених за унікальною адресою в обчислювальній мережі, у тому числі в мережі Інтернет, разом з інформаційними ресурсами, що забезпечують доступ Користувачів Платіжної установи до цих інформаційних ресурсів через обчислювальну мережу, а також надає змогу Платнику, держателю ЕПЗ, здійснити самообслуговування за операціями з ініціювання переказу коштів без відкриття рахунку.

1.1.12 інші терміни в цьому Договорі вживаються у значеннях, наведених у відповідних актах законодавства.

1.2 Послуга з переказу коштів без відкриття рахунку надається Платіжною установою громадянам України (фізичним особам), які отримують чи мають намір отримати в межах території України платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку в національній валюті, як Платник або Отримувач (або обидва одночасно).

1.3 Платіжна установа не надає послуг переказу коштів без відкриття рахунку за платіжними операціями, які так або інакше пов'язані з: азартними іграми; легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, тощо.

1.4 При акцептуванні цього Договору Платник/Отримувач зобов'язаний надати Платіжній установі документи та відомості, необхідні та запитовані Платіжною установою для встановлення та/або з'ясування, та/або ідентифікації, верифікації та вивчення його особи, суті діяльності, фінансового стану тощо. У разі ненадання Платником необхідних документів чи відомостей або умисного надання неправдивих відомостей щодо себе, вважається, що такі дії Платника 2 та 3/Отримувача позбавляють Платіжну установу можливості на законних підставах надати платіжні послуги, у зв'язку з чим Платіжна установа відмовляє таким Платникам в укладенні цього Договору та обслуговуванні.

1.5 Ініціюючи платіжну операцію Платник/Отримувач або уповноважена ним особа беззапечно підтверджує, що їм повністю зрозумілий зміст Договору, ознайомилися та погоджуються з умовами та порядком надання платіжних послуг, тарифами, передбаченими Договором правами та обов'язками Сторін, а також іншу інформацію, яка перелічена в ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії». Платник/Отримувач підтверджує, що не позбавляється будь-яких прав, які має зазвичай, а Договір не містить умов, які є для нього обтяжливими в будь-якому сенсі.

1.6 З цим Договором Платник/Отримувач має можливість безоплатно ознайомитись на офіційному WEB-сайті Платіжної установи, у кожному ПНФП Платіжної установи та екрані ПТКС.

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

2.1 За цим Договором Платіжна установа бере на себе зобов'язання щодо надання Платнику платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку за допомогою WEB-сайту, власних та/або залучених ПП/ПТКС та/або автоматизованих робочих місць ПНФП, а Платник/Отримувач зобов'язується сплатити за отриману послугу комісійну винагороду Платіжній установі за затвердженими нею [Тарифами](#).

2.2 Протягом дії цього Договору Тарифи Платіжної установи на послугу з переказу коштів без відкриття рахунку є незмінними.

2.3 Платіжна установа надає Платникам (резидентам) платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку виключно в національній валюті України – гривні. Платіжна установа надає Платникам (резидентам) послугу з переказу коштів без відкриття рахунку виключно в межах території України. Надаючи послугу з переказу коштів без відкриття рахунку, Платіжна установа використовує такі форми розрахунків, як: готівкові, безготівкові (у тому числі із використанням ЕПЗ).

Згідно цього Договору Платіжна установа надає наступні платіжні послуги:

- 1) за допомогою ПНФП Платіжної установи (готівкові кошти або із застосуванням ЕПЗ);
- 2) за допомогою ПТКС (готівкові кошти або із застосуванням ЕПЗ);
- 3) за допомогою WEB-сайту Платіжної установи (із застосуванням ЕПЗ).

2.4 Платіжна установа надає послугу з переказу коштів без відкриття рахунку за такими призначеннями платіжних операцій, як:

2.4.1 оплата житлово-комунальних послуг, послуг телебачення, оплата стаціонарних телефонів, оплата електронної пошти та мережі Інтернет;

2.4.2 оплата штрафів за адміністративне порушення, податків, зборів та обов'язкових платежів, консульських зборів, державного мита, судових зборів, оплата адміністративних послуг;

2.4.3 оплата послуг навчальних закладів/послуг з навчання;

2.4.4 сплата благодійних внесків та пожертвувань;

2.4.5 оплата послуг охорони/пожежних організацій;

2.4.6 оплата оздоровчо-фізкультурних послуг/культурно масових заходів;

2.4.7 оплата орендних платежів, послуги паркування транспорту;

2.4.8 оплата послуг медичних закладів/медичних послуг;

3.4.9 оплата послуг соціальних служб;

2.4.10 оплата технічного та сервісного обслуговування фондів, послуг стандартизації;

2.4.11 оплата послуг на отримання дозвільних документів: свідоцтво про приватизацію, виготовлення агрохімічного паспорту, щорічний внесок за адвокатську діяльність, прописка у гуртожитку, послуга за видачу, оформлення дозволу на зброю, зберігання та відстріл зброї, послуга за видачу водійського

посвідчення, дублікат пропуску, послуга з підготовки довідок на запит фізичних осіб, послуги оцінки ринкової вартості транспортного засобу, послуги проведення професійної атестації експерта;

2.4.12 оплата товарів;

2.4.13 оплата членських внесків;

2.4.14 оплата страхових платежів;

2.4.15 оплата реклами та поліграфічних послуг;

2.4.16 оплата санітарно-профілактичних послуг (дезінфекції);

2.4.17 погашення кредитів;

2.4.18 оплата туристичних послуг;

2.4.19 фінансова допомога;

2.4.20 повернення коштів за відрядження, компенсаційні та інші виплати;

2.4.21 оплата послуг самозайнятих осіб (нотаріусів/адвокатів/бухгалтерів);

2.4.22 оплата аліментів;

2.4.23 оплата транспортних послуг (крім таксі);

2.4.24 оплата мобільного зв'язку;

2.4.25 перекази для зарахування на рахунки фізичних осіб (крім Р2Р переказів);

2.4.26 оплата ІТ-технологій;

2.4.27 оплата за надання послуг або доступу до онлайн сервісів: плата за онлайн звернення в сфері освіти (система управління навчанням, аналітика), плата за доступ до дистанційних та онлайн-сервісів в освіті (електронні класні щоденники та журнали), оплата за доступ та користування платформами для навчання, плата за доступ до платформи освітньої бази даних за рівнем вихователів-методист дошкільних закладів, доступ до електронних періодичних видань "Експертус";

2.4.28 оплата послуг доставки;

2.4.29 унесення суб'єктом господарювання (юридичною особою, фізичною особою-підприємцем) готівкової виручки для зарахування на його рахунок;

2.4.30 перекази коштів між фізичними особами з використанням ЕПЗ - платіжних карток (Р2Р перекази);

2.4.31 виплата суми Отримувачу - фізичній особі в готівковій формі;

2.4.32 переказ коштів без відкриття рахунку для виплати суми Отримувачу - фізичній особі в готівковій формі.

3. УМОВИ ТА ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1 *Порядок надання платіжної послуги за допомогою ПНФП Платіжної установи (готівкові кошти):*

3.1.1 Платник, ініціюючи переказ коштів без відкриття рахунку, надає Відповідальній особі ПНФП власноруч заповнену платіжну інструкцію на переказ готівки або інформацію, необхідну Відповідальній особі ПНФП для заповнення реквізитів платіжної інструкції на переказ готівки за допомогою апаратних засобів АС Платіжної установи, чи ідентифікатор Платника (особовий рахунок, номер телефону, тощо).

3.1.2 Відповідальна особа ПНФП, отримавши підписану Платником платіжну інструкцію на переказ готівки, яка передбачає надання згоди Платника на виконання платіжної операції, та готівку, за допомогою АРМу завершує ініціювання операції з переказу готівки.

3.1.3 У разі формування Відповідальною особою ПНФП платіжної інструкції на переказ готівки за допомогою АРМ ПНФП, на підставі отриманої від Платника інформації чи ідентифікатора, платіжна інструкція, яка передбачає надання згоди Платника на виконання платіжної операції, надається Платнику для перевірки правильності внесеної інформації та підписання. На підставі підписаної Платником платіжної інструкції на переказ готівки, Відповідальна особа ПНФП за допомогою АРМу завершує ініціювання операції з переказу коштів.

3.1.3.1 Платіжна установа приймає від Платника плату за надані послуги з переказу коштів без відкриття рахунку в готівковій формі за окремою платіжною інструкцією на переказ готівки на суму комісійної винагороди.

3.1.4 На підтвердження здійснення операції з переказу готівки Платнику видається квитанція, яка є другою частиною платіжної інструкції на переказ готівки, засвідчена підписом та печаткою Відповідальної особи ПНФП (або кваліфікованим ЕП).

3.1.5 У випадку ініціювання переказу без відкриття рахунку для виплати суми Отримувачу - фізичній особі в готівковій формі, в другій частині платіжної інструкції на переказ готівки (квитанції), яка видається Платнику, міститься унікальний код операції, який Платник повинен повідомити Отримувачу готівки.

3.2 *Порядок надання платіжної послуги за допомогою ПНФП Платіжної установи із застосуванням ЕПЗ:*

3.2.1 Платник, ініціюючи переказ коштів без відкриття рахунку із використанням ЕПЗ, надає відповідальній особі ПНФП платіжну інструкцію, яка передбачає надання згоди Платника на виконання платіжної операції та містить обов'язкові реквізити при ініціюванні переказу за допомогою ЕПЗ або

необхідну інформацію для заповнення реквізитів платіжної інструкції для здійснення операції з переказу коштів без відкриття рахунку та/або ідентифікатор (особовий рахунок, номер телефону, тощо).

3.2.2 Платник, після надання Відповідальній особі ПНФП необхідної інформації для здійснення операції з переказу коштів без відкриття рахунку, завершує ініціювання платіжної операції використанням ЕПЗ.

3.2.3 Після ініціювання платіжної операції з переказу коштів без відкриття рахунку із використанням ЕПЗ, Платнику видається квитанція, засвідчена підписом та печаткою відповідальної особи ПНФП Платіжної установи (або кваліфікованим ЕП) та підписом Платника.

3.2.4 У випадку ініціювання для виплати суми Отримувачу - фізичній особі в готівковій формі, в другій частині платіжної інструкції (квитанції), яка видається Платнику, міститься унікальний код операції, який Платник повинен повідомити Отримувачу готівки.

3.3 *Порядок надання платіжної послуги за допомогою ПТКС (готівкові кошти):*

3.3.1 При ініціювання переказу готівки за допомогою ПТКС, Платник проходить верифікацію, яка полягає у введенні ним одноразового паролю на екрані ПТКС, який надходить на мобільний телефон Платника.

3.3.2 Після успішної верифікації, за допомогою засобів інтерфейсу ПТКС Платник формує платіжну інструкцію на переказ готівки, яка передбачає надання згоди Платника на виконання платіжної операції, із зазначенням всіх обов'язкових реквізитів та зазначенням суми переказу.

3.3.3 Після внесення готівки, за допомогою інтерфейсу ПТКС Платіжної установи Платник завершує операцію з переказу готівки. На підтвердження здійснення операції з переказу готівки за допомогою ПТКС, Платник отримує квитанцію або може надати розпорядження Платіжній установі направити квитанцію на електронну пошту Платника.

3.4 *Порядок надання платіжної послуги за допомогою ПТКС із застосуванням ЕПЗ:*

3.4.1 У разі ініціювання переказу коштів без відкриття рахунку за допомогою ПТКС із використанням ЕПЗ, Платник формує платіжну інструкцію, яка передбачає надання згоди Платника на виконання платіжної операції, із зазначенням всіх обов'язкових реквізитів та суми переказу.

3.4.2 При ініціюванні операції з переказу коштів без відкриття рахунку Платіжна установа здійснює запит до еквайра для отримання підтвердження можливості використання ЕПЗ та достатності коштів для здійснення платіжної операції.

3.4.3 Після отримання Платіжною установою підтвердження від еквайра про можливість проведення платіжної операції з переказу коштів без відкриття рахунку, Платник за допомогою інтерфейсу ПТКС завершує операцію. На підтвердження здійснення операції з переказу коштів без відкриття рахунку за допомогою ПТКС із використанням ЕПЗ, Платник отримує квитанцію в паперовому вигляді або електронному, надавши розпорядження Платіжній установі направити квитанцію на електронну пошту Платника.

3.5 *Порядок надання платіжної послуги за допомогою WEB-сайту Платіжної установи із використанням ЕПЗ:*

3.5.1 Платник ініціює переказ коштів без відкриття рахунку шляхом формування платіжної інструкції за допомогою WEB-сайту Платіжної установи.

3.5.2 Переказ коштів із використанням ЕПЗ здійснюється на WEB-сайті Платіжної установи з використанням протоколів обміну інформацією еквайра у відповідності з договором на Інтернет-еквайринг між Платіжною установою і цим еквайром, шляхом списання емітентом з рахунку Платника коштів у сумі переказу за запитом еквайра.

3.5.3 Платник, натискаючи віртуальне поле «Оплатити» для завершення переказу коштів без відкриття рахунку, надає згоду на виконання платіжної операції.

3.5.4 Після завершення операції з переказу коштів без відкриття рахунку за допомогою WEB-сайту Платіжної установи, на підтвердження здійснення операції з переказу коштів без відкриття рахунку із використанням ЕПЗ, Платник отримує квитанцію, яку має можливість завантажити на власний пристрій, роздрукувати в паперовому вигляді або електронному, шляхом надсилання на електронну пошту.

3.6 *Порядок надання платіжної послуги з видачі переказу готівкою:*

3.6.1 Отримувач надає Відповідальній особі ПНФП власноруч заповнену платіжну інструкцію на видачу готівки, яка передбачає надання згоди Платника на виконання платіжної операції, або інформацію, необхідну Відповідальній особі ПНФП для заповнення реквізитів платіжної інструкції на видачу готівки за допомогою апаратних засобів АС Платіжної установи.

3.6.2 Після заповнення платіжної інструкції на видачу готівки Відповідальною особою ПНФП, один примірник надається Отримувачу для власноручного підпису та надання згоди Отримувача на виконання платіжної операції. У разі оформлення платіжної інструкції на видачу готівки Отримувачем, Відповідальна особа ПНФП перевіряє повноту заповнення реквізитів, відповідність даних паспорта з даними вказаними в платіжній інструкції з видачі готівки, наявність згоди на виконання платіжної операції, підпису Отримувача.

3.6.3 Після виконання дій, передбачених п. 3.6.2, Відповідальна особа ПНФП проводить операцію виплати суми переказу в готівковій формі з наданням Отримувачу другого примірника платіжної інструкції на видачу готівки.

3.7 На підтвердження ініціювання платіжної операції Платнику/Отримувачу видається документ відповідної форми та фіскальний касовий чек, відповідно до чинного законодавства України.

3.8 Претензії щодо невиконання Платіжною установою своїх обов'язків, за відсутності документу, який був виданий Платнику/Отримувачу на підтвердження ініціювання платіжної операції, та фіскального касового чеку, не приймаються.

3.9 Переказ коштів без відкриття рахунку здійснюється Платіжною установою у строк не пізніше третього операційного дня після дати завершення Платником ініціювання платіжної операції.

3.10 Платник може у будь-який час відмовитися від користування послугами Платіжної установи (відкликати згоду на виконання платіжної операції) до моменту внесення готівки до ПТКС (момент безвідкличності).

3.11 Платник може у будь-який час відкликати згоду на виконання платіжної операції та відмовитися від користування послугами Платіжної установи при ініціюванні платіжної операції через WEB-сайт/ПП у ПНФП/ПТКС із застосуванням ЕПЗ до моменту списання коштів Платника з поточного рахунку до якого емітовано ЕПЗ (момент безвідкличності).

3.12 Отримувач може у будь-який час відкликати згоду на виконання платіжної операції та відмовитися від користування послугами Платіжної установи при ініціюванні платіжної операції з виплати суми переказу в готівковій формі до моменту видачі Відповідальною особою ПНФП суми переказу в готівковій формі (момент безвідкличності).

3.13 Платник може відкликати згоду на виконання платіжної операції та відмовитися від користування послугами Платіжної установи протягом 30 хвилин з моменту ініціювання (за місцем ініціювання) через ПНФП, якщо сума коштів не була відправлена Отримувачу (момент безвідкличності). Скасування платіжної операції здійснюється на суму переказу при пред'явленні Платником паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів, та документа на переказ.

3.14 Відкликання згоди на виконання платіжної операції, передбаченої п.3.12, 3.13 цього Договору, відбувається шляхом подання Платником/Отримувачем заяви в довільній формі за місцем ініціювання платіжної операції.

4. ОBOB'ЯЗКИ ТА ПРАВА СТОРІН

4.1 Платник/Отримувач зобов'язаний:

4.1.1 Надати документи та відомості, необхідні та запитовані Платіжною установою для встановлення та/або з'ясування, та/або ідентифікації, верифікації та вивчення його особи, суті діяльності, фінансового стану тощо. У разі ненадання фізичною особою необхідних документів чи відомостей або умисного надання неправдивих відомостей щодо себе, вважається, що такі дії фізичної особи позбавляють Платіжну установу можливості надання цій особі платіжних послуг, у зв'язку з чим Платіжна установа відмовляє такої фізичній особі в укладенні з нею відповідного правочину/договору та її обслуговуванні.

4.1.2 Відмовитись від ініціювання платіжної операції у разі незгоди з будь-яким із положень цього Договору або Тарифами, а також розірвати Договір в односторонньому порядку з урахуванням обмежень, зазначених у пунктах 3.10-3.13 цього Договору.

4.1.3 Самостійно відстежувати на офіційному WEB-сайті Платіжної установи наявність та/або відсутність зміни до Договору та/або нової редакції Договору, або нових Тарифів Платіжної установи.

4.1.4 Не порушувати норм законодавства України та прав третіх осіб, користуючись послугами Платіжної установи.

4.1.5 У визначеному Платіжною установою розмірі сплачувати вартість її послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

4.2. Платник має право:

4.2.1 Отримати фінансову платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку за умов виконання всіх необхідних дій.

4.2.2 Отримати касовий документ та фіскальний касовий чек, які підтверджують факт ініціювання переказу коштів, містить відомості, що дають змогу ідентифікувати виконану платіжну операцію, в т.ч. суму платіжної операції, суму комісійної винагороди, за виконання платіжної операції.

4.2.3 Звертатись до Платіжної установи за роз'ясненнями та консультаціями.

4.3. Платіжна установа зобов'язана:

4.3.1 Надати фінансову платіжну послугу відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства України.

4.3.2 Надати Платнику/Отримувачу інформацію (у тому числі у виді посилання) на робочий та операційний час Платіжної установи.

4.3.3 Зберігати інформацію за платіжною операцією за цим Договором у відповідності до чинного законодавства України.

4.3.4 Відмовити Платнику в наданні послуги у разі відмови в наданні документів та відомостей, необхідних та запитуваних Платіжною установою для встановлення та/або з'ясування, та/або ідентифікації, верифікації та вивчення особи Користувача, суті діяльності, фінансового стану тощо.

4.3.5 Зберігати другий екземпляр касового документу, який підтверджує ініціювання Платником переказу коштів без відкриття рахунку або ініціювання Отримувачем видачі суми переказу готівкою в паперовому та/або електронному вигляді.

4.3.6 Забезпечити на безоплатній основі можливість Платникам/Отримувачам ознайомитись на офіційному WEB-сайті, моніторі ПТКС та/або в кожному ПНФП з чинними Тарифами на послуги з переказу коштів без відкриття рахунку.

4.4. Платіжна установа має право:

4.4.1 В односторонньому порядку змінювати умови даного договору, у випадку, коли такі зміни не порушують законодавства України. Інформування Платників/Отримувачів про зміни умов Договору в частині зміни умов, порядку надання послуг, у тому числі про Тарифи на послуги, що надаються та які можуть бути змінені Платіжною установою за Договором, Платіжна установа має здійснювати шляхом розміщення нових умов на офіційному сайті Платіжної установи.

4.4.2 Отримувати плату за надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку/видачі суми переказу готівкою.

4.4.3 За операціями з використанням ЕПЗ встановлювати обмеження відповідно до законодавства, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, та/або правил відповідної міжнародної платіжної системи.

4.4.4 У разі надходження від органів Національної поліції України письмового (електронного) запиту щодо здійсненої платіжної операції Платника, якщо така операція містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого статтями 185, 190-192, 200, 361, 361², 362-363 Кримінального кодексу України, вжити відповідних заходів з дотриманням вимог чинного законодавства України.

5. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ПЛАТНИКУ В РАЗІ НЕМОЖЛИВОСТІ ЇХ ЗАРАХУВАННЯ НА РАХУНОК АБО ВИПЛАТИ В ГОТІВКОВІЙ ФОРМІ ОТРИМУВАЧУ, ВІДКЛИКАННЯ ПЕРЕКАЗУ ПЛАТНИКОМ

5.1 Платник звертається до Платіжної установи, у разі допущення помилки при заповненні реквізитів платіжної інструкції, за контактним телефоном або адресою, що вказані на квитанції, з письмовою заявою для уточнення реквізитів та повторного здійснення переказу/скасування/повернення переказу.

5.2 Платіжна установа вживає всіх можливих заходів з пошуку Платника для повернення йому коштів (дзвінки на контактний номер телефону, направлення листів на адресу місця проживання, на адресу електронної пошти тощо). У разі якщо встановити зв'язок з Платником не вдається та/або якщо Платник не вчиняє дії для повернення такого переказу, Платіжна установа обліковує кошти за незавершеними операціями відповідно до законодавства України.

5.3 Повторне проведення незавершених переказів, що обліковуються на рахунку за нез'ясованими операціями з переказу, може здійснюватися Платіжною установою:

1) За усним дорученням Платника при здійсненні переказу (платежу) на користь Отримувача у сумі, що не перевищує 5000 грн., у разі якщо Платник може назвати працівнику Платіжної установи основні дані з документу на переказ (код ІД – унікальний код платіжної операції Платіжної установи, дату здійснення платіжної операції, суму платежу, прізвище Платника чи номер телефону, найменування Отримувача коштів (рахунок Отримувача), які надають можливість здійснити ідентифікацію операції з переказу (платежу);

2) За усною заявою Платника при здійсненні переказу на користь Отримувача у сумі, що не перевищує 5000 грн., у разі якщо з технічної причини платіжним пристроєм не видана квитанція (відключення електроенергії, проблеми зв'язку у інтернет-провайдері тощо), у разі якщо Платник може назвати працівнику Платіжної установи дані документа на переказ, які надають можливість здійснити ідентифікацію операції з переказу, а саме: дату і час здійснення операції, місцезнаходження платіжного пристрою, суму платежу, прізвище Платника чи номер телефону, найменування Отримувача (рахунок Отримувача);

3) За письмовою заявою Платника з зазначенням суми та причини повторного проведення незавершеного переказу, паспортних даних Платника при здійсненні переказу (платежу) у сумі до 5000 грн. та з додатком копії квитанції, що підтверджує внесення готівки та копії паспорта або іншого документа, що

посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів, які пересилаються через канали зв'язку з Платіжною установою;

4) За письмовою заявою Платника при здійсненні переказу (платежу) у сумі понад 5000 грн. – при пред'явленні ним паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів, та за умови пред'явлення паперового документа на переказ готівки, за якою було ініційовано операцію переказу;

5) За письмовою заявою Платника при здійсненні переказу на ім'я фізичної особи – при пред'явленні ним паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів, та за умови пред'явлення паперового документа, що підтверджує внесення готівки.

5.4 Повернення коштів за незавершеним переказом, неналежним або помилковим переказом, що обліковуються на рахунку за нез'ясованими операціями з переказу, здійснюється Платіжною установою за вибором Платника після його верифікації, ідентифікації, як готівкою, так і шляхом зарахування на зазначений заявником рахунок в банку на підставі письмової заяви на повернення переказу, з вкладенням до неї квитанції про здійснення переказу готівки.

5.5 Повернення переказу Платнику, якщо переказ не був отриманий Отримувачем, здійснюється на підставі заяви Платника не раніше наступного дня з моменту здійснення відправлення переказу. Повернення переказу здійснюється на суму переказу при пред'явленні Платником паспорта або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів, та квитанції про здійснення операції переказу (платежу). Сплачена Платіжній установі комісійна винагорода не повертається.

5.6 Повернення коштів за помилковими та неналежними переказами, ініційованими шляхом використання ЕПЗ (його реквізитів) здійснюється відповідно до укладених Платіжною установою договорів з еквайрами та на підставі заяви на повернення переказу на поточний рахунок з якого були списані ці кошти, або на інший зазначений Платником поточний рахунок.

6. ЛІМІТИ

6.1 Ідентифікація та верифікація Платника/Отримувача не здійснюється за платіжними операціями готівкою в межах України, що не перевищує 5000 грн.

6.2 Гранична сума одноразового переказу за допомогою ПП/ПТКС/WEB-сайту, має обмеження за сумою, що не може перевищувати 29999,99 гривень. на добу.

6.3 У разі здійснення Платником разової платіжної операції на суму, що дорівнює чи перевищує 400 тисяч гривень, Платіжна установа встановлює наступні відомості:

- прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові;
 - номер рахунка, з якого списуються кошти, а в разі відсутності рахунка - унікальний обліковий номер фінансової операції, який дає змогу здійснити відстеження операції;
 - місце проживання (або місце перебування Платника чи його місце тимчасового перебування) або номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаним на території України для укладення правочинів), або реєстраційний номер облікової картки платника податків, або дату і місце народження;
- та з'ясовує у Платника джерела походження коштів.

7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

7.1 Сторони зобов'язуються забезпечувати конфіденційність отриманої інформації.

7.2 Сторони зобов'язуються не порушувати права третіх осіб на конфіденційність інформації під час виконання умов даного Договору.

7.3 Платник/Отримувач надає Платіжній установі право на розкриття інформації, яка стосується умов цього Договору Національному банку України, податковим та іншим державним органам, у разі здійснення перевірки Платіжної установи вказаними органами.

7.4 Платник/Отримувач надає Платіжній установі згоду на оброблення персональних даних з метою отримання фінансових платіжних послуг та для вчинення дій, пов'язаних із цим операцій, відповідно до умов Закону України «Про захист персональних даних».

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

8.1 Платіжна установа несе перед Платником/Отримувачем відповідальність, пов'язану за надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку/видачі суми переказу в готівковій формі, відповідно до чинного законодавства України та умов цього Договору.

8.2 Платіжна установа не несе відповідальності за якість каналів зв'язку загального користування та перебої в електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ до послуги.

8.3 Платіжна установа несе відповідальність тільки за документально підтверджений реальний збиток. **Граничний розмір відповідальності в будь-якому випадку не може перевищувати суму переказу.**

8.4 Платник/Отримувач несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної під час ініціювання переказу коштів/видачі суми переказу в готівковій формі, зокрема щодо реквізитів, контактної інформації тощо.

8.5 Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки не виконання Платником, Отримувачем або банком Отримувача своїх зобов'язань, а також суперечок, що можуть виникнути між Платником та Отримувачем з приводу якості або кількості товарів, робіт або послуг оплачених Платником.

8.6 Платіжна установа та/або Платник/Отримувач не несе відповідальності за невиконання, неналежне виконання своїх обов'язків за Договором, якщо таке невиконання чи неналежне виконання сталося внаслідок форс-мажорних обставин (обставини не переборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами.

9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1 У разі виникнення спірної ситуації, Платник/Отримувач має право звернутись до Платіжної установи по суті питання, яке відповідає вимогам ст. 5 Закону України «Про звернення громадян». З метою більш швидкого розгляду звернення, заявником можуть надаватись копії документів, які мають відношення до обставин по суті звернення. Розгляд звернень Платників/Отримувачів проводиться у відповідності до положень Закону України «Про звернення громадян».

9.2 Звернення може бути усним чи письмовим.

9.3 Усне звернення викладається Платником/Отримувачем на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

9.4 Письмове звернення надсилається поштою або передається Платником/Отримувачем до Платіжної установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

9.5 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Платника/Отримувача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано Платником/Отримувачем із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Платнику/Отримувачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

9.6 Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Платнику/Отримувачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України "Про звернення громадян".

10. УКЛАДЕННЯ, СТРОК ДІЇ, ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

10.1 Датою укладення цього Договору Сторонами є момент ініціювання Платником/Отримувачем платіжної операції та надання згоди Платником/Отримувачем на виконання платіжної операції.

10.2 Договір діє з моменту його укладення Сторонами і до виконання Сторонами своїх обов'язків за Договором.

10.3 Даний Договір може бути розірваний у порядку, передбаченому діючим законодавством України.

10.4 У випадку розірвання цього Договору за ініціативи Платника, сума винагороди Платіжної установи за послугу з переказу коштів без відкриття рахунку не повертається.

11. ІНШІ УМОВИ

11.1 Сторони підтверджують, що вони досягли згоди з усіх істотних умов Договору відповідно до вимог чинного законодавства України.

11.2 У всьому, що не передбачено цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

11.3 Платник/Отримувач гарантує та підтверджує, що він розуміє значення своїх дій, всі умови цього Договору йому зрозумілі. Платник/Отримувач не перебуває під впливом помилки, обману, насильства, погрози та має необхідний об'єм правоздатності та дієздатності для укладення цього Договору. Платник/Отримувач попередньо ознайомлений з вимогами чинного законодавства України щодо недійсності правочинів та діє добровільно за власним волевиявленням.

12. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЛАТІЖНУ УСТАНОВУ

Назва: Приватне акціонерне товариство «ЗАПОРІЖЗВ'ЯЗОКСЕРВІС», код ЄДРПОУ 22116499

Місцезнаходження: 01033, м. Київ, вул. Жилянська, 72А, телефон (061) 213-88-87, e-mail: secretar@zss.zp.ua

офіційний веб-сайт: www.zss.zp.ua

Інформація з питань захисту прав споживачів:

- управління захисту прав споживачів Національного банку України (електронна пошта: nbu@bank.gov.ua, поштова адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9, тел.: 0-800-505-240);

- управління захисту прав споживачів Головного управління Держпродспоживслужби в Запорізькій області (електронна адреса: office@gudpss-zp.gov.ua, поштова адреса: 69002, м. Запоріжжя, вул. Гоголя, 105-а, тел.: 061-228-04-62