

## Умови використання ZEN для бізнес-користувачів

Редакція 1.1

Дата публікації: 14.11.2024 р.

### 1. Що я можу знайти в цьому документі?

У цьому документі визначаються положення й умови для фізичних осіб-підприємців, партнерств, товариств чи інших юридичних осіб (далі – «продавець») під час використання послуг і функцій UAB ZEN.COM, як описано в цьому документі (у чинній редакції). Якщо ви використовуєте послуги ZEN як фізична особа, ознайомтеся з Умовами використання для фізичних осіб.

Коли продавець відкриває рахунок у ZEN, він укладає договір з UAB ZEN.COM, компанією, зареєстрованою в Литві за адресою: Lvivo g. 25-104, Вільнюс, реєстраційний номер юридичної особи 304749651, ліцензія на операції з електронними грошима № 35, видана Банком Литви 25.05.2018 р. (далі – «ZEN», «ми», «нас» і «наш» у різних відмінкових формах).

Як особа, яка подає заявку на відкриття рахунку ZEN від імені продавця («ви» та «ваш» у різних відмінкових формах), ви підтверджуєте, що маєте законні повноваження укласти цей договір і діяти від імені продавця.

Умови, викладені в цьому документі, становлять основний договір між продавцем і компанією ZEN. Приймаючи ці умови й подаючи заявку на відкриття рахунку, ви підтверджуєте, що прочитали та зрозуміли ці умови англійською мовою. Будь-які переклади цього документа, які ми можемо надати, призначені лише для зручності продавця й не повинні вважатися обов'язковими для виконання.

Якщо певне питання не розглядається в цих умовах, про нього може йтися в додаткових умовах. Будь ласка, відвідайте цю сторінку, щоб ознайомитися з переліком усіх додаткових умов, які можуть застосовуватися до продавця.

Продавець цим погоджується, що глава III та статті 4(1), (2) і (3), стаття 11(1), (2) і (5), стаття 29(3), статті 37, 39, 41, 44, 51 і 52 Закону Литовської Республіки «Про платежі» (далі – «Закон № XIII-1092») не застосовуються до відносин між ZEN і продавцем.

У цьому документі ви можете знайти наступну інформацію:

- *Як створити рахунок ZEN*
- *Що продавець може робити з рахунком продавця*
- *Як продавець може здійснювати транзакції за допомогою рахунку продавця*
- *Коли і як продавець може скасувати транзакцію та подати запит на повернення коштів*

- Що робити, якщо у продавця виникли проблеми, пов'язані з послугами ZEN
- Як забезпечити безпеку рахунку продавця
- Як закрити рахунок продавця
- Як зв'язатися із ZEN

## 2. Про ZEN

ZEN — це установа, що здійснює операції з електронними грошима, яка контролюється Банком Литви, з місцем розташування за адресою: Gedimino pr. 6, LT-01103, Вільнюс, Литва, тел. +370 800 50 500. Додаткова інформація про Банк Литви доступна продавцям за посиланням: <https://www.lb.lt/en/>

Отримавши членство в ZEN і використовуючи ZEN, продавець може:

- Створювати рахунок в електронних грошах, щоб використовувати його для надсилання й отримання грошей через різні доступні платіжні сервіси
- Обмінювати гроші в різних валютах
- Отримувати кешбек під час використання картки ZEN для оплати за товари та/або послуги наших партнерів
- Отримувати розширену гарантію на придбану електроніку за умови використання картки ZEN
- Використовувати картку ZEN для оплати товарів або послуг чи для зняття готівки в банкоматах
- Використовувати ZEN Pay для оплати товарів або послуг у вибраних інтернет-магазинах.

Доступність цих послуг може залежати від додаткових вимог або обмежень, як описано в цих умовах або додаткових умовах, що застосовуються до конкретних продуктів. Якщо ви хочете дізнатися про інші продукти ZEN і ознайомитися із застосовними до них умовами, будь ласка, перейдіть за посиланням <https://www.zen.com/terms-and-conditions/>

З продавця стягуватиметься щомісячна плата залежно від вибраного тарифного плану. Тарифні плани та їхнє наповнення можна знайти на [сторінці з тарифними планами для бізнесу](#). З продавця може стягуватися додаткова плата за послуги, які не покриваються щомісячним тарифним планом, або за послуги, які він використовує понад щомісячний безкоштовний ліміт для продавця.

Якщо продавець і ZEN не узгодили в письмовій формі конкретний тарифний план, продавець також може подати запит на зміну свого тарифного плану, звернувшись до ZEN. У разі переходу продавця на інший тарифний план, він може втратити право на отримання щомісячного ліміту на безоплатне отримання послуг, які є платними. В такому разі з продавця буде стягуватися плата за всі послуги, виходячи з розцінок, запропонованих продавцю.

Щомісячна плата за тарифним планом та інші платежі будуть автоматично списуватися з рахунків продавця. Ми можемо списувати з рахунків продавця належні платежі чи збори у валютах, відмінних від євро. У цьому випадку буде використовуватися обмінний курс, який діє на момент списання.

Якщо на жодному з ваших рахунків немає достатньо коштів для покриття витрат, ми маємо право вирахувати ці витрати з ваших майбутніх зарахувань на рахунок ZEN. У цьому випадку баланс вашого рахунку може відобразитися з мінусом (-). Ми також маємо право змінити ваш тарифний план на безкоштовний план, забезпечити оплату за допомогою примусового стягнення боргу та використати інші засоби правового захисту.

### 3. Як скористатися послугами ZEN

Щоб користуватися нашими послугами, продавець повинен зареєструвати й відкрити рахунок ZEN. Продавець може мати лише один рахунок ZEN одночасно.

Продавець не має бути заснований або зареєстрований в одній із країн зі списку заборонених юрисдикцій або займатися будь-якою діяльністю з переліку заборонених діяльностей. В іншому випадку заявка буде відхилена.

Коли продавець подає заявку на відкриття рахунку, нам потрібно буде підтвердити акціонерів, директорів і кінцевих бенефіціарних власників продавця. Ми робимо це за допомогою автоматичної перевірки фотографії дійсного посвідчення особи, посвідчення водія, паспорта чи посвідки на проживання відповідної особи та зіставлення її з фотографією обличчя такої особи. Ми можемо не мати змоги прийняти певні документи в якості підтвердження особи, залежно від країни їхньої видачі. Продавця буде проінформовано про те, які документи можуть бути прийняті, під час подання ним заявки. Ми також можемо попросити продавця надіслати нам додаткові копії чи скани певних документів до або після реєстрації продавця для відкриття рахунку ZEN. Ознайомтеся з нашою Політикою конфіденційності, щоб дізнатися більше про те, як ми збираємо й опрацьовуємо інформацію та що ми з нею робимо.

Документи, які надає продавець, мають бути розбірливими й видимими, без будь-яких пошкоджень, обкладинок, прихованих даних або ознак внесення змін.

Якщо термін дії документа, який продавець надав ZEN, закінчився, продавець повинен надати ZEN новий дійсний документ.

Ми можемо відхилити заявку продавця на реєстрацію за наявності вагомих причин. Ми не зобов'язані повідомляти продавцю причини такої відмови, а в деяких випадках нам заборонено це робити через нормативні вимоги.

Реєструючись, продавець підтверджує, що дані, надані під час реєстрації, є актуальними й правильними. Якщо будь-яка інформація, яку продавець надає нам під час реєстрації, зміниться після створення рахунку продавця, він повинен повідомити нас про це якнайшвидше.

### 4. Рахунок ZEN, застосунок ZEN та API

Основною послугою, яку ми надаємо, є рахунок ZEN, який є платіжним рахунком, що створюється для всіх користувачів після реєстрації.

Коли продавець отримує гроші на рахунок ZEN продавця, компанія ZEN випускає для продавця електронні гроші на ту саму вартість. Продавець може зберігати електронні гроші на своєму рахунку ZEN продавця і використовувати рахунок ZEN для інших платіжних

послуг, які будуть описані нижче. Продавець зможе зберігати гроші в різних валютах, які ми пропонуємо. Список доступних валют можна знайти за [посиланням](#).

Продавець може здійснювати доступ до рахунку ZEN продавця, переказувати гроші на інші рахунки, обмінювати валюти, перевіряти свій баланс та історію транзакцій, змінювати номер телефону чи адресу продавця, замовити картку ZEN або змінити адресу для її доставки за допомогою застосунку ZEN, доступного в Google Play, Huawei App Gallery або Apple App Store.

В якості клієнта-юридичної особи продавець також має доступ до публічного API ZEN, який можна використовувати для безпосередньої інтеграції сервісів ZEN через доступ до нашої системи. При використанні API окремі сервіси можуть бути недоступними. Доступ до сервісів через API захищений секретним токеном доступу, який видається для продавця. Продавець буде зобов'язаний виконувати вхід у систему з використанням сертифіката, виданого довіреною третьою стороною.

## 5. Транзакції ZEN

Кожного разу, коли продавець надсилає та/або отримує гроші, обмінює валюту або використовує картку ZEN продавця для здійснення платежу, продавець здійснює транзакцію.

Як фінансова установа, ми зобов'язані перевіряти кожну транзакцію й робити все можливе, щоб переконатися, що:

- i. жодна з транзакцій, що здійснюються через ZEN, не є шахрайською, незаконною, несанкціонованою, не суперечить нормам щодо боротьби з відмиванням грошей або фінансуванням тероризму, чи іншим чином не порушує умови ZEN;
- ii. джерело залучених коштів або основні юридичні причини транзакцій зрозумілі та не викликають підозр;
- iii. сума, кількість або частота транзакцій не є підозрілими, беручи до уваги модель витрат продавця та інші обставини.

Ми можемо попросити продавця надати додаткову інформацію або документацію, що стосується транзакцій продавця, якщо ми вважаємо за необхідне переконатися, що транзакції продавця відповідають вказаному вище пункту. Якщо ZEN обґрунтовано підозрює існування однієї або кількох обставин, зазначених вище, транзакцію продавця може бути відкладено або відхилено. У таких випадках ми також можемо призупинити доступ продавця до частини або всіх наших послуг. Якщо в нас є юридична й технічна можливість це зробити, ми якнайшвидше повідомимо продавця про відмову в його транзакції та причини такої відмови.

Ми також залишаємо за собою право скасувати транзакцію, яка вже була опрацьована, якщо сталася помилка або технічна помилка в основних параметрах замовлення транзакції, таких як сума, обмінний курс, одержувач, ліміти тощо.

ZEN може використовувати посередницькі установи для надання транзакційних послуг, таких як поповнення рахунку або переказ грошових коштів. ZEN не несе відповідальності за будь-які затримки або помилки, викликані технічними проблемами або збоями на стороні посередників.

Здатність продавця здійснювати транзакції може бути обмежена або призупинена у зв'язку з нашою відповідальністю за зниження ризиків відмивання грошей або фінансування тероризму, якщо це дозволено чинним законодавством і нормативними актами. Ці обмеження можуть включати обмеження на суму, тип або кількість транзакцій або на перекази у певні країни та з них.

Якщо ми визначимо або маємо розумні підстави вважати, що продавець зловживає або недобросовісно використовує переваги або рекламні пропозиції, незалежно від того, надаються вони компанією ZEN або третіми особами, використовуючи наші послуги або продукти, ми можемо обмежити доступ продавця до певних послуг. Ці заходи можуть бути необхідними для захисту ZEN і його клієнтів від несприятливих наслідків, таких як збільшення операційних витрат або обмеження транзакцій, накладені іншими фінансовими установами. Продавцю заборонено відправляти або отримувати перекази в країни або з країн із списку заборонених юрисдикцій, який час від часу оновлюється ZEN. ZEN зберігає

записи про всі транзакції продавця. Продавець також може переглядати їх і завантажувати звіти про рух грошових коштів за допомогою застосунку ZEN.

Продавець може використовувати рахунок ZEN продавця для здійснення наведених нижче типів транзакцій:

### **(a) Поповнення рахунку**

Продавець може поповнити рахунок ZEN продавця за допомогою застосунку ZEN у будь-якій із численних валют, які пропонує ZEN. Існує кілька способів поповнення. Поповнення є безкоштовним до ліміту, зазначеного в тарифному плані продавця. Комісія за поповнення (якщо є) відобразиться в застосунку ZEN під час здійснення транзакції продавцем.

Продавець може поповнити рахунок продавця тільки платіжним засобом (наприклад, картою), оформленим на ім'я продавця.

Продавець також може отримувати кошти з джерел за межами ZEN, використовуючи номер IBAN, який відповідає рахунку продавця в потрібній валюті. Такі транзакції не враховуються в ліміті безкоштовного поповнення для продавця.

ZEN намагається завжди дотримуватися вимог чинного законодавства, а також наказів, рішень і постанов, отриманих від правоохоронних органів, органів, що здійснюють кримінальне переслідування, наглядових установ або судів. Іноді це може призвести до блокування або переказу коштів на розсуд ZEN без твоєї прямої згоди. У таких випадках ZEN повідомить клієнта про причини вищезгаданих дій у межах, встановлених чинним законодавством.

### **(b) Переказ коштів**

Продавець може переказувати кошти на місцевому або міжнародному рівнях із карток ZEN продавця за допомогою кількох способів, зокрема SEPA та SWIFT. Продавець може сплатити комісію за переказ самостійно або розділити її з одержувачем.

Будьте обережні, коли продавець вводить суму транзакції або дані одержувача, і переконайтеся, що одержувач заслуговує довіри. Продавець несе відповідальність за те, щоб деталі транзакції були точними. Якщо деталі транзакції неточні або недостатні, транзакція може не відбутися. Якщо продавець передумає щодо транзакції після того, як переказ буде зараховано банком одержувача, можливо, продавець не зможе відкликати переказ й отримати свої кошти від одержувача.

Якщо продавець здійснює переказ у євро на рахунок у країні Європейського Союзу, переказ буде здійснено не пізніше кінця наступного робочого дня. Інші перекази в межах Європейського Союзу будуть зараховані банком одержувача менше ніж за 4 робочі дні. Час зарахування інших переказів залежатиме від різних факторів, зокрема часу опрацювання або банків-посередників та додаткових перевірок наглядовими органами. Замовлення на переказ, отримані поза робочими годинами (08:00 – 16:00 CET/CEST) в робочі дні або поза робочими днями, вважаються отриманими о 08:00 CET наступного робочого дня.

Якщо ви здійснюєте переказ до країни за межами системи SWIFT, банки-кореспонденти або банки-одержувачі можуть стягувати додаткові комісії, про які неможливо дізнатися до здійснення переказу. В таких випадках вас попросять сплатити додаткові витрати.

Продавець не зможе переказати кошти з рахунку продавця, якщо доступний баланс цього рахунку є недостатнім для здійснення переказу.

ZEN надає послуги, пов'язані тільки з фіатними грошима, і не займається продажем або управлінням цифровими валютами. Будь-які транзакції або дії з цифровою валютою, включаючи поповнення гаманця або перекази, здійснюються зовнішнім партнером. Відправляючи кошти за межі ZEN для поповнення фіатного гаманця або для переказів, пов'язаних із цифровою валютою, продавець визнає, що ZEN може не отримати або не повернути ці кошти в таких випадках, як виникнення спорів за договором, невдалі інвестиції або інші проблеми.

ZEN не є брокером, консультантом або постачальником послуг для криптовалют і не несе відповідальності за будь-які фінансові втрати, спори чи інші наслідки, що виникли в результаті ваших рішень або інвестицій, пов'язаних із цифровою валютою. Продавець несе повну відповідальність за проведення належної перевірки зовнішніх партнерів або служб, які беруть участь в операціях з цифровою валютою.

### **(c) Здійснення платежів**

Продавець може легко здійснювати платежі за допомогою картки ZEN продавця у будь-якій точці продажу або в Інтернеті. Продавець також може використовувати ZEN Pay для купівлі в Інтернеті, якщо торговець приймає цей спосіб оплати.

При оплаті з використанням ZEN-картки або послуги ZEN Pay не стягуються жодні додаткові комісії чи збори, за винятком випадків, коли перед тим, як схвалити транзакцію, ви отримаєте нагадування про стягнення додаткових коштів на користь третіх сторін.

У деяких онлайн-магазинах продавець може побачити символ ZEN Pay – наш спосіб оплати, який працює з QR-кодом ZEN. Продавцеві просто потрібно відсканувати код за допомогою своєї камери телефону або за допомогою спеціальної функції в застосунку ZEN. ZEN Pay дозволяє здійснювати транзакції відразу після схвалення.

### **(d) Обмін валют**

Продавець може обміняти валюту за привабливими курсами обміну. Вибирайте валюту, доступну на рахунку продавця. Для євро, доларів США, фунтів стерлінгів і злотих обмін відбувається миттєво, якщо у продавця є достатньо коштів на момент транзакції.

Якщо у продавця недостатньо коштів для здійснення транзакції або платежу на вибраному ним рахунку, ZEN автоматично обмінює й зніме необхідну суму з інших валютних рахунків продавця в такому порядку: євро, долари США, фунти стерлінгів, злоті.

## **6. Від'ємний баланс**

На рахунку ZEN продавця може бути від'ємний баланс через такі причини, як вчинення транзакцій з використанням картки ZEN, відмова кешбеку, збори й комісії, виправлення помилок, відмова повернення платежу або інших сум, які продавець може понести відповідно до цих умов. Від'ємний баланс буде автоматично покритий з інших рахунків



продавця (див. розділ «Обмін валют» вище) або майбутніх поповнень рахунків продавця. У разі відсутності достатніх коштів на інших рахунках ZEN продавця для покриття від'ємного балансу, такий від'ємний баланс вважатиметься несанкціонованою заборгованістю продавця перед UAB ZEN.COM.

Продавець зобов'язаний повністю погасити таку заборгованість протягом 5 днів з моменту її виникнення. Якщо сума, достатня для покриття непогашеного залишку, не буде зарахована на відповідний рахунок ZEN продавця протягом зазначеного періоду, з продавця будуть стягуватися відсотки в розмірі 0,5% від непогашеного залишку за кожен день прострочення або максимальна процентна ставка, дозволена законом. У зв'язку з виникненням заборгованості продавець зобов'язаний відшкодувати UAB ZEN.COM понесені збитки в повному обсязі, а також всі фактичні витрати, понесені ZEN для стягнення такої заборгованості (включаючи, але не обмежуючись: витрати на юридичну допомогу, вартість юридичних послуг, витрати на переклади документів, витрати на нотаріальне засвідчення необхідних документів, витрати на проведення необхідних експертиз, судові витрати, необхідні державні мита та інші необхідні витрати).

Якщо продавець не покриє свій від'ємний баланс протягом 5 днів, ZEN має право ініціювати процеси стягнення заборгованості, звернутися до суду чи іншим чином вимагати судової заборони чи тимчасового захисту з метою відшкодування будь-якого несплаченого від'ємного балансу продавця. Якщо ми відправимо продавцю листа з вимогою про сплату прострочених платежів, з продавця буде стягнуто додаткову комісію, залежно від місця його знаходження (6,82 злотих для Польщі; 20 злотих для інших країн).

Якщо продавець є фізичною особою-підприємцем та є одночасним власником рахунку фізичної особи і бізнес-рахунку в ZEN, продавець цим надає ZEN дозвіл на покриття від'ємних балансів та іншої простроченої дебіторської заборгованості, яка підлягає сплаті за рахунком фізичної особи, з бізнес-рахунку.

## 7. Як зберегти ZEN у безпеці

Продавець повинен зберігати всі облікові дані для входу, паролі, коди доступу, картки ZEN, PIN-коди, платіжні інструменти або номери пристроїв / мобільних телефонів, ідентифіковані за допомогою ZEN, і будь-які інші засоби автентифікації в безпеці, щоб запобігти їхній крадіжці або несанкціонованому доступу іншими особами.

Продавець несе повну відповідальність за те, щоб контролювати доступ і повноваження своїх представників, зареєстрованих у ZEN, які діють від імені продавця, а також за те, щоб інформувати ZEN про зміни серед своїх представників. Продавець несе відповідальність за дії, вжиті його представниками або іншими сторонами, які мають дані автентифікації, зокрема паролі.

Продавець повинен постійно оновлювати все своє програмне забезпечення на всіх електронних пристроях, які використовуються для послуг ZEN, щоб забезпечити безпеку пристроїв і мереж, що використовуються (наприклад, антивірусне програмне забезпечення та брандмауери).

Негайно зв'яжіться з нашою службою підтримки користувачів ZEN за адресою [hello@zen.com](mailto:hello@zen.com), якщо ви підозрюєте, що будь-які облікові дані для входу, паролі, картки ZEN або номери пристроїв / мобільних телефонів, ідентифіковані за допомогою ZEN, втрачено,

викрадено, незаконно присвоєно чи іншим чином зламано неавторизованими третіми особами.

## **8. Що робити, якщо у вас виникла претензія чи скарга при використанні послуг ZEN?**

Ви можете зв'язатися з нами та залишити свою претензію або скаргу, написавши в чат у застосунку, надіславши електронного листа за адресою [hello@zen.com](mailto:hello@zen.com) або вибравши відповідну транзакцію у вашому застосунку ZEN, натиснувши пункт «Отримати допомогу» та «ZEN Care» і вибравши кнопку, яка характеризує вашу проблему.

Коли ви зв'язуєтесь з нами електронною поштою, будь ласка, надсилайте своє повідомлення з тієї самої електронної адреси, яку продавець надав ZEN. Якщо це неможливо, повідомте нас, і ми спробуємо вирішити цю проблему, попросивши вас пройти додаткову верифікацію, щоб уточнити вашу особу.

Мови, які ми використовуємо для спілкування щодо претензій/скарг, — англійська, польська та/або офіційна мова країни реєстрації продавця, якщо не погоджено інше.

Коли ви звертаєтесь до нас, будь ласка, надайте якомога більше інформації щодо скарги чи претензії продавця.

### **(a) Я не дозволяв(-ла) цю транзакцію**

Якщо ви та продавець діяли відповідно до вказаного вище розділу «Як зберегти ZEN у безпеці», але все одно підозрюєте, що транзакцію було здійснено з рахунку ZEN продавця без дозволу останнього, продавець має 30 днів із дати транзакції, щоб повідомити нас і надіслати запит на повернення коштів. Якщо ми не виявимо, що продавець діяв шахрайським чином або не дотримувався своїх зобов'язань щодо безпеки, згаданих вище, ми повернемо суму транзакції на рахунок продавця до кінця наступного робочого дня.

### **(b) У мене виникла проблема з оплатою картою ZEN**

- i. ZEN CARE: У мене інша проблема з оплатою з використанням картки ZEN або з придбаною послугою/товаром.*

ZEN пропонує спеціальну службу обслуговування клієнтів, яка називається **ZEN Care**. Щоразу, коли продавець використовує картку ZEN для оплати товарів чи послуг і його не влаштовує отриманий товар чи послуга, продавець може зв'язатися із ZEN Care, а не з торговцем/постачальником. Ми зв'яжемося з торговцем/постачальником від імені продавця та спробуємо вирішити проблеми продавця напряду з ним. У деяких випадках працівники служби ZEN Care можуть допомогти вам підготувати повідомлення для продавця або заповнити бланк скарги і попросити вас звернутися безпосередньо до торговця/постачальника.

Звертаючись до ZEN Care, продавець надає нам дозвіл зв'язатися з торговцем/постачальником від імені продавця для вирішення спору. Для цього в разі потреби ми можемо попросити продавця оформити письмову довіреність.

Незважаючи на те, що ми докладемо всіх зусиль, щоб вирішити проблему продавця швидко й ефективно, продавець повинен пам'ятати, що ZEN Care не гарантує, що торговець/постачальник співпрацюватиме та погодиться повернути кошти.

Будь ласка, пам'ятайте, що ZEN Care може допомогти продавцю, лише якщо деталі покупки, щодо якої виник спір (як-от електронна адреса, адреса, ім'я тощо), можна обґрунтовано пов'язати з продавцем.

*ii. Торговець/постачальник не співпрацює та/або я хочу повернути платіж*

Якщо продавець напяму зв'язувався з торговцем/постачальником або використовував для цього ZEN Care, але торговець/постачальник не вирішив його проблему задовільно, продавець може подати заявку на повернення платежу. У цьому випадку ми попросимо продавця надати певні документи відповідно до правил повернення коштів платіжної системи. Зверніть увагу, що результат запиту продавця на повернення платежу залежатиме від правил платіжної системи.

**(c) Я маю скаргу на ZEN**

Продавець також може подати скаргу на ZEN або послуги ZEN. Щоб гарантувати, що ми зможемо якнайшвидше надати продавцеві задовільну відповідь, опишіть проблему якомога чіткіше й надайте нам усі відповідні документи (якщо такі є). Ми розглянемо скаргу протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів із дня її отримання й надамо обґрунтовану та документально оформлену відповідь.

Якщо ми не зможемо надати відповідь на скаргу продавця протягом 15 робочих днів із причин, які не залежать від нас, ми надішлемо продавцеві відповідь із чітким зазначенням причин затримки й новим терміном, до якого продавець отримає остаточну відповідь. У будь-якому випадку кінцевий термін отримання остаточної відповіді не перевищуватиме 35 (тридцяти п'яти) робочих днів. Процедура розгляду скарг є безкоштовною.

Якщо продавець не задоволений нашим рішенням або якщо таку відповідь не було надано у строки, визначені вище, продавець має право подати скаргу до Банку Литви. Продавець і ZEN погоджуються, що всі юридичні спори повинні бути спочатку розглянуті окружним судом Вільнюського краю або Вільнюським крайовим судом.

**9. Втрата доступу до ZEN**

**(a) Призупинення дії рахунку ZEN продавця**

Якщо продавець не використовує свій рахунок ZEN протягом 6 місяців поспіль, зокрема не здійснює транзакції або не входить у застосунок ZEN, ми призупинимо дію рахунку ZEN продавця з міркувань безпеки. Щоб повторно активувати рахунок продавця, він повинен зв'язатися з нами та надати нам актуальні документи, які дозволять нам повторно активувати рахунок. Протягом періоду призупинення дії з продавця не стягуватиметься плата за послуги, які було призупинено.

Ми також можемо негайно призупинити наші послуги повністю або частково, якщо ми матимемо обґрунтовані підозри або визначимо, що:

- i. продавець неодноразово чи постійно порушував застосовні умови ZEN;
- ii. продавець надав нам неправдиву або оманливу інформацію чи документацію, або не повідомив нам свої актуальні ідентифікаційні чи контактні дані, або не надав нам документи та/або інформацію, яку ми просили надати у зв'язку з періодичною

- перевіркою ідентифікаційних даних продавця та/або платіжних транзакцій, вчинених протягом зазначеного терміну;
- iii. продавець використовував послуги ZEN для злочинної діяльності або порушив застосовні закони чи нормативні акти, особливо щодо протидії відмиванню грошових коштів і фінансуванню тероризму;
  - iv. продавець використовував послуги ZEN із зловмисною, незаконною чи аморальною метою або у спосіб, який може завдати шкоди репутації чи діяльності ZEN, співробітникам чи діловим партнерам ZEN, або зловживав системою ZEN, або суттєво порушує свої зобов'язання за цими чи будь-якими іншими погодженими ним умовами ZEN;
  - v. продавець використовував зовнішні інструменти, які були розроблені для маніпулювання даними або впливу на потік грошей, щоб уникнути зобов'язань або отримати нечесну, шахрайську чи незаконну вигоду чи інші подібні вигоди;
  - vi. продавець не сплачував будь-які суми або не виконував будь-які інші фінансові зобов'язання перед нами своєчасно протягом 2 місяців поспіль;
  - vii. дії продавця, його представників, партнерів, агентів чи співробітників можуть завдати неправомірної шкоди репутації ZEN або спричинити необґрунтовані втрати чи грошові санкції для ZEN;
  - viii. продавець більше не зареєстрований в жодній із країн, резиденти якої мають право на створення рахунку ZEN, або не є резидентом такої країни;
  - ix. продавець має подвійне членство в ZEN;
  - x. продавець використовує послуги, щоб здійснювати чи отримувати платежі за транзакціями, пов'язаними з однією із країн зі списку заборонених юрисдикцій;
  - xi. продавець використовує послуги для здійснення діяльності, пов'язаної з будь-якою діяльністю зі списку заборонених видів діяльності;
  - xii. продавець використовує бізнес-рахунок для здійснення споживчої діяльності (у такому випадку ми можемо попросити продавця подати заявку на відкриття рахунку фізичної особи);
  - xiii. продавець зловживав послугами ZEN (наприклад, продавець замовив необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснив необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
  - xiv. ініціювання процедури припинення, банкрутства, неплатоспроможності продавця чи іншої аналогічної процедури;
  - xv. ZEN отримує юридичне сповіщення щодо наказу про заморожування активів продавця або щодо іншої судової заборони, висунутої третьою стороною;
  - xvi. безпеку застосунку ZEN чи картки ZEN продавця було порушено, облікові дані продавця для входу було розкрито третім особам або кошти продавця потребували захисту.

У разі призупинення надання послуг через причини, пов'язані з пунктами (iii) та (vi) вище, призупинення надається на період 30 днів із правом продовжувати його необмежену кількість разів до повного повернення відповідних коштів або зняття підозри.

Ми використовуємо період призупинення, щоб розслідувати справу й зв'язатися з продавцем. Протягом цього часу ми можемо вирішити, чи хочемо ми припинити призупинення з певними умовами чи без них, або ми можемо вирішити розірвати наш договір.

## (b) Припинення дії рахунку ZEN продавця

Ми укладаємо договір на невизначений термін. Він діє доти, доки його не буде припинено продавцем чи нами. Продавець може розірвати договір у будь-який момент, попередивши про це за один місяць наприкінці місяця. Продавець може надіслати нам запит на припинення дії через функцію чату в застосунку ZEN або надіславши нам електронний лист з адреси, з якої продавець зареєструвався у ZEN, на [hello@zen.com](mailto:hello@zen.com). Коли продавець звертається до нас із запитом про припинення дії, він повинен надати нам дані рахунку для переказу будь-яких коштів, які можуть залишитися на його рахунку в день припинення дії.

Якщо ми вирішимо розірвати договір із продавцем, ми повідомимо його за 60 днів.

Ми можемо негайно розірвати договір, якщо обґрунтовано підозрюємо чи визначимо, що:

- i. продавець неодноразово чи постійно порушував застосовні умови ZEN;
- ii. продавець надав нам неправдиву або оманливу інформацію чи документацію, або не повідомив нам свої актуальні ідентифікаційні чи контактні дані, або не надав нам документи та/або інформацію, яку ми просили надати у зв'язку з періодичною перевіркою ідентифікаційних даних продавця та/або платіжних транзакцій, вчинених протягом зазначеного терміну;
- iii. продавець використовував послуги ZEN для злочинної діяльності або порушив застосовні закони чи нормативні акти, особливо щодо протидії відмиванню грошових коштів і фінансуванню тероризму;
- iv. продавець використовував послуги ZEN із зловмисною, шахрайською, незаконною чи аморальною метою або у спосіб, який може завдати шкоди репутації чи діяльності ZEN, співробітникам чи діловим партнерам ZEN, або зловживає системою ZEN, або суттєво порушує свої зобов'язання за цими чи будь-якими іншими погодженими ним умовами ZEN;
- v. продавець використовував зовнішні інструменти, які були розроблені для маніпулювання даними або впливу на потік грошей, щоб уникнути зобов'язань або отримати нечесну, шахрайську чи незаконну вигоду чи інші подібні вигоди;
- vi. продавець більше не зареєстрований в жодній із країн, резиденти якої мають право на створення рахунку ZEN, або не є резидентом такої країни;
- vii. продавець має подвійне членство в ZEN;
- viii. продавець використовує послуги, щоб здійснювати чи отримувати платежі за транзакціями, пов'язаними з однією із країн зі списку заборонених юрисдикцій;
- ix. продавець використовує послуги для здійснення діяльності, пов'язаної з будь-якою діяльністю зі списку заборонених видів діяльності;
- x. продавець зловживає послугами ZEN (наприклад, продавець замовив необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснив необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
- xi. ініціювання процедури припинення, банкрутства, неплатоспроможності продавця чи іншої аналогічної процедури;
- xii. відповідно до застосовних законів і нормативних актів компанія ZEN зобов'язана припинити відносини з продавцем;
- xiii. членство продавця в ZEN залишається призупиненим довше 6 місяців.

За можливості ми вкажемо причини припинення дії рахунку продавця. Однак, якщо дію рахунку продавця було припинено з причин, зазначених у пунктах (iii) або (iv) вище, ZEN

може не мати змоги вказати причини припинення дії через правові обмеження, застосовні до ZEN.

Якщо на момент припинення дії на рахунку ZEN продавця залишилися кошти, ми повернемо їх на інший наданий продавцем рахунок або, у випадку розірвання на підставі пунктів (iii) або (iv) вище, ZEN може повернути кошти на рахунок продавця в іншій фінансовій установі. Якщо це можливо, ми повернемо залишок коштів продавцю у валюті відповідного рахунку ZEN продавця. В інших випадках, якщо відшкодування у валюті вашого рахунку ZEN неможливо, ми конвертуємо кошти в євро й перерахуємо їх через доступний канал. Для цієї операції повернення коштів буде застосовано стандартну комісію за переказ. Із продавця може стягуватися додаткова комісія за ручну операцію, якщо переказ коштів, що залишилися, потребує ручного введення з нашої сторони, наприклад, ручної конвертації валюти або ручного ініціювання операції повернення тощо. Якщо баланс рахунку не покриває комісію за транзакцію, ZEN може запросити від продавця оплату несплачених сум окремо. Якщо неможливо повернути кошти, що залишилися, через обставини, що не залежать від ZEN, або власник коштів невідомий, ZEN може зарахувати кошти на технічний рахунок, доки уповноважена сторона не надішле запит на їхнє повернення належним чином.

Якщо це можливо, ми якнайшвидше повідомимо продавця про причини призупинення чи припинення співпраці.

Якщо продавець не відмовився від отримання таких електронних листів, він отримуватиме розбивку всіх транзакцій, здійснених за допомогою послуг ZEN протягом 36 місяців до дати припинення дії. Ми можемо відмовити в наданні такої інформації, якщо у нас є підстави вважати, що доступ до рахунку ZEN був здійснений несанкціоновано або шахрайським чином.

## 10. Юридична відповідальність

Якщо ми зазнаємо будь-яких втрат чи збитків (зокрема, окрім іншого, штрафів від міжнародних організацій платіжних карток, інших фінансових установ чи наглядових органів) внаслідок порушення продавцем цих умов чи застосованих законів і нормативних актів, ми можемо показати ці суми продавцеві або заморозити відповідну частину коштів продавця, доки спір не буде вирішено. Ми також можемо застосовувати процедури стягнення боргів чи інші засоби правового захисту для стягнення таких сум.

Вхідні транзакції, які були відкликани відправником або від його імені, банком відправника або нашим банківським партнером від імені банку відправника із зазначенням «шахрайство» як причини відкликання, вважаються шахрайськими транзакціями. Якщо відношення (i) загальної суми вхідних транзакцій продавця до загальної суми шахрайських транзакцій або (ii) загальної кількості вхідних транзакцій продавця до загальної кількості шахрайських транзакцій перевищить 1% протягом 30-денного періоду, ZEN стягує з продавця «плату за повідомлення про шахрайство». Якщо обидва значення (i) та (ii) перевищують 1% протягом певного місяця, вище з цих двох значень буде використано для розрахунку плати за повідомлення про шахрайство. До 10-го числа кожного місяця продавцю буде надсилатися повідомлення про рівень шахрайства і відкликани транзакції за останні 30 днів. Плата за повідомлення про шахрайство розраховується таким чином:

Рівень шахрайства	Плата за повідомлення про шахрайство
1%-4%	2% від усіх вхідних транзакцій продавця протягом 30-денного періоду
4%-8%	4% від усіх вхідних транзакцій продавця протягом 30-денного періоду
8% або більше	6% від усіх вхідних транзакцій продавця протягом 30-денного періоду

Підстави для розірвання, перераховані в підпунктах 9.b.ii, 9.b.iii, 9.b.iv, 9.b.v, 9.b.vii, 9.b.viii, 9.b.ix, 9.b.x розглядаються, серед іншого, як суттєві порушення цього договору.

Ми маємо право утримати частину коштів, яка є предметом невирішеного спору між продавцем і нами або розслідування, пов'язаного із протидією відмиванню грошових коштів та фінансуванню тероризму чи подібними питаннями відповідно до чинного законодавства, доки такий спір чи розслідування не буде вирішено.

Якщо на рахунку ZEN продавця є кошти, які були перераховані помилково або шляхом зловживання системою ZEN, або через незаконні дії, або є будь-які несплачені збори чи комісії, застосовні штрафи, втрати чи збитки, понесені нами через порушення продавцем цих умов, інших умов ZEN, застосованих до продавця, договорів між продавцем і ZEN або будь-яких застосованих законів, ми маємо право в односторонньому порядку стягнути такі кошти з вашого рахунку ZEN.

Ми відмовляємося від будь-якої відповідальності за непрямі втрати чи збитки або за форсмажорні обставини, які знаходяться поза нашим розумним контролем.

Ми не несемо відповідальності за жодні втрати чи збитки, які продавець може зазнати внаслідок припинення чи призупинення надання послуг ZEN відповідно до цих умов.



## 11. Зв'язок із ZEN

Ми будемо зв'язуватися з продавцем через застосунок ZEN або за допомогою електронної адреси, адреси проживання чи номера телефону, який він нам надав. З міркувань безпеки застосунок ZEN завжди є основним способом зв'язку.

Продавець цим погоджується та підтверджує, що ZEN або її агенти можуть надсилати законні повідомлення, в тому числі листи-вимоги або листи, пов'язані із судовим чи виконавчим провадженням (спільно іменовані «юридичні повідомлення») на адресу електронної пошти продавця. Юридичні повідомлення, які надсилаються електронною поштою, вважаються отриманими і чинними в день відправлення, якщо тільки відправник не отримав повідомлення про збій доставки або аналогічне повідомлення про помилку. Адреса електронної пошти, зареєстрована продавцем у ZEN, вважається дійсною адресою доставки. Продавець повинен забезпечувати актуальність адреси електронної пошти і негайно повідомляти ZEN про її зміну.

## 12. Зміни в ZEN

У разі будь-яких змін в цих умовах, ми повідомимо продавця про них за допомогою електронної пошти або push-повідомлень у застосунку ZEN щонайменше за 14 днів. Зміни до цих умов можуть бути внесені без попереднього повідомлення продавця і набирають чинності негайно, лише якщо вони вимагаються законом, пов'язані з додаванням нової послуги ZEN, розширенням функціональності існуючої послуги ZEN, зменшенням зборів, що застосовуються до послуг ZEN, або пов'язані з виправленнями стилістичних чи граматичних помилок, або якщо такі зміни не зменшують і не обмежують ваші права, не збільшують вашу відповідальність і не впливають на вас негативно. Крім того, якщо нам потрібно внести зміни в розмір оплат чи комісій через збільшення наших витрат або через інфляцію, зміни, які ми вносимо в застосовні плати чи тарифні плани, можуть набути чинності негайно.

Продавець може прийняти або відхилити запропоновані зміни до цих Умов ZEN до того, як вони набудуть чинності. Якщо продавець погоджується зі змінами, подальших дій не потрібно, і зміни набудуть чинності на вказану дату.

Якщо продавець повідомить ZEN про свою незгоду із запропонованими змінами, це вважатиметься повідомленням про те, що продавець бажає припинити дію цих Умов в день, коли зміни набудуть чинності, якщо продавець не вкаже іншу дату відповідно до цих Умов.

## 13. Політика конфіденційності ZEN

Ми опрацюємо ваші персональні дані в основному з метою надання послуг і виконання зобов'язань, що випливають із положень законодавства. Детальну інформацію про цілі опрацювання, правила, які ми застосовуємо, і ваші права можна знайти в нашій [Політиці конфіденційності](#).

## 14. Прикінцеві положення

Увесь текст цих Умов ZEN, а також будь-яка похідна документація складені англійською мовою. Ці Умови ZEN можуть бути перекладені іншими мовами; однак у випадку будь-яких розбіжностей між оригінальним текстом та перекладеними версіями версія англійською мовою має перевагу.

ZEN і продавець підтверджують, що кожна зі сторін має всі дозволи та ліцензії, необхідні відповідно до чинного законодавства для виконання цих Умов.

ZEN у всіх випадках виступає незалежною стороною і не контролює та не несе відповідальності за товари та послуги, оплачені за користування послугами ZEN. ZEN не несе відповідальності за здійснення будь-яких транзакцій, укладених між покупцем, продавцем або будь-якою іншою стороною та вами, якщо інше не зазначено в окремих угодах між продавцем і ZEN.

Продавець не має права передавати свої права та обов'язки, що випливають із цих Умов, третім особам без попередньої письмової згоди ZEN. ZEN залишає за собою право передавати свої права та обов'язки відповідно до цих Умов третім особам у будь-який час без згоди продавця, за умови, що така передача не суперечить законодавству.

Якщо будь-яке положення цих Умов буде визнано недійсним, це не вплине на дійсність інших положень або інших угод між продавцем і ZEN.

Ці Умови ZEN публікуються на вебсайті ZEN англійською та будь-якими іншими мовами (за наявності перекладу). Копія цих Умов доступна для завантаження з нашого вебсайту за посиланням <https://www.zen.com/terms-and-conditions/>.