



Умови ZEN для користувачів-фізичних осіб

Редакція 1.11

Опубліковано 04.04.2024 р.

1. Що я можу знайти в цьому документі?

У цьому документі визначаються положення й умови для вас («ви» та «вас» у різних відмінкових формах) як фізичної особи під час використання послуг та функцій UAB ZEN.COM, як описано в цьому документі (у чинній редакції). Якщо ви використовуєте послуги ZEN для свого бізнесу, ознайомтеся з Умовами для бізнес-користувачів.

Коли ви відкриваєте рахунок у ZEN, ви укладаєте 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).

Умови, викладені в цьому документі, становлять основний договір між вами та 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 вашої зручності та не повинні вважатися обов'язковими для виконання.

У цьому документі ви можете знайти наступну інформацію:

- Як створити рахунок ZEN
- Що ви можете робити зі своїм рахунком
- Як ви можете здійснювати транзакції, використовуючи свій рахунок
- Коли і як ви можете скасувати транзакцію та подати запит на повернення коштів
- Що робити, якщо у вас виникли проблеми, пов'язані з послугами ZEN
- Як забезпечити безпеку свого рахунку
- Як закрити свій рахунок
- Як зв'язатися із ZEN

Якщо ви хочете дізнатися про інші продукти ZEN і ознайомитися з умовами, що застосовуються до них, перейдіть за посиланням: <https://www.zen.com/terms-and-conditions/>

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 за посиланням: <https://www.lb.lt/en/>

Отримавши членство в ZEN і використовуючи ZEN, ви можете:

- 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

З вас стягуватиметься плата залежно від вибраного тарифного плану. Плата за тарифним планом може стягуватися щомісяця, щокварталу чи щороку, залежно від виду тарифного плану. Тарифні плани й те, що вони включають, а також будь-які додаткові плати, які можуть застосовуватися, можна знайти на [сторінці з цінами](#). З вас може стягуватися додаткова плата за послуги, які не покриваються вашим тарифним планом, або послуги, які ви використали понад щомісячний безкоштовний ліміт. Додаткові плати завжди відобразатимуться у вашому застосунку ZEN до того, як ви схвалите відповідну дію.

У вас також є можливість скасувати підписку на тарифний план, звернувшись до ZEN або скориставшись кнопкою «скасувати підписку» в мобільному застосунку ZEN. Якщо ви скасуєте підписку, ви не отримуватимете щомісячного безкоштовного ліміту на послуги, які є платними. У цьому випадку з вас стягуватиметься плата за всі послуги на основі тарифів, які були вам запропоновані. Якщо ви відмовитесь від підписки протягом 3 місяців, ваш рахунок може бути призупинено чи припинено ZEN без попереднього додаткового повідомлення.

Щомісячна плата за тарифним планом та інші платежі будуть автоматично списуватися з ваших рахунків. Ми можемо списувати з ваших рахунків належні платежі чи збори в 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, змінити ваш тарифний план на безкоштовний, забезпечити оплату за допомогою примусового стягнення боргу та використати інші засоби правового захисту.



3. Як скористатися послугами ZEN

Щоб користуватися нашими послугами, ви повинні зареєструвати й відкрити рахунок ZEN. Ви можете мати лише один рахунок ZEN одночасно.

Щоб подати заявку на відкриття рахунку ZEN, необхідно виконати лише дві вимоги:

1. вам має виповнитися 18 років;
2. ви маєте бути резидентом однієї з зазначених [тут](#) країн

Якщо ви подаєте заявку на відкриття рахунку, нам потрібно буде підтвердити вашу особу. Ми робимо це за допомогою автоматичної перевірки фотографії вашого дійсного посвідчення особи, посвідчення водія, паспорта чи посвідки на проживання та зіставлення її з фотографією вашого обличчя. Ми можемо не мати змоги прийняти певні документи в якості підтвердження особи, залежно від країни їх видачі. Ви будете проінформовані про те, які документи можуть бути прийняті, під час подання заявки. Ми також можемо попросити вас надіслати нам додаткові копії чи скани певних документів до або після реєстрації рахунку ZEN. Ознайомтеся з нашою [Політикою конфіденційності](#), щоб дізнатися більше про те, як ми збираємо й обробляємо вашу інформацію та що ми з нею робимо.

Якщо ти користуєшся нашими послугами через партнерів ZEN, які володіють твоїми підтвердженими ідентифікаційними даними, можливо, тобі доведеться виконати верифікацію обличчя під час входу в мобільний застосунок ZEN. Це дозволить тобі скористатися повним спектром наших послуг, доступних для тебе, і з цього дня з тебе почне стягуватися щомісячна плата відповідно до обраного тарифного плану.

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

Якщо термін дії документа, який ви надали ZEN, закінчується, ви повинні надати ZEN новий дійсний документ.

Ми можемо відхилити вашу заявку на реєстрацію, якщо в нас є вагомі причини для цього. Ми не зобов'язані повідомляти вам причини такої відмови, а в деяких випадках нам заборонено це робити через нормативні вимоги.

Реєструючись, ви підтверджуєте, що дані, надані під час реєстрації, є актуальними й правильними. Якщо будь-яка інформація, яку ви надаєте нам під час реєстрації, зміниться після створення рахунку, ви повинні повідомити нас про це якнайшвидше.

4. Рахунок ZEN та застосунок ZEN

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

Коли ви отримуєте гроші на свій рахунок ZEN, компанія ZEN випускає для вас електронні гроші на ту ж вартість. Ви можете зберігати електронні гроші на своєму рахунку ZEN і



використовувати рахунок ZEN для інших платіжних послуг, які будуть описані нижче. Ви зможе зберігати гроші в різних валютах, які ми пропонуємо. Тут наведено поточний [список доступних валют](#).

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

5. Транзакції ZEN

Кожного разу, коли ви надсилаєте та/або отримуєте гроші, обмінюєте валюту або використовуєте свою картку ZEN для здійснення платежу, ви здійснюєте 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 вашу модель витрат та інші обставини.

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

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

Перелік дозволених юрисдикцій, в які ви може надсилати перекази і з яких ви може отримувати перекази, можна знайти [тут](#).

ZEN зберігає записи про всі ваші транзакції. Ви також можете переглядати їх і завантажувати звіти про рух грошових коштів за допомогою застосунку ZEN.

Ви можете використовувати свій рахунок ZEN для здійснення наведених нижче типів транзакцій:

- **Поповнення рахунку**



Ви може поповнити свій рахунок ZEN за допомогою застосунку ZEN у будь-якій із численних валют, які пропонує ZEN. Існує кілька способів поповнення. Поповнення безкоштовне до ліміту, зазначеного у вашому тарифному плані. Комісія за поповнення (якщо є) відобразатиметься в застосунку ZEN під час здійснення транзакції.

Ви можете поповнити свій рахунок тільки платіжним засобом (наприклад, картою), оформленим на ваше ім'я.

Ви також можете отримувати кошти з джерел за межами ZEN, використовуючи номер IBAN, який відповідає вашому рахунку в потрібній валюті. Такі транзакції не враховуються в вашому ліміті безкоштовного поповнення.

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.

- **Переказ коштів**

Ви можете переказувати кошти на місцевому або міжнародному рівнях зі своїх рахунків ZEN за допомогою кількох способів, зокрема SEPA та SWIFT. Ви можете сплатити комісію за переказ самостійно або розділити її з одержувачем.

Будьте обережні, коли вводите суму транзакції або дані одержувача, і переконайтеся, що одержувач заслуговує довіри. Ви несете відповідальність за те, щоб деталі транзакції були точними. Якщо деталі транзакції неточні або недостатні, транзакція може не відбутися. Якщо ви передумаєте щодо транзакції після того, як переказ буде зараховано банком одержувача, можливо, ви не зможете відкликати переказ й отримати свої кошти від одержувача.

Якщо ви здійснюєте переказ у євро та на рахунок у країні Європейського Союзу, ваш 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 обробки 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. У цих випадках вас попросять сплатити додаткові витрати.



Ви не зможете переказати кошти зі свого рахунку, якщо на вашому рахунку недостатньо наявних коштів для здійснення переказу.

- **ZEN Buddies**

ZEN Buddies — це ще один спосіб переказу коштів, який дозволяє здійснювати перекази іншим користувачам ZEN за допомогою номера телефону, не знаючи фактичного номера їхнього рахунку. Якщо одержувач також є користувачем ZEN, переказ буде миттєво зараховано на рахунок одержувача. Якщо одержувач не є користувачем ZEN, на вказаний вами номер телефону буде надіслано SMS-запрошення. Одержувач зможе отримати доступ до коштів, зареєструвавши рахунок ZEN.

Щоб отримати додаткову інформацію про ZEN Buddies, ознайомтеся з [Умовами ZEN Buddies](#).

- **Здійснення платежів**

Ви можете легко здійснювати платежі за допомогою своєї картки ZEN у будь-якій точці продажу або в Інтернеті. Ви також можете 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, ти отримаєш нагадування про стягнення додаткових коштів на користь третіх сторін.

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

- **Обмін валют**

Ви можете обміняти валюту за привабливими курсами обміну. Вибирайте валюту, доступну на вашому рахунку. Обмін валюти відбувається миттєво, якщо у вас достатньо коштів на момент транзакції.

Якщо у вас недостатньо коштів для вчинення транзакції або суми платежу на вибраному вами рахунку, ZEN автоматично обмінє й зніме необхідну суму з ваших інших валютних рахунків у такому порядку: євро, долари США, фунти стерлінгів, злоті.

6. Від'ємний баланс

На рахунку ZEN 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 ви можете понести відповідно до цих умов.



Від'ємний баланс буде автоматично покритий з ваших інших рахунків (див. розділ «Обмін валют» вище) або майбутніх поповнень ваших рахунків.

Якщо ви не покриєте 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, який може бути у вас. Якщо ми відправимо тобі листа з вимогою про сплату прострочених платежів, з тебе буде стягнуто додаткову комісію, залежно від місця твого проживання (6,82 злотих для Польщі; 20 злотих для інших країн).

Якщо в тебе одночасно є ZEN-рахунок фізичної особи і ZEN-рахунок підприємства (в якості фізичної особи-підприємця), ти даєш нам дозвіл на покриття від'ємних балансів та іншої простроченої дебіторської заборгованості твого підприємства з твого рахунку фізичної особи.

7. Як зберегти ZEN у безпеці

Ви повинні 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 крадіжці або несанкціонованому доступу іншими людьми.

Ви повинні 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, 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 й залишити свою скаргу через чат у застосунку, на електронну адресу hello@zen.com або вибравши транзакцію у своєму застосунку ZEN і натиснувши кнопки «ДОПОМОГА» або «Повернути кошти».

Коли ви зв'язуєтеся з нами електронною поштою, будь ласка, надсилайте своє повідомлення з тієї самої електронної адреси, яку ви надали 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 вашої країни проживання, якщо не погоджено інше.



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

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

Якщо ви діяли відповідно до вказаного вище розділу «Як зберегти ZEN у безпеці», але все одно підозрюєте, що транзакцію було здійснено з вашого рахунку ZEN без вашого дозволу, ви маєте 13 місяців із дати транзакції, щоб повідомити нас і надіслати запит на повернення коштів. Якщо ми не виявимо, що ви діяли шахрайським чином або не дотримувалися своїх зобов'язань щодо безпеки, згаданих вище, ми повернемо суму транзакції на ваш рахунок до кінця наступного робочого дня.

- **У мене виникла проблема з оплатою картою ZEN**

- i. *Я дозволив(-ла) платіж за допомогою своєї картки ZEN, але сума платежу не була вказана в той момент, і вона виявилася більшою, ніж я міг (могла) очікувати.*

Якщо одержувач вашого платежу знаходиться в ЄЕЗ, ви можете подати запит на повернення вищезазначених платежів протягом 8 тижнів із дати платежу. Після того, як ви надасте нам усі відповідні документи й інформацію, які підтверджують ці пункти, ми повернемо вам повну суму протягом 10 робочих днів.

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

ZEN пропонує спеціальну послугу обслуговування клієнтів – **ZEN Care**. Щоразу, коли ви використовуєте картку ZEN для оплати товарів чи послуг і вас не влаштовує отриманий товар чи послуга, ви можете зв'язатися з ZEN Care, а не з продавцем. Ми зв'яжемося з продавцем від вашого імені та спробуємо вирішити ваші проблеми напряму з ним.

Звертаючись до ZEN Care, ви надаєте нам дозвіл зв'язатися з продавцем від вашого імені для вирішення вашого з ним спору. Для цього в разі потреби ми можемо попросити вас оформити письмову довіреність.

Кількість скарг, яку може розглянути ZEN Care від вашого імені щомісяця, залежить від вашого тарифного плану.

Незважаючи на те, що ми докладемо всіх зусиль, щоб вирішити вашу проблему швидко й ефективно, ви повинні пам'ятати, що ZEN Care не гарантує, що продавець співпрацюватиме та погодиться повернути кошти.

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

- iii. **Продавець не співпрацює та/або я хочу повернути платіж**

Якщо ви особисто зв'язувалися з продавцем або використовували для цього ZEN Care, але продавець не вирішив вашу проблему задовільно, ви можете подати заявку на повернення



платежу. У цьому випадку ми попросимо вас надати певні документи відповідно до правил повернення коштів платіжної системи. Зверніть увагу, що результат вашого запиту на повернення платежу залежатиме від правил платіжної системи.

- **Я маю скаргу на ZEN**

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

Якщо ми не зможемо надати відповідь на вашу скаргу протягом 15 робочих днів із причин, які не залежать від нас, ми надішлемо вам відповідь із чітким зазначенням причин затримки й новим терміном, до якого ви отримаєте остаточну відповідь. У будь-якому випадку кінцевий термін отримання остаточної відповіді не має перевищувати 35 (тридцяти п'яти) робочих днів. Процедура розгляду скарг безкоштовна.

Якщо ви не задоволені нашим рішенням, ви маєте право подати апеляцію до Банку Литви в письмовій або електронній формі, дотримуючись процедур, описаних на [сайті](#) Банку Литви.

До питань, не вирішених між вами й ZEN, застосовуються закони Литовської Республіки. Суди Вільнюса мають юрисдикцію щодо всіх спорів.

9. Втрата доступу до ZEN

- **Призупинення дії вашого рахунка**

Якщо ви не використовуєте свій рахунок ZEN протягом 6 місяців поспіль, зокрема, не здійснюєте транзакції або не входите в застосунок ZEN, ми можемо призупинити дію вашого рахунку ZEN з міркувань безпеки. У такому випадку ви не зможете здійснювати жодні транзакції. Щоб повторно активувати свій рахунок, зв'яжіться з нами й надайте нам актуальні документи, які дозволять нам повторно активувати ваш рахунок. Протягом періоду призупинення дії з вас 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:

- і. ви неодноразово чи постійно порушуєте застосовні умови ZEN;
- ii. ви надали нам неправдиву або оманливу інформацію чи документацію, або не повідомили нам свої актуальні особисті чи контактні дані, або не надали нам документи та/або інформацію, яку ми просили надати у зв'язку з періодичною перевіркою ваших особистих даних та/або платіжних транзакцій, вчинених протягом зазначеного терміну;
- iii. ви використовували послуги ZEN для злочинної діяльності або порушили застосовні закони чи нормативні акти, особливо щодо протидії відмиванню грошей і фінансуванню тероризму;
- iv. ви використовували 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 зловживаєте системою ZEN, або суттєво порушуєте свої зобов'язання за цими чи будь-якими іншими погодженими вами умовами ZEN;

- v. ви використовували 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. ви не сплачували будь-які суми або не виконували будь-які інші фінансові зобов'язання перед нами своєчасно протягом 2 місяців поспіль;
- vii. ваші дії можуть завдати невиправданої шкоди репутації ZEN або спричинити невиправдані збитки чи грошові санкції для ZEN;
- viii. ви більше не є резидентом однієї з країн, резиденти якої мають право на створення рахунку ZEN;
- ix. виявлено, що ви маєте подвійне членство в ZEN;
- x. ви використовуєте послуги, щоб здійснювати чи отримувати платежі за діяльність, пов'язану з такою, що зазначена в переліку заборонених видів діяльності та країн;
- xi. ви використовуєте рахунок фізичної особи для здійснення підприємницької діяльності (у такому випадку ми можемо попросити вас подати заявку на відкриття бізнес-рахунку);
- xii. ви зловживаєте послугами ZEN (наприклад, замовили необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснили необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
- xiii. ZEN дізнається про вашу смерть, втрату правоздатності, банкрутство чи неплатоспроможність;
- xiv. ZEN отримує юридичне сповіщення щодо наказу про заморожування ваших активів або щодо іншої судової заборони, висунутої третьою стороною;
- xv. безпеку вашого застосунку ZEN чи картки ZEN було порушено, ваші облікові дані для входу було розкрито третім особам або ваші кошти 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 вами. Протягом цього часу ми можемо вирішити, чи хочемо ми припинити призупинення з певними умовами чи без них, або ми можемо вирішити розірвати наш договір.

- **Припинення дії вашого рахунку ZEN**

Ми укладаємо договір на невизначений термін. Він діє доти, доки його не буде припинено вами чи нами. Ви можете розірвати договір у будь-який момент, попередивши про це за один місяць наприкінці місяця. Ви можете надіслати нам запит на припинення дії рахунку через функцію чату або за допомогою кнопки «закрити рахунок» у застосунку ZEN, або надіславши нам електронний лист з адреси, з якої ви зареєструвалися в ZEN, на hello@zen.com. Коли ви звертаєтесь до нас із запитом про припинення дії, ви повинні надати



нам дані рахунку для переказу будь-яких коштів, які можуть залишитися на вашому рахунку в день припинення дії.

Якщо ваш баланс від'ємний на момент вашого запиту про припинення дії рахунку, ZEN може відхилити ваш запит, доки цей від'ємний баланс не буде перекрито.

Якщо ми вирішимо розірвати з вами договір, ми повідомимо вас про це за 60 днів.

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

- i. ви неодноразово чи постійно порушуєте застосовні умови ZEN;
- ii. ви надали нам неправдиву або оманливу інформацію чи документацію, або не повідомили нам свої актуальні особисті чи контактні дані, або не надали нам документи та/або інформацію, яку ми просили надати у зв'язку з періодичною перевіркою ваших особистих даних та/або платіжних транзакцій, вчинених протягом зазначеного терміну;
- iii. ви використовували послуги ZEN для злочинної діяльності або порушили застосовні закони чи нормативні акти, особливо щодо протидії відмиванню грошей і фінансуванню тероризму;
- iv. у нас є підстави вважати, що ви використовували 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 зловживаєте системою ZEN, або суттєво порушуєте свої зобов'язання за цими чи будь-якими іншими погодженими вами умовами ZEN;
- v. ви використовували 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. ви більше не є резидентом однієї з країн, резиденти якої мають право на створення рахунку ZEN;
- vii. виявлено, що ви маєте подвійне членство в ZEN;
- viii. ви використовуєте послуги, щоб здійснювати чи отримувати платежі за діяльність, пов'язану з такою, що зазначена в переліку заборонених видів діяльності та країн;
- ix. ви зловживаєте послугами ZEN (наприклад, замовили необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснили необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
- x. ZEN дізнається про вашу смерть, втрату правоздатності, банкрутство чи неплатоспроможність;
- xi. відповідно до застосовних законів і нормативних актів компанія ZEN зобов'язана припинити відносини з вами;
- xii. ваше членство в ZEN залишається призупиненим довше 6 місяців.

За можливості ми вкажемо причини припинення дії вашого рахунку. Однак, якщо дію вашого рахунку 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 вашому рахунку ZEN залишилися кошти, ми повернемо їх на інший наданий вами рахунок або, у випадку розірвання на підставі пунктів (iii) або (iv) вище, ZEN може повернути кошти на ваш власний рахунок в іншій фінансовій установі. Якщо це можливо, ми повернемо вам решту коштів у валюті відповідного рахунку ZEN. В інших випадках, якщо відшкодування у валюті вашого рахунку ZEN неможливо, ми конвертуємо ваші кошти в євро й перерахуємо їх через доступний канал. Для цієї операції повернення коштів буде застосовано стандартну комісію за переказ. Із вас 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 вас 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 вас про причини призупинення чи припинення співпраці.

Якщо ви не відмовилися від отримання таких електронних листів, ви отримуватимете 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 вами цих умов чи застосованих законів і нормативних актів, ми можемо відобразити ці суми вам або заморозити відповідну частину ваших коштів, доки спір не буде вирішено. Ми також можемо застосовувати процедури стягнення боргів чи інші засоби правового захисту для стягнення таких сум.

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

Якщо на вашому рахунку ZEN 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 вами Загальних умов використання чи 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 форс-мажорні обставини, які знаходяться поза нашим розумним контролем.



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

11. Зв'язок із ZEN

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

Використовуючи наші послуги, ти погоджуєшся і визнаєш, що ZEN чи представники ZEN можуть відправляти тобі електронною поштою юридичні повідомлення, зокрема, листи-вимоги чи листи, пов'язані з судовими чи виконавчими провадженнями (разом – «Юридичні повідомлення»). Юридичні повідомлення, доставлені електронною поштою, вважаються отриманими та чинними з дати відправлення, за умови, що відправник не отримав повідомлення про збій доставки чи інше аналогічне повідомлення про помилку. Електронна адреса, з якої ти зареєструвався у ZEN, вважається дійсною адресою. Ти несеш відповідальність за актуальність електронної адреси і повинен завчасно повідомляти ZEN про її зміну.

12. Зміни в ZEN

У разі будь-яких змін в цих умовах, ми повідомимо вас про них за допомогою електронної пошти або push-повідомлень у застосунку ZEN за 60 днів. Якщо зміни внесені з метою дотримання застосованих законів, правил чи нормативних актів або для внесення незначних змін, які не мають істотного негативного впливу на вас і використання вами послуг ZEN, або зміни вигідні для продавця, такі зміни можуть набути чинності негайно. 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.

13. Політика конфіденційності ZEN

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

