

Умови ZEN для користувачів-фізичних осіб

Редакція 1.2

Дата публікації: 14.11.2024 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

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.

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 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 тарифами](#). 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 відображатимуться 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 залишатиметесь без 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 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, 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 може 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 не маєте бути резидентом однієї із зазначених [тут](#) країн.

Коли 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 їхньої видачі. Ви будете проінформовані про те, які документи можуть бути прийняті, під час подання заявки.

Якщо ви вважаєте, що у вас є законні причини не мати змогу надати запитовані документи, що посвідчують особу, ви можете зв'язатися з нами, надіславши електронний лист на адресу hello@zen.com. У цьому випадку вам слід пояснити у своєму електронному листі причини, чому ви не можете надати документи, що посвідчують особу, необхідні під час реєстрації. Наша команда з реєстрації розгляне конкретні умови, що стосуються вашого випадку, і якщо ми вирішимо, що у вас є вагомі та законні причини, ми надамо вам альтернативні способи підтвердження вашої особи. У таких випадках вам може бути надано додатковий час для надання традиційних форм документів, що посвідчують особу, і до тих пір, поки ви цього не зробите, до використання вами наших послуг можуть застосовуватися певні обмеження.

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 опрацьовуємо вашу інформацію та що ми з нею робимо.

Якщо ви користуєтеся 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 вам скористатися повним спектром наших доступних послуг, і з цього дня з вас 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, закінчився, ви повинні надати ZEN новий дійсний документ.

Ми можемо відхилити вашу заявку на реєстрацію за наявності вагомих причин. Незважаючи на те, що ми завжди документуємо причини такої відмови, ми не зобов'язані розкривати їх вам відповідно до нормативних вимог.

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

4. Рахунок ZEN і 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 саму вартість. Ви можете зберігати електронні гроші на своєму рахунку ZEN і використовувати рахунок ZEN для інших платіжних послуг, які будуть описані нижче. Ви зможете зберігати гроші в різних валютах, які ми пропонуємо. Тут наведено поточний [список доступних валют](#).

Використовуючи застосунок ZEN, ви маєте змогу користуватися різноманітними послугами, залежно від вашого права на них. Такі послуги включають доступ до свого рахунку ZEN, переказ коштів на інші рахунки, обмін валют, перевірку свого балансу та історії транзакцій, зміну номеру телефону чи адреси, замовлення картки ZEN або зміну адреси для її доставки. Застосунок ZEN доступний у Google Play, Huawei App Gallery та 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 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 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.

Ваша здатність 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 ви зловживаєте або недобросовісно використовуєте переваги або рекламні пропозиції, незалежно від того, надаються вони компанією ZEN або третіми особами, використовуючи наші послуги або продукти, ми можемо обмежити ваш доступ до певних послуг. Ці заходи можуть бути необхідними для захисту ZEN та його клієнтів від несприятливих наслідків, таких як збільшення операційних витрат або обмеження транзакцій, накладених іншими фінансовими установами. Вам заборонено надсилати або отримувати перекази до/з країн, зазначених у списку заборонених юрисдикцій, який час від часу оновлюється ZEN.

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 рахунок ZEN продавця для здійснення наведених нижче типів транзакцій:

(a) Поповнення рахунку

Ви можете поповнити свій рахунок ZEN за допомогою застосунку ZEN у будь-якій із численних валют, які пропонує ZEN. Існує кілька способів поповнення. Поповнення є безкоштовним 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 у 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.

(b) Переказ коштів

Ви можете переказувати кошти на місцевому або міжнародному рівнях зі своїх карток 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 передумали 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 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.

Ви не зможете переказати кошти зі свого рахунку, 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, ви визнаєте, 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. Ви несете повну відповідальність за проведення належної перевірки зовнішніх партнерів або служб, які беруть участь в операціях з цифровою валютою.

(c) 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 його рахунок. 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](#).

(d) 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 своїх онлайн-покупок, 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 ви можете побачити символ ZEN Pay – наш спосіб оплати, який працює з QR-кодом ZEN. Вам 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.

(e) 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 здійснення транзакції або платежу на вибраному вами рахунку, ZEN автоматично обмінює й зніме необхідну суму з ваших інших валютних рахунків у такому порядку: євро, долари США, фунти стерлінгів, злоті.

6. Від'ємний баланс

На вашому 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. У разі відсутності достатніх коштів на ваших інших рахунках ZEN для покриття від'ємного балансу, такий від'ємний баланс вважатиметься вашою несанкціонованою заборгованістю перед UAB ZEN.COM.

Ви зобов'язані повністю погасити таку заборгованість протягом 5 днів з моменту її виникнення. Якщо сума, достатня для покриття непогашеного залишку, не буде зарахована на ваш відповідний рахунок ZEN протягом зазначеного періоду, з вас 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 ви зобов'язані 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 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 вашого несплаченого від'ємного балансу. Якщо ми відправимо вам листа з вимогою про сплату прострочених платежів, з вас буде стягнуто додаткову комісію, залежно від місця вашого знаходження (6,82 злотих для Польщі; 20 злотих для інших країн).

Якщо у вас є одночасно і рахунок фізичної особи і бізнес-рахунок (в якості фізичної особи-підприємця), ви надаєте нам дозвіл на покриття від'ємних балансів та іншої простроченої дебіторської заборгованості вашого підприємства з вашого 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 їхній крадіжці або несанкціонованому доступу іншими особами.

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 та залишити свою претензію або скаргу, написавши в чат у застосунку, надіславши електронного листа за адресою hello@zen.com або вибравши відповідну транзакцію у вашому застосунку ZEN і натиснувши «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 країни вашого проживання, якщо не погоджено інше.

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

(a) 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 дозволу останнього, ви маєте 13 місяців із дати транзакції, щоб повідомити нас і отримати 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.

(b) 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 службу обслуговування клієнтів, яка називається **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 напругу 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 покупки, 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.

(c) 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 вашу проблему якомога чіткіше й надайте нам усі відповідні документи (якщо такі є). Ми розглянемо вашу скаргу протягом 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 перевищуватиме 35 (тридцяти п'яти) робочих днів. Процедура розгляду скарг є безкоштовною.

Якщо ви не задоволені нашою відповіддю на вашу скаргу або якщо ми не надамо вам відповідь протягом часу, визначеного у пункті вище, ви маєте право подати скаргу до судів Литовської Республіки або звернутися до Банку Литви відповідно до процедури, визначеної нижче. Ви та ZEN погоджуєтесь, що всі юридичні спори повинні бути спочатку розглянуті окружним судом Вільнюського краю або Вільнюським крайовим судом.

Якщо ви не задоволені нашим рішенням, Ви маєте право скористатися позасудовим врегулюванням спорів і подати скаргу в Банк Литви. Скаргу можна подати до Банку Литви: 1) через електронну систему врегулювання спорів E-Government Gateway; 2) заповнивши форму заяви (доступна за посиланням: <https://www.lb.lt/en/dbc-settle-a-dispute-with-a-financial-service-provider>) і направивши її до Відділу юридичних питань і ліцензування Банку Литви за адресою: Lithuania, Žalgirio St. 90, LT-09303 Vilnius, prieziura@lb.lt або Totorių St. 4 LT-01121 Vilnius, info@lb.lt; 3) заповнивши заяву у вільній формі та надіславши її до Відділу юридичних питань і ліцензування Банку Литви за адресою: Žalgirio St. 90, LT-09303 Vilnius, prieziura@lb.lt або Totorių St. 4 LT-01121 Vilnius, info@lb.lt. Така скарга має бути подана до Банку Литви відповідно до Закону «Про Банк Литви Литовської Республіки» або Закону «Про захист прав споживачів Литовської Республіки», або відповідно до процедури «Позасудове врегулювання спорів між споживачами та учасниками фінансового ринку», затвердженої радою директорів Банку Литви 26 січня 2012 р. № 03-23 (зі змінами та доповненнями). Скаргу можна подати до Банку Литви протягом 1 (одного) року з моменту подачі скарги в ZEN.

9. Втрата доступу до ZEN

(а) Призупинення дії вашого рахунка ZEN

Якщо ви не здійснили жодної успішної транзакції з використанням свого рахунку ZEN або картки ZEN протягом 6 місяців поспіль, ми можемо призупинити дію вашого рахунку ZEN з міркувань безпеки. Щоб повторно активувати свій рахунок, зв'яжіться з нами та 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:

- 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 грошових коштів 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 невинуватеної шкоди репутації ZEN або спричинити невинуватені збитки чи грошові санкції для ZEN;
 - viii. ви більше не є резидентом жодної із 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 транзакціями, пов'язаними з однією із країн зі списку заборонених юрисдикцій;
 - xi. ви використовуєте послуги для здійснення діяльності, пов'язаної з будь-якою діяльністю зі списку заборонених видів діяльності;
 - xii. ви використовуєте рахунок фізичної особи для здійснення підприємницької діяльності (у такому випадку ми можемо попросити вас подати заявку на відкриття бізнес-рахунку);
 - xiii. ви зловживаєте послугами ZEN (наприклад, ви замовили необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснили необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
 - xiv. ZEN дізнався про вашу смерть, втрату правоздатності, банкрутство чи неплатоспроможність;
 - xv. ZEN отримав юридичне сповіщення щодо наказу про заморожування ваших активів або щодо іншої судової заборони, висунутої третьою стороною;
 - xvi. 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.

(b) 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 ми вирішимо розірвати договір із вами, ми повідомимо вас 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 грошових коштів і фінансуванню тероризму;
- iv. 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 жодної із 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 транзакціями, пов'язаними з однією із країн зі списку заборонених юрисдикцій;
- ix. ви використовуєте послуги для здійснення діяльності, пов'язаної з будь-якою діяльністю зі списку заборонених видів діяльності;
- x. ви зловживаєте послугами ZEN (наприклад, ви замовили необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснили необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
- xi. ZEN дізнався про вашу смерть, втрату правоздатності, банкрутство чи неплатоспроможність;
- xii. відповідно до застосовних законів і нормативних актів компанія ZEN зобов'язана припинити відносини з вами;
- xiii. 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 рахунок в іншій фінансовій установі. Якщо це можливо, ми повернемо вам залишок 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. З 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 застосовних законів і нормативних актів, ми можемо показати 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.

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 вами 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 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 цих умов, інших умов ZEN, застосовних до вас, договорів між вами і ZEN або будь-яких застосовних 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 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, ви погоджуєтеся та підтверджуєте, 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 вашу адресу електронної пошти. 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 вами в ZEN, вважається дійсною адресою доставки. Ви повинні 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 вас про них за допомогою електронної пошти або push-повідомлень у застосунку ZEN щонайменше за 60 днів. Зміни до цих умов можуть бути внесені без попереднього повідомлення і набувають 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.

Ви можете прийняти або відхилити запропоновані зміни до цих Умов ZEN до того, як вони набудуть чинності. Якщо ви погоджуєтеся зі змінами, подальших дій не потрібно, і зміни набудуть чинності на вказану дату.

Якщо ви повідомите ZEN про свою незгоду із запропонованими змінами, це вважатиметься повідомленням про те, що ви бажаєте припинити дію цих Умов в день, коли зміни набудуть чинності, якщо ви не вкажете 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.

Ви підтверджуєте, що володієте дієздатністю, необхідною 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 вами та ZEN.

Ви не маєте 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 вашої згоди, 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 вами та ZEN.

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