



## Умови використання карток ZEN

Редакція 1.3.2

Опубліковано 04.04.2024 р.

### 1. Загальні положення

- 1.1. Ці Умови використання карток ZEN визначають положення та умови, що застосовуються до випуску та використання Карток ZEN. Ознайомтеся з [Умовами для користувачів-фізичних осіб](#) (для споживачів) або [Умовами для бізнес-користувачів](#) (для бізнесу), щоб дізнатися про загальні умови, які застосовуються до інших послуг ZEN («Загальні умови»).
- 1.2. Картка ZEN (або «Картка») — це фізична чи електронна дебетова картка зі знаком Mastercard, випущена компанією ZEN власнику картки, яка дозволяє йому здійснювати платіжні доручення на рахунок ZEN, пов'язаний із цією Карткою ZEN, та з такого рахунку.
- 1.3. UAB ZEN.COM («ZEN») — компанія, зареєстрована в Литві за адресою: Lvivo g. 25-104, LT-09320, м. Вільнюс, код юридичної особи 304749651, ліцензія на здійснення операцій з електронними грошима № 35, видана Банком Литви 25 травня 2018 року. ZEN контролюється Банком Литви, розташованим за адресою: Gedimino pr. 6, LT-01103, м. Вільнюс, Литва, тел. +370 800 50 500.
- 1.4. Картки ZEN є власністю ZEN. Ви, як власник картки, отримуєте право використовувати функції, пов'язані з Карткою, відповідно до цих умов.
- 1.5. Кожна Картка ZEN підключена до вашого рахунку ZEN і може використовуватися для здійснення платежів та інших операцій.

### 2. Випуск та доставка вашої Картки ZEN

- 2.1. Ви повинні погодитися з цими Умовами використання карток ZEN і надіслати запит на отримання Картки ZEN, дотримуючись інструкцій у мобільному застосунку ZEN або на вебсайті ZEN (лише для бізнесу).

- 2.2. Щоб мати право на отримання Картки ZEN, ви повинні:
- 2.2.1. бути резидентом чи громадянином країни, що входить до Європейської економічної зони;
  - 2.2.2. мати активний рахунок ZEN;
  - 2.2.3. уважно прочитати ці Умови використання карток ZEN і погодитися з цими;
  - 2.2.4. погодитися сплатити Комісії, пов'язані з випуском і використанням Картки ZEN, доступні на сторінці з цінами (для бізнес-користувачів – для користувачів-фізичних осіб).
- 2.3. Якщо ви використовуєте послуги ZEN як бізнес, представник бізнесу, зареєстрований в ZEN, може подати заявку на отримання Картки від свого імені. Картку буде прив'язано до рахунків ZEN для бізнесу.
- 2.4. Якщо на ваших рахунках ZEN недостатньо коштів для покриття початкових комісій за випуск і доставку Картки, а також за перший місяць обслуговування Картки ZEN, ми не зможемо обробити вашу заявку. Ми можемо прийняти рішення призупинити обробку запиту на отримання Картки, доки у вас не буде достатньо коштів, або відхилити вашу заявку.
- 2.5. Якщо ваш запит на Картку буде успішним і ми схвалимо його, ви зможете почати використовувати свою віртуальну Картку відразу. Якщо ви виберете фізичну Картку, її буде доставлено на вказану вами адресу.
- 2.6. Ти повинен переконатися в тому, що адреса доставки картки є правильною, актуальною та містить всі необхідні дані для доставки поштою. Ти повинен повідомити нас, якщо картка не була доставлена протягом 20 робочих днів з дати прийняття твого запиту на отримання картки, для того, щоб ZEN з'ясувала причину недоставки. Якщо ти не отримав картку протягом 20 робочих днів і повідомив нас про це, доступ до твоєї картки буде заблоковано в цілях безпеки. Ми не несемо відповідальності за помилки або затримки в процесі доставки внаслідок надання недостатньої чи неправильної адреси або інформації щодо доставки. ZEN залишає за собою право стягнути з тебе будь-які додаткові витрати, які можуть виникнути у зв'язку з випуском та/або доставкою нової картки, якщо було вказано неправильну або неповну адресу доставки, особливо у тих випадках, коли внаслідок цього відбулася зміна способу доставки або перевізника..
- 2.7. Ви несете відповідальність за належне знищення й утилізацію будь-яких невикористаних, неактивних або прострочених фізичних Карток таким чином, щоб інформація, яка міститься на картці у фізичному, цифровому та магнітному вигляді, не стала доступною третім особам або вони не змогли нею скористуватися.



### **3. Закінчення терміну дії та відновлення вашої Картки ZEN**

- 3.1. Ваша Картка ZEN дійсна до дати закінчення терміну її дії або доти, доки вона не буде деактивована чи анульована компанією ZEN чи власником картки. Картка ZEN дійсна до останнього дня місяця, зазначеного в терміні дії..
- 3.2. Незважаючи на вищевикладене, ZEN має право назавжди закрити твою віртуальну картку, якщо вона не використовувалася для здійснення схвалених Транзакцій протягом останніх 6 місяців.
- 3.3. Ми автоматично перевипустимо вашу Картку ZEN, якщо:
  - 3.3.1. її термін дії скоро закінчиться;
  - 3.3.2. вона активна або заблокована за вашим запитом; і
  - 3.3.3. вона використовувалася принаймні для однієї транзакції протягом останніх 6 місяців до дати закінчення терміну дії.
- 3.4. Окрім вищезазначеного, ми можемо попросити вас підтвердити актуальну адресу доставки для перевипущених фізичних Карток ZEN. Зверніть увагу, що вашу Картку ZEN не буде перевипущено, якщо ми не зможемо зв'язатися з вами, щоб підтвердити вашу адресу за 1 місяць до закінчення терміну дії відповідної фізичної картки..

### **4. Комісії**

- 4.1. Комісії, пов'язані з випуском і використанням Картки ZEN (якщо застосовно), доступні на сторінці з цінами ([для бізнес-користувачів – для користувачів-фізичних осіб](#)).
- 4.2. Якщо ви наразі використовуєте тарифний план, який надає вам обмежену кількість безкоштовних Карток, зверніть увагу, що Картки, які були обмежені чи деактивовані, зараховуються в цей ліміт. З вас буде стягнуто стандартну комісію за випуск Карток, запит на які ви надсилаєте понад ваш безкоштовний ліміт кількості випуску Карток.
- 4.3. Цим ви надаєте свою безвідкличну згоду компанії ZEN на автоматичне списання комісії з ваших рахунків ZEN або, якщо коштів на цих рахунках недостатньо для покриття зазначених комісій, ми можемо вимагати сплату комісії безпосередньо від вас.
- 4.4. Ми залишаємо за собою право деактивувати, заблокувати чи видалити Картку ZEN і послуги, пов'язані з нею, якщо ви не забезпечили вчасну оплату комісі.

### **5. Використання вашої Картки ZEN**



- 5.1. Після того, як ваша Картка буде доставлена, перевірте, чи правильно вказано інформацію на ній. Якщо будь-яка інформація на Картці є неправильною, утримайтеся від використання Картки та негайно зв'яжіться з нами. Після цього ти повинен активувати Картку, правильно виконавши покрокові дії в мобільному застосунку ZEN, або здійснивши покупку у торгово-роздрібній мережі із введенням PIN-коду.
- 5.2. Ти також можеш вносити готівку на картку за допомогою партнерської мережі банкоматів у твоєму регіоні, використовуючи фізичну, віртуальну або токенизовану ZEN-картку. Ви також можете використовувати картку у відповідних банкоматах із знаком прийняття Mastercard для зняття готівки, а також використовувати додаткові функції, як-от перегляд балансу рахунку ZEN, пов'язаного з вашою картою ZEN, або зміна PIN-коду.
- 5.3. Ви також можете вносити готівку, використовуючи партнерські мережі банкоматів у своєму регіоні. Ви можете перейти за [цим посиланням](#), щоб дізнатися, якими банкоматами ви можете користуватися. Щоденний ліміт поповнення Картки ZEN становить 60 000 польських злотих. Поповнити рахунок можна лише через банкомат польськими злотими (PLN).
- 5.4. Ви можете використовувати Картку за умови, що доступний позитивний баланс на пов'язаному рахунку ZEN є достатнім для покриття суми платіжної операції та відповідних комісій (якщо такі є).
- 5.5. Ми встановимо рекомендований щоденний ліміт зняття готівки для зняття готівки з використанням Картки. Ми також встановимо рекомендований щоденний ліміт купівель, який застосовуватиметься до POS-транзакцій та онлайн-транзакцій, зокрема замовлення за допомогою пошти й телефону. Ви можете змінити ці ліміти в мобільному застосунку ZEN. ZEN також має право в односторонньому порядку змінювати ці ліміти на власний розсуд із міркувань безпеки та повідомляти вас, як тільки це буде практично можливо для ZEN.
- 5.6. Ви повинні тримати Картку подалі від електромагнітних полів і фізичних пошкоджень, зокрема від надмірного тепла або механічних пошкоджень.
- 5.7. Ви несете відповідальність за те, щоб Картка не використовувалася третіми особами.
- 5.8. Ви маєте право вилучити та/або знищити свою Картку й припинити застосування цих Умов використання карток протягом 14 днів після доставки Картки, за умови, що ви не користувалися Карткою. У цьому випадку з вас будуть стягуватися витрати на виготовлення й доставку картки, і вони можуть бути списані з будь-якого з ваших рахунків ZEN.



- 5.9. ZEN не зможе виконати транзакцію за вашою карткою, якщо:
  - 5.9.1. ваш рахунок ZEN заблоковано, призупинено чи припинено;
  - 5.9.2. вашу Картку заблоковано, деактивовано чи анульовано;
  - 5.9.3. перевищено ліміт Картки;
  - 5.9.4. на підключених рахунках ZEN недостатньо коштів;
  - 5.9.5. є інші причини, що впливають з умов або законів, які застосовуються до вас.

## **6. PIN-код**

- 6.1. Вам буде запропоновано встановити PIN-код, коли ви подасте запит на випуск Картки відповідно до розділу 2 вище. Ви можете змінити чи перевірити свій PIN-код у будь-який час у мобільному застосунку ZEN. Крім цього, ти можеш змінити свій PIN-код у будь-якому банкоматі, який підтримує таку функцію.
- 6.2. Ви повинні ввести PIN-код, щоб користуватися певними функціями Картки ZEN, зокрема послугами, доступними у відповідних банкоматах і точках продажу. Деякі послуги можна використовувати без введення PIN-коду, якщо безконтактні функції дозволені компанією ZEN і Користувачем.
- 6.3. Картка буде тимчасово заблокована до наступного дня (до 00:01), якщо PIN-код буде введено неправильно 3 (три) рази поспіль.
- 6.4. З міркувань безпеки ви не маєте повідомляти свій PIN-код або інші дані картки, як-от номер вашої Картки або CVC, нікому, навіть працівникам ZEN. PIN-код не можна зберігати разом із Карткою, вказувати на Картці чи записувати, зберігати на фізичному чи електронному носії. Не можна надавати третім особам можливість отримати PIN-код через подібні навмисні дії з вашого боку.

## **7. 3D Secure**

- 7.1. В якості додаткового заходу безпеки ZEN дозволяє власникам карток використовувати технологію 3D Secure для безпечної автентифікації транзакцій за карткою в мережі Інтернет в межах фактичної та технічної доступності системи 3D Secure..
- 7.2. При застосуванні технології 3D Secure власник картки зможе підтвердити платіжне доручення, здійснене з використанням ZEN-картки, наступним чином:
  - 7.2.1. шляхом підтвердження отриманого push-сповіщення в мобільному застосунку ZEN; або



- 7.2.2. шляхом введення спеціального одноразового пароля («ОТР»), надісланого в SMS-повідомленні на номер мобільного телефону власника картки, належним чином зареєстрований у ZEN.
- 7.3. ZEN не несе відповідальності за шкоду або збитки, які можуть виникнути в разі використання неуповноваженою третьою стороною push-сповіщення або отримання нею доступу до ОТР-паролю внаслідок того, що мобільний пристрій власника картки було загублено, викрадено, або передано третій стороні.
- 7.4. Під час процесу автентифікації ZEN проводить перевірку рахунку, щоб забезпечити успішне здійснення твого платежу. Вона передбачає перевірку наявності достатніх коштів на твоєму рахунку або статусу твоєї картки на предмет дозволу на здійснення подальших платежів. Перш ніж перейти до здійснення платежу із технологією 3D Secure, ми покажемо виявлені проблеми, пов'язані з недостатньою кількістю коштів або платіжними обмеженнями, в межах застосунку.
- 7.5. Твій баланс визначається сумою коштів на твоїх основних рахунках (тобто рахунках у таких валютах: PLN, USD, GBP, EUR). Будь-яка нестача коштів розраховується на основі різниці між доступною сумою у валюті рахунку та сумою у валюті платежу. Якщо валюта платежу відрізняється від доступних валют у застосунку, ми покажемо еквівалентну суму у валюті картки.
- 7.6. ZEN пропонує додаткову можливість поповнення твого рахунку або обміну валют між твоїми рахунками для здійснення транзакції. Будь-які пов'язані з цим комісії будуть розраховані і показані до того, як ти вирішиш здійснити платіж.
- 7.7. ZEN має право відмовити у способі оплати, якщо власник картки не використовує технологію 3D Secure, незважаючи на те, що на момент автентифікації вона була доступною.

## **8. Авторизація**

- 8.1. Ви можете авторизувати транзакцію за допомогою своєї Картки ZEN в Інтернеті, у торгових точках, відповідних фінансових установах, банкоматах та на інших пристроях, позначених знаком Mastercard.
- 8.2. Щоб авторизувати онлайн-транзакції за допомогою Картки, вас попросять надати конфіденційні дані вашої Картки, як-от номер вашої Картки, CVC, термін дії та, в деяких випадках, повне ім'я власника картки. Якщо 3DS увімкнено, вам також буде запропоновано виконати процедури безпеки, описані в розділі 10 нижче.
- 8.3. Успішна онлайн-авторизація транзакції заблокує відповідні кошти на вашому рахунку ZEN. Ви зобов'язані підтримувати достатню кількість коштів на своєму



рахунку ZEN для покриття всіх транзакцій, зокрема тих, які були авторизовані в режимі офлайн. Заблоковані кошти будуть списані з вашого рахунку в день розрахунку.

- 8.4. Якщо на пов'язаному рахунку ZEN недостатньо коштів для здійснення транзакції за картою, решта суми, необхідної для завершення транзакції, автоматично конвертується з твоїх інших рахунків ZEN за умови наявності коштів на цих рахунках. Конвертація здійснюється відповідно до Загальних Умов, що застосовуються до тебе (див. Розділ 1 вище).
- 8.5. У разі необхідності конвертації будь-якої іншої валюти ми будемо використовувати обмінний курс MasterCard, чинний на момент авторизації. Якщо транзакцію за картою було здійснено з авторизацією в режимі офлайн, конвертацію буде виконано на основі обмінного курсу, чинного на момент отримання розрахунку від MasterCard.
- 8.6. Якщо для авторизації додатково потрібні PIN-код та/або підпис, авторизація не буде завершена, доки вони не будуть введені/проставлені відповідно.
- 8.7. Авторизація також містить чітку згоду на обробку, передачу й зберігання ваших персональних даних, необхідних для виконання платіжного доручення компанією ZEN.

## **9. Розрахунки**

- 9.1. Платіжні доручення, успішно виконані за допомогою Картки, здійснюються в момент їх отримання компанією ZEN.
- 9.2. Транзакції здійснюються без додаткової конвертації валюти за умови, що ви підключили картку до рахунку ZEN у тій самій валюті, що й транзакція, і у вас є достатні кошти на цьому рахунку ZEN на момент її отримання компанією ZEN. В іншому випадку суму транзакції буде конвертовано у валюту країни вашого громадянства. Якщо ви маєте польське громадянство, транзакції за вашою картою будуть здійснюватися в польських злотих. Транзакції за Картками Користувачів, які мають британське громадянство, здійснюватимуться у фунтах стерлінгів. Усі інші Користувачі здійснюють розрахунки за Карткою ZEN у євро.
- 9.3. Якщо платіжне доручення здійснюється через банкомат, оператор банкомату може стягнути з вас додаткові комісії. Такі відрахування не залежать від ZEN. Оператор банкомату зобов'язаний повідомити вас про такі комісії до підтвердження платіжного доручення.



9.4. Якщо ZEN не отримає транзакцію від Mastercard для розрахунку протягом прийняттого періоду часу, суму транзакції, яка була заблокована на рахунку ZEN, може бути вивільнено. Зверніть увагу, що це не звільняє вас від обов'язку сплатити повну суму транзакції.

## 10. Безпека карток

10.1. Якщо ви дізнаєтеся про будь-яку втрату, крадіжку чи незаконне привласнення Картки чи інше несанкціоноване використання Картки, даних Картки чи PIN-коду, ви повинні негайно повідомити про це ZEN. Ви можете тимчасово заблокувати чи вилучити свою Картку. Ви можете повторно активувати заблоковані Картки пізніше. Вилучені Картки анулюються (обмежуються) на невизначений термін і безповоротно. Ви повинні переконатися, що належним чином знищили всі фізичні картки, які були вилучені.

10.2. Ви повинні негайно повідомляти відповідні місцеві органи влади про будь-яку втрату чи крадіжку, або про несанкціоноване чи шахрайське використання Картки.

10.3. Якщо інше не зазначено в умовах ZEN, що застосовуються до вас, ви повинні нести всі втрати й збитки, пов'язані з будь-якими несанкціонованими транзакціями, здійсненими з використанням Картки, за умови, що ці втрати та збитки були понесені внаслідок ваших шахрайських чи вкрай недбалих дій або бездіяльності відповідно до застосовного законодавства або умов ZEN.

10.4. Ми маємо право тимчасово або назавжди заблокувати чи вилучити Картку, якщо:

10.4.1. вважаємо це за необхідне з міркувань безпеки, які можуть бути пов'язані чи не пов'язані з вами.

10.4.2. ваша віртуальна картка не використовувалася протягом останніх 6 місяців..

Ви будете проінформовані про таку подію, як тільки це буде можливо.

10.5. Ми маємо право на власний розсуд відкликати й заблокувати Картку або назавжди обмежити її використання, якщо:

10.5.1. її подальше безпечне використання вважається неможливим;

10.5.2. у нас є законні підстави для припинення дії без попередження і така дія є виправданою з огляду на об'єктивні причини у зв'язку з безпекою Картки, або якщо є будь-які підозри щодо будь-якого несанкціонованого чи шахрайського використання Картки чи її даних.

10.6. Ми можемо розблокувати Картку, коли зникнуть причини для блокування. Ми повідомимо вас про блокування/розблокування Картки якнайшвидше.





## 11. Прикінцеві положення

- 11.1. Правила про зміну Загальних умов також застосовуються до Умов використання карток. Щоб отримати додаткову інформацію, ознайомтеся із Загальними умовами.
- 11.2. Скасування або закінчення терміну дії вашої Картки(-ок) ZEN не припиняє автоматично дію цих умов. Однак усі ваші Картки ZEN буде негайно анульовано, якщо ваш рахунок ZEN буде припинено або будь-яка з відповідних умов ZEN (Загальні умови або Умови використання карток) стане незастосовною для вас із будь-якої причини.
- 11.3. Порядок вирішення спорів і розгляду скарг передбачено Загальними умовами.

