

Умови електронної комерції ZEN

Редакція 1.9.2

Дата публікації: 14.11.2024 р.

1.	Визначення.....	3
2.	Загальні положення	12
3.	Опрацювання платежів.....	13
4.	Реєстраційні дані продавця та належна перевірка	13
5.	Доступність Способів оплати	14
6.	Перевірка на шахрайство	15
7.	Обов'язки продавця	15
8.	Повторювані транзакції	23
9.	Авторизація та кліринг.....	25
10.	Розрахунок	25
11.	Ціноутворення	27
12.	Комісії та оплата	27
13.	Гарантійний платіж.....	28
14.	Податки	29
15.	Інтеграція API та Програмного забезпечення.....	31
16.	Доступність сервісу	31
17.	Повернення платежів і повернення коштів.....	32
18.	Аудит	33

19.	Права власності	33
20.	Конфіденційність	34
21.	Захист даних	36
22.	Строк дії	36
23.	Припинення	36
24.	Відповідальність	38
25.	Відшкодування збитків та штрафи	39
26.	Маркетинг і торгові знаки	40
27.	Внесення змін до Умов електронної комерції	41
28.	Підтримка клієнтів і вирішення спорів	42
29.	Прикінцеві положення	43



1. Визначення

У цих Умовах електронної комерції застосовуються наведені нижче визначення:

3D Secure	Останні застосовні версії протоколів безпеки, відповідно розроблені та/або прийняті компаніями Visa International Inc. (Visa), MasterCard International Inc. (MasterCard) або EMVCo LLC, які забезпечують безпроблемну автентифікацію споживачів і дозволяють споживачам автентифікувати себе в емітента картки під час здійснення купівель у сфері електронної комерції за відсутності картки (CNP).
Власник рахунку	Особа, уповноважена використовувати Спосіб оплати.
Еквайр	Фінансова установа, уповноважена Постачальником способу оплати пропонувати використання Способів оплати Продавцям із метою прийняття Транзакцій і їхнього пересилання Постачальникам способів оплати або Банкам-емітентам, а також збору та розрахунку отриманих коштів із Продавцем.
ПВК	Протидія відмиванню коштів.
API	Інтерфейс, що надається Продавцю для забезпечення безпечної онлайн-передачі Платіжних реквізитів.
Авторизація	Дозвіл, наданий Власнику рахунку (або Продавцю від імені Власника рахунку) Постачальником способу оплати або Емітентом на використання Способу оплати як засобу оплати Послуги чи Продукту продавця.
Робочий день	Будь-який день, окрім суботи чи неділі, коли працюють банки в Литві.
Кліринговий період	Період, протягом якого Авторизована транзакція може пройти процедуру клірингу згідно з відповідним Способом оплати.



Кліринг	Підтвердження Продавцем (або від його імені) Еквайрові, що Транзакція, на яку Продавець отримав Авторизацію, має бути виконана, а з Рахунку Власника рахунку має бути фактично стягнута плата за Транзакцію.
Транзакція кешбеку	Операція купівлі, під час якої Власник картки вирішує, окрім оплати товарів, послуг чи того й іншого, отримати грошові кошти.
Картка	Платіжна картка, пристрій чи будь-який інший електронний чи віртуальний продукт або рахунок, який дає змогу здійснити Транзакцію, випускається Емітентом і має один із знаків, що належать Постачальнику способу оплати.
Платіжна система	Visa, MasterCard або інші подібні платіжні системи, які опрацьовують платежі між Еквайрами й Емітентами за допомогою відповідних Карток.
Дані картки	Інформація, витиснена чи надрукована на лицьовій та/або зворотній стороні картки, зокрема номер, термін дії, CVV/CVC, CVV2/CVC2 Картки.
Власник картки	Особа, яка на законних підставах володіє Карткою та має право використовувати Картку, а також, якщо це вимагається Карткою, чий підпис як авторизованого користувача проставлено на Картці.
Повернення платежу	Успішне повернення суми Транзакції Емітентом Еквайрові.
Транзакція CNP або Транзакція без використання картки	Транзакція, ініційована без фізичної присутності Держателя картки в точці продажу та під час Транзакції.
Конфіденційна інформація	Уся інформація, письмова чи усна, зокрема фінансова звітність, бізнес-плани, фінансові прогнози, комерційні



таємниці, внутрішня фінансова, операційна, стратегічна інформація або будь-яка інша інформація, яка, враховуючи обставини й характер розкриття, має розумно визнаватися конфіденційною, а також запланована транзакція чи статус транзакції по відношенню до будь-якої минулої, теперішньої чи майбутньої комерційної діяльності такої сторони.

Курс обміну валют

Курс обміну іноземної валюти, застосовний на момент Розрахунку або Транзакції (залежно від обставин) на основі довідкових курсів, доступних за адресою openexchangerates.org/

Дата доставки

Дата доставки відповідного Продукту продавця та/або Послуги продавця одержувачу, визначеному Власником рахунку.

Сума, що очікує доставки

Загальна сума, що відповідає Авторизованим транзакціям, Транзакціям, що пройшли процедуру клірингу, та/або Проведеним транзакціям відповідного Продавця в певний час, на яку Продукти продавця та/або Послуги продавця не були доставлені відповідним Власникам рахунків або одержувачам, визначеним Власниками рахунків на той час та/або щодо якої права Власника рахунку на повернення або на скасування замовлення згідно з положеннями та умовами Продавця та/або застосовним законодавством ще не втратили чинності.

Дата набрання чинності

Дата, на яку уповноважені представники обох Сторін підписали Договір із продавцем, а Реєстраційні дані були надані Продавцем у спосіб, який є задовільним і достатнім



	для компанії ZEN, щоб надавати Послуги, залежно від того, що настане пізніше.
Комісії	Будь-яка комісія чи збір, які можуть бути застосовані відповідно до Договору з продавцем.
Штраф	Будь-яка сума або штраф, підвищена плата за обслуговування або інші додаткові платежі (зокрема будь-які пов'язані витрати), які прямо чи опосередковано стягуються із ZEN Постачальниками способів оплати та/або Еквайрами в результаті ситуацій, зокрема, окрім іншого, ймовірного порушення Правил використання способів оплати, Договору з продавцем або застосовного законодавства Продавцем або спричинених Продавцем, надмірних рівнів Шахрайства або надмірних рівнів Повернення платежів.
Емітент	Установа, яка видає чи надає Способи оплати Власнику рахунку та чия назва відображається на Картці чи у виписці з банківського рахунку як Емітента або яка вступає в договірні відносини із Власником рахунку щодо Способу оплати.
Знак Mastercard	Назви, емблеми, комерційні найменування, логотипи, товарні знаки, знаки обслуговування, торговельні позначення та інші позначення, символи та знаки, якими Mastercard International Incorporated, Maestro International Inc. або їхні дочірні компанії чи філії володіють, управляють, ліцензують або контролюють іншим чином.
Продавець	Юридична чи фізична особа, яка діє в комерційних цілях для укладення Договору з продавцем із компанією ZEN і для якої ZEN опрацьовує Транзакції, пов'язані з Послугою продавця та/або Продуктами продавця.

Договір із продавцем	Договір, підписаний між ZEN і Продавцем для надання Послуг Продавцю, який складається з останньої опублікованої редакції цих Умов електронної комерції та всіх змін до них, Додатків та інших документів, доданих до них шляхом посилання.
Продукт продавця	Продукт, який пропонує Продавець.
Послуга продавця	Послуга, яку пропонує Продавець.
Період утримання гарантійного платежу	Період, протягом якого ZEN утримуватиме Гарантійний платіж після припинення дії Договору з продавцем.
Плата за обслуговування продавця	Відсоток, фіксована комісія або їхнє поєднання, які Продавець сплачує ZEN за використання Способу оплати в кожній Транзакції.
Сторона	ZEN або Продавець, залежно від обставин (разом «Сторони»)
Валюта платежу	Валюта платежу, здійсненого Власником рахунку.
Платіжні реквізити	Реквізити, які надсилаються до Платіжного інтерфейсу разом із Транзакцією, щоб дозволити опрацювання відповідної Транзакції та здійснити перевірки на шахрайство, зокрема Дані картки, дані Власника рахунку, відповідні дані автентифікації та сума платежу.
Платіжний інтерфейс	Електронний інтерфейс (зокрема API), що дозволяє Продавцю передавати Платіжні реквізити для окремих Транзакцій компанії ZEN.
Спосіб оплати	Спосіб оплати, що приймається компанією ZEN, який можуть використовувати Власники рахунків для здійснення Транзакцій із Продавцями.
Постачальник способу оплати	Сторона, яка надає та/або регулює відповідний Спосіб оплати, зокрема Платіжні системи.



Правила використання способів оплати	Останні й застосовні редакції будь-яких регламентів, правил, положень, операційних норм, процедур та/або відмов, виданих Постачальниками способів оплати, зокрема VISA та Mastercard, з усіма змінами та доповненнями, яких Продавець повинен дотримуватися під час використання відповідного Способу оплати.
PCI DSS	Стандарти безпеки даних індустрії платіжних карток; остання застосовна редакція правил щодо безпеки платіжних карток, розроблена Радою зі стандартів безпеки індустрії платіжних карток, призначеною фінансовими організаціями для стандартизації питань, пов'язаних із захистом даних Власників карток, опублікована за посиланням: http://www.pcisecuritystandards.org .
Список заборонених юрисдикцій	Остання онлайн-версія списку юрисдикцій, доступного за посиланням https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/prohibited_jurisdictions.pdf , який може оновлюватися ZEN час від часу.
Повторювана транзакція	Транзакція із серії транзакцій, для якої використовуються збережені облікові дані, і яка являє собою дозвіл Власника картки Продавцю на ініціювання майбутніх Транзакцій від імені Власника картки для придбання товарів чи послуг. Повторювані транзакції зазвичай опрацьовуються через фіксовані регулярні проміжки часу (не більше одного року між Транзакціями).
Сторінки перенаправлення платежів	Сторінка, яка включає Платіжний інтерфейс і на яку Власник рахунку перенаправляється з вебсайту Продавця з метою завершення Транзакції.



Повернення коштів	Повне або часткове анулювання Транзакції, яка вже була опрацьована, в результаті чого кошти або їхня частина відшкодовуються Власнику рахунку за ініціативою чи запитом компанії ZEN і Продавця, або Власника картки / Власника рахунку і компанії ZEN, або Власника картки / Власника рахунку та Продавця, залежно від обставин.
Реєстраційні дані	Будь-яка інформація та документація, пов'язана з Продавцем (зокрема інформація про його акціонерів і кінцевих бенефіціарних власників), необхідна ZEN для виконання застосовних правил, законів і нормативно-правових актів, зокрема, окрім іншого, тих, що стосуються протидії відмиванню коштів і фінансуванню тероризму, а також вимог «Знай свого клієнта» («Знай свого клієнта») Постачальників способів оплати та/або Еквайрів.
Гарантійний платіж	Платіж, здійснений Продавцем шляхом утримання коштів компанією ZEN, які мають бути зараховані Продавцю, та/або окремо перерахований Продавцем на вимогу ZEN як забезпечення в разі Повернення платежів, Штрафів, комісій, що підлягають до сплати компанії ZEN, та/або інших зобов'язань і витрат, понесених у зв'язку з Послугами.
Послуга(-и)	Опрацювання платежів, маршрутизація платежів, Розрахунок та/або інші пов'язані послуги, що надаються компанією ZEN Продавцю згідно з цими Умовами електронної комерції, щоб забезпечити використання Способів оплати Власниками рахунків для оплати Продуктів продавця й Послуг продавця.
Доступність сервісу	Середній мінімальний час безперебійної роботи Платіжного інтерфейсу, описаного в розділі 16 нижче.



Розрахунок	Виплата сум, які компанія ZEN має сплатити Продавцю, у зв'язку з платежами, отриманих ZEN від Постачальників способів оплати або інших Еквайрів за Транзакції, успішно опрацьовані для Продавця, за вирахуванням сум Відшкодувань, Повернень платежів, Комісій та (якщо застосовно) Гарантійного платежу.
Програмне забезпечення	Програмне забезпечення, комп'ютерні програми, код і дані (зокрема Платіжний інтерфейс і API), надані Продавцю з метою надання Послуг.
Умови електронної комерції	Поточна редакція цих положень та умов ZEN, що регулюють використання Послуг, з усіма змінами, які можуть вноситися час від часу.
Транзакція	Будь-яка транзакція між Власником рахунку / Власником картки й Продавцем з використанням Послуг для придбання Продуктів продавця чи Послуг продавця, яка надсилається до компанії ZEN через Платіжний інтерфейс.
Валюта транзакції	Валюта Транзакції, запропонована Продавцем.
Знак прийняття UnionPay	Комбіноване використання логотипу UnionPay, який належить компанії China UnionPay і зареєстрований нею через Управління товарних знаків Державного управління промисловістю та торгівлею Китайської Народної Республіки, а також допоміжних графічних та сценарних символів.
Знаки, що належать Visa	Усі торгові знаки та інші активи бренду (наприклад: анімація, звук, тактильні елементи), що належать компанії Visa International Service Association або будь-якій із її дочірніх компаній та афілійованих осіб, а також дочірнім компаніям та афілійованим особам Visa Inc.



ZEN

Компанія, що надає Послуги згідно з цими Умовами електронної комерції; UAB ZEN.COM, компанія, зареєстрована в Литві за адресою: Lvivo g. 25-104, LT-09320, Vilnius (м. Вільнюс), реєстраційний код юридичної особи 304749651, ліцензія на здійснення операцій із електронними грошима № 35, видана Банком Литви 25 травня 2018 року. Нагляд за діяльністю ZEN здійснюється Банком Литви, який розташований за адресою: Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Литва, тел. +370 800 50 500. Щоб дізнатися більше про Банк Литви, перейдіть за посиланням <https://www.lb.lt/en/>

Рахунок ZEN

Рахунок в електронних грошах, що надається Продавцю компанією ZEN і використовується для здійснення Розрахунків із Продавцем.

Загальні комерційні умови ZEN

Умови, застосовні до створення й використання Рахунків ZEN, доступні за посиланням https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/Terms_and_Conditions_Business.pdf



2. Загальні положення

- 2.1. Ці Умови електронної комерції визначають положення й умови, що застосовуються до збору платежів, розрахунків, а також способів оплати та послуг еквайрингу карток, які надаються Продавцю.
- 2.2. Умови електронної комерції є невід'ємною частиною Договору з продавцем і повинні тлумачитися як доповнення до оригінального Договору з продавцем, укладеного між Продавцем і ZEN.
- 2.3. Якщо контекст не вимагає іншого, усі посилання на Договір із продавцем мають тлумачитися як такі, що включають Умови електронної комерції, а усі посилання на Умови електронної комерції мають тлумачитися як такі, що включають Договір із продавцем.
- 2.4. Як пояснюється в розділі 9.2 нижче, Розрахунки згідно з цими Умовами електронної комерції здійснюватимуться на Рахунки ZEN, створені для Продавця. Умови, що застосовуються до Рахунків ZEN, наведені в Загальних комерційних умовах ZEN.
- 2.5. Послуги надаються компанією UAB ZEN.COM, зареєстрованою в Литві за адресою: L'vivo g. 25-104, LT-09320, реєстраційний код юридичної особи 304749651, ліцензія на здійснення операцій із електронними грошима № 35, видана Банком Литви 25 травня 2018 року.
- 2.6. Якщо не вказано інше, ZEN виступає як Еквайр для Продавця. Якщо контекст не вимагає іншого, посилання на Еквайра включають ZEN.
- 2.7. Нагляд за діяльністю ZEN здійснюється Банком Литви, який розташований за адресою: Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Литва, тел. +370 800 50 500. Щоб дізнатися більше про Банк Литви, перейдіть за посиланням <https://www.lb.lt/en/>
- 2.8. Цим Продавець погоджується з тим, що він діє в комерційних цілях і є юридичною особою або приватним підприємцем (або їхнім еквівалентом), зареєстрованим у юрисдикції, яка не включена до Списку заборонених юрисдикцій.
- 2.9. ZEN і Продавець цим погоджуються, що глава III і 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 Продавця згідно з цими Умовами електронної комерції.



3. Опрацювання платежів

- 3.1. Продавець гарантує, що вся інформація, яка вимагається компанією ZEN щодо Транзакції, буде належним чином надана Продавцем компанії ZEN під час Транзакції. Компанія ZEN не зобов'язана опрацьовувати Транзакцію без отримання всіх даних, які вимагалися від Продавця для завершення Транзакції, а також проведення відповідних перевірок протидії відмиванню коштів та шахрайству. Інформація, яка буде потрібна для Транзакції (або певних типів Транзакцій), буде передана Продавцю електронною поштою або через Платіжний інтерфейс і може змінюватися компанією ZEN час від часу.
- 3.2. Продавець не має права змінювати, підробляти, видаляти чи додавати елементи даних у повідомленнях про Транзакцію, надісланих компанії ZEN для Авторизації та Клірингу.
- 3.3. У випадках, коли ZEN діє як Еквайр або зв'язується зі стороннім Еквайром від імені Продавця, щоб дозволити використання відповідного Способу оплати, Продавець може скористатися послугами узгодження, які дозволять зіставити опрацьовані Транзакції з отриманими сумами Розрахунків від відповідних Еквайрів та/або Постачальників способів оплати. Якщо інше не погоджено компанією ZEN у письмовій формі, у випадках, коли Транзакції здійснюються безпосередньо між Еквайром (окрім ZEN) або Постачальником способу оплати та Продавцем, Продавець не має права на отримання вищезазначених послуг узгодження.
- 3.4. Якщо інше не погоджено в Договорі з продавцем, Продавець перенаправляє всі Транзакції без використання картки Власників карток на Сторінку перенаправленого платежу для опрацювання.
- 3.5. Продавець не має зберігати інформацію про значення верифікації картки 2 (CVV2) після Авторизації.
- 3.6. Останні застосовні редакції протоколів автентифікації 3D Secure мають використовуватися для Транзакцій, які опрацьовуються через Сторінки перенаправлених платежів, якщо це технічно можливо й підтримується відповідним Постачальником платежів або Еквайром.

4. Реєстраційні дані продавця та належна перевірка



- 4.1. Продавець надає Реєстраційні дані на вимогу компанії ZEN під час процедури реєстрації та протягом усього терміну дії Договору з продавцем. Надання Продавцем Реєстраційних даних є попередньою умовою Договору з продавцем. Крім того Продавець повинен надавати Реєстраційні дані у найкоротші терміни, якщо це вимагається компанією ZEN у будь-який час після підписання Договору з продавцем. Продавець цим гарантує, що всі Реєстраційні дані є правильними, дійсними й актуальними.
- 4.2. Продавець повідомляє ZEN про будь-які зміни у своїх Реєстраційних даних у письмовій формі щонайменше за п'ять робочих днів до настання таких змін. Продавець надає супровідну документацію або додаткову інформацію про такі зміни на перший запит від ZEN. Продавець цим надає ZEN та її співробітникам чи підрядникам право проводити додаткові перевірки його кредитоспроможності, біографічних даних та ідентифікаційної інформації, а також кредитоспроможності, біографічних даних та ідентифікаційної інформації його акціонерів, директорів, кінцевих бенефіціарних власників шляхом звернення до відповідних реєстрів та/або державних органів.
- 4.3. Продавці визнають, що від них може вимагатися надати додаткові Реєстраційні дані через зміни у вимогах Постачальника способу оплати або на додатковий запит Постачальника способу оплати до компанії ZEN. Цим Продавець уповноважує компанію ZEN надавати його Реєстраційні дані відповідним Постачальникам способів оплати та Еквайрам, якщо це необхідно.

5. Доступність Способів оплати

- 5.1. ZEN не гарантує доступність Способу оплати для Продавця або що всі Продавці матимуть доступ до однакових Способів оплати. Доступність певного Способу оплати залежить від прийняття й виконання певних правил і вимог ZEN, а також відповідного Постачальника способу оплати та/або Еквайра, який може відкликати таке схвалення на власний розсуд у будь-який момент і без попередження.
- 5.2. Відповідно до вищенаведеного розділу 5.1, вартість Способу оплати (включаючи Картки) може бути узгоджена між ZEN та Продавцем до моменту, коли такий Спосіб оплати стане доступним Продавцю. Доступність Способів оплати для Продавця завжди визначатиметься на розсуд ZEN та/або Постачальників способів оплати. У майбутньому можуть бути надані Додаткові способи оплати. В цьому випадку ZEN опублікує ціни, що застосовуються до таких Способів оплати. Такі нові ціни негайно стануть застосовними для Продавця.



- 5.3. Відповідно до вищенаведеного розділу 5.1, Способи оплати залишатимуться доступними, якщо компанія ZEN на свій розумний розсуд не вирішить, що відбулися суттєві зміни у фінансових обставинах, кредитоспроможності, застосовних правилах чи законах, умовах, витратах чи комісіях відповідного Постачальника способу оплати або Еквайра. У випадку, якщо доступність Способу оплати або Еквайра буде припинено, ZEN якнайшвидше повідомить Продавців електронною поштою; однак, залежно від причини припинення, попереднє сповіщення може бути неможливим.
- 5.4. Подаючи заявку на активацію Apple Pay як Способу оплати, Продавець заявляє, що він ознайомився з останньою редакцією Умов використання інтернет-продавцями платформи Apple Pay, доступною за посиланням <https://developer.apple.com/apple-pay/terms/apple-payweb/>, і приймає її.
- 5.5. Подаючи заявку на активацію Google Pay як Способу оплати, Продавець заявляє, що він ознайомився з останньою редакцією Умов використання Google Pay API, доступною за посиланням <https://payments.developers.google.com/terms/sellertos>, і Політики прийнятного використання Google Pay API, доступної за посиланням <https://payments.developers.google.com/terms/aup>, і приймає її.

6. Перевірка на шахрайство

- 6.1. Щоб забезпечити мінімальний рівень захисту від шахрайства або обмежити кількість Повернень платежів, можуть бути встановлені певні верхні та/або нижні порогові значення конфігурації ризику для прийняття або відхилення Транзакцій, які Продавець не може змінити.
- 6.2. Компанія ZEN має право (але не зобов'язана) призупинити чи скасувати будь-яку Транзакцію, яку вона обґрунтовано вважає ризикованою, шахрайською, незаконною або такою, що суперечить Правилам використання способів оплати. Це не покладає жодної відповідальності на ZEN щодо прийняття чи відхилення Транзакцій. Продавець несе відповідальність за Транзакції, опрацьовані для його Продуктів чи Послуг, і має право скасувати Транзакції, якщо це дозволено правилами відповідного Способу оплати й не суперечить цим Умовам електронної комерції, а також має право скасувати Транзакції після їхньої Авторизації.

7. Обов'язки продавця

- 7.1. Продавець гарантує, що його співробітники, посадові особи, представники, агенти та/або підрядники діють повністю згідно з цими Умовами електронної комерції. Продавець несе відповідальність за дії й бездіяльність своїх співробітників.



- 7.2. Продавець повідомляє ZEN заздалегідь про будь-які суттєві зміни у своєму правовому статусі, фінансових обставинах, кінцевих бенефіціарних власниках, акціонерах, комерційній діяльності, а також у Послугах продавця чи Продуктах продавця.
- 7.3. Продавець гарантує, що він повністю дотримується всіх Правил використання способів оплати, які він використовує для своїх Транзакцій, і всіх відповідних законів у юрисдикції, в якій Продавець здійснює свою діяльність. Продавець регулярно переглядає будь-які зміни, які можуть відбутися в Правилах використання способів оплати або в застосовному законодавстві та забезпечує, щоб його співробітники знали про останні застосовні редакції цих правил чи законів, щоб забезпечити їхнє виконання Продавцем. Продавець негайно припиняє використовувати Спосіб оплати й повідомляє про це ZEN у письмовій формі, коли стане відомо, що він не може гарантувати виконання відповідних Правил використання способів оплати чи застосовного законодавства.
- 7.4. За умови дотримання будь-яких інших прав, які ZEN або Постачальники способів оплати мають відповідно до Договору з продавцем, Правил використання способів оплати або чинного законодавства, у разі виявлення порушення Продавцем Правил використання способів оплати або чинного законодавства, Продавець повинен негайно вжити всіх заходів, яких вимагає ZEN або Постачальники способів оплати, для усунення порушень, а також надати всю можливу інформацію, яку вимагають ZEN або Постачальники способів оплати у зв'язку з такими порушеннями і заходами, вжитими для їхнього усунення.
- 7.5. Продавець не дозволяє використання Послуг третіми особами або використання Послуг для придбання товарів чи послуг, які не є Продуктами продавця або Послугами продавця. Продавець захищає ZEN від будь-яких штрафів, претензій, втрат чи збитків, яких може зазнати ZEN, Продавець та/або будь-яка третя сторона у зв'язку з таким несанкціонованим використанням Послуг.
- 7.6. Продавець не повинен зв'язуватися з Постачальником способу оплати для зміни розрахункового рахунку на рахунок, відмінний від Рахунку ZEN Продавця. В іншому випадку Продавець несе відповідальність за будь-які збитки, втрати й витрати, які можуть виникнути внаслідок цього.
- 7.7. Продавець заявляє й гарантує, що:
- 7.7.1. він не заснований у країні, яка перебуває під санкціями Управління з контролю за іноземними активами (OFAC);



- 7.7.2. він має всі необхідні дозволи, потрібні відповідно до застосовного законодавства й нормативно-правових актів для здійснення своєї комерційної діяльності та операцій у країні, в якій він зареєстрований та здійснює свою діяльність;
- 7.7.3. він дотримується місцевого податкового законодавства й правил і сплачує або сплачуватиме податок на прибуток, який відноситься до Транзакцій у країні (в тій мірі, в якій застосовуються податки), і зареєстрований для стягування (незалежно від того, чи дійсно він повинен стягувати) непрямих податків, зокрема, окрім іншого, податку на додану вартість (ПДВ), податку на товари та послуги, податку з продажу та будь-якого іншого подібного податку, що застосовується до Продавця;
- 7.7.4. положення та умови Транзакцій, встановлені Продавцем, визначають, що Продавець як договірний контрагент споживача (якщо застосовно) підпадає під дію законів і судів країни, в якій Продавець зареєстрований або здійснює свою діяльність.
- 7.8. Продавець повинен переконатися, що Власник картки розуміє, що Продавець несе відповідальність за Транзакцію, зокрема за доставку Продуктів продавця або надання Послуг продавця, які є предметом Транзакції, а також за обслуговування клієнтів і вирішення спорів.
- 7.9. Продавець гарантує, що Послуги використовуватимуться виключно з метою отримання оплати за Послуги продавця або Продукти продавця, які були визначені Продавцем під час реєстрації та процедури «Знай свого клієнта» або будь-якого подальшого перегляду додаткового андеррайтингу / протидії відмиванню коштів / перегляду процедури «Знай свого клієнта». Використання Послуг суворо обмежено цими Продуктами продавця й Послугами продавця. У разі зміни Продуктів продавця або Послуг продавця, про які було повідомлено, або суттєвих змін у їхньому описі, який було надано, Продавець повинен отримати письмовий дозвіл ZEN, перш ніж Послуги можна буде використовувати для цих Послуг продавця і Продуктів продавця.



- 7.10. Продавець не має використовувати Послуги для сприяння оплаті Продуктів продавця та/або Послуг продавця, перелічених у Додатку I до цих Умов електронної комерції, і якщо їхній продаж вважається незаконним у Литовській Республіці, відповідно до застосовних Правил використання способів оплати, або в юрисдикції, (i) звідки надсилаються чи пропонуються Продукти продавця чи Послуги продавця, (ii) куди надсилаються чи пропонуються Продукти продавця чи Послуги продавця, (iii) де буде отримано Розрахунок за такою Транзакцією. ZEN може час від часу вносити зміни до Додатку I на власний розсуд, повідомляючи Продавця письмово або через портал ZEN для продавців. Для уникнення сумнівів, Продавець несе виключну відповідальність за те, щоб використання ним Послуг, а також продаж і купівля Продуктів продавця і Послуг продавця не були обмежені застосовним законодавством або Правилами використання способів оплати. Транзакції мають бути законними як у юрисдикції Власника картки, так і в юрисдикції Продавця.
- 7.11. Послуги ZEN не можуть використовуватися (і Транзакції не можуть подаватися на опрацювання) для передоплати Продуктів продавця і Послуг Продавця, для яких Дата доставки частково або повністю перевищує 12 місяців після дати подання Транзакції на опрацювання.
- 7.12. Продавець гарантує, що наведену нижче інформацію бачать усі Власники рахунків, які опрацьовують Транзакцію без використання картки, на вебсайті Продавця: юридична назва Продавця, повний і точний опис Продуктів продавця та/або Послуг продавця, що пропонуються, політика Продавця щодо повернення товарів/послуг, повернення коштів і доставки, контактні дані Продавця для підтримки клієнтів (зокрема електронна адреса або номер телефону), фізична адреса Продавця, з якої Продавець здійснює свою комерційну діяльність і операції, політика Продавця щодо захисту даних споживачів та вся інша інформація, яка має бути надана Власнику рахунку згідно із застосовним законодавством і Правилами використання способів оплати.



- 7.13. Якщо Продавцю надається Послуга з прийняття Карток Visa для здійснення Транзакцій, Продавець повинен відображати відповідні Знаки, що належать Visa, щоб вказати, які Картки він приймає для оплати. Продавець не має права використовувати Знаки, що належать Visa, у спосіб, який передбачає схвалення будь-якого іншого продукту чи послуги. Продавець гарантує, що будь-який матеріал, на якому з'являються Знаки, що належать Visa, не порушує, не розмиває та не принижує будь-який із Знаків, що належать Visa, продуктів чи послуг Visa та не шкодить репутації чи рейтингу Visa чи рейтингу, пов'язаному із Знаками. Продавець не має права посилається на Visa, заявляючи про відповідність своїх продуктів, послуг, чи неправдиво представляти себе як учасника Visa. Використання чи відображення Знаків, що належать Visa, не надає Продавцю права власності на них чи будь-якої частки участі в них.
- 7.14. Якщо Продавцю надається Послуга з прийняття Карток Mastercard для здійснення Транзакцій, Знаки Mastercard мають бути розміщені на видному місці всюди, де надається цей спосіб оплати, відповідно до вимог щодо брендування Mastercard і вказівок, доступних за адресою <http://brand.mastercard.com>. Продавець повинен використовувати Знаки Mastercard відповідно до стандартів і правил, опублікованих Mastercard, і Договору з продавцем. Використання чи відображення Продавцем будь-якого Знака припиняється з припиненням дії Договору з продавцем або після повідомлення від Mastercard про припинення такого використання чи відображення. Використання чи відображення Знаків Mastercard не надає Продавцю права власності на них чи частки участі в них.
- 7.15. Якщо Продавцю надається Послуга з прийняття Карток UnionPay для здійснення Транзакцій, Знак прийняття UnionPay має бути розміщений на видному місці всюди, де надається цей спосіб оплати. Знак прийняття UnionPay вказує на те, що середовище застосунку може приймати банківські картки з логотипом UnionPay і надавати відповідні послуги UnionPay. Знак прийняття UnionPay включає знак прийняття онлайн і офлайн, дизайн і використання якого має відповідати Правилам експлуатації UPI.
- 7.16. Продавець прийматиме й не дискримінуватиме жодну Картку, належним чином надану для оплати Власником картки. Крім того, Продавець не може вимагати від Власника рахунку / Власника картки будь-яку додаткову комісію, плату чи подібну винагороду за використання певного Способу оплати.



- 7.17. Якщо Власник картки пред'являє Картку, яка випущена в ЄЕЗ і має спільний знак двох платіжних систем, які приймає Продавець, Продавець повинен одночасно прийняти платіжну систему, яку вибирає Власник картки, і опрацювати транзакцію відповідно до вибраної Власником картки платіжної системи.
- 7.18. Продавець підтвердить особу Власника картки й не прийматиме жодну Картку, термін дії якої закінчився; крім того, Продавець може вимагати додаткової ідентифікації, якщо така інформація потрібна для завершення транзакції, наприклад, для транзакцій електронної комерції.
- 7.19. Продавець не додаватиме жодних сум до узгодженої ціни товарів чи послуг, запропонованих як умова оплати з використанням Картки.
- 7.20. Продавець не має використовувати Послуги для виплати коштів готівкою Власникам карток, за винятком випадків, коли Продавець:
- 7.20.1. є фінансовою установою, яка здійснює виплату готівки, готелем чи круїзною компанією, як зазначено в Правилах використання способів оплати, або виконує Транзакцію кешбеку;
 - 7.20.2. здійснює видачу коштів у формі дорожніх чеків. Виплата коштів у формі дорожніх чеків заборонена, якщо єдиною метою є надання Власнику картки можливості придбати товари й послуги у Продавця за готівку;
 - 7.20.3. видає кошти у формі проїзних карток Постачальників способів оплати або в іноземній валюті. У цьому випадку сума транзакції обмежується вартістю дорожніх чеків, туристичних карток або іноземної валюти плюс будь-яка комісія, що стягується Продавцем.
- 7.21. Продавець не приймає платежі від Власника картки для:
- 7.21.1. стягнення чи рефінансування поточної заборгованості, яка була визнана безнадійною Продавцем, що надає відповідні товари чи послуги;
 - 7.21.2. попередніх стягнень із Картки;
 - 7.21.3. транзакцій, які представляють собою стягнення непогашеного чека;
 - 7.21.4. інших видів погашення заборгованості, якщо це не дозволено Правилами використання способів оплати.
- 7.22. Якщо застосовне законодавство прямо не вимагає, щоб Продавець мав право накладати податок, Продавець не має додавати жодних податків до суми Транзакції. У випадку, якщо Продавцю дозволено накладати податок на Власника рахунку, будь-яка сума податку має бути включена до суми Транзакції, а не стягуватися окремо.



- 7.23. Продавець не має вимагати або вказувати, що він вимагає мінімальну чи максимальну суму Транзакції для прийняття дійсної й належним чином пред'явленої Картки.
- 7.24. Продавець належним чином повідомить Власника картки під час Транзакції з карткою про будь-які обмеження чи умови, які він накладає щодо прийняття повернутих товарів. Продавець не має права включати будь-які заяви, метою яких є відхилення чи намір відхилити право Власника картки оскаржити транзакцію з Емітентом Картки.
- 7.25. Продавець повинен надавати Еквайру записи про дійсні Транзакції лише між Продавцем і законним Власником рахунку. Продавець повинен надавати записи про дійсні Транзакції щонайменше за 3 (три) робочі дні після дати транзакції, за винятком випадків, коли під час Транзакції Власник картки погоджується на належне розголошення інформації про відкладену доставку товарів чи послуг, якщо тільки такі записи не мають надаватися до моменту відправлення товарів чи надання послуг.
- 7.26. У випадку, якщо Продавець використовує чи має намір використовувати постачальника послуг для зберігання, передачі чи опрацювання Даних картки, Продавець повинен:
- 7.26.1. надати ZEN інформацію про такого постачальника послуг; і
 - 7.26.2. підтвердити, що певний постачальник послуг відповідає стандарту PCI DSS чи подібному стандарту безпеки, а також надати документальне підтвердження цього компанії ZEN.
- 7.27. Продавець не має надсилати Еквайру Транзакцію:
- 7.27.1. про яку Продавець знає або повинен був знати, що вона є незаконною чи шахрайською;
 - 7.27.2. яка була раніше оскаржена й згодом повернута Продавцю;
 - 7.27.3. яка не була авторизована Власником картки, або про яку він знає або повинен був знати, що вона авторизована Власником картки, який вступив у змову з Продавцем із шахрайською метою.



- 7.28. Продавець повинен повністю співпрацювати із ZEN у наданні будь-якої інформації або документів, які можуть знадобитися для розслідувань, пов'язаних із шахрайством або протидією відмиванню коштів, Поверненнями платежів, подібними запитами, надісланими Еквайрами чи Постачальниками способів оплати, або будь-якими іншими спорами, які можуть бути порушені Власниками карток, Власниками рахунків чи іншими пов'язаними сторонами. Продавець повинен вести облік усієї інформації, пов'язаної з виконанням Договору з продавцем, виконанням Договору з продавцем із Власниками карток / Власниками рахунків, що стосується Транзакцій (зокрема, окрім іншого, листування з Власником рахунку, а також відповідні рахунки-фактури) та їхньої доставки (зокрема, окрім іншого, доказів відправлення та доставки) протягом 8 років після дати опрацювання Транзакції.
- 7.29. Якщо Продавець проходить судово-медичне розслідування, пов'язане з цим Договором, Продавець повинен повністю співпрацювати з органами, які проводять розслідування, доки розслідування не буде завершено.
- 7.30. Продавець не приймає жодні зміни в адресі доставки Продукту продавця чи Послуги продавця після запиту на Авторизацію для відповідної Транзакції.
- 7.31. Продавець має пам'ятати, що Правила використання способів оплати передбачають накладання значних Штрафів чи інших санкцій за недотримання вимог ZEN внаслідок дій чи бездіяльності Продавця. Продавець негайно повідомляє ZEN у разі, якщо йому стане відомо, або у разі виникнення підозр про будь-яку подію, яка може призвести до Штрафу, або про будь-які шахрайські, незаконні, несанкціоновані чи підозрілі дії, здійснені з рахунком Продавця, API, Програмним забезпеченням, або іншим чином пов'язані з Транзакціями, Послугами, Картками, Власниками карток та/або Власниками рахунків. Продавець повинен повністю співпрацювати із ZEN у запобіганні таким несанкціонованим чи підозрілим діям і надавати всю інформацію чи документи, які можуть бути корисними для розслідування, виправлення чи захисту ZEN у вищезазначених обставинах.
- 7.32. Продавець заявляє й гарантує, що він не копіюватиме, не зніматиме та не перехоплюватиме Платіжні реквізити Власника рахунку за допомогою будь-якої сторінки, застосунку або способу, і не буде просити Власника рахунку ввести Платіжні реквізити на вебсайті чи в застосунку, відмінному від Сторінки перенаправленого платежу чи API. Якщо інше прямо не передбачено Правилами використання способів оплати або цими Умовами електронної комерції, Продавець не має розголошувати Платіжні реквізити третій стороні.



- 7.33. Незважаючи на будь-яке положення в цьому документі про протилежне, порушення Продавцем будь-яких умов цього розділу 7 вважатиметься суттєвим порушенням Договору з продавцем. Окрім права ZEN призупинити чи припинити дію Договору з продавцем, ZEN також має право збільшити Комісії чи стягнути додаткові збори з Продавця в разі суттєвого порушення Договору з продавцем.

8. Повторювані транзакції

- 8.1. Перед опрацюванням першої Повторюваної транзакції від Власника картки Продавець повинен отримати чітку згоду Власника картки в точці розрахунку для виконання Повторюваних транзакцій Продавцем від імені Власника картки. Продавець повинен переконатися, що Власник картки погоджується на зберігання Даних картки для авторизації Повторюваної транзакції.
- 8.2. Продавець повинен переконатися, що згода Власника картки на Повторювану транзакцію охоплює всі наведені нижче аспекти: опис Продуктів продавця або Послуг продавця, сума та валюта Транзакції, інформація про те, чи це фіксована сума, або опис того, як сума буде розрахована, фіксовані дні чи інтервали, коли транзакції будуть опрацьовуватися або що ініціюватиме транзакцію, політика скасування та відшкодування, а також строк дії договору.
- 8.3. Продавець повинен надіслати Власнику картки підтвердження про укладення договору про Повторювані транзакції протягом 2 робочих днів, використовуючи встановлений спосіб зв'язку. Цей договір має бути укладено окремо від загальних положень та умов купівлі Продавця.
- 8.4. Якщо Продавець пропонує безкоштовний пробний період або будь-який інший пільговий період, він повинен чітко повідомити Власника картки про це, а також про тривалість такого пробного періоду. Продавець повинен надати Власнику картки чітку інформацію про те, що з нього буде стягнуто плату, якщо він не вживе заходів для скасування будь-яких подальших Транзакцій. Продавець повинен надати повідомлення Власнику картки електронною поштою чи іншим узгодженим каналом зв'язку щонайменше за 7 днів до закінчення пробного періоду.
- 8.5. Продавець повинен забезпечити просту процедуру скасування в Інтернеті та не опрацьовувати Транзакцію, якщо Власник картки скасовує свій договір згідно з політикою скасування. Продавець повинен підтвердити Власнику картки, що повторювану послугу скасовано.



- 8.6. Якщо будь-який строк дії договору про повторювані транзакції змінився або минуло більше 6 місяців з моменту попередньої Повторюваної транзакції, Продавець повинен повідомити Власника картки через узгоджений канал зв'язку щонайменше за 7 днів до дати наступної Повторюваної транзакції.
- 8.7. Продавець повинен зберігати договір із Власником картки щонайменше протягом строку дії договору й надавати його компанії ZEN на запит.
- 8.8. Продавець не повинен виконувати Повторювану транзакцію, якщо:
 - 8.8.1. термін, чітко погоджений Власником картки, закінчився, або
 - 8.8.2. Власник картки подав запит на зміну застосовного Способу оплати.
- 8.9. Продавець повинен опрацьовувати Повторювані транзакції відповідно до умов, наданих компанією ZEN, і переконатися, що відповідні дані Власника картки є актуальними.
- 8.10. Якщо Картку буде відхилено, Продавець не має повторно подавати ту саму Картку для Транзакції більше ніж 4 рази.
- 8.11. Інтервали між Повторюваними транзакціями не можуть перевищувати один рік. Перерва понад 12 місяців між Повторюваними транзакціями означає закінчення строку дії договору про повторювані транзакції й необхідність укладення нового договору з Власником картки.



9. Авторизація та кліринг

- 9.1. Для деяких Способів оплати можна подати запит на Авторизацію платежу (щоб перевірити, чи справді у Власника рахунку є рахунок, з якого можна стягнути суму платежу) без негайного Клірингу Транзакції. Попередня Авторизація дає Продавцю певну додаткову гарантію того, що після Клірингу Транзакції вона буде зарахована Продавцю (і не буде заблокована й не підлягатиме Поверненню платежу). Продавець несе відповідальність за надання даних, необхідних для Клірингу Транзакції; це можна реалізувати через API.
- 9.2. Певні способи оплати дозволяють Продавцям підтвердити, що Авторизацію для Транзакції було надано перед Клірингом цієї Транзакції через API. У випадку, якщо Продавець перевищить будь-який максимальний Кліринговий період, який може бути визначений відповідним Постачальником способу оплати або Емітентом, попередня Авторизація може більше не бути дійсною. У таких ситуаціях Продавець повинен отримати додаткову Авторизацію. Продавець несе повну відповідальність за врахування відповідних Клірингових періодів для Клірингу Транзакцій.

10. Розрахунок

- 10.1. ZEN несе відповідальність за здійснення Розрахунків із Продавцем відповідно до умов Договору з продавцем.
- 10.2. Продавець погоджується створити рахунок ZEN, прийнявши Загальні комерційні умови ZEN, доступні на вебсайті ZEN. Для Продавця буде створено чотири рахунки ZEN у чотирьох валютах (євро, долари США, фунти стерлінгів, польські злоті). Якщо інше не погоджено Сторонами в письмовій формі, Розрахунки будуть здійснюватися на визначений Продавцем рахунок ZEN. ZEN не несе відповідальності за затримки чи неспроможність здійснити Розрахунки, що виникають через неспроможність Продавця зберегти й призначити активний Рахунок ZEN.



- 10.3. Розрахунки будуть здійснені протягом періоду, вказаного в Додатку А до Договору з продавцем, після дати, коли кошти, пов'язані з основною Транзакцією, будуть розраховані між відповідним Еквайром чи Постачальником способу оплати та ZEN («Розрахунковий період»). Продавець розуміє, що періоди платежу або інші умови розрахунків, які повинен здійснити кожен Еквайр чи Постачальник способу оплати, можуть відрізнятися. ZEN докладе розумних зусиль (але не може гарантувати), щоб забезпечити Розрахунки раніше, ніж це передбачено Розрахунковим періодом, особливо для Способів оплати, які потребують багато часу для пересилання сум Транзакцій до ZEN. ZEN не несе відповідальності за будь-які затримки у Розрахунку за чи відсутність Розрахунку через несвоєчасне виконання чи невиконання Еквайром або Постачальником способу оплати з будь-якої причини (зокрема, окрім іншого, через їхню неплатоспроможність чи банкрутство).
- 10.4. ZEN має право вирахувати будь-які кошти, які були помилково перераховані на Рахунок ZEN Продавця понад суми Розрахунку.
- 10.5. У випадку, якщо ZEN, відповідний Еквайр чи Постачальник способу оплати підозрює, що Транзакція, яка пройшла процедуру Клірингу, пов'язана з незаконною діяльністю, шахрайством або іншим чином порушує будь-яке застосовне законодавство чи правило або до неї може застосовуватися Повернення платежу чи Штраф, ZEN може призупинити Розрахунок за такою Транзакцією, доки сторона, що підозрює (або її агент), не завершить розслідування цього питання. Продавець зобов'язаний надати інформацію чи документацію щодо такої підозрілої Транзакції, яку може запросити ZEN, відповідний Еквайр чи Постачальник способу оплати. Продавець погоджується з тим, що результати розслідування, проведеного згідно із застосовним законодавством чи відповідними Правилами використання способів оплати, є обов'язковими, і, отже, у Розрахунку може бути відмовлено.
- 10.6. У випадку, якщо Розрахунок неможливо завершити через обставини, які не залежать від ZEN (зокрема, законодавчі чи нормативні обмеження чи форс-мажорні обставини), виконання зобов'язань компанії ZEN щодо Розрахунку призупиняється, доки такі обставини не припиняться. Сторони повинні повідомити одна одну якомога швидше після того, як їм стало відомо про такі обставини, і співпрацюватимуть для пошуку рішення з метою завершення Розрахунку. Для уникнення сумнівів, жодні відсотки не нараховуються на суми Розрахунку, не передані Продавцю з будь-якої причини.



- 10.7. У випадку, якщо Транзакція не була здійснена через такі причини, як Повернення платежу / Шахрайство або скасування замовлення після здійснення за нього Розрахунку Продавцю, Продавець повертає відповідні кошти ZEN без затримки. ZEN також має право на власний розсуд зараховувати такі кошти з майбутніх сум Розрахунку з Продавцем.
- 10.8. Власники рахунків можуть мати можливість зробити оплату у Валюті платежу, яка відрізняється від початкової Валюти транзакції. Якщо Валютою транзакції є євро, долар США, фунти стерлінгів чи польські злоті, розрахунки будуть здійснені на Рахунок ZEN Продавця у відповідній валюті без будь-якої конвертації. Якщо Валютою транзакції є інша валюта, її буде конвертовано в євро за Курсом обміну валют, що діє на момент Розрахунку. Крім того, буде застосована Комісія за обмін валюти для кожної операції обміну валюти, здійсненої для Продавця з метою Розрахунку.
- 10.9. За жодних обставин Продавець не має права на отримання будь-яких відсотків за кошти, накопичені за допомогою ZEN.

11. Ціноутворення

- 11.1. Комісії можуть бути змінені ZEN на власний розсуд. Такі зміни набувають чинності відповідно до розділу 27 нижче.
- 11.2. Комісії також можуть змінюватися щороку компанією ZEN відповідно до останніх річних рівнів інфляції, опублікованих Євростатом. Про такі коригування Продавець буде повідомлений заздалегідь; однак, для уникнення сумнівів, Продавець не має права на припинення дії, яке він має в разі інших змін Комісій відповідно до пункту вище.
- 11.3. Незважаючи на вищезазначене, компанія ZEN має право змінити Комісії, які застосовуються до Продавця, якщо вона на власний розсуд визначить, що (i) профіль ризику Продавця не є низьким або (ii) Продавець не використовує Послуги ZEN для 100% транзакцій із продажу Продуктів продавця чи Послуг продавця. У будь-якому з цих випадків Комісії, які, можливо, були погоджені з Продавцем до ухвалення такого рішення або які рекламуються на вебсайті чи в застосунку ZEN, не застосовуються до Продавця. Змінені Комісії будуть застосовані одразу після сповіщення компанією ZEN Продавця, яке може бути надіслано електронною поштою або за допомогою іншого способу письмового зв'язку.

12. Комісії та оплата



- 12.1. До рахунків-фактур буде надано детальну розбивку відповідних Комісій, а також інших зроблених відрахувань чи сум, зарахованих із Розрахунків. Якщо інше не погоджено між Продавцем і ZEN у письмовій формі, Продавцю буде виставлено рахунок-фактуру у валюті ціноутворення, про яку Продавцю повідомлено компанією ZEN («Валюта ціноутворення»).
- 12.2. Комісії, а також усі інші суми, що мають бути сплачені Продавцем, зокрема, окрім іншого, Повернення платежів і Штрафи, будуть постійно вираховуватися з балансу Рахунку ZEN Продавця.
- 12.3. Без обмеження щодо інших прав, які ZEN може мати відповідно до чинного законодавства, цих Умов електронної комерції чи Договору із продавцем, якщо суми коштів на визначеному Рахунку ZEN Продавця недостатньо для покриття Комісій, Повернення платежів, Штрафів чи іншої суми, що підлягає сплаті згідно з цими Умовами електронної комерції, ZEN має право вирахувати несплачені суми (повністю або частково) з інших Рахунків ZEN, що належать Продавцю. Якщо Валюта ціноутворення відрізняється від валюти вищезазначених Рахунків ZEN, ZEN автоматично здійснюватиме Транзакції конвертації валюти з цих Рахунків ZEN на основі Курсів обміну валют, застосованих на момент конвертації. Сума конвертованих і вирахованих коштів буде обмежена загальною сумою коштів, яку Продавець має сплатити ZEN.
- 12.4. Без обмеження щодо інших прав, які ZEN може мати відповідно до чинного законодавства, цих Умов електронної комерції чи Договору з продавцем, якщо загальний баланс усіх Рахунків ZEN, що належать Продавцю, все ще недостатній для покриття кредиторської заборгованості Продавця перед ZEN (наприклад, Комісій, Повернень платежів чи Штрафів), ZEN може призупинити надання Послуг Продавцю, доки на Рахунки ZEN Продавця не буде перераховано достатню кількість коштів.

13. Гарантійний платіж

- 13.1. ZEN має право вимагати від Продавця Гарантійний платіж. Гарантійний платіж може встановлюватися як фіксована сума або в міру надходження. Розмір Гарантійного платежу буде визначений ZEN на власний розсуд на основі факторів, зокрема, окрім іншого, профілю ризику, діяльності й фінансових умов Продавця. Сума Гарантійного платежу може бути визначена в Договорі з продавцем. Однак ZEN може запросити додатковий Гарантійний платіж чи змінити його суму в будь-який момент, надіславши електронного листа Продавцю.



- 13.2. Гарантійний платіж не є інвестицією чи банківським депозитом. Жодні відсотки чи дохід не нараховуються на Гарантійний платіж. Єдиним зобов'язанням ZEN щодо Гарантійного платежу є погашення суми, що залишилася після вирахування грошових зобов'язань Продавця перед ZEN (зокрема Повернень платежів, Штрафів, комісій, які мають бути сплачені компанії ZEN, та/або інших зобов'язань і витрат, понесених у зв'язку з Послугами, якщо такі є) в порядку, погодженому між Сторонами.
- 13.3. Визначення Гарантійного платежу ґрунтується на оцінці компанією ZEN Суми, що очікує доставки, кожного Продавця, а також на інших профілях ризику Продавця, як-от виконання, середній час доставки, рівні відшкодування й повернення платежів, рівні задоволеності клієнтів чи дані про галузеві показники.
- 13.4. Для того, щоб допомогти ZEN у визначенні профілю ризику й оцінці Суми, що очікує доставки, від Продавця також може вимагатися надати достатню інформацію щодо його фінансового стану та здатності надавати Продукти продавця та Послуги продавця. При визначенні Суми, що очікує доставки, ZEN може брати до уваги будь-які ризики чи невизначеності, що стосуються фінансової стабільності Продавця або точності й повноти інформації, отриманої від Продавця.
- 13.5. Без обмеження щодо інших прав ZEN на взаємозалік чи утримання платежів, які мають бути сплачені Продавцю, ZEN має право забезпечити утримання Гарантійного платежу шляхом взаємозаліку необхідних сум із несплачених Розрахунків Продавця. Однак у випадку, якщо ZEN просить Продавця здійснити Гарантійний платіж, Продавець повинен без затримки перерахувати кошти, достатні для досягнення необхідного рівня Гарантійного платежу. ZEN має право призупинити надання своїх Послуг Продавцю, який не підтримує рівень Гарантійного платежу, як описано в цьому документі.
- 13.6. ZEN має право утримувати Гарантійний платіж протягом Періоду утримання гарантійного платежу після припинення Договору з продавцем або після доставки Продуктів продавця чи Послуг продавця за останньою опрацьованою Транзакцією відповідному одержувачу, залежно від того, що станеться пізніше. ZEN може на власний розсуд виплачувати Продавцю Гарантійний платіж щомісячно протягом такого періоду. ZEN має право визначати Період утримання гарантійного платежу на власний розсуд на основі профілю ризику Продавця.

14. Податки



- 14.1. Усі комісії ZEN не включають застосовний ПДВ, податки з обороту й інші податки чи збори, які окремо сплачуватимуться Продавцем, якщо це застосовно до виставлених у рахунку сум чи послуг.
- 14.2. Якщо інше не вказано в письмовій формі, усі комісії, що сплачуються компанією ZEN у зв'язку з Послугами, не включають будь-який ПДВ або інші податки, які можуть застосовуватися відповідно до чинного законодавства. Продавець несе одноосібну відповідальність за (i) сплату будь-яких податків чи зборів із продажів, використання, акцизів, імпорту чи експорту, податків на додану вартість чи подібних податків чи зборів, а також відшкодування компанії ZEN таких податків чи зборів і звільнення її від таких податків чи зборів, а також (ii) усіх зборів на державні дозволи, митних зборів і подібних зборів, які може понести ZEN у зв'язку з Договором із продавцем та Умовами електронної комерції. Такі податки, збори й мита, які сплачує Продавець, не вважаються частиною платежів, які мають бути сплачені компанії ZEN за цим Договором, відрахуванням із них чи їхнім взаємозаліком.



15. Інтеграція API та Програмного забезпечення

- 15.1. Продавець заявляє і гарантує, що він повністю відповідає стандартам PCI DSS і повинен надавати задовільні докази відповідності на періодичній основі або на запит ZEN. Продавець повинен забезпечити повну відповідність стандартам PCI DSS у тій мірі, в якій вони застосовуються, і повинен негайно повідомити ZEN у разі виникнення обставин, які можуть вплинути на таку відповідність. Для уникнення сумнівів, Продавець несе виключну відповідальність за будь-які штрафи, витрати чи збитки, які можуть виникнути у зв'язку з недотриманням умов PCI DSS, і звільняє компанію ZEN від відповідальності в разі їхнього виникнення.
- 15.2. Продавець несе відповідальність за дотримання інструкцій/керівництв, необхідних для підключення його систем до Платіжного інтерфейсу й іншого відповідного Програмного забезпечення, забезпечення технічного обслуговування та безпеки систем, а також підтримки їхньої працездатності та їхнє оновлення до останніх версій Програмного забезпечення чи API.

16. Доступність сервісу

- 16.1. ZEN докладе комерційно обґрунтованих зусиль, щоб гарантувати Доступність сервісу не нижче 99,5% (щоквартально). Запланований час простою для технічного обслуговування відповідно до розділу 16.2 нижче або переривань, спричинених подіями, що знаходяться поза контролем ZEN, діями чи бездіяльністю Постачальників способів оплати, Платіжних систем, Продавців, Емітентів чи Еквайрів, постачальників телекомунікаційних мереж, або змінами, які зроблені в результаті запиту Продавця або які іншим чином є вигідними для Продавця, виключаються з часу простою.
- 16.2. У разі необхідності технічного обслуговування технічних систем Продавець буде проінформований якомога швидше. Технічне обслуговування буде заплановано на таку дату й час, щоб мінімізувати потенційний вплив технічного обслуговування на Продавця.
- 16.3. Продавець зобов'язаний негайно повідомляти ZEN про будь-який неочікуваний простій Послуг, з яким він стикається, і надавати всю обґрунтовану та запитувану допомогу в розслідуванні й вирішенні будь-якого такого простою.



17. Повернення платежів і повернення коштів

- 17.1. Авторизація не вважається гарантією того, що Транзакцію буде опрацьовано або що після завершення Транзакції не відбудеться Повернення коштів, Повернення платежів чи інших подібних подій. Транзакції, для яких Розрахунки були завершені, можуть все ще підлягати Поверненню платежів; у цьому випадку відповідна сума Повернення платежу буде зарахована або Продавцю буде виставлено рахунок іншим чином відповідно до Умов електронної комерції.
- 17.2. ZEN відстежує рівні Повернення платежів / Шахрайства для кожного Способу оплати, доступного Продавцю. ZEN залишає за собою право призупинити чи скасувати доступність Способу оплати для Продавця у випадку, якщо ZEN обґрунтовано на власний розсуд вирішить, що рівні Повернення платежів / Шахрайства є (або можуть бути) вище розумно прийнятних рівнів або що Продукти продавця чи Послуги продавця можуть призвести до великих обсягів Повернення платежів / Шахрайства або не відповідають застосовному законодавству чи Правилам використання способів оплати. Для уникнення сумнівів, це право не покладає на ZEN жодних зобов'язань щодо відстеження чи регулювання Повернення платежів / Шахрайства або забезпечення дотримання Продавцем Правил використання способів оплати. Продавець захищає ZEN від будь-яких Штрафів, отриманих у зв'язку з Поверненням платежів / Шахрайством, пов'язаних із Транзакціями Продавця.
- 17.3. Продавець має здійснювати Повернення коштів Власнику рахунку лише за допомогою того самого Способу оплати, який спочатку використовувався для Транзакції, для Способів оплати, які дозволяють здійснювати таке Повернення коштів. Неспроможність зробити це може призвести до опрацювання Повернення платежу для Транзакції, кошти за яку вже були відшкодовані Продавцем. ZEN не несе відповідальності за збитки, понесені Продавцем внаслідок недотримання ним цього положення.
- 17.4. До всіх Повернень коштів застосовуватимуться ті самі Комісії, що й до початкової Транзакції. Якщо інше не погоджено компанією ZEN у письмовій формі, суми Повернень коштів не будуть фінансуватися за рахунок Гарантійного платежу відповідного Продавця. ZEN не опрацьовуватиме Повернення коштів (тобто не повертатиме суму Повернення коштів відповідному Власнику рахунку за допомогою початкового Способу оплати / Еквайра, який використовувався для Транзакції), якщо наступного Розрахунку Продавця не буде достатньо для повного покриття суми Повернення коштів.



- 17.5. Цим Продавець визнає, що комісії, стягнені за Транзакцію, яка була відшкодована з будь-якої причини (зокрема через Повернення платежу), відшкодуванню не підлягають.
- 17.6. Повідомлення про Повернення коштів надсилаються англійською мовою на підтверджену електронну адресу Продавця.
- 17.7. У разі, якщо Продавець бажає оскаржити Повернення платежу, він повинен відправити необхідну документацію компанії ZEN електронною поштою на адресу dispute@zen.com. Уся документація надається англійською мовою або має містити переклад англійською мовою. Документація має бути подана протягом зазначеного терміну, встановленого компанією ZEN. Продавці визнають, що недотримання цих вимог може призвести до позбавлення їх права оскаржити Повернення платежу. ZEN залишає за собою право відмовити в оскарженні Повернення платежу, якщо ZEN визнає його дійсним.

18. Аудит

- 18.1. ZEN та/або Платіжні системи, на власний розсуд, самостійно або через агента, можуть у будь-який час проводити розслідування, огляди, аудити або перевірки за кошт Продавця, в тому числі шляхом перевірки приміщень та аудиту бухгалтерських книг, записів і процедур Продавця, щоб переконатися у дотриманні ним вимог Правил використання способів оплати, застосовних стандартів та процедур щодо торгової марки та безпеки, та/або Договору з продавцем, а також у тому, що Продавець здійснює свою діяльність безпечним і надійним чином.
- 18.2. Продавець повинен співпрацювати у повному обсязі із ZEN та Платіжними системами під час проведення будь-яких розслідувань, перевірок, аудитів або оглядів. Така співпраця включає надання доступу до приміщень Продавця та до всіх відповідних записів, включаючи фінансову звітність, а також надання будь-якої інформації ZEN або Платіжним системам на їхню вимогу у встановлені терміни.

19. Права власності

- 19.1. ZEN може надати Продавцю певне програмне забезпечення й документацію, необхідні для використання Продавцем Послуг. Цим ZEN надає Продавцю безоплатну, невиключну, відкличну ліцензію, яка не підлягає субліцензуванню й передачі, на використання Послуг протягом терміну дії Договору з продавцем. Продавець визнає, що всі матеріали, надані для Послуг і програмного забезпечення, а також інші права інтелектуальної власності, пов'язані з Договором із продавцем і Послугами, належать ZEN та її ліцензіарам.



20. Конфіденційність

- 20.1. Кожна Сторона («Одержувач») зберігатиме в конфіденційності всю Конфіденційну інформацію.
- 20.2. Одержувач захищатиме Конфіденційну інформацію від будь-якого несанкціонованого використання чи розповсюдження в тій самій мірі, в якій він захищає свою власну Конфіденційну інформацію подібного характеру від несанкціонованого використання чи розповсюдження, але в жодному разі не докладатиме зусиль, менших ніж комерційно обґрунтовані, для захисту Конфіденційної інформації. Без обмеження загально характеру вищесказаного:
- 20.2.1. Одержувач використовуватиме Конфіденційну інформацію виключно для цілей, для яких вона була розкрита;
- 20.2.2. Одержувач розкриватиме таку Конфіденційну інформацію лише тим своїм співробітникам, агентам, консультантам та іншим представникам, яким необхідно знати її для цілей, описаних у пункті 20.2.1 вище, і які розуміють і визнають свій обов'язок і готовність зберігати таку Конфіденційну інформацію в суворій конфіденційності;
- 20.2.3. Одержувач не буде копіювати чи дозволяти копіювання будь-якої Конфіденційної інформації, за винятком випадків, необхідних для цілей, описаних у пункті 20.2.1 вище, або іншим чином дозволених Стороною, що розкриває, у письмовій формі;
- 20.2.4. будь-яка копія будь-якої Конфіденційної інформації, створена або дозволена Одержувачем, міститиме всі повідомлення про авторське право, конфіденційність або інші права власності, що містяться в такому документі; та
- 20.2.5. Одержувач негайно повідомить Сторону, що розкриває, в письмовій формі, якщо він дізнається про будь-яке несанкціоноване використання або розкриття будь-якої Конфіденційної інформації, і сумлінно співпрацюватиме для усунення такого випадку, наскільки це розумно можливо.



- 20.3. Конфіденційна інформація не включає в себе будь-яку інформацію, яка: (i) була відома Одержувачу без зобов'язань щодо конфіденційності до її розкриття; (ii) була чи стала суспільним надбанням не з вини Одержувача; (iii) розкривається Одержувачу третьою стороною, яка має законне право на таке розкриття без порушення будь-яких зобов'язань щодо конфіденційності; (iv) має бути розкрита відповідно до Застосовного законодавства чи розпорядження, за умови, що в такому випадку сторона, яка розголошує, повинна повідомити іншу сторону про такий закон чи розпорядження та забезпечить розумну співпрацю у зв'язку з будь-якою спробою оскаржити чи обмежити обсяг такого розкриття; або (v) була незалежно розроблена Одержувачем без посилання на будь-яку Конфіденційну інформацію.
- 20.4. Цей розділ Умов електронної комерції зберігатиме чинність після розірвання Договору з продавцем із будь-якої причини.



21. Захист даних

- 21.1. У тій мірі, в якій вони діють як Контролери даних чи Обробники даних з метою надання або отримання Послуг, ZEN і Продавець повинні діяти повністю відповідно до Регламенту (ЄС) 2016/679 («Загальний регламент захисту даних») та інших законів і нормативно-правових актів Литовської Республіки, що реалізують Загальний регламент захисту даних або пов'язані з ним. І ZEN, і Продавець гарантують, що вони вживатимуть усіх необхідних технічних та організаційних заходів, щоб забезпечити, що Персональні дані опрацьовуються, контролюються чи іншим чином збираються чи поширюються в суворій відповідності до Загального регламенту захисту даних та відповідних законів.
- 21.2. У випадку, якщо Продавцю стає відомо про фактичне чи можливе порушення безпеки, конфіденційності чи цілісності Персональних даних, які можуть опрацьовуватися як ZEN, так і Продавцем, Продавець повинен повідомити ZEN протягом 24 годин після виявлення порушення, і Сторони погоджуються допомагати одна одній у вживанні заходів, необхідних для розслідування проблеми або пом'якшення наслідків чи усунення будь-якого потенційного порушення.
- 21.3. Зокрема, Продавець повинен переконатися, що він отримав усі необхідні згоди від Власників рахунків кожного разу, коли їхні персональні дані збираються та/або передаються та опрацьовуються ZEN (яка діє як Обробник даних) для завершення Транзакцій.

22. Строк дії

- 22.1. Договір із продавцем набирає чинності з Дати набрання чинності та зберігатиме повну силу й чинність безстроково, якщо його не буде припинено раніше відповідно до положень Договору з продавцем або цих Умов електронної комерції.

23. Припинення

- 23.1. Продавець має право розірвати Договір із продавцем, повідомивши про це ZEN у письмовій формі, якщо компанія ZEN не відповідає показнику Доступності сервісу, наведеному в Умовах електронної комерції, протягом двох кварталів поспіль.
- 23.2. ZEN має право припинити дію Договору з продавцем та/або призупинити надання Послуг із негайним набранням чинності, зокрема, окрім іншого, опрацювання Транзакцій чи Розрахунки за ними для Продавця негайно частково чи повністю, у разі виникнення однієї чи декількох із таких обставин:



- 23.2.1. ZEN має обґрунтовані підстави підозрювати, що Послуги продавця, Продукти продавця, Транзакції або інша комерційна діяльність Продавця порушують застосовні правила й законодавство, зокрема Правила використання способів оплати;
- 23.2.2. ZEN обґрунтовано підозрює, що Продавець бере участь (або буде брати участь) у діяльності, яка спричиняє (або може спричинити) значний ризик заподіяння збитків чи шкоди репутації чи рейтингу ZEN або будь-якого Постачальника способу оплати;
- 23.2.3. Продавець суттєво порушує або ZEN обґрунтовано підозрює, що Продавець суттєво порушує Правила використання способів оплати, Договір із продавцем та ці Умови електронної комерції;
- 23.2.4. Продавець суттєво порушує або ZEN обґрунтовано підозрює, що Продавець суттєво порушує Правила використання способів оплати, Договір із продавцем та ці Умови електронної комерції;
- 23.2.5. Еквайр, регулятор чи Постачальник способу оплати попереджає чи інформує ZEN про порушення Продавцем застосовного законодавства, правил чи нормативно-правових актів або іншим чином вимагає від ZEN припинити або призупинити надання Послуг Продавцю;
- 23.2.6. стає очевидним, що Продавець надав ZEN неправильну або неправдиву інформацію чи документи або Продавець неодноразово не надавав інформацію чи документи, які вимагаються згідно з Умовами електронної комерції та/або відповідними Правилами використання способів оплати; або
- 23.2.7. дія Рахунків ZEN Продавця, які використовуються для Розрахунків, припиняється з будь-якої причини.
- 23.3. Якщо Продавець не здійснює жодних Транзакцій протягом 1 (одного) місяця, ZEN може призупинити дію Договору з продавцем або будь-якого конкретного Способу оплати з міркувань безпеки, щоб Продавець не міг здійснювати жодні Транзакції, використовувати Послуги чи відповідний Спосіб оплати. Щоб повторно активувати Договір ZEN із продавцем або призупинений Спосіб оплати, Продавець може (i) зв'язатися зі службою підтримки клієнтів ZEN через застосунок ZEN, надіславши запит на скасування призупинення, і (ii) надати дійсну й актуальну інформацію про документи в межах перевірки «Знай свого клієнта» на вимогу ZEN.



- 23.4. Продавець визнає, що в разі розірвання Договору з продавцем через ZEN відповідно до розділу 23.2 Платіжною системою або Еквайром, Продавець може бути внесений до бази даних служби перевірки продавців (VMSS) та/або попередження учасників Mastercard для контролю над продавцями з високим рівнем ризику (MATCH), які є базами даних Продавців, чиї договори з Еквайрами були розірвані з певних причин.
- 23.5. Без обмеження змісту будь-яких інших положень Договору з продавцем або цих Умов електронної комерції, будь-яка Сторона може негайно припинити дію Договору з продавцем у будь-який час, надіславши письмове повідомлення у випадку, якщо інша Сторона починає процедуру зовнішнього управління, арбітражного управління чи ліквідації (окрім випадків сумлінної реструктуризації свого бізнесу), стає неплатоспроможною або укладає будь-яку угоду, схему чи домовленість зі своїми кредиторами, або відбувається будь-яка подібна чи аналогічна процедура чи обставини в будь-якій юрисдикції, або вона припиняє свою діяльність чи їй загрожує припинення діяльності.
- 23.6. Сторони також можуть припинити дію Договору з продавцем, надіславши письмове повідомлення (зокрема електронною поштою) іншій Стороні щонайменше за 1 (один) місяць до дати такого припинення. У випадку, якщо Продавець припиняє дію Договору з продавцем раніше ніж через 6 (шість) місяців після Дати його набрання чинності, компанія ZEN може вимагати від Продавця покрити розумні витрати, які вона несе у зв'язку з Договором із продавцем.
- 23.7. Продавець визнає та погоджується з тим, що, незважаючи на будь-яке припинення дії Договору з продавцем із будь-якої причини, ZEN залишає за собою право стягувати з Продавця суми Повернення платежів, Штрафи, пеню або будь-яку іншу дебіторську заборгованість, що впливає з Транзакцій або Послуг, у будь-який час до або після припинення дії Договору.

24. Відповідальність

- 24.1. ZEN не несе відповідальності за наслідки й збитки, понесені Продавцем чи Власниками рахунків, що виникли внаслідок дій чи бездіяльності третіх сторін, зокрема, окрім іншого, Постачальників способів оплати, Емітентів та/або Еквайрів, якщо такі події не були спричинені навмисно компанією ZEN або внаслідок її грубої недбалості.



- 24.2. Загальна відповідальність ZEN за будь-якими претензіями будь-якого типу чи характеру, які виникли або були понесені Продавцем і будь-якою третьою стороною у зв'язку з Договором із продавцем або Послугами чи іншим предметом цього документу, в сукупності не перевищуватиме загальну суму комісій, сплачених чи таких, що підлягають сплаті, компанії ZEN за Послуги за цими Умовами у попередньому календарному році (або протягом того самого календарного року, якщо Договір із продавцем діє менше одного року), незалежно від форми позову, незалежно від того, чи він подається внаслідок договору, правопорушення (зокрема небалості), суворої відповідальності чи іншого, незалежно від причини, навіть якщо ZEN було повідомлено про можливість такої відповідальності.
- 24.3. Незважаючи на будь-яке положення про протилежне в Договорі з продавцем чи Умовах електронної комерції, або будь-яке недотримання основної мети чи будь-якого засобу правового захисту в повному обсязі, дозволеному застосовним законодавством та обмеженнями, ZEN не несе відповідальності перед Продавцем за будь-які непрямі, випадкові, спеціальні, типові чи штрафні збитки, зобов'язання чи втрати (зокрема, окрім іншого, претензії щодо втраченої вигоди), що виникають унаслідок Договору із продавцем чи його предмета або пов'язані з ними, незалежно від форми позову, незалежно від того, чи він подається внаслідок договору, правопорушення (зокрема небалості), суворої відповідальності чи іншого, незалежно від причини, навіть якщо такі юридичні чи фізичні особи були поінформовані про можливість таких збитків, зобов'язань чи втрат.
- 24.4. Жодна зі Сторін не виключає і не обмежує свою відповідальність у разі своєї небалості, яка може призвести до смерті чи тілесних ушкоджень, або за шахрайство чи навмисне порушення Договору з продавцем або іншим чином, якщо будь-яке виключення чи обмеження її відповідальності є недійсним, забороненим чи не підлягає виконанню згідно із законами чи обмеженнями.

25. Відшкодування збитків та штрафи

- 25.1. ZEN відшкодовує Продавцю збитки й витрати, що виникають унаслідок будь-якого порушення компанією ZEN прав інтелектуальної власності третьої сторони.



- 25.2. Продавець повністю відшкодовує компанії ZEN, її директорам, посадовим особам, співробітникам, агентам, акціонерам і афілійованим особам, а також звільняє їх від відповідальності в разі виникнення будь-яких претензій, вимог, позовів, збитків, зобов'язань, втрат, розрахунків, судових рішень, витрат (зокрема гонорарів і витрат адвокатів), які виникають внаслідок (i) Штрафів, (ii) будь-якого порушення будь-яких заяв чи гарантій Продавця, що містяться в Договорі з продавцем або Умовах електронної комерції, (iii) будь-якого порушення будь-якої угоди чи іншого зобов'язання чи обов'язку Продавця згідно з застосовним законодавством, Правилами використання способів оплати, Договором із продавцем або Умовами електронної комерції, (iv) будь-якого ймовірного порушення Продавцем прав інтелектуальної власності третьої сторони, (v) будь-якої претензії щодо того, що Продавець або Продукти продавця чи Послуги продавця порушують патент чи авторське право, у кожному випадку, незважаючи на те, чи це спричинено недбалістю ZEN чи ні, і чи є відповідна претензія обґрунтованою. Продавець письмово повідомляє ZEN про будь-яку претензію, вимогу чи позов і повністю співпрацює щодо захисту від них. Продавець не погоджуватиметься на врегулювання будь-якої такої претензії, вимоги чи позову до винесення остаточного рішення щодо них без згоди ZEN, у надані якої може бути відмовлено на власний розсуд ZEN.
- 25.3. У разі, якщо продавець не дотримується Правил використання способів оплати, ZEN має право накласти грошовий штраф на Продавця в розмірі, що не перевищує 200% від суми Штрафу, накладеного Постачальником способу оплати або Платіжною системою. ZEN має право здійснити погашення цього штрафу з Гарантійного платежу Продавця, з Рахунку ZEN продавця або із суми Розрахунків, попередньо повідомивши про це Продавця.

26. Маркетинг і торгові знаки



- 26.1. Цим Продавець надає компанії ZEN, її афілійованим особам і відповідним Постачальникам способів оплати безоплатну ліцензію, яка не підлягає переуступці чи передачі, на використання протягом строку дії Договору з продавцем торгових знаків Продавця та будь-яких матеріалів, що час від часу надаються Продавцем, необхідних для надання Послуг чи здійснення регулярної маркетингової та рекламної діяльності ZEN або пов'язаних з ними (разом «Торгові знаки Продавця»). Ліцензія Продавця дає ZEN право використовувати Торгові знаки Продавця в рекламних цілях на вебсайті ZEN, в Інтернеті, у друкованих виданнях, на конференціях і в будь-який інший спосіб, який ZEN вважає комерційно необхідним, з метою максимізації впізнаваності та продажів Продавця. Продавець заявляє і гарантує, що він володіє всіма правами, необхідними для використання і субліцензування Товарних знаків Продавця з метою виконання Договору з продавцем.
- 26.2. Продавець не має права використовувати будь-які торгові знаки, логотипи, патенти, зареєстровані зразки, права на дизайн, авторське право й суміжні права чи доменні імена ZEN без попередньої письмової згоди ZEN. Така згода має бути отримана окремо для кожного випадку використання.

27. Внесення змін до Умов електронної комерції

- 27.1. Якщо ZEN вносить зміни до цих Умов електронної комерції чи будь-яких додатків до них або іншим чином змінює їх, ZEN повідомить про це Продавця електронною поштою щонайменше за 14 днів. Продавець матиме 14 (чотирнадцять) днів, щоб ознайомитися з будь-якими такими змінами, після чого будь-які такі зміни стають обов'язковими для Продавця. Якщо зміна має суттєвий негативний вплив на Продавця і Продавець не погоджується з такими змінами, Продавець повинен повідомити про це ZEN до того, як такі зміни набудуть чинності, і Сторони намагатимуться шляхом добросовісних переговорів вирішити ці розбіжності. Якщо після зазначеного повідомлення Продавця Сторони не можуть досягти взаємного рішення протягом 14 (чотирнадцяти) днів, Продавець має право розірвати Договір із продавцем, повідомивши про це ZEN.



27.2. Наведена вище процедура не застосовується до змін, які компанія ZEN вносить до цих Умов електронної комерції з метою виконання застосовних законів і нормативно-правових актів або вимог, встановлених відповідними Еквайрами, Платіжними системами та/або Постачальниками способів оплати. Такі зміни можуть набути чинності негайно (або з коротшим терміном, наданим для ознайомлення Продавцю), якщо це необхідно для забезпечення виконання застосовних законів чи застосовних правил Еквайрів чи Постачальників способів оплати. У таких випадках ZEN якнайшвидше повідомить Продавця про внесені зміни й період ознайомлення, наданий Продавцю (якщо такий є).

28. Підтримка клієнтів і вирішення спорів

28.1. Продавець може надсилати запитання, запити, сповіщення, як-от підозра шахрайства, підозріла діяльність клієнтів, підозра порушення чи фактичне порушення конфіденційності платіжних даних, підозра інциденту чи фактичне порушення персональної інформації, звернення від правоохоронних органів, скарги та відгуки через застосунок ZEN, панель продавця, через контактну форму на сайті, на спеціальну електронну адресу hello@zen.com або письмово на поштову адресу: Назва/відділ, UAB ZEN.COM: Lviso g. 25-104, LT-09320, Vilnius, Литва.

28.2. Усі комунікації між Сторонами повинні здійснюватися виключно за наступними безпечними і перевіреними каналами: онлайн-чат ZEN або листування електронною поштою з використанням перевірених адрес електронної пошти Сторін. Перевірена електронна адреса – це адреса, яка використовувалася Продавцем для створення облікового запису ZEN. Продавець може подати запит на зміну перевіреної адреси електронної пошти, звернувшись до служби підтримки ZEN hello@zen.com або скориставшись онлайн-чатом ZEN.

28.3. Основною мовою спілкування між Сторонами є англійська.

28.4. Продавець не направлятиме своїх клієнтів до ZEN для вирішення будь-яких спорів і вирішуватиме спори відповідно до Правил використання способів оплати. Незважаючи на будь-які запити, пов'язані з персональними даними, слід чітко пояснити, що клієнти не мають звертатися безпосередньо до ZEN у зв'язку з будь-якими питаннями чи спорами щодо Транзакцій чи з інших причин.

28.5. Ці Умови електронної комерції регулюються і тлумачаться відповідно до законодавства Литовської Республіки.



- 28.6. ZEN має право подавати претензії щодо будь-яких видів збитків, втрат, штрафів, несплачених комісій, боргів чи іншої непогашеної дебіторської заборгованості Продавця до судів Вільнюса або до компетентних судів за місцем знаходження чи реєстрації бізнесу Продавця на свій власний розсуд. Сюди входить ініціювання процедур стягнення заборгованості чи подання інших заяв про накладення судової заборони чи тимчасовий захист, пов'язаних із вищезазначеною дебіторською заборгованістю.
- 28.7. Якщо будь-який інший спір, претензія, суперечка чи розбіжність («Спір за договором») виникають із Договору з продавцем та/або цих Умов електронної комерції або пов'язані з ними, Продавець повинен повідомити про це ZEN відповідно до розділу 28.1 вище, і Сторони спочатку спробують мирно врегулювати спір шляхом добросовісних переговорів. У випадку, якщо спір не було врегульовано мирним шляхом, Сторони погоджуються з тим, що такі спори будуть остаточно вирішені згідно з Арбітражним регламентом Міжнародної торгової палати одним арбітром, призначеним відповідно до зазначеного Регламенту. Місце арбітражу: Лондон. Мова арбітражного провадження: англійська.

29. Прикінцеві положення

- 29.1. Ці Умови електронної комерції викладені англійською мовою. У разі розбіжностей між різними перекладами, які можуть надаватися, Сторони погоджуються, що англійська версія Умов електронної комерції має переважну силу.
- 29.2. ZEN має право переуступити чи передати будь-яку частину своїх прав чи зобов'язань за цим Договором без попередньої письмової згоди Продавця, надіславши Продавцю повідомлення за 7 (сім) днів. Таке повідомлення може бути надіслане Продавцю електронною поштою або через застосунок ZEN чи вебсайт ZEN. Для уникнення сумнівів, ZEN не передаватиме надання платіжних послуг третім сторонам, які не мають ліцензії на надання таких послуг відповідно до застосовного законодавства і нормативно-правових актів.
- 29.3. У випадку, якщо будь-яке положення Договору з продавцем або цих Умов електронної комерції буде визнано судом, арбітром чи іншим судовим органом незаконним, недійсним чи таким, що не підлягає виконанню, таке положення не анулюється, а має виконуватися в максимальному обсязі, дозволеному відповідно до застосовного законодавства, а решта положень цього Договору зберігатиме повну силу й чинність.



29.4. Ці Умови електронної комерції й Договір із продавцем разом із усіма Додатками становлять повну угоду Сторін на дату підписання Договору з продавцем. Жодні попередні чи одночасні обіцянки, заяви, гарантії чи домовленості між Сторонами не матимуть жодної юридичної сили, якщо вони не містяться в цьому документі чи вищезазначених документах.

29.5. Якщо інше прямо не зазначено в Договорі з продавцем або цих Умовах електронної комерції, жодні зміни, додатки, поправки, доповнення до Договору з продавцем, цих Умов електронної комерції чи будь-яких їхніх положень або відмова від них є обов'язковими до виконання для Сторін, лише якщо вони оформлені в письмовій формі та підписані належним чином усіма Сторонами цього Договору. У разі виникнення розбіжностей між Договором із продавцем і цими Умовами електронної комерції Договір із продавцем має переважну силу.

ДОДАТОК І – Список заборонених товарів

Продавцю суворо заборонено використовувати Послуги ZEN для будь-яких із перелічених нижче товарів чи послуг. ZEN залишає за собою право оновлювати цей список у будь-який час без попереднього повідомлення Продавця.

- Будь-яка форма незаконної діяльності чи операцій із товарами, продаж, розповсюдження чи пропонування для продажу яких заборонені будь-яким застосовним законодавством.
- Здійснення діяльності, яка потребує ліцензії чи спеціального дозволу, без отримання такої ліцензії чи дозволу.
- Товари та послуги для дорослих, зокрема порнографія, розваги для дорослих, організація побачень, будь-які матеріали сексуального характеру за участю неповнолітніх і будь-який непристойний чи насильницький контент.
- Послуги ескорту чи проституції.
- Будь-який зв'язок із торгівлею людьми чи сексуальним рабством.
- Угоди щодо частин тіла, які включають органи чи інші частини тіла.
- Незаконні ліки й приладдя або ліки та приладдя, що відпускаються за рецептом.
- Інструменти масового маркетингу, які включають списки електронних адрес, програмне забезпечення чи інші продукти, що дозволяють надсилати небажані повідомлення електронної пошти (спам).



- Кабельні дескремблери й чорні скриньки, які включають пристрої, призначені для безкоштовного отримання кабельних і супутникових сигналів.
- Товари, які порушують авторські права, патенти, торгові знаки, права на дизайн, права на базу даних або іншу інтелектуальну власність чи інші права власності, піратське програмне забезпечення, компакт-диски, відео та DVD-диски, оригінальне програмне забезпечення, пристрої для розблокування авторських прав або інші пристрої, призначені для обходу захисту авторських прав, матеріали для злому, які включають посібники, інструкції, інформацію, або обладнання, що забезпечує незаконний доступ до даних, програмного забезпечення, серверів, вебсайтів або іншої захищеної власності; викрадені або отримані незаконним шляхом товари.
- Підроблені й недозволені товари, зокрема копії чи імітації дизайнерських товарів; товари без схвалення знаменитостей, які зазвичай потребують такого схвалення; підроблені автографи, підроблені марки та інші потенційно недозволені товари.
- Засоби для обходу тесту на наркотики, які включають коктейлі для очищення від наркотиків, добавки для аналізу сечі та допоміжні товари.
- Державні посвідчення особи чи документи, які містять підроблені посвідчення особи, паспорти, дипломи та дворянські титули.
- Товари, що підлягають регулюванню, зокрема подушки безпеки; батарейки, що містять ртуть; фреон або аналогічні речовини/холодоагенти; хімічні/промислові розчинники; форма державних службовців; назви автомобілів; номерні знаки; поліцейські жетони та спорядження правоохоронних органів; засоби для відмикання замків; пестициди; франкувальні машини; відкриті товари; ігрові автомати; обладнання для спостереження; товари, які регулюються специфікаціями уряду чи інших установ.
- Дорожні пристрої, зокрема антирадары / глушники радарів, кришки для номерних знаків, перемикачі сигналів світлофора та супутні товари.
- Розподіл часу.
- Обслуговування продавців багаторівневого маркетингу.



- Продаж, розміщення, розповсюдження, виробництво чи просування образливих матеріалів, зокрема матеріалів, які розпалюють расову ненависть або пропагують дискримінацію за ознаками раси, статі, релігії, національного походження, фізичних здібностей, сексуальної орієнтації або віку.
- Угоди щодо живих тварин і видів, що знаходяться під загрозою зникнення, зокрема рослин, тварин та інших організмів (зокрема похідних товарів), яким загрожує зникнення.
- Угоди щодо алкогольних напоїв і тютюну, зокрема алкогольних напоїв домашнього виробництва (крім випадків, коли продавець має належну ліцензію відповідно до застосовного законодавства та отримав попередній письмовий дозвіл від ZEN).
- Угоди щодо товарів, які підлягають експортним обмеженням або спеціальному декларуванню чи митному оформленню (наприклад, кубинські сигари, певне програмне забезпечення для шифрування, товари, які можуть мати історичну чи музейну цінність).
- Наступальна зброя, отруйні та небезпечні речовини (як визначено застосовним законодавством); вогнепальна зброя та боєприпаси, зокрема небезпечні, токсичні, легкозаймисті та радіоактивні матеріали та речовини.
- Стягнення боргів / колекторські агентства (якщо вони не отримали письмового попереднього схвалення ZEN).
- Послуги з реструктуризації кредитів і заборгованості.
- Фінансові служби, які управляють анонімними рахунками чи рахунками на вигадані імена чи закодованими рахунками.
- Обслуговування клієнтів, про яких відомо чи обґрунтовано підозрюється, що вони причетні до злочинної чи незаконної діяльності або діяльності, яка несумісна з цінностями компанії ZEN.

