

**Додаток № 1 до**

**Наказу ТОВ «ФК «ЕВО»**

**05 грудня 2023 року № 259**

**(набирає чинності з 15.12.2023 року)**

**Публічний договір про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку**

*(виконання разових платіжних операцій)*

Відповідно до та діючи на підставі статей 633, 634, 638-642, 644 Цивільного кодексу України, Закону України «Про платіжні послуги» ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЕВО» як надавач платіжних послуг, якого включено до Реєстру платіжної інфраструктури зі статусом платіжної установи та який має право на провадження діяльності з надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку на підставі отриманої ним ліцензії Національного банку України за № 21/773-рк від 29.04.2023 року, надалі – ЕВО або Надавач платіжних послуг:

- оголошує Публічний договір про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку (виконання разових платіжних операцій), надалі – Публічний договір, усім особам, які приєднуються до Публічного договору та відповідно приймуть (акцептують) усі умови Публічного договору, з метою надання останнім платіжних послуг (виконання разових платіжних операцій);

- оголошує, що договір про надання платіжних послуг щодо виконання разової платіжної операції укладається шляхом публічної пропозиції ЕВО укласти договір (оферти) і прийняття пропозиції (акцепту) Користувачем (другою стороною), при цьому відповідь Користувача, якому адресована публічна пропозиція укласти договір, про її прийняття (акцепт) повинна бути повною і безумовною, а факт прийняття публічної пропозиції (акцепт) Користувачем, шляхом вчинення відповідної дії на Сайті/у пунктах надання фінансових послуг Надавача платіжних послуг - засвідчує бажання Користувача укласти Публічний договір з ЕВО;

- цим інформує Користувача про умови Публічного договору, шляхом надання Користувачу доступу до публічного (мережевого) ресурсу - вебсайту ЕВО <https://fcevo.com.ua/> та/або <https://rozetkapay.com/>, на якому розміщено Публічний договір (у вигляді електронного документа), вебсайт в мережі Інтернет (вебсайти отримувачів/ вебсайти електронних маркетплейсів, у разі укладення відповідних договорів з ЕВО), мобільні застосунки отримувачів/маркетплейсів, на яких Користувач має можливість ініціювати платіжну операцію з використанням платіжних інструментів, а також у пунктах надання фінансових послуг Надавача

платіжних послуг, в яких Публічний договір розміщено в доступному для Користувачів місці (документ в паперовій формі);

- бере на себе зобов'язання надати Користувачу який має намір отримати платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку як платник або отримувач (разову фінансову платіжну послугу в національній валюті України) щоразу по факту акцептування Користувачем цього Публічного договору.

Цей Публічний договір публічно адресується необмеженій кількості потенційним Користувачам для сприяння отримання платіжних послуг, в. т.ч., але не виключно, для переказу коштів іншій фізичній особі, для переказу коштів суб'єкту господарювання з метою оплати товарів/робіт/послуг.

У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків Сторони за Публічним договором за участю Користувача як споживача платіжних послуг такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого споживача.

Умови Публічного договору однакові для всіх осіб, що приєдналися до нього та прийняли (акцептували) його умови, з у зв'язку з вищенаведеним Надавач платіжних послуг публікує наступне:

## **ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ**

**автентифікація** - процедура, що дає змогу Надавачу платіжних послуг установити та підтвердити особу Користувача платіжних послуг та/або належність Користувачу платіжних послуг певного платіжного інструменту (платіжної картки), наявність у нього підстав для використання конкретного платіжного інструменту (платіжної картки), у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації Користувача платіжних послуг;

**винагорода** – плата, що сплачуються Користувачем/отримувачем за надані послуги з переказу коштів без відкриття рахунку відповідно до встановленого ЕВО тарифу та доводиться Користувачу на Сайті/у ПНФП до ініціювання платіжної операції, а також на офіційному вебсайті ЕВО;

**власник рахунку** – суб'єкт господарювання, на ім'я якого відкрито рахунок, до якого емітовано корпоративний (бізнесовий) ПК та який надав його держателю ПК з правом ініціювання переказу коштів;

**вразливі платіжні дані** - дані (їх сукупність), включаючи індивідуальну облікову інформацію, за допомогою яких можуть вчинятися шахрайські дії;

**дата валютування** - зазначена платником у платіжній інструкції дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної операції і переказані платником отримувачу, переходять у власність отримувача. Порядок застосування дати валютування Надавачем платіжних послуг визначається Національним банком України. Порядок застосування дати валютування у платіжній системі визначається правилами платіжної системи, учасником якої є Надавач платіжних послуг та в рамках якої така платіжна операція виконується;

**держатель ПК** - фізична особа-держатель платіжного інструменту, яка на законних підставах використовує платіжну карту як платіжний інструмент для ініціювання платіжної операції з відповідного рахунку для виконання платіжних операцій або здійснює інші операції із застосуванням зазначеного платіжного інструменту;

**дистанційна платіжна операція** - платіжна операція, що здійснюється із застосуванням засобів дистанційної комунікації;

**еквайринг платіжних інструментів (еквайринг)** - платіжна послуга, що надається еквайром Користувачу та Надавачу платіжних послуг та полягає у прийнятті платіжних інструментів, результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі;

**еквайрингова установа (еквайр)** – банк як надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу Користувачу та Надавачу платіжних послуг та має ліцензію на надання такої послуги;

**емітент платіжних інструментів (емітент)** - надавач платіжних послуг, який надає послугу емісії платіжних інструментів та має право на надання такої послуги. Емітент має право надавати користувачам для ініціювання платіжних та/або інших операцій:

- 1) для власних потреб фізичних осіб - особисті платіжні інструменти;
- 2) для потреб господарської/підприємницької/незалежної професійної діяльності - корпоративні (бізнесові) платіжні інструменти;

**засіб дистанційної комунікації** - засіб комунікації, що використовується у процесі укладання правочинів щодо надання платіжних послуг (у тому числі для надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) та/або ініціювання платіжних операцій без фізичної присутності Надавача платіжних послуг та Користувача. В рамках Публічного договору під засобом дистанційної комунікації слід вважати Сайт та/або Кабінет, на якому Користувач має можливість ініціювати в безготівковій формі платіжну операцію;

**ідентифікаційний документ** - паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів;

**індивідуальна облікова інформація** - індивідуалізований набір інформації, що надається Надавачем платіжних послуг Користувачу або його уповноваженому представнику для цілей автентифікації;

**ініціатор** - особа, яка на законних підставах ініціює платіжну операцію шляхом формування та/або подання відповідної платіжної інструкції, у тому числі із застосуванням платіжної картки (її реквізитів). В рамках цього Публічного договору до ініціаторів належать платник, отримувач переказу в готівковій формі в ПНФП;

**Кабінет** – обліковий запис Користувача в реєстраційній (обліковій) системі Надавача платіжних послуг, що є засобом дистанційної комунікації та створюється Користувачем (з використанням офіційного вебсайту ЕВО, Сайту) та яке забезпечує дистанційне надання інформації про Користувача, обслуговування Користувача, виконання безпечної авторизації (перевірки особи) та/або автентифікації Користувача при наданні відповідних послуг/доступу до інформації Надавачем платіжних послуг Користувачу, ініціювання/відкриття платіжних операцій/інструкцій, обмін інформацією з Користувачем в процесі його обслуговування;

**користувач платіжних послуг (Користувач)** – ініціатор, який отримує чи має намір отримати платіжну послугу. Користувач як держатель готівкових коштів/ПК на законних підставах у ПНФП/на Сайті ініціює платіжну операцію (в готівковій/безготівковій формі) на користь отримувача, шляхом подання ЕВО платіжної інструкції/інформації для формування платіжної інструкції, що дає змогу ЕВО ідентифікувати платника/отримувача, їх платіжні реквізити, суму платіжної операції та інші реквізити необхідні для виконання платіжної операції. Користувачем в рамках цього Публічного договору може бути і отримувач-фізична особа, яка ініціює видачу суми платіжної операції в готівковій шляхом подання у ПНФП платіжної інструкції на видачу готівки;

**момент безвідкличності** - визначений момент часу, після настання якого ініціатор не може відкликати платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції;

**неакцептована платіжна операція** - платіжна операція, виконана Надавачем платіжних послуг на підставі наданої ініціатором платіжної інструкції без отримання згоди платника (крім примусового списання (стягнення) або після відкриття такої згоди);

**негайно** - найкоротший можливий строк, але не пізніше наступного операційного дня, визначений внутрішніми документами Надавача платіжних послуг та передбачений цим Публічним договором з Користувачем, у який мають виконуватися (відбуватися) відповідні дії з моменту настання підстави для їх виконання;

**неналежна платіжна операція** - платіжна операція, внаслідок якої з вини особи, яка не є ініціатором або надавачем платіжних послуг, здійснюється списання коштів з рахунку неналежного платника та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі;

**неналежний отримувач** - особа, на рахунок якої без законних підстав зарахована сума платіжної операції або яка отримала суму платіжної операції в готівковій формі;

**неналежний платник** - особа, з рахунку якої списано кошти без законних підстав (помилково або неправомірно);

**операційний день** - день, протягом якого Надавач платіжних послуг здійснює свою діяльність для Користувача, необхідну для виконання платіжних операцій. Операційний день:

- для ініціювання Користувачем платіжних операцій на Сайті встановлено з 00 години 00 хвилин 00 секунд за київським часом до 23 години 59 хвилин 59 секунд за київським часом поточної доби;

- для ініціювання Користувачем платіжних операцій у ПНФП встановлено відповідно до графіку роботи ПНФП та вказується у відповідному ПНФП;

**операційний час** - частина операційного дня Надавача платіжних послуг, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання (розпорядження про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції) Користувачів. Тривалість операційного часу встановлюється Надавачем платіжних послуг самостійно та закріплюється його внутрішніми документами;

**отримувач** - особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі у ПНФП. Перелік отримувачів-суб'єктів господарювання вказується ЕВО на офіційному вебсайті ЕВО та/або на відповідній сторінці Сайту;

**офіційний вебсайт ЕВО** – офіційний вебсайт Надавача платіжних послуг в мережі Інтернет за адресою <https://fcevo.com.ua/> та/або <https://rozetkapaay.com/>;

**переказ коштів без відкриття рахунку (переказ/переказ коштів)** - платіжна послуга, що надається Користувачу як платнику з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формі отримувачу або отримувачу з метою видачі переказу у готівковій формі у ПНФП;

**платіжна інструкція** - розпорядження ініціатора Надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції. Користувач може надати до Надавача платіжних послуг такі платіжні інструкції:

1) **платіжна інструкція на переказ готівки** – платіжна інструкція, що використовується Користувачем як платником у ПНФП для ініціювання переказу коштів, поданих разом з цим документом у готівковій формі. Форма платіжної інструкції на переказ готівки затверджується ЕВО у Додатку до цього Публічного договору, при цьому якщо переказ виконується із використанням ПС, її форма затверджується у правилах відповідної ПС, учасником якої є ЕВО, форми яких наведені на офіційному вебсайті ЕВО;

2) **платіжна інструкція на видачу готівки** – платіжна інструкція, що використовується Користувачем як отримувачем у ПНФП з метою видачі суми платіжної операції отримувачу-фізичній особі в готівковій формі (завершення переказу коштів). Форма платіжної інструкції на видачу готівки затверджується ЕВО у Додатку до цього Публічного договору, при цьому якщо

переказ виконується із використанням ПС, її форма затверджується у правилах відповідної ПС, учасником якої є ЕВО, форми яких наведені на офіційному вебсайті ЕВО;

3) **платіжна інструкція на переказ коштів у безготівковій формі** - платіжна інструкція, що використовується Користувачем як платником у ПНФП/на платіжній сторінці ЕВО з використання ПК, послуг еквайра і Карткової ПС. Платіжна інструкція на переказ коштів у безготівковій формі формується у електронній формі та є сукупністю дій Користувача та отримувача-суб'єкта господарювання (з яким у ЕВО встановлені ділові відносини) щодо надання/підтвердження інформації, що дає змогу ЕВО ідентифікувати особу платника та отримувача за платіжною операцією, рахунки платника та отримувача, надавачів платіжних послуг платника та отримувача, суму платіжної операції та іншу інформацію (реквізити), необхідну для належного виконання платіжної операції (до прикладу, про актуальну вартість товару, що оплачується платником, факт його наявності у отримувача, факт отримання товару платником, тощо);

**платіжна картка (ПК)** - електронний платіжний засіб у вигляді пластикової чи іншого виду картки, що є платіжним інструментом для ініціювання платіжної операції за посередництвом послуг еквайра на Сайті/у ПНФП. В рамках Публічного договору під платіжною карткою слід розуміти такі види платіжних карток, що надані їх держателям: 1) для власних потреб фізичних осіб - особисті платіжні інструменти; 2) для потреб господарської/підприємницької/незалежної професійної діяльності - корпоративні (бізнесові) платіжні інструменти;

**платіжний застосунок** - програмне забезпечення, що дає змогу Користувачу ініціювати платіжну операцію з рахунку платника (у тому числі за допомогою платіжних інструментів) та/або здійснювати інші операції, передбачені цим Публічним договором та у разі його наявності у Надавача платіжних послуг;

**платіжний інструмент** - персоналізований засіб, пристрій та/або набір процедур, що відповідають вимогам чинного законодавства та погоджені Користувачем і Надавачем платіжних послуг для надання платіжної інструкції;

**платіжний моніторинг** - обов'язкова діяльність Надавача фінансових платіжних послуг з контролю платіжних операцій з метою виявлення та запобігання неналежним платіжним операціям;

**платіжна операція** – разова платіжна операція під якою слід розуміти переказ коштів з/без використання платіжної системи, учасником якої є ЕВО, та його виконання у готівковій/безготівковій формі отримувачу (на поточний рахунок отримувача/за реквізитами ПК отримувача або видачено коштів отримувачу в готівковій формі в ПНФП ЕВО/іншим учасником платіжної системи) незалежно від правовідносин між платником і отримувачем, які є підставою для цього. Платіжна операція:

- ініціюється у готівковій формі в ПНФП (касова операція) та передбачає внесення готівки для ініціювання переказу коштів на підставі платіжної інструкції на переказ готівки; та/або
- видачу суму переказу у готівковій формі отримувачу на підставі платіжної інструкції на видачу готівки; та/або
- ініціюється у безготівковій формі на Сайті/у ПНФП та передбачає ініціювання переказу коштів шляхом надання платіжної інструкції на переказ коштів у безготівковій формі з використанням платіжної картки;

**платіжна послуга** - діяльність Надавача платіжних послуг з надання послуг переказу коштів без відкриття рахунку (ініціювання/завершення/виконання та/або супроводження платіжних операцій з переказу коштів);

**платіжний пристрій** - технічний пристрій (платіжний термінал, програмно-апаратне середовище мобільного телефону, інший пристрій), що дає змогу Користувачу ініціювати платіжну операцію, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою. Під платіжним пристроєм в рамках Публічного договору слід розуміти, зокрема, але не виключно: ПНФП (каса), платіжний/віртуальний платіжний термінал еквайра у ПНФП/на Сайті призначений для ініціювання/здійснення переказу з використанням платіжної картки (її реквізитів);

**платіжна система (ПС)** - система для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи. Для цілей цього Публічного договору, Надавач платіжних послуг може виконувати платіжні операції із застосуванням однієї із таких платіжних систем:

- ВНУТРІШНЬОДЕРЖАВНА ПЛАТІЖНА СИСТЕМА «ФІНАНСОВИЙ СВІТ», оператор платіжної системи - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКРАЇНСЬКА ПЛАТІЖНА СИСТЕМА» (дозвіл №2 Національного банку України на здійснення діяльності, пов'язаної з переказом коштів від 16.07.2009 р.), код за ЄДРПОУ 35780941, місцезнаходження: 04080, м. Київ, вул. Межигірська, буд.82-А, корп. Б, офіс 309, в якій ЕВО є прямим учасником;
- міжнародна платіжна система MasterCard International (карткова ПС, в якій ЕВО є непрямим учасником);
- міжнародна платіжна система Visa International (карткова ПС, в якій ЕВО є непрямим учасником);

**пункт надання фінансових послуг (ПНФП)** – робоче місце працівника ЕВО, облаштоване технічним пристроєм із відповідним програмним забезпеченням, який дає змогу сформувати платіжну інструкцію, ініціювати платіжну операцію з використанням ПК, провести платіжну операцію відповідно до умов цього Публічного договору;

**платник** - особа, з рахунку якої ініціюється платіжна операція на підставі платіжної інструкції або яка ініціює платіжну операцію шляхом подання/формування платіжної інструкції разом з відповідною сумою готівкових коштів;

**помилкова платіжна операція** - платіжна операція, внаслідок якої з вини Надавача платіжних послуг здійснюється списання коштів з рахунку неналежного платника та/або зарахування коштів на рахунок неналежного отримувача чи видача йому коштів у готівковій формі;

**посилена автентифікація** - процедура автентифікації, яка передбачає використання двох чи більше сукупностей даних, що належать до таких різних категорій:

а) знань (володіння інформацією (даними), що відома лише Користувачу);

б) володіння (застосування матеріального предмета, яким володіє лише Користувач);

в) притаманність (перевірка біометричних даних або інших властивостей (рис, характеристик), притаманних лише Користувачу, що відрізняють його від інших користувачів);

**Сторони** – Надавач платіжних послуг та Користувач;

**сума переказу** - кошти, відповідна сума яких внаслідок переказу має бути зарахована на рахунок отримувача або видана отримувачу в готівковій формі;

**Сайт** – сайт в мережі Інтернет (вебсайти отримувачів/вебсайти електронних маркетплейсів, у разі укладення відповідних договорів з ЕВО), мобільні застосунки отримувачів/маркетплейсів, на яких Користувач має можливість ініціювати платіжну операцію з використанням платіжних інструментів та із забезпеченням безпеки даних щодо проведення операцій з платіжними картками PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

! Актуальна інформація щодо переліку Сайтів, на яких приймаються платіжні інструменти (ПІ) для ініціювання платіжних операцій публікується на офіційному вебсайті ЕВО;

**Служба підтримки** - служба підтримки до якої Користувач має право звернутися шляхом надсилання листа на адресу електронної пошти [support@rozetkayu.com](mailto:support@rozetkayu.com);

**споживач** – Користувач-фізична особа, яка отримує або має намір отримати платіжну послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

**сума платіжної операції** - відповідна сума коштів, яка в результаті виконання платіжної операції має бути зарахована на рахунок отримувача або видана отримувачу в готівковій формі, якщо інше не передбачено договором з отримувачем-суб'єктом господарювання;

**унікальний ідентифікатор** - Rozetka Pay ID, що є комбінацією цифр або знаків, що надається Користувачу Надавачем платіжних послуг та дає змогу однозначно ідентифікувати Користувача та/або його рахунок для цілей виконання платіжної операції;



**учасник платіжної системи** - юридична особа, яка на підставі договору про участь у платіжній системі надає Користувачам послуги з виконання платіжних операцій за допомогою цієї системи та відповідно до чинного законодавства має право надавати такі послуги;

Терміни, які не вказані вище в цьому розділі, використовуються в тексті Публічного договору мають таке ж значення, що визначене нормами законодавства України, зокрема, але не виключно, Цивільного кодексу України, Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (до 31.12.20233 року), Закону України Про фінансові послуги та фінансові компанії» (з 01.01.2024 року), Правил роботи ПС, учасником яких є надавач платіжних послуг та в рамках яких виконується платіжна операція, іншими законодавчими актами України та нормативно-правовими актами Національного банку України, а також внутрішніх правил Надавача платіжних послуг, які регулюють порядок надання ЕВО фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1. На підставі наданої Користувачем платіжної інструкції та прийняття Користувачем Публічного договору Надавач платіжних послуг здійснює за винагороду (у разі її наявності) надання Користувачу **разової платіжної послуги** (переказ коштів без відкриття рахунку), в результаті якої **здійснюється виконання платіжної операції**.

1.2. Надання платіжної послуги здійснюється за умови:

- ознайомлення та прийняття (акцепту) Користувачем цього Публічного договору (приєднання до його умов/погодження його умов), шляхом вчинення дій для надання відповідної платіжної інструкції, що мають статус відповіді Користувача на адресовану йому пропозицію укласти договір в електронній формі (про її прийняття (акцепт)), підтверджують дії по ініціюванню платіжної операції та надання згоди ЕВО на виконання кожної платіжної операції, перелік яких наведено в п. 1.3 Публічного договору. Своїми діями по прийняття (акцепту) Користувачем цього Публічного договору, Користувач беззастережно підтверджує, що ознайомився з текстом Публічного договору, додатками до нього, який/які розміщений (-і) у доступному для цього місці (на офіційному вебсайті ЕВО, на Сайті та/або у ПНФП), в якому ініціюється платіжна операція; повністю зрозумів їхній зміст, погоджується з викладеними у них умовами та засвідчує факт прийняття Публічного договору та приєднання до його умов в цілому;
- надання платіжної інструкції/інформації необхідної для належного виконання платіжної операції з відповідною сумою коштів/наявністю коштів на рахунку;

- надання згоди Користувача/отримувача на виконання кожної платіжної операції.

1.3. Прийняття (акцептування) Користувачем Публічного договору як пропозиції (оферти) ЕВО його укласти з метою отримання платіжної послуги здійснюється шляхом вчинення Користувачем дій по ініціюванні платіжної операції та наданню згоди ЕВО на виконання кожної платіжної операції шляхом:

- надання Користувачем платіжної інструкції та готівкових коштів в ПНФП для виконання платіжної операції або платіжної інструкції для отримання готівкових коштів. Згоду з умовами Публічного договору Користувач проставляє власноручним підписом у платіжній інструкції під текстом «З умовами договору про надання платіжних послуг ознайомлений та згоден». Власноручний підпис/КЕП Користувача/отримувача в платіжній інструкції про згоду з умовами Публічного договору є наданням згоди Користувача/отримувача на виконання кожної платіжної операції та відповідно є підставою для проведення платіжної операції. Власноручний/КЕП підпис Користувача/отримувача, проставлений у платіжній інструкції про згоду з умовами Публічного договору, прирівнюється до підпису Користувача/отримувача про проведену платіжну операцію.;

- надання Користувачем платіжної інструкції/інформації для формування платіжної інструкції та платіжної картки (її реквізитів) в ПНФП/на Сайті. Згоду з умовами Публічного договору/ згоду на виконання платіжної операції, ініційованої на Сайті Користувач фіксує шляхом приєднання Користувача до Публічного договору, що надається шляхом її викладення у формі відповідного позначення, проставленого Користувачем в електронному вигляді на Сайті, що дає змогу зробити висновок про її надання (відмітка на Сайті). Користувач приймає умови Публічного договору/надає згоду на виконання платіжної операції шляхом проставлення відповідної відмітки/натискання кнопки в електронному вигляді на Сайті, що дає змогу зробити висновок про ініціювання Користувачем платіжної операції (оплати замовлення на користь отримувача-суб'єкта господарювання). Користувач надає/підтверджує згоду з умовами Публічного договору/згоду на виконання платіжної операції, що ініційована з використанням платіжної картки у ПНФП, шляхом вчинення дій по прикладенню платіжної картки до фізичного платіжного терміналу еквайра/проведення платіжної картки через фізичний платіжний термінал еквайра.

1.4. Надавач платіжних послуг **зобов'язаний виконати платіжну інструкцію Користувача не пізніше наступного операційного дня з моменту прийняття ним до виконання платіжної інструкції**, якщо інший порядок/строк не передбачений в договорі між ЕВО та отримувачем (щодо кожного отримувача окремо), **та/або виконати платіжну операцію по факту отримання платіжної інструкції/інформації**, що дає змогу ЕВО ідентифікувати особу платника та отримувача за платіжною операцією, рахунки платника та отримувача, надавачів платіжних послуг платника та отримувача, суму платіжної операції та іншу інформацію (реквізити), необхідну для належного виконання платіжної операції (до

**прикладу: підтвердження щодо вартості товару, наявності у отримувача товару, отримання товару Користувачем), та/або якщо інший порядок/строк не передбачений умовами обраного Користувачем виду переказу на Сайті.**

1.4.1. У разі зазначення Користувачем у платіжній інструкції дати валютування, Надавач платіжних послуг зобов'язаний забезпечити зарахування суми коштів за платіжною операцією на рахунок надавача платіжних послуг отримувача протягом операційного дня в зазначену дату валютування. До настання дати валютування сума платіжної операції обліковується на рахунку Надавача платіжних послуг платника. Строки виконання платіжних операцій у ПС встановлюються правилами ПС, але не можуть перевищувати строків, визначених чинним законодавством.

1.5. Зобов'язання Надавача платіжних послуг перед Користувачем є виконаним з моменту завершення платіжної операції. Платіжна операція вважається завершеною в момент зарахування суми платіжної операції на рахунок отримувача або видачі суми платіжної операції отримувачу в готівковій формі.

1.6. У разі неможливості здійснення Надавачем платіжних послуг виплати суми платіжної операції, що має бути сплачена:

- в безготівковій формі за реквізитами платіжної картки отримувача (платіжна картка заблокована/закрита, емітентом платіжної картки встановлені ліміти, тощо), Користувач та отримувач погоджуються з тим, що сума платіжної операції буде виплачена в готівковій формі отримувачу у одному із ПНФП ЕВО по факту звернення отримувача до ЕВО;

- в готівковій формі отримувачу, через неявку отримувача протягом 30 робочих днів з дня надходження цієї суми до надавача платіжних послуг отримувача або з дня зазначеної платником дати валютування надавач платіжних послуг отримувача зобов'язаний протягом трьох робочих днів повернути суму платіжної операції надавачу платіжних послуг платника. Надавач платіжних послуг платника протягом п'яти робочих днів після зарахування на його рахунок коштів, повернутих надавачем платіжних послуг отримувача за платіжною операцією, сума якої не виплачена в готівковій формі через неявку отримувача, зобов'язаний повідомити платника засобами зв'язку, повідомленими Користувачем, про повернення таких коштів. У разі неможливості здійснення ЕВО як учасником ПС виплати суми платіжної операції, що має бути сплачена в готівковій формі, через неявку отримувача протягом 30 робочих днів з дня надходження цієї суми, ЕВО як учасник ПС зобов'язаний протягом трьох робочих днів ініціювати повернення суми платіжної операції платнику.

1.7. Надавач платіжних послуг може виконати платіжні операції, пов'язані між собою спільними ознаками, у визначений період часу (далі - пов'язані між собою платіжні операції), у такому разі згода Користувача на їх виконання надається перед виконанням першої платіжної операції.

1.8. У результаті успішного ініціювання платіжної операції Користувачу видається/надсилається квитанція, що формується Надавачем платіжних послуг із використанням платіжних пристроїв у вигляді паперового документу або електронного документу (відображається електронна версія квитанції (з можливістю її завантаження) або надається можливість відправити на електронну адресу квитанцію). Квитанція є підтвердженням прийняття до виконання платіжної операції Надавачем платіжних послуг. У разі успішного ініціювання оплати на Сайті замовлення товару отримувача-суб'єкта господарювання з яким у ЕВО встановлені ділові відносини, Користувач отримує підтвердження про таке ініціюванні і по факту отримання ЕВО необхідної інформації від отримувача для належного виконання платіжної операції (до прикладу: підтвердження інформації щодо вартості товару, щодо наявності у отримувача товару, отримання товару Користувачем), - Користувач отримує квитанцію.

1.9. Порядок виконання платіжних операцій, у тому числі обмеження щодо виконання платіжних операцій з використанням конкретних платіжних інструментів, визначається вимогами чинного законодавства. Виконання платіжних операцій у ПС здійснюється відповідно до правил такої ПС з урахуванням вимог чинного законодавства.

1.10. Надавач платіжних послуг має право виконувати платіжні операції Користувачів за допомогою/з використанням однієї чи кількох ПС, учасником яких він є, або залучати для виконання платіжних операцій інших надавачів платіжних послуг як посередників (послуги еквайра).

1.11. Надавач платіжних послуг вважається таким, що виконав належним чином платіжну операцію, якщо така операція виконана на користь отримувача відповідно до отриманої платіжної інструкції.

## **2. НАЛЕЖНА ПЕРЕВІРКА КОРИСТУВАЧА ТА ІНФОРМАЦІЯ, ЩО СУПРОВОДЖУЄ ПЕРЕКАЗ**

2.1. ЕВО як суб'єкт первинного фінансового моніторингу має право витребувати, а Користувач зобов'язаний подати інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки Користувача, а також для виконання таким суб'єктом первинного фінансового моніторингу інших вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації доходів одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

2.1.1. Під належною перевіркою слід розуміти заходи, що включають: ідентифікацію та верифікацію Користувача; встановлення (розуміння) мети та характеру майбутніх ділових відносин або проведення фінансової операції; проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій Користувача, що здійснюються у процесі таких

відносин, щодо відповідності таких фінансових операцій наявній у суб'єкта первинного фінансового моніторингу інформації про Користувача, його діяльність та ризик (у тому числі, в разі необхідності, про джерело коштів, пов'язаних з фінансовими операціями); забезпечення актуальності отриманих та існуючих документів, даних та інформації про Користувача.

2.2. Належна перевірка здійснюється в разі:

- встановлення ділових відносин;
- наявності підозри;
- здійснення платіжних операцій (у тому числі міжнародних) без відкриття рахунка;
- виникнення сумнівів у достовірності чи повноті раніше отриманих ідентифікаційних даних Користувача;
- проведення разової фінансової операції без встановлення ділових відносин з клієнтами, якщо сума фінансової операції дорівнює або перевищує 400 000,00 гривень.

2.2.1. Залежно від рівня ризику проведення платіжної операції належна перевірка Користувача здійснюється також у разі проведення ним кількох платіжних операцій, що можуть бути пов'язані між собою, на загальну суму, що дорівнює або перевищує 400 000,00 гривень.

2.3. ЕВО як суб'єкт первинного фінансового моніторингу під час ідентифікації та верифікації Користувача встановлює:

1) для фізичної особи–резидента України: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності — серію) ідентифікаційного документу, дату видачі та орган, що його видав, відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків, номер (та за наявності — серію) паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, чи номер паспорта із записом про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків в електронному безконтактному носії, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені;

2) для фізичної особи-нерезидента України — прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності — серію) ідентифікаційного документу, дату видачі та орган, що його видав, громадянство, відомості про місце проживання або місце тимчасового перебування в Україні, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені.

2.3.1. Повторна ідентифікація та верифікація Користувача не є обов'язковими, якщо ця особа раніше була ідентифікована та верифікована згідно з вимогами законодавства України, за умови

відсутності у ЕВО підозр та/або підстав вважати, що наявні документи, дані та/або інформація про Користувача є не чинними (недійсними) та/або неактуальними.

2.4. Інформація, яка супроводжує платіжні операції:

2.4.1. ЕВО як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, що надає платіжні послуги Користувачу, повинен забезпечити, щоб усі платіжні операції супроводжувалися:

1) інформацією про Користувача як платника:

1.1) фізичну особу (фізичну особу - підприємця, фізичну особу, яка провадить незалежну професійну діяльність) - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), номер рахунка, з якого списуються кошти/унікальний номер платіжної картки (у разі ініціювання платіжної операції з використанням платіжних карток), а в разі відсутності рахунка - унікальний обліковий номер фінансової операції, який дає змогу здійснити відстеження операції (далі - унікальний обліковий номер фінансової операції), місце проживання (або місце перебування в Україні фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента) або номер та серію (за наявності) ідентифікаційного документа, або реєстраційний номер облікової картки платника податків, або дату і місце народження;

1.2) юридичну особу - повне найменування та місцезнаходження або ідентифікаційний код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України /реєстраційний (обліковий) номер платника податків та номер рахунка, з якого списуються кошти/унікальний номер платіжної картки (у разі ініціювання платіжної операції з використанням платіжних карток), а в разі відсутності рахунка - унікальний обліковий номер фінансової операції;

2) інформацією про отримувача за платіжною операцією:

2.1. фізичну особу (фізичну особу - підприємця, фізичну особу, яка провадить незалежну професійну діяльність) - прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), номер рахунка, на який зараховуються кошти/унікальний номер платіжної картки (у разі проведення платіжної операції з використанням платіжної картки), а в разі відсутності рахунка - унікальний обліковий номер фінансової операції;

2.2. юридичну особу - повне найменування та номер рахунка, на який зараховуються кошти/унікальний номер платіжної картки (у разі проведення платіжної операції з використанням платіжної картки), а в разі відсутності рахунка - унікальний обліковий номер фінансової операції;

Зазначені у п.2.4.1. Публічного договору вимоги можуть не застосовуватися у випадках, визначених п.2.4.3. Публічного договору.

2.4.2. Надавач платіжних послуг як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, що надає фінансові платіжні послуги ініціатору, здійснює належну перевірку до проведення платіжної операції шляхом верифікації ініціатора в частині даних, наведених у п. 2.4.1. Публічного

договору, на підставі офіційних документів або інформації, отриманої з офіційних та/або надійних джерел.

2.4.3. Платіжна операція, ініційована в межах України, у тому числі з використанням платіжної картки, повинна супроводжуватися щонайменше номером рахунка або унікальним номером платіжної картки платника та номером рахунка або унікальним номером платіжної картки отримувача а в разі відсутності рахунка платника - унікальним обліковим номером фінансової операції.

2.4.4. ЕВО як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, що надає платіжні послуги платнику, протягом трьох робочих днів з дня надходження запиту від посередника з проведення платіжної операції або суб'єкта первинного фінансового моніторингу, що надає фінансові платіжні послуги отримувачу, зобов'язаний надати щодо платіжної операції інформацію про платника, інформацію про отримувача відповідно до умов та вимог чинного законодавства. У разі проведення платіжних операцій з використанням платіжних карток, у тому числі емітованих нерезидентами, інформацію на запит щодо платника/отримувача надає банк-емітент відповідної платіжної картки платника/отримувача.

2.4.5. У разі ініціювання платіжної операції в межах України на суму, що є меншою за 30 000,00 гривень, за відсутності ознак пов'язаності такої фінансової операції з іншими фінансовими операціями, що в сумі перевищують 30 000,00 гривень, ЕВО як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, що надає фінансові платіжні послуги платнику, може не здійснювати верифікацію платника, крім випадків, якщо:

- 1) існує підозра, що фінансова операція або сукупність пов'язаних між собою фінансових операцій може бути пов'язана з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму або фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення;
- 2) надає фінансові платіжні послуги платнику, отримує від платника кошти в готівковій формі, з урахуванням встановлених Законодавством виключень для переказів до 5 000 грн.

2.4.6. ЕВО забороняється здійснювати переказ коштів у разі відсутності інформації, якою повинна супроводжуватися фінансова операція з переказу коштів у випадках, передбачених п.2.4 Публічного договору.

2.4.7. Вимоги п. 2.4. Публічного договору щодо інформації, яка супроводжує платіжні операції не поширюються на випадки здійснення:

- 1) платіжної операції з метою сплати податків, зборів, платежів, зборів на обов'язкове державне пенсійне та соціальне страхування, штрафних санкцій та пені за порушення законодавства до державного і місцевих бюджетів, Пенсійного фонду, на рахунки органів державної влади, органів місцевого самоврядування або переказу коштів за житлово-комунальні послуги;

- 2) платіжної операції, у разі якщо використовуються платіжні картки або електронні гроші для оплати товарів/робіт/послуг і номер платіжної картки та/або наперед оплаченої картки багатозначового використання супроводжує переказ на всьому шляху руху коштів;
- 3) платіжної операції на суму, що є меншою ніж 30 000,00 гривень, або суму, еквівалентну зазначеній сумі, для зарахування на рахунок отримувача виключно з метою оплати вартості товарів/робіт/послуг, погашення заборгованості за кредитом за умови, що ЕВО надає фінансові платіжні послуги і отримувачу, та може здійснити відстеження через отримувача за допомогою унікального облікового номера платіжної операції та визначити особу, яка уклала договір з отримувачем про поставку товарів, виконання робіт, надання послуг, надання кредиту;
- 4) платіжної операції готівкою в межах України у сумі, що не перевищує 5 000,00 гривень, та відсутності ознак пов'язаності такої фінансової операції з іншими фінансовими операціями, що в сумі перевищують 5 000,00 гривень;
- 5) інші випадки можуть встановлюватися нормативно-правовими актами Національного банку України.

### **3. ВІДКЛИКАННЯ ПЛАТІЖНОЇ ІНСТРУКЦІЇ ТА ЗГОДИ НА ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНОЇ ОПЕРАЦІЇ (СКАСУВАННЯ), ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ТА ПОВТОРНЕ ПРОВЕДЕННЯ ПЛАТІЖНОЇ ОПЕРАЦІЇ**

3.1. Згода на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій) може бути відкликана Користувачем у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції. У разі відкликання згоди на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій) така платіжна операція (такі пов'язані між собою платіжні операції) вважається (-ються) неакцептованою (-ми). Форма та порядок надання **розпорядження Користувачем як платником про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції** визначаються Надавачем платіжних послуг у Публічному договорі.

3.2. Платіжна інструкція може бути відкликана тільки в повній сумі на підставі поданого **розпорядження про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції договору, складеного та підписаного Користувачем** за формою, передбаченою у **Додатку № 1** до Публічного:

- 1) платником - до моменту списання коштів з рахунку платника (у разі використання платіжної картки (її реквізитів) для ініціювання переказу коштів);
- 2) платником - до настання дати валютування, за умови надання розпорядження про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції до кінця операційного часу, що передує даті валютування.



3.3. Після списання коштів з рахунку платника або настання дати валютування платіжної інструкції для Користувача настає момент безвідкличності платіжної інструкції. Надавач платіжних послуг не має права виконувати платіжну операцію, якщо платіжна інструкція відкликана.

3.4. Відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції (скасування виконання платіжної операції):

- що була ініційована у ПНФП може здійснюватися на вимогу Користувача у тому ж ПНФП та протягом того ж дня, в якому така платіжна операція була ініційована, за умови, що платіжна операція не була виконана;

- що була ініційована на Сайті, може здійснюватися на вимогу Користувача до моменту списання коштів з рахунку платника (у разі використання платіжної картки (її реквізитів) для ініціювання переказу коштів).

Відкликання платіжної операції здійснюється на суму платіжної операції та суму винагороди (у разі її сплати Користувачем).

3.5. Надавач платіжних послуг фіксує дату і час отримання ним розпорядження про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції в операційно-обліковій системі, при цьому з відкликанням платіжної інструкції одночасно відкликається згода платника на виконання платіжної операції, а в разі відкликання згоди платника на виконання платіжної операції - платіжна інструкція. Настання моменту безвідкличності платіжної інструкції в ПС може визначатися правилами відповідної ПС, учасником якої є ЕВО.

3.6. У разі відкликання Користувачем як платником платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції з будь-яких причин, в тому числі, але не виключно, допущення Користувачем помилки при заповненні реквізитів платіжної інструкції, Користувачу необхідно звернутися до ПНФП, в якому така платіжна операція була ініційована або до Надавача платіжних послуг (за контактним телефоном, до Служби підтримки) для уточнення реквізитів отримувача/платіжної операції, повернення коштів та у разі необхідності повторного проведення платіжної операції.

3.7. Повернення коштів:

- за платіжною операцією, щодо якої відкликана платіжна інструкція та згода на виконання платіжної операції, здійснюється ЕВО за вибором Користувача, що вказаний у відповідному розпорядженні, при пред'явленні Користувачем ідентифікаційного документу, як готівкою, так і шляхом зарахування на зазначений Користувачем рахунок в банку;

- за платіжною операцією, щодо якої отримувач-суб'єкт господарювання за згодою Користувача ініціював через ЕВО повернення переказу Користувачу в безготівковій формі (refund з використанням послуг еквайра та Карткової ПС, в рамках якої такий переказ був зареєстрований та виконаний) з підстав відмови Користувача від отримання товару/послуги або повернення

товару, здійснюється ЕВО в безготівковій формі за реквізитами ПК, що використовувались для оплати такого товару/послуги.

3.8. ЕВО вживає всіх можливих заходів з пошуку Користувача для повернення йому коштів за невиконаною платіжною операцією (дзвінки на контактний номер телефону, направлення листів на адресу місця проживання, на адресу електронної пошти тощо). У разі якщо встановити зв'язок з Користувачем не вдається та/або якщо Користувач не вчиняє дії для повернення коштів за платіжною операцією, ЕВО після спливу строку позовної давності кошти за незавершеними операціями з переказу коштів (за якими не звернувся Користувач/невідомі засоби зв'язку із ним) обліковує відповідно до законодавства України.

3.9. Повторне проведення незавершених платіжних операцій, що обліковуються на рахунку за нез'ясованими операціями, може здійснюватися ЕВО:

3.9.1. За усним дорученням Користувача при здійсненні платіжної операції на користь отримувача у сумі, що не перевищує 30 000,00 гривень, у разі якщо Користувач може назвати працівнику ЕВО основні дані з платіжної інструкції/ платіжної операції, які надають можливість здійснити відстеження платіжної операції (код авторизації – унікальний обліковий номер фінансової операції ЕВО/ПС, дату здійснення операції, суму платежу, прізвище Користувача чи номер телефону, найменування отримувача коштів (рахунок отримувача));

3.9.2. За усною заявою Користувача при здійсненні платіжної операції на користь отримувача у сумі, що не перевищує 30 000,00 гривень, у разі якщо з технічної причини платіжним пристроєм не видана квитанція (відключення електроенергії, проблеми зв'язку у інтернет-провайдера тощо), у разі якщо Користувач може назвати працівнику ЕВО дані платіжної інструкції/ платіжної операції, які надають можливість здійснити відстеження операції з переказу, а саме: дату і час здійснення операції, місцезнаходження ПНФП, суму платежу, прізвище Користувача чи номер телефону, найменування отримувача (рахунок отримувача);

3.9.3. За письмовою заявою Користувача з зазначенням суми та причини повторного проведення незавершеної платіжної операції, даних ідентифікаційного документа Користувача при здійсненні переказу у сумі до 30 000,00 гривень, з приєднанням до заяви копії квитанції що підтверджує надання платіжної послуги та копії ідентифікаційного документа, які пересилаються через канали зв'язку з ЕВО;

3.9.4. За письмовою заявою Користувача при здійсненні платіжної операції на ім'я фізичної особи – при пред'явленні ним ідентифікаційного документа та квитанції, за якою Користувачем було ініційовано платіжну операцію.

3.10. У разі необхідності отримання Користувачем дубліката квитанції, він подає письмову заяву до ЕВО з проханням видати дублікат документа про ініціювання/виконання платіжної операції, де зазначає дані свого ідентифікаційного документа та інформацію, що надає можливість здійснити відстеження операції, а саме: називає дату і час здійснення операції, місцезнаходження

ПНФП, суму платежу, прізвище платника чи номер телефону, отримувача (рахунок отримувача). ЕВО здійснює ідентифікацію Користувача (перевіривши ідентифікаційний документ) та перевірку наданої інформації про платіжну операцію, та приймає рішення про видачу дубліката квитанції чи відмовляє за наявності відмінностей між даними наданими Користувачем та даними ЕВО.

3.11. Повернення коштів в сумі платіжної операції, якщо сума платіжної операції не була отримана отримувачем, здійснюється за місцем відправлення платіжної операції, на підставі заяви Користувача не раніше наступного дня з моменту здійснення відправлення коштів у сумі платіжної операції. Повернення коштів в сумі платіжної операції здійснюється на суму платіжної операції при пред'явленні Користувачем ідентифікаційного документу та квитанції про ініціювання/виконання платіжної операції. Винагорода, сплачена Користувачем, такому Користувачу не повертається.

3.12. У разі виявлення Користувачем факту неакцептованої/ помилкової/неналежної платіжної операції, Користувачу необхідно звернутися до ПНФП, в якому така платіжна операція була ініційована або до Служби підтримки (за контактним телефоном або адресою, що вказані на квитанції, з заявою (усною чи письмовою)).

3.13. У разі наявності у Користувача правових підстав на отримання відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Надавачем платіжних послуг, Користувачу необхідно звернутися до Служби підтримки (за контактним телефоном, що вказані на квитанції) або з письмовою заявою на адресу місцезнаходження Надавача платіжних послуг.

## **4. ПРАВА СТОРІН**

### **4.1. Надавач платіжних послуг має право:**

4.1.1. Надавати Користувачу платіжну послугу та виконувати платіжну операцію відповідно до умов Публічного договору у разі вчинення Користувачем дій по приєднанню до цього Публічного договору/прийняття умов Публічного договору.

4.1.2. Відмовити Користувачу в проведенні платіжної операції у разі ненадання Користувачем передбаченої (-их) законодавством інформації (офіційних документів).

4.1.3. Вимагати надання Користувачем додаткової інформації, яка підтверджує право Користувача на використання платіжних карток, в т.ч., але не виключно, з метою недопущення шахрайських операцій та для запобігання діям, які можуть нанести фінансові та/або репутаційні втрати Користувачу/ЕВО та відповідно до вимог законодавства України.

4.1.4. Самостійно визначати умови та порядок надання платіжних послуг, в тому числі встановлювати розмір винагороди (від 0 гривень до 1000,00 гривень за один переказ коштів),

приймати рішення про зупинення/про відмову в проведенні фінансової операції, встановлювати ліміти на платіжні операції тощо.

4.1.5. Здійснювати належну перевірку Користувача відповідно до законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, а також виконувати інші вимоги законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення, для чого ЕВО має право витребувати інформацію (офіційні документи) від Користувача.

4.1.6. Проводити маркетингові акції та у разі прийняття Користувачами в них участі, нараховувати бонуси за ініційовані платіжні операції, встановлювати обмеження щодо нарахування та використання бонусів тощо.

4.1.7. Відмовити ініціатору у прийнятті наданої платіжної інструкції лише за наявності законних підстав для відмови, негайно повідомивши про це ініціатора із зазначенням причини відмови та обов'язковим посиланням на норми законодавства. У разі відмови ЕВО у прийнятті наданої ініціатором платіжної інструкції з будь-яких причин така платіжна інструкція вважається неприйнятною до виконання. ЕВО несе передбачену законодавством відповідальність за шкоду, заподіяну ініціатору у разі відмови у прийнятті наданої ним платіжної інструкції без законних підстав.

4.1.8. На підставі дозволу Користувача на надання Надавачем платіжних послуг надавачам платіжних послуг інформації, що містить таємницю Надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.

## **4.2. Користувач має право:**

4.2.1. В будь-який час отримати доступ до всіх редакцій Публічного договору та інших документів, передбачених Публічним договором, що розміщені на офіційному вебсайті ЕВО.

4.2.2. Звертатися до ЕВО за отриманням інформації з питань порядку, вартості та умов надання фінансових платіжних послуг, що передбачені цим Публічним договором та іншими внутрішніми документами ЕВО.

4.2.3. Звернутися до ЕВО, при цьому під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), розпорядження і скарги щодо ситуації, яка склалася.

4.2.4. На відшкодування в судовому порядку шкоди, заподіяної Надавачем платіжних послуг внаслідок помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених чинним законодавством строків.

4.2.5. Вимагати відшкодування коштів за неналежною платіжною операцією, за умови повідомлення про це Надавача платіжних послуг протягом 90 календарних днів з дати списання коштів за такою операцією з його рахунку. Зазначений строк не застосовується, якщо Надавач платіжних послуг не дотримався свого обов'язку щодо інформування платника про виконані платіжні операції.

4.2.6. На інші права, які передбачені Публічним договором або випливають з нього та/або передбачені законодавством України.

## 5. ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

### 5.1. Надавач платіжних послуг зобов'язаний:

5.1.1. Надавати Користувачу фінансову (-і) платіжну (-і) послугу (-и), що передбачена (-і) цим Публічним договором відповідно до вимог законодавства України та Правил ПС (якщо послуги надаються в рамках ПС, учасником яких є Надавач платіжних послуг).

5.1.2. Прийняти до виконання надану ініціатором платіжну інструкцію, за умови що платіжна інструкція оформлена належним чином та немає законних підстав для відмови в її прийнятті. Здійснювати виконання платіжної операції на користь отримувача відповідно до отриманої від ініціатора платіжної інструкції, при цьому Надавач платіжних послуг зобов'язаний прийняти до виконання платіжну інструкцію, що надійшла до нього протягом операційного часу, у той самий операційний день, а платіжну інструкцію, що надійшла до нього після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня. Платник, який надає платіжну інструкцію, та Надавач платіжних послуг можуть узгодити інший строк (день) прийняття до виконання наданої платіжної інструкції (відповідно до умов обраного Користувачем виду переказу на Сайті). У такому разі платіжна інструкція має бути виконана в узгоджений строк (день), за умови дотримання інших вимог щодо її прийняття до виконання. Зазначення платником у платіжній інструкції дати валютування не впливає на порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Надавачем платіжних послуг.

5.1.3. Забезпечувати систему захисту інформації щодо здійснення операцій з платіжними інструментами.

5.1.4. Забезпечувати та підтримувати конфіденційність інформації щодо здійснення платіжних операцій.

5.1.5. Забезпечувати блокування ініційованих, але не виконаних, платіжних операцій за зверненням Користувача до моменту завершення з'ясування обставин.

5.1.6. Перед укладенням договору про надання платіжних послуг надати Користувачу на безоплатній основі інформацію про умови, що стосуються надання платіжної послуги відповідно до цього Публічного договору, у тому числі:

1) інформацію про Надавача платіжних послуг:

а) найменування Надавача платіжних послуг, його місцезнаходження, фактичну адресу, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адресу ПНФП або комерційного агента), контактну інформацію, включаючи номер телефону, адресу електронної пошти або іншого способу для здійснення оперативних контактів із Надавачем платіжних послуг (ПНФП, комерційним агентом);

б) реєстраційний номер з Реєстру платіжної інфраструктури та іншу інформацію, що дає змогу ідентифікувати надавача платіжних послуг (комерційного агента) у Реєстрі платіжної інфраструктури;

2) контактну інформацію (адресу, номер телефону тощо) Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів;

3) інформацію про платіжну послугу:

а) опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання;

б) умови надання додаткових послуг ( у разі їх наявності);

в) форму та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції;

г) порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Надавачем платіжних послуг та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції;

г) посилання на робочий та операційний час Надавача платіжних послуг, на максимальний час виконання платіжних операцій;

д) посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів;

4) інформацію про винагороди, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної послуги:

а) перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які Користувач має сплачувати Надавачу платіжних послуг за надання обраної платіжної послуги;

б) інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;

5) інформацію про спосіб комунікації:

а) засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до Публічного договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення Користувача (за потреби);

б) обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної Користувачем платіжної послуги;

б) інформацію про заходи безпеки:

а) інформацію про зобов'язання користувача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;

- б) інформацію про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Надавача платіжних послуг у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій;
- в) процедуру взаємодії між Надавачем платіжних послуг та Користувачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції;
- г) процедуру взаємодії між Надавачем платіжних послуг та Користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення Користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Надавачем платіжних послуг;
- 7) інформацію про строк дії Публічного договору, порядок внесення змін до нього, умови припинення Публічного договору;
- 8) інформацію про механізм захисту прав Користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг.

5.1.6.1. Інформація та умови Публічного договору надаються Надавачем платіжних послуг у спосіб, що забезпечує вільний доступ Користувача до такої інформації, у належному вигляді, викладені українською мовою, а саме: шляхом ознайомлення Користувача з текстом Публічного договору в паперовому вигляді у ПНФП та в електронному вигляді (без стягнення додаткової плати), що виконується наданням Користувачу доступу до офіційного вебсайту ЕВО.

5.1.7. До укладення Публічного договору надавати Користувачу на безоплатній основі інформацію на запит Користувача та/або розмістивши інформацію у відповідних розділах офіційного вебсайту ЕВО/у ПНФП/ Сайту та/або по тексту Публічного договору на офіційному вебсайті ЕВО/у ПНФП/Сайту.

5.1.8. Під час надання інформації Користувачу до укладення Публічного договору дотримується вимог законодавства України, включаючи законодавство у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

5.1.9. Перед ініціюванням платіжної операції надати Користувачу як платнику на його запит наявну інформацію про:

- 1) максимальний час виконання платіжної операції;
- 2) винагороди та інші збори, які має сплатити у процесі виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості кожна винагорода зазначається окремо), та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції;
- 3) іншу необхідну інформацію на розсуд надавача платіжних послуг.

5.1.10. Після ініціювання/виконання платіжної інструкції надати Користувачу як платнику по тексту квитанції або документа про відмову у виконання платіжної операції, таку інформацію:

- 1) дату і час отримання платіжної інструкції;
- 2) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції Надавачем платіжних послуг платника;
- 3) інформацію про відмову Надавача платіжних послуг платника у прийнятті платіжної інструкції до виконання (у разі відмови);
- 5) відомості, які дають змогу платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
- 6) суму платіжної операції у валюті рахунку платника та у валюті платіжної операції;
- 7) суму всіх винагород та зборів, що утримані з платника за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 8) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування.

5.1.11. Організувати роботу щодо надання платіжних послуг протягом операційного дня з урахуванням вимог законодавства України.

5.1.12. Установлювати тривалість операційного часу / операційного дня самостійно та закріплювати його у внутрішніх документах щодо надання платіжних послуг та у Публічному договорі.

5.1.13. Приймати до виконання касовий документ, що надійшов протягом операційного часу, у той самий операційний день. Касовий документ, що надійшов після закінчення операційного часу, не пізніше наступного операційного дня. Надавач платіжних послуг несе відповідальність перед користувачем за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій, включаючи порушення строків виконання платіжних операцій, та за порушення прав та інтересів споживачів відповідно до вимог законодавства України.

5.1.14. Зберігати інформацію про Користувача протягом строку дії Публічного договору.

5.1.15. Повідомляти Користувача про здійснені операції з використанням платіжної картки шляхом надання/надсилання квитанції Користувачу. Обов'язок Надавача платіжних послуг щодо повідомлення Користувача (у спосіб, визначений Публічним договором) про здійснені операції з використанням платіжної картки Користувача є виконаним у разі:

- 1) інформування Надавачем платіжних послуг Користувача про кожну здійснену операцію відповідно до контактної інформації, наданої Користувачем;
- 2) відмови Користувача від отримання повідомлень Надавача платіжних послуг про здійснені операції з використанням платіжної картки Користувача, про що зазначено в Публічному договорі.

5.1.16. Розглядати заяви (повідомлення) Користувача щодо використання платіжної картки, помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих з використанням платіжної картки, надавати Користувачу можливість одержувати інформацію про хід розгляду



заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строки, що передбачені законом для розгляду звернень (скарг) громадян.

5.1.17. Фіксувати в операційно-обліковій системі час отримання згоди платника на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій), а також розпорядження платника про відкликання згоди на виконання платіжної операції (пов'язаних між собою платіжних операцій).

5.1.18. У разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених чинним законодавством строків, зобов'язаний на запит Користувача, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної у Надавача платіжних послуг інформації про платіжну операцію та надати її Користувачу без стягнення плати.

5.1.19. Надавач платіжних послуг повинен сприяти платнику в поверненні коштів за неналежною платіжною операцією шляхом надання доступної йому інформації про таку операцію, у тому числі отриманої на його запит від надавача платіжних послуг, що обслуговує неналежного отримувача.

## **5.2. Користувач зобов'язаний:**

5.2.1. При здійсненні ініціювання платіжної операції дотримуватись вимог законодавства України, умов Публічного договору, а також винувати своє зобов'язання щодо забезпечення Користувачем збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;

5.2.2. Сплачувати ЕВО передбачену Публічним договором та/або тарифами ЕВО винагороду за послуги з переказу коштів (у разі її наявності).

5.2.3. Подавати інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки, а також для виконання ЕВО як суб'єктом первинного фінансового моніторингу, інших вимог законодавства України у сфері запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

5.2.4. У разі зміни інформації, вказаної Користувачем в опитувальнику до моменту завершення ЕВО платіжної операції (зокрема, зміни місця проживання), або закінчення строку (припинення) дії, втрати чинності чи визнання недійсними документів, на підставі яких він заповнювався), протягом 2 робочих днів з дня настання вказаних подій, надати ЕВО новий заповнений опитувальник (та надати документи, які підтверджують вказані зміни), а також надавати заповнений опитувальник та передбачені у ньому документи за першою вимогою ЕВО (у разі, якщо термін надання послуг не буде вичерпаний).

5.2.5. Надати Надавачу платіжних послуг інформацію для здійснення контактів із Користувачем в рамках Публічного договору та належного надання фінансових платіжних послуг.

5.2.6. Дотримуватися вимог щодо захисту інформації і не здійснювати неправомірних дій з компонентами платіжної інфраструктури (у тому числі платіжними інструментами, обладнанням, програмним забезпеченням). У разі недотримання Користувачем зазначених вимог Надавач платіжних послуг, що обслуговує платника, звільняється від відповідальності перед платником за виконання платіжних операцій. Користувач зобов'язаний негайно після того, як така інформація стала йому відома, повідомити Надавача платіжних послуг через Службу підтримки про факт виконання з його рахунку неналежної або неакцептованої платіжної операції для отримання відшкодування за такою операцією.

## 6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

6.1. За невиконання умов Договору Сторони несуть відповідальність згідно з законодавством України.

6.2. Надавач платіжних послуг несе відповідальність перед Користувачами:

- за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій відповідно до чинного законодавства та умов Публічного договору, якщо не доведе, що платіжні операції виконані Надавачем платіжних послуг належним чином;

- за виконання помилкової, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених чинним законодавством строків;

- за платіжними операціями, виконаними з порушенням установлених чинним законодавством строків, у разі:

1) порушення Надавачем платіжних послуг платника строку виконання платіжної операції;

2) порушення Надавачем платіжних послуг отримувача строку зарахування коштів за платіжною операцією на рахунок отримувача, виплати їх у готівковій формі та/або забезпечення доступності коштів;

3) порушення Надавачем платіжних послуг отримувача строку повернення коштів у разі неможливості встановлення належного отримувача або у разі неявки отримувача готівкового переказу;

- за помилкові платіжні операції, у тому числі за виконання:

1) помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача;

2) помилкової платіжної операції з рахунку неналежного платника;

3) платіжної операції з рахунку платника без законних підстав або внаслідок інших помилок надавача платіжних послуг;

- за дії або бездіяльності своїх працівників, залучених комерційних агентів та надавачів платіжних послуг - посередників, у тому числі за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій та/або за заподіяну шкоду;
- за недотримання встановлених вимог щодо обробки персональних даних користувачів під час надання платіжних послуг;
- за порушення прав та інтересів споживачів.

6.3. Надавач платіжних послуг у разі порушення строків виконання платіжних операцій, передбачених чинним законодавством або цим Публічним договором, зобов'язаний сплатити Користувачу пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

6.4. У разі виконання помилкової платіжної операції на рахунок неналежного отримувача Надавач платіжних послуг зобов'язаний негайно після виявлення помилки переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції отримувачу, а також сплатити йому пеню в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день прострочення від дня завершення помилкової платіжної операції до дня переказу коштів на рахунок отримувача, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

6.5. У разі виконання помилкової платіжної операції з рахунку неналежного Платника надавач платіжних послуг зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення неналежного платника (залежно від того, що відбулося раніше) переказати за рахунок власних коштів суму платіжної операції на рахунок неналежного платника та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку коштів за помилковою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок неналежного платника. Надавач платіжних послуг зобов'язаний також відшкодувати неналежному платнику суму утриманої/сплаченої неналежним платником винагороди за виконану помилкову платіжну операцію (за наявності такої винагороди).

6.6. Надавач платіжних послуг несуть перед Користувачами як платниками відповідальність за неакцептованими платіжними операціями. У разі виконання неакцептованої платіжної операції Надавач платіжних послуг зобов'язаний негайно після виявлення факту виконання неакцептованої платіжної операції або після отримання повідомлення платника (залежно від того, що відбувалося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму неакцептованої платіжної операції на рахунок платника, а також сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку платника коштів за неакцептованою платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок платника. Надавач платіжних послуг зобов'язаний також відшкодувати платнику суму утриманої/сплаченої неналежним платником винагороди за виконану неакцептовану платіжну операцію (за наявності такої винагороди).

6.7. Якщо всупереч наданого платником розпорядження про відкликання платіжної інструкції сума платіжної операції списано з рахунку платника та переказано отримувачу, Надавач платіжних послуг платника зобов'язаний негайно після виявлення помилки або після отримання повідомлення платника (залежно від того, що відбулося раніше) повернути за рахунок власних коштів суму платіжної операції на рахунок платника та сплатити йому пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України за кожний день від дня списання з рахунку платника коштів за платіжною операцією до дня повернення коштів на рахунок платника. Надавач платіжних послуг після виявлення помилки одночасно зобов'язаний негайно повідомити неналежного отримувача про виконання помилкової платіжної операції і про необхідність ініціювання ним платіжної операції на еквівалентну суму коштів цьому надавачу платіжних послуг протягом трьох робочих днів з дня надходження такого повідомлення. Надавач платіжних послуг під час надходження коштів від неналежного отримувача залишає їх у своєму розпорядженні, за умови виконання своїх зобов'язань з відшкодування. У разі порушення неналежним отримувачем триденного строку Надавач платіжних послуг має право вимагати від неналежного отримувача сплати пені в розмірі 0,1 відсотка суми простроченого платежу за кожний день від дати завершення помилкової платіжної операції до дня повернення коштів на рахунок платника, але не більше 10 відсотків суми платіжної операції.

6.8. ЕВО не несе відповідальності за якість послуг/робіт/товарів отримувача та не несе відповідальності по зобов'язаннях отримувача перед Користувачем.

6.9. ЕВО не несе відповідальності:

6.9.1. за будь-які прямі/непрямі збитки і/або упущену вигоду Користувача і/або третіх осіб, втрату інформації в результаті використання або неможливості використання платіжних карток;

6.9.2. за збитки Користувача, що виникли внаслідок:

- ✓ Неправомірних дій третіх осіб, зокрема, пов'язаних з використанням платіжних карток.
- ✓ Неправильного заповнення Користувачем платіжних реквізитів, які використовуються для здійснення платіжних операцій та/або верифікації платіжних карток.

6.9.3. за якість каналів зв'язку загального користування і перебої в електромережі/роботі платіжного пристрою при ініціюванні платіжних операцій, а також мережі передачі даних, у тому числі глобальній мережі Інтернет, за допомогою яких здійснюється доступ до Сайту/офіційного вебсайту ЕВО та за можливі збитки Користувача пов'язані з неналежною якістю надання таких послуг зв'язку, тощо.

6.10. Користувач несе відповідальність за будь-які дії третіх осіб, здійснені від імені Користувача з використанням платіжної картки.

6.11. Користувач як платник несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним у платіжній інструкції, суті платіжної операції. У разі виявлення невідповідності інформації

платник має відшкодувати Надавачу платіжних послуг шкоду, заподіяну внаслідок такої невідповідності інформації.

6.12. Користувач як платник зобов'язаний відшкодувати шкоду, заподіяну Надавачу платіжних послуг, що його обслуговує, внаслідок недотримання цим платником вимог щодо захисту інформації і здійснення неправомірних дій з компонентами платіжної інфраструктури (у тому числі платіжними інструментами, обладнанням, програмним забезпеченням). У разі недотримання Користувачем зазначених вимог Надавач платіжних послуг, що обслуговує платника, звільняється від відповідальності перед платником за виконання платіжних операцій.

6.13. До моменту повідомлення емітента про факт втрати платіжної картки та/або індивідуальної облікової інформації - ризик збитків від виконання неналежних платіжних операцій та відповідальність за них покладаються на платника. З моменту повідомлення платником емітента про факт втрати платіжної картки та/або індивідуальної облікової інформації ризик збитків від виконання неакцептованих/неналежних платіжних операцій та відповідальність покладаються на емітента.

6.14. Користувач несе відповідальність за відповідність інформації, зазначеної ним в платіжній інструкції, суті та мети платіжної операції згідно з законодавством України.

6.15. Надавач платіжних послуг не несе відповідальності перед користувачами за невиконання або неналежне виконання платіжної операції, якщо платником допущено помилку в унікальному ідентифікаторі.

6.16. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за Публічним договором, якщо Сторона, яка не виконала або неналежним чином виконала зобов'язання доведе, що таке порушення сталося внаслідок дії обставин непереборної сили.

## **7. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

7.1. Усі спірні питання та/або розбіжності, що виникають між Сторонами у зв'язку із виконанням чи розірванням Публічного договору, вирішуються шляхом взаємних консультацій та переговорів між Сторонами.

7.2. Якщо Сторони не зможуть дійти згоди зі спірних питань шляхом переговорів, то такий спір передається на розгляд суду у порядку, передбаченому чинним законодавством України.

## **8. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ДАНИХ ТА ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ**

8.1. Приєднуючись до Публічного договору та акцептуючи його умови, Користувач погоджується на обробку ЕВО своїх персональних даних (у тому числі: збирання, зберігання, систематизацію, зміну, видалення, використання, поширення, знеособлення, блокування) відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" та Політики приватності ЕВО, що розміщена на офіційному вебсайті ЕВО, з метою надання платіжної послуги; на збирання цих персональних даних з будь-яких загальнодоступних джерел, на дії щодо захисту таких персональних даних, на визначення на власний розсуд ЕВО порядку доступу третіх осіб до персональних даних Користувача, а також на дії щодо надання часткового або повного права обробки цих персональних даних іншим суб'єктам відносин, пов'язаних із персональними даними, в обсязі, визначеному на їх власний розсуд, відповідно до мети, сформульованої в нормативно-правових актах, які регулюють діяльність фінансових установ для цілей:

- надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку;
- виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- обслуговування Сайту (мережевого обладнання), для агрегації загальної статистичної, демографічної інформації про використання Сайту відвідувачами, а також з метою високої якості сервісів Сайту, що пристосовуються до індивідуальних потреб та інтересів Користувача;
- належного спілкування (наприклад, у випадку неналежного переказу, під час проведення опитування щодо якості обслуговування Користувачів, із метою аналітики, підвищення якості послуг, розроблення нових послуг, покращення роботи сайту, визначення результатів рекламних кампаній/акцій або для розробки спеціальних послуг);
- надсилання нагадувань про можливість отримати платіжну послугу відповідно до інформації отриманої на підставі аналізу профілю суб'єкта персональних даних або щодо користування Сайтом (будь-яка форма автоматизованої обробки особистих даних, що передбачає використання даних для оцінки та аналізу певних особистих аспектів, пов'язаних із фізичною особою, що стосуються економічної ситуації, особистих уподобань, інтересів, надійності, поведінки, розташування або пересувань такого суб'єкта персональних даних);
- надсилання інформаційних матеріалів;
- адміністративних, правових та для цілей безпеки та захисту персональних даних (наприклад для виявлення та перешкоджання вчинення шахрайських операцій/дій);
- дотримання обов'язкових положень чинного законодавства;
- здійснення іншої діяльності у відповідності до вимог та в порядку, визначеному чинним законодавством, зокрема але не обмежуючись, виконання зобов'язання щодо ідентифікації Користувачів / їх належної перевірки.

- 8.2. Під персональними даними Користувача слід розуміти відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.
- 8.3. Категорії персональних даних Користувача, які обробляються ЕВО: прізвище, ім'я та по батькові; реквізити платіжної картки; дата та місце народження, громадянство, місце проживання (адреса фактичного проживання та адреса реєстрації місця проживання), номери засобів зв'язку (у тому числі номер мобільного телефону, робочого), адреса електронної пошти; електронні ідентифікаційні дані; електронні дані про локалізацію; дані ідентифікаційного документа (серія, номер, ким та коли виданий документ) Користувача; дані реєстраційного номеру облікової картки платника податків; сімейний стан, рівень освіти, спеціальність/професія, трудова діяльність (в тому числі, місце роботи, посада, стаж та досвід роботи), соціальний та майновий стан, рівень доходів, фотографії Користувача, інформація про Користувача як про фізичну особу та/або фізичну особу-підприємця/адвоката/нотаріуса, та/або як представника іншої особи, даних про державну реєстрацію фізичної особи-підприємця, інших документів про підприємницьку діяльність фізичної особи-підприємця, а також іншу інформацію, що стала відома ЕВО, яка добровільно надаватиметься Користувачем як суб'єктом персональних даних як в письмовій (в т.ч., але не виключно в електронній), так і в усній формі.
- 8.4. Користувач як суб'єкт персональних даних підтверджує, що:
- а) згода на обробку персональних даних надається з моменту укладення Договору та/або проставлення відмітки про надання згоди (дозволу) на обробку персональних даних та на весь строк зберігання відповідних категорій документів/інформації, визначений відповідно до законодавства України, після припинення правовідносин;
  - б) йому відомо про відповідальність за надання ЕВО як суб'єкту первинного фінансового моніторингу, недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману ЕВО;
  - в) йому відомо (повідомлено) про свої права, визначені ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних» (надалі - Закон); про мету їх збору; про володільця персональних даних; про склад та зміст зібраних персональних даних; про осіб, яким передаються персональні дані та про те, що передача персональних даних може бути здійснена виключно відповідно до ст. 14 Закону.
- 8.5. Згода суб'єкта персональних даних також може бути викладена у формі відповідного позначення, проставленого суб'єктом персональних в електронному вигляді через ПНФП/ платіжний пристрій / Сайт/ мобільний застосунок, що дає змогу зробити висновок про її надання.
- 8.6. Інформація технічного характеру (ір-адреса та т.п.), дані останнього входу Користувача на Сайт використовується ЕВО з метою, що пов'язана з обслуговуванням Сайту (мережевого обладнання), для агрегації загальної статистичної, демографічної інформації про використання

послуг, а також з метою високої якості послуг, що пристосовуються до індивідуальних потреб та інтересів відвідувачів Сайту.

8.7. Користувач надає Надавачу платіжних послуг дозвіл на надання Надавачем платіжних послуг іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить таємницю Надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу, яка стосується Користувача/його даних у порядку та у спосіб, що визначений законодавством України.

## **9. СТРОК ДІЇ ПУБЛІЧНОГО ДОГОВОРУ ТА ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН**

9.1. Публічний договір набирає чинності з дати його офіційного оприлюднення на офіційному вебсайті ЕВО, та діє до дати офіційного оприлюднення заяви ЕВО про відкликання Публічного договору.

9.2. У разі відкликання будь-якої частини Публічного договору, всі інші положення Публічного договору, що не відкликані, залишаються чинними. Момент оприлюднення змін до Публічного договору або Публічного договору в новій редакції вважається момент розміщення оновленої редакції Публічного договору на офіційному вебсайті ЕВО та у ПНФП.

9.3. Строк дії Публічного договору необмежений, але в будь-якому випадку до повного виконання Сторонами зобов'язань за ним.

## **10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. У випадку, коли одна із Сторін не використала або використала не в повному обсязі права, що випливають з Публічного договору або з іншої правової підстави, це не означає відмову цієї Сторони від використання їх у майбутньому.

10.2. Всі додатки до Публічного договору, Політика приватності ЕВО, Порядок створення та використання Rozetka Pay ID та інші внутрішні нормативно-правові документи Товариства, у тексті яких є посилання на Публічний договір, оприлюднені на сайті ЕВО для ознайомлення Користувача, є невід'ємною складовою Публічного договору.

10.3. Усі поточні редакції Публічного договору (як публічної пропозиції на його укладення) та документів, що містять інформацію про винагороди, що застосовуються до обраної Користувачем платіжної послуги зберігаються на офіційному вебсайті ЕВО із зазначенням строку їх дії.

10.4. Користувач підтверджує, що ознайомлений з інформацією, визначеною нормами чинного законодавства щодо умов Договору/порядку надання послуг, яка відображена на офіційному вебсайті ЕВО.



## **11. РЕКВІЗИТИ НАДАВАЧА ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ  
«ЕВО»

02121, м. Київ, вул. Харківське шосе, будинок 201-203, літера 4Г, приміщення 14

тел. +380443900238, Електронна пошта: [fcevo@rozetkapy.com](mailto:fcevo@rozetkapy.com)

Код ЄДРПОУ 43170392

В.о. Директора Дмитро ТКАЧУК

**Додаток № 1 до Публічного договору про надання фінансових платіжних послуг з  
переказу коштів без відкриття рахунку**

ТОВ «ФК «ЕВО»

Від \_\_\_\_\_ (ПІБ) \_\_\_\_\_

*(вказуються та друкуються ідентифікаційні дані платника вказуються залежності від суми відкритої операції):* Паспорт серія  
№ \_\_\_\_\_

Орган \_\_\_\_\_ та \_\_\_\_\_ дата  
видачі: \_\_\_\_\_

або \_\_\_\_\_ Адреса \_\_\_\_\_ місця  
проживання: \_\_\_\_\_

або  
РНОКПП \_\_\_\_\_ )  
Контактний \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

про відкликання платіжної інструкції та згоди на виконання платіжної операції  
Я, \_\_\_\_\_

*(ПІБ Користувача повністю)*

відкликаю платіжну інструкцію щодо виконання переказу коштів без відкриття рахунку та  
свою згоду на виконання платіжної операції № \_\_\_\_\_ на суму платіжної операції  
\_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_ коп. та суму винагороди \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_ коп.  
(у разі її сплати Користувачем), ініційованої \_\_\_\_\_ 20\_\_ року.

Повернення коштів за платіжною операцією прошу:

*(обрати у разі ініціювання платіжної операції з використанням платіжної картки)*  
перерахувати на поточний рахунок, з якого були списані ці кошти

або перерахувати на мій поточний рахунок IBAN \_\_\_\_\_ .

*(обрати у разі ініціювання платіжної операції з використанням готівки в пункті  
надання фінансових послуг)*

виконати у готівковій формі через касу пункту надання фінансових послуг  
№ \_\_\_\_\_ .

Я, розумію та погоджуюсь з тим, що на це звернення ТОВ «ФК «ЕВО» надав мені  
повну та вичерпну інформацію, в т.ч. щодо вирішення мого питання, внаслідок чого, я від  
отримання письмової відповіді від ТОВ «ФК «ЕВО» – відмовляюсь.

Додатки:

1. (копія ідентифікаційного документу Користувача).

2. квитанція.

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_р.  
*(дата заяви)*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*(підпис, прізвище та ініціали)*

Відмітки Товариства

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_р.  
*(дата отримання заяви)*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*(ПІБ та підпис)*

Додаток № 2

до Публічного договору про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку

**ПЛАТІЖНА ІНСТРУКЦІЯ НА ПЕРЕКАЗ ГОТІВКИ  
(ФОРМА)**

-----[ вказується у разі використання платіжної системи ]-----  
{Найменування платіжної системи та дозвіл НБУ}

Надавач платіжних послуг платника:

ТОВ «ФК «ЕВО»

{місцезнаходження ТОВ «ФК «ЕВО»}

на підставі Ліцензії НБУ на переказ коштів без відкриття рахунку за No21/773-рк від 29.04.2023 р.

ПЛАТІЖНА ІНСТРУКЦІЯ НА ПЕРЕКАЗ ГОТІВКИ №\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

ПНФП №\_\_\_\_ КАСА №\_\_\_\_

Адреса ПНФП: \_\_\_\_\_

Дата здійснення платіжної операції: \_\_\_\_\_

Назва валюти: УАН

Сума переказу: \_\_\_\_\_ грн.

Загальна сума (цифрами): \_\_\_\_\_ грн. ( \_\_\_\_\_ загальна сума словами \_\_\_\_\_ ) грн.

Платник/ініціатор: \_\_\_\_\_

Код Платника/код ініціатора\*: \_\_\_\_\_

Пред'явлений документ\*: \_\_\_\_\_

Надавач платіжних послуг платника\*\*\*: \_\_\_\_\_

[якщо переказ на рахунок суб'єкта господарювання вказується]

Отримувач: \_\_\_\_\_

Код Отримувача\*\*\*: \_\_\_\_\_

Надавач платіжних послуг Отримувача: \_\_\_\_\_ зазначаються найменування та місцезнаходження надавача платіжних послуг отримувача \_\_\_\_\_

Код Єдиного ідентифікатора Національного банку (ID НБУ): \_\_\_\_\_

Рахунок Отримувача: \_\_\_\_\_

Номер картки Отримувача: \_\_\_\_\_

[якщо переказ фізичній особі за реквізитами платіжної картки вказується повний номер платіжної картки отримувача]

Призначення платежу: \_\_\_\_\_

код авторизації (ID операції ФК): \_\_\_\_\_

[вказується у разі використання платіжної системи]

код авторизації (ID операції ВПС): \_\_\_\_\_

Дата валютування: \_\_\_\_\_

З умовами договору про надання платіжних послуг ознайомлений та згоден \*\*\*

\_\_\_\_\_  
(підпис платника/ініціатора)

Довідка за телефоном: \_\_\_\_\_

Дякуємо, що обрали нас!

Підпис надавача платіжних послуг \_\_\_\_\_

Додаткові реквізити \_\_\_\_\_

\*Заповнюється у разі ідентифікації Платників відповідно до вимог законодавства України про ПВК/ФТ.

\*\* Реквізити зазначаються в разі здійснення платіжної операції для зарахування на рахунок, відкритий в іншому надавачеві платіжних послуг.

\*\*\* Підпис платника/ініціатора проставляється електронний/власноручний.

Додаток № 3

до Публічного договору про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку

-----[вказується у разі використання платіжної системи]-----

Найменування платіжної системи та дозвіл НБУ}

ТОВ «ФК «ЕВО»

{місцезнаходження ТОВ «ФК «ЕВО»}

ліцензія НБУ на переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунку за №21/773-рк- від 29.04.2023 р.

ПЛАТІЖНА ІНСТРУКЦІЯ НА ВИДАЧУ ГОТІВКИ №\_\_

дата здійснення операції \_\_\_\_\_

Надавач платіжних послуг отримувача \_\_\_\_\_

ПНФП №\_\_\_\_\_ КАСА №\_\_\_\_\_

Адреса ПНФП: \_\_\_\_\_

Отримувач \_\_\_\_\_

(прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, тощо)

Пред'явлений документ \_\_\_\_\_

(паспорт або документ, що його замінює)

серія \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

виданий

(номер документа) (найменування установи, яка видала документ, дата видачі)

\_\_\_\_\_ (дата народження особи)\*

\_\_\_\_\_ (місце проживання особи)\*

Сума переказу \_\_\_\_\_

(цифрами та прописом)

Назва валюти гривня

Код операції, за результатами ініціювання операції переказу готівки \_\_\_\_\_

Зміст операції \_\_\_\_\_

З умовами договору про надання платіжних послуг ознайомлений та згоден\*\*

\_\_\_\_\_ (підпис отримувача)

Підпис надавача платіжних послуг \_\_\_\_\_

\* Зазначається в разі потреби ідентифікації користувача.

\*\* Підпис отримувача проставляється електронний/власноручний.