

# Публічний договір про надання платіжних послуг з переказу коштів

Дана редакція публічного договору  
діє з 23.08.2023 до моменту оприлюднення нової редакції

## 1. Загальні положення

1.1. Цей договір (далі – «Публічний договір») є публічною пропозицією (офертою) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДАЙМОНД ПЕЙ» (далі – «Платіжна установа») необмеженому колу фізичних осіб на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків, шляхом використання електронних платіжних засобів, та подальшого перерахування коштів в безготівковій формі на користь отримувачів (далі – «Послуга»).

1.2. Цей Публічний договір розроблений відповідно до вимог 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», а також нормативно-правових актів Національного банку України.

1.3. Цей Публічний договір набуває чинності відповідно до статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України, і його умови однакові для всіх споживачів Послуги. Факт надання споживачем платіжної інструкції та здійснення інших дій для ініціювання споживачем переказу коштів за цим Публічним договором, засвідчує повне і беззастережне прийняття умов цього Публічного договору (акцепт оферти), а також свідчить, що споживач розуміє значення своїх дій, всі умови цього Публічного договору йому зрозумілі, він не перебуває під впливом обману, насильства, погрози, і т.п., і з цього моменту визначається як **Платник**.

1.4. Приймаючи умови Публічного договору, Платник підтверджує, що до прийняття цього Публічного договору його було ознайомлено з інформацією щодо Платіжної установи, платіжної послуги, яка надається за цим Публічним договором, способів комунікації, заходів безпеки та іншою інформацією, яка надається/повідомляється Платіжною установою Платнику до укладання цього Публічного договору відповідно до вимог законодавства та опублікована на Офіційному сайті Платіжної установи.

1.5. Платіжна установа діє на підставі Ліцензії НБУ на надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків № 21/765-рк від 27.04.2023.

## 2. Визначення термінів

2.1. Терміни вживаються у цьому Публічному договорі у наступному значенні:

**ЕПЗ** – електронний платіжний засіб (платіжна картка) – платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом.

**МПС** – міжнародні карткові платіжні системи Visa, Mastercard та інші, учасником яких є Платіжна установа.

**Офіційний сайт Платіжної установи** – веб-сайт Платіжної установи, розташований за адресою <https://dpay.ua> (офіційна інформація, передбачена законодавством, оприлюднена за адресою <https://pay.dpay.ua/legal>).

**Отримувач** – суб'єкт підприємницької діяльності (юридична особа або підприємець), який надає Платнику (або особі – споживачу, від імені якої діє Платник) товари/роботи/послуги на постійній, періодичній або разовій основі та є отримувачем

переказу коштів, ініційованого Платником. Отримувачем у розумінні цього Публічного договору може виступати благодійна або інша некомерційна/неприбуткова організація, яка отримує від Платника благодійний внесок або інший подібний добровільний платіж.

**Переказ коштів** – переказ коштів без відкриття рахунку – платіжна послуга, що надається платнику (Платнику) з метою переказу коштів у безготівковій формі отримувачу (Отримувачу), під час якої Платіжна установа (надавач цієї послуги) не використовує відкритий у неї рахунок платника та/або отримувача.

**Платник** – сторона цього Публічного договору, особа, з рахунку якої ініціюється переказ коштів за допомогою ЕПЗ.

**Платіжна сторінка** – сторінка (або декілька сторінок) на веб-сайті Платіжної установи, яка може бути відображена Платнику у його веб-браузері або в мобільному додатку Отримувача та використовується для інтерактивної взаємодії з Платником під час ініціювання переказу коштів за цим Публічним договором.

2.2. Всі інші терміни у цьому Публічному договорі вживаються в розумінні, визначеному чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про платіжні послуги».

### **3. Предмет договору**

3.1. Цей Публічний договір визначає умови, строки, порядок проведення переказу коштів, права та обов'язки Платіжної установи та Платника, порядок повернення коштів, порядок вирішення спорів між Платіжною установою та Платником в процесі переказу коштів на користь Отримувача.

3.2. Платник доручає Платіжній установі здійснити переказ коштів на користь Отримувача, тим самим отримуючи від Платіжної установи Послугу.

3.3. Платник ініціює переказ коштів шляхом використання ЕПЗ.

3.4. Цей Публічний договір містить однакові умови для будь-якого Платника, який ініціює належний переказ коштів.

3.5. Цей Публічний договір:

- розміщений на офіційному сайті Платіжної установи, надається споживачу платіжної послуги шляхом перегляду/завантаження через його веб-браузер;
- укладається шляхом приєднання споживача до Публічного договору;
- передбачає виконання окремої/разової платіжної операції з переказу коштів без відкриття рахунків;
- описує відповідний правочин, що вважається повністю виконаним Сторонами у момент його вчинення, а саме в момент успішного ініціювання переказу коштів Платником.

3.6. При проведенні відповідної платіжної операції за цим Публічним договором у Платіжної установи як суб'єкта первинного фінансового моніторингу не виникає обов'язку здійснення ідентифікації та/або верифікації Платника.

### **4. Порядок проведення переказу коштів**

4.1. Платіжна установа забезпечує можливість ініціювання переказу коштів Платником на Платіжній сторінці. Платіжна установа відображає на Платіжній сторінці перед ініціюванням Платником переказу коштів:

- інформацію про переказ коштів (зокрема, але не виключно: суму переказу коштів, розмір комісійної винагороди Платіжної установи);
- відомості про Отримувача;
- відомості про Платіжну устанovu та ліцензію НБУ, на підставі якої вона діє.

Така інформація у сукупності дає змогу Платнику пересвідчитися, що переказ, який він має намір ініціювати, є коректним та належним.

4.2. Платіжна установа забезпечує отримання від Платника на Платіжній сторінці

даних, які необхідні для ідентифікації його ЕПЗ, та/або контактну інформацію Платника. Платник погоджується з тим, що відмова Платника у наданні контактної інформації є відмовою Платника від отримання повідомлень/документів від Платіжної установи.

4.3. Під час ініціювання переказу коштів Платіжна установа обмінюється інформацією з банком-еквайром та може перенаправляти Платника у його веб-браузері на веб-сайт відповідного банку-еквайра або банка-емітента ЕПЗ.

4.4. Ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ здійснюється шляхом введення даних ЕПЗ Платником на Платіжній сторінці або на веб-сайті банку-еквайра. Обов'язковою умовою успішного ініціювання переказу коштів є введення коректних даних ЕПЗ, строк дії якого не завершився та який не є заблокований банком-емітентом ЕПЗ.

4.5. Переказ коштів вважається ініційованим в момент отримання Платіжною установою від банку-еквайра підтвердження щодо успішного ініціювання переказу коштів Платником.

Дата і час прийняття до виконання платіжної інструкції Платіжною установою співпадає з датою/часом отримання Платіжною установою платіжної інструкції від Платника та відображається у відповідній квитанції, яка надається Платнику.

4.6. Якщо банк-еквайр або банк-емітент ЕПЗ відмовив у здійсненні переказу коштів за будь-якої причини, Платіжна установа відмовляє Платнику в ініціюванні такого переказу коштів за цим Публічним договором.

4.7. Платіжна установа здійснює перекази коштів на користь наступних Отримувачів:

- Отримувача, з яким Платіжною установою укладено відповідний договір про переказ коштів;
- Отримувача, реквізити якого були зазначені Платником до або під час ініціювання переказу коштів (незалежно від того, чи було Платіжною установою укладено договір з Отримувачем);
- Отримувача, який уклав відповідний договір з іншим учасником платіжної системи, учасником якої також є і Платіжна установа.

4.8. Платіжна установа зобов'язується повідомити Отримувача (крім тих Отримувачів, з якими не встановлені договірні відносини), платіжну організацію відповідної платіжної системи або учасника платіжної системи, який обслуговує Отримувача, про ініціювання Платником переказу коштів на користь Отримувача, у строки та способом, які передбачені відповідним договором між Платіжною установою та Отримувачем або договором, який обумовлює участь Платіжної установи у платіжній системі.

4.9. Платіжна установа зобов'язується перерахувати безготівкові кошти за переказом Отримувачу (завершити переказ) або учаснику платіжної системи, який обслуговує Отримувача, у строки, передбачені відповідним договором між Платіжною установою та Отримувачем або договором, який обумовлює участь Платіжної установи у платіжній системі. У разі завершення переказу Отримувачу, з яким Платіжною установою не було укладено договір, перерахування коштів відповідно до цього пункту Публічного договору має відбутися у строк не більше ніж 3 (три) банківських дні з моменту ініціювання Платником переказу коштів.

4.10. У результаті успішного ініціювання платіжної операції з використанням ЕПЗ Платнику надається квитанція/чек, у якому зазначається інформація, яка супроводжує платіжну операцію та надання якої передбачено вимогами законодавства.

4.11. Квитанція/чек може надаватись шляхом виведення її зображення на Платіжну сторінку та/або надання посилання для завантаження у вигляді файлу та/або направлення на електронну адресу, надану Платником. Надання Платнику квитанції/чеку є повідомленням (інформуванням) Платника про здійснення ним платіжної операції відповідно до вимог законодавства.

4.12. У тому випадку, якщо для здійснення переказу коштів від Платника вимагається внесення та/або заповнення будь-яких реквізитів, відповідальність за правильність заповнення реквізитів несе Платник. Платіжна установа не відповідає за правильність заповнення банківських та інших реквізитів Отримувача, на користь якого має бути

здійснено переказ коштів та здійснює переказ коштів за реквізитами, що вказані Платником.

## **5. Права та обов'язки Платіжної установи**

5.1. Платіжна установа має право:

5.1.1. надавати Платнику Послугу з переказу коштів без відкриття йому рахунку, з використанням ЕПЗ, та отримувати винагороду за надання Послуги;

5.1.2. вимагати від Платника дані, які необхідні для проведення відповідних перевірок та/або контактну інформацію, та має право відмовити в здійсненні переказу коштів (наданні Послуги), якщо така інформація Платником не надана;

5.1.3. Платіжна установа, виходячи з внутрішньої політики безпеки та фінансового моніторингу, має право застосовувати обмеження щодо можливості здійснення переказу коштів з певними параметрами (від певного Платника, з певного ЕПЗ, на певну суму, з певною періодичністю тощо). У випадку застосування таких обмежень Платіжна установа має право відмовити Платнику у ініціюванні переказу коштів;

5.1.4. призупинити виконання переказу коштів у випадку виникнення підозри під час здійснення фінансового моніторингу або з інших підстав, передбачених чинним законодавством України.

5.2. Платіжна установа зобов'язана:

5.2.1. забезпечити надійне функціонування та безперебійну роботу систем під час надання Послуги;

5.2.2. здійснити переказ коштів за розпорядженням Платника якісно, на умовах, у строки та за процедурами, що передбачені цим Публічним договором, договором з відповідним Отримувачем або платіжною системою, внутрішніми нормативними документами Платіжної установи, правилами платіжної системи та законодавством України;

5.2.3. надати, в тому числі шляхом відображення на Платіжній сторінці, вичерпну інформацію стосовно умов, розміру комісійної винагороди та правил Переказу коштів;

5.2.4. надати Платнику на підтвердження ініціювання переказу коштів з використанням ЕПЗ квитанцію/чек, у спосіб, передбачений Публічним договором;

5.2.5. забезпечити зберігання в електронному вигляді даних Платника та даних по здійсненні ним операціям з переказу коштів протягом 5 (п'яти) років від дати їх проведення та надання Платнику доступу до них, вживати необхідних заходів щодо безпеки та захисту такої інформації;

5.2.6. забезпечити належну інформаційну підтримку Платника, розміщувати на Платіжній сторінці актуальну контактну інформацію та можливі засоби зв'язку;

5.2.7. розглядати звернення Платника щодо ініційованого переказу коштів та надавати йому вичерпну інформацію щодо проведення переказу коштів, його поточного стану тощо; у разі необхідності – сприяти налагодженню контакту Платника з Отримувачем.

5.3. Платіжна установа самостійно обслуговує Платіжну сторінку та здійснює обмін інформацією з банками, Отримувачами, операторами платіжних систем тощо з метою ініціювання та завершення переказу коштів. Платіжна установа має право залучати для виконання зазначених функцій третіх осіб, в т.ч. технологічних операторів, які відповідним чином зареєстровані Національним банком України.

5.4. Платіжна установа або залучені нею треті особи зобов'язуються забезпечити безпеку та захист даних Платників (в т.ч. даних їхніх ЕПЗ) на рівні, передбаченому правилами МПС та міжнародними стандартами безпеки PCI DSS.

## **6. Права та обов'язки Платника**

6.1. Для прийняття (акцепту) цього Публічного договору Платник ініціює переказ коштів, шляхом здійснення дій, які однозначно свідчать про його бажання здійснити переказ коштів на зазначених умовах на користь зазначеного ним Отримувача. Згодою Платника на

виконання платіжної операції є здійснення зазначених дій, в тому числі: підтвердження згоди в інтерфейсі сайту Отримувача або Платіжної сторінки або офіційного сайту Платіжної установи, на якому розміщений даний Публічний договір, відповідно до їхнього функціоналу шляхом заповнення форм, натискання кнопок тощо; введення даних ЕПЗ Платника; підтвердження згоди на операцію на боці банка-емітента ЕПЗ та інші дії, які приводять до формування платіжної інструкції та ініціювання відповідного переказу коштів.

Порядок та момент надання Платником згоди на виконання платіжної операції одночасно є порядком та моментом надання Платником Платіжній установі платіжної інструкції, яка автоматично формується веб-сайтом або мобільним додатком в електронному вигляді та має відповідати вимогам законодавства, відповідальність за що несе Платіжна установа.

Платник має право відкликати згоду на виконання платіжної операції шляхом зупинення здійснення зазначених дій у будь-який момент до моменту безвідкличності платіжної інструкції, який настає в момент авторизації/підтвердження операції за ЕПЗ Платника з боку банка-емітента ЕПЗ.

6.2. Платник має право:

6.2.1. на рівний доступ до Послуги та на своєчасне і якісне її отримання;

6.2.2. звертатись до Платіжної установи за роз'ясненнями та оперативно отримувати інформацію з питань переказу коштів;

6.2.3. отримувати підтвердження ініціювання операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ у вигляді квитанції/чеку в один із способів, передбачених цим Публічним договором;

6.3. Платник зобов'язаний:

6.3.1. дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов цього Публічного договору;

6.3.2. ініціювати переказ коштів виключно з використанням ЕПЗ, які йому належать на законних підставах;

6.3.3. оплачувати Платіжній установі послуги з переказу коштів за цим Публічним договором, якщо про необхідність такої оплати Платника попереджено згідно з п.7.1 цього Публічного договору;

6.3.4. на запит Платіжної установи відповідно до п. 5.1.2 цього Публічного договору надавати достовірну інформацію;

6.3.5. відмовитись від здійснення переказу коштів у разі незгоди з будь-яким із положень цього Публічного договору.

## **7. Оплата за договором**

7.1. Оплата комісійної винагороди Платіжній установі за здійснення переказу коштів може покладатися на Отримувача та/або Платника. Якщо сплата комісійної винагороди покладається на Платника, то Платник попереджається про розмір такої винагороди перед укладенням цього Публічного договору (перед ініціюванням ним переказу коштів – на Платіжній сторінці, офіційному сайті Платіжної установи тощо).

7.2. Винагорода Платіжної установи може виражатися у відсотках від суми переказу коштів або складати фіксовану суму в гривнях.

7.3. Платник, прийнявши умови цього Публічного договору, погоджується сплатити під час переказу коштів комісійну винагороду за переказ коштів, яка встановлена Платіжною установою за умови, що інформація про розмір комісійної винагороди доведена до Платника (в т.ч. шляхом відображення на Платіжній сторінці) безпосередньо до початку платіжної операції з переказу коштів.

7.4. Платник сплачує комісійну винагороду Платіжній установі одночасно зі здійсненням переказу коштів (сума комісійної винагороди додається до суми переказу коштів).

## **8. Відповідальність Платіжної установи та Платника**

8.1. У випадку порушення своїх зобов'язань за цим Публічним договором Платіжна установа та Платник несуть відповідальність, визначену чинним законодавством України. Порушенням зобов'язання є його невиконання або неналежне виконання. У випадках, не передбачених цим Публічним договором, Платіжна установа та Платник керуються нормами чинного законодавства України.

8.2. Платіжна установа несе перед Платником відповідальність, пов'язану з проведенням переказу коштів, відповідно до чинного законодавства України та умов цього Публічного договору.

8.3. Платіжна установа несе відповідальність тільки за документально підтверджений реальний збиток. Граничний розмір відповідальності в будь-якому випадку не може перевищувати суму переказу коштів.

8.4. Платіжна установа не несе відповідальність за якість каналів зв'язку загального користування та перебої в електромережі, а також мережі передачі даних, за допомогою яких здійснюється доступ до Послуги.

8.5. Платіжна установа не несе відповідальності за відмову у здійсненні переказу коштів у разі якщо банк-еквайр або банк-емітент ЕПЗ відмовив у здійсненні такого переказу відповідно до п.4.6 цього Публічного договору.

8.6. Зобов'язання щодо надання/постачання товарів/робіт/послуг та відповідальність за їх якість та додержання строків такого надання/постачання несе виключно Отримувач. Платіжна установа забезпечує виключно фінансову платіжну послугу з переказу коштів та не є стороною у правочинах купівлі-продажу товарів/робіт/послуг між Платником (або особою, яку він представляє) та Отримувачем.

8.7. Платіжна установа відповідає за дії третіх осіб, яких вона залучила до виконання своїх функцій та обов'язків за цим Публічним договором, як за свої власні дії.

8.8. Платіжна установа не несе відповідальності перед належним володільцем ЕПЗ, якщо переказ коштів було ініційовано іншою особою, що отримала доступ до ЕПЗ (або реквізитів ЕПЗ) та/або до інших засобів підтвердження та авторизації операцій за цим ЕПЗ.

8.9. Платіжна установа звільняється від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань за цим Публічним договором, якщо невиконання є наслідком обставин непереборної сили в наслідок подій надзвичайного характеру, такі як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які безпосередньо впливають на виконання умов цього Публічного договору та які не могли бути передбачені або попереджені розумними діями.

## **9. Порядок повернення коштів за переказом**

9.1. Переказ коштів, який було успішно ініційовано, не може бути повернутий Платнику шляхом звернення Платника до Платіжної установи. Повернення переказу коштів здійснюється лише за умови відповідної домовленості між Платником та Отримувачем або шляхом опротестування операції за процедурами МПС.

9.2. Для здійснення повернення переказу коштів Платнику Отримувач (або учасник платіжної системи, який обслуговує Отримувача) повертає суму коштів за переказом на розрахунковий рахунок Платіжної установи та надає їй відповідне розпорядження щодо повернення коштів Платнику.

9.3. Платіжна установа повертає Платнику суму переказу, що підлягає поверненню, шляхом повернення коштів у МПС та передачі до цієї МПС відповідної інструкції щодо повернення;

9.4. Повернення переказу відбувається протягом трьох банківських днів з дня отримання Платіжною установою коштів відповідно до п.9.2 Публічного договору.

9.5. У випадку помилкового, неналежного переказу коштів з використанням ЕПЗ або не надання Отримувачем обумовленого товару/роботи/послуги процедура опротестування переказу коштів у МПС здійснюється Платником через банк-емітент його ЕПЗ. Строк на опротестування не може перевищувати 180 (ста вісімдесяти) днів з моменту ініціювання переказу коштів.

9.6. У випадку ініціювання Платником переказу коштів на користь неналежного отримувача або на суму, що не відповідає намірам Платника, Платник самостійно врегулює з отримувачем питання щодо повернення коштів.

## **10. Персональні дані**

10.1. Акцептуванням цього Публічного договору Платник, як суб'єкт персональних даних, добровільно надає свою згоду Платіжній установі на обробку персональних даних Платника та підтверджує, що його повідомили про включення його персональних даних до бази персональних даних, а також, що йому відомі його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».

10.2. Платіжна установа має право на обробку персональних даних Платника та іншої інформації, якщо така стане відома Платіжній установі під час надання Послуги, в тому числі з метою пропонування нових послуг або сервісів. Платнику гарантуються права, передбачені Законом України «Про захист персональних даних» з урахуванням статусу Платіжної установи у якості суб'єкта первинного фінансового моніторингу.

10.3. Платіжна установа зобов'язується не передавати будь-яку інформацію, що стане відомою під час надання Послуги третім особам, крім тих, що залучені Платіжною установою та приймають участь під час надання Послуги, зокрема: банкам, іншим надавачам платіжних послуг, технологічним операторам тощо.

10.4. Платник підтверджує надання згоди Платіжній установі на передачу його персональних даних та іншої інформації таким третім особам згідно з умовами цього пункту та не вимагатиме здійснення повідомлень про передачу персональних даних Платника третім особам відповідно до норм ст.21 Закону України «Про захист персональних даних».

10.5. Платіжна установа може використовувати отриману контакту інформацію, зазначену Платником під час ініціювання переказу коштів, з метою: надання квитанції, інформування про зміни в умовах надання Послуги, повідомлення про нові послуги, уточнення реквізитів, зазначених Платником під час ініціювання переказу коштів, інформування Платника про підстави невиконання переказу коштів, повідомлення про акції, маркетингові заходи, програми чи інформаційно-рекламні заходи або опитування.

## **11. Конфіденційність**

11.1. Надана Сторонами одна одній інформація, пов'язана з предметом цього Публічного договору, вважається конфіденційною і не може бути розголошена без письмової згоди іншої Сторони, за винятком випадків, передбачених законодавством та цим Публічним договором.

11.2. Строк, протягом якого зазначена у п.11.1 Публічного договору інформація вважається конфіденційною, становить, за погодженням Сторін, п'ять років.

11.3. З метою виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Публічним договором не вважається порушенням конфіденційності та безпеки Сторін:

- надання конфіденційної інформації третій стороні, залученій Платіжною установою з метою виконання Публічного договору;
- надання конфіденційної інформації з метою запобігання неправомірних дій будь-яких осіб;
- надання конфіденційної інформації на підставі обов'язкової, згідно закону, вимоги правоохоронних та інших уповноважених державних органів, а також в інших

передбачених законодавством України випадках.

11.4. Платіжна установа зобов'язується зберігати та захищати належним чином інформацію про Платника, що становить таємницю надавача платіжних послуг, відповідно до вимог законодавства. Платіжна установа здійснює зберігання/захист інформації, що становить таємницю надавача платіжних послуг, у спосіб, що дозволяє виключити витік, розголошення, компрометацію цієї інформації.

11.5. Платник як користувач платіжних послуг Платіжної установи надає Платіжній установі дозвіл на надання (передачу) конфіденційної інформації, в тому числі тієї, яка містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу, іншим надавачам платіжних послуг, а також Національному банку України та залученим технологічним операторам.

11.6. Інформація, що становить таємницю надавача платіжних послуг, може бути передана Платіжною установою органам державної влади, нотаріусам, судам, посадовим особам органів місцевого самоврядування, особам, зазначеним Платником тощо – в обсягах та у випадках, встановлених законодавством, що не тягне за собою настання відповідальності Платіжної установи.

11.7. Сторони приймають на себе відповідальність за розголошення, передачу третім особам документів та інформації, що зазначені у цьому розділі Публічного договору, а також за подібні дії підрядників, аутсорсерів або інших третіх осіб з боку Платіжної установи. У випадку порушення вказаного зобов'язання винна Сторона зобов'язується відшкодувати іншій Стороні всі спричинені документально підтверджені збитки в повному обсязі, включаючи упушену вигоду.

## **12. Порядок розгляду спорів**

12.1. Платіжна установа ставить за мету допомогти Платнику у вирішенні будь-якого питання або суперечки. Якщо Платіжній установі не вдасться вирішити будь-який спір в прийнятний для Платника спосіб і термін, такий спір підлягає вирішенню згідно чинного законодавства України.

12.2. Платіжна установа не несе відповідальності за якість товарів/робіт/послуг Отримувача та не несе відповідальності по зобов'язаннях Отримувача перед Платником.

12.3. Платіжна установа цим заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія Платника, як то усна чи письмова, що може виникнути з цього Публічного договору, буде розглянута Платіжною установою. Платіжною установою також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення/вирішення скарги чи претензії Платника, якщо така скарга чи претензія буде обгрунтованою.

12.4. Платіжна установа зобов'язана розглядати звернення Платників щодо використання ЕПЗ, помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих з використанням ЕПЗ, надавати Платнику можливість одержувати інформацію про хід розгляду звернення і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду звернення у строки та у порядку, що оприлюднені на Офіційному сайті Платіжної установи, але не більше строку, передбаченого законодавством для розгляду звернень (скарг) громадян.

12.5. Захист прав Платника як споживача фінансових платіжних послуг з переказу коштів здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України. Платник має змогу звернутися зі скаргою на дії Платіжної установи до Національного банку України.

## **13. Інші умови**

13.1. Цей Публічний договір діє з моменту його укладення, тобто з моменту прийняття (акцепту) Публічного договору Платником, та до моменту виконання правочину відповідно до п.3.5 Публічного договору. Але, у будь-кому випадку, Публічний договір діє не довше



терміну виконання однієї платіжної операції.

13.2. Цей Публічний договір за юридичною силою прирівнюється до договору, укладеного в письмовій формі.

13.3. Підписанням цього Публічного договору Платник підтверджує факт надання/повідомлення Платіжною установою інформації, визначеної в ч.2 статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та в ч.1 статті 30 Закону України «Про платіжні послуги».

13.4. У випадках, не передбачених Публічним договором, Платіжна установа та Платник керуються нормами чинного законодавства України.

13.5. Платіжна установа залишає за собою право періодично та без попереднього повідомлення вносити зміни до умов цього Публічного договору, шляхом розміщення нової редакції Публічного договору на Офіційному сайті Платіжної установи. При цьому нові умови надання Послуги діють з моменту розміщення нової редакції цього Публічного договору, якщо інший термін вступу змін в силу не визначений додатково при їх розміщенні.

13.6. У разі невідповідності будь-якої частини Публічного договору законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, він буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить законодавству України.

**Платіжна установа:**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДАЙМОНД ПЕЙ»

Місцезнаходження та поштова адреса: 49000, місто Дніпро, вул. Січеславська  
Набережна, будинок 29А, ПРИМІЩЕННЯ 10

Код за ЄДРПОУ 40169405

Директор Фастов О.О.