

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

*Дана редакція публічного договору
діє з 13.04.2024 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 **фінансової платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку, що полягає у здійсненні разової платіжної операції з переказу коштів шляхом використання електронного платіжного засобу, та подальшого перерахування коштів в безготівковій формі на користь отримувача за такою платіжною операцією** (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 фінансові компанії», 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 або використання платіжного інструменту та здійснення ним інших дій для ініціювання платіжної операції з 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, непрямим учасником яких є Платіжна установа.

Офіційний сайт Платіжної установи – сайт Платіжної установи, розміщений за адресою <https://drua.ua>.

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 за

платіжною операцією, яку ініціює Платник.

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 платіжної послуги) не використовує відкритий у неї рахунок платника та/або отримувача.

Платник – сторона цього Публічного договору, особа, з рахунка якої ініціюється платіжна операція з переказу коштів за допомогою ЕПЗ.

Платіжна сторінка – сторінка на 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 введення ним даних ЕПЗ з метою 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 однієї платіжної операції з переказу коштів, права та обов'язки Платіжної установи та Платника, порядок повернення коштів, порядок вирішення спорів між Платіжною установою та Платником.

3.2. Платник доручає Платіжній установі здійснити платіжну операцію з переказу коштів без відкриття рахунку на користь Отримувача, тим самим отримуючи від Платіжної установи Послугу.

3.3. Платник ініціює платіжну операцію шляхом використання свого 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 рахунку;
- описує відповідний правочин, що вважається повністю виконаним Сторонами у момент його вчинення, а саме в момент успішного завершення платіжної операції.

4. Порядок проведення платіжної операції

4.1. Платіжна установа забезпечує можливість ініціювання платіжної операції Платником на сайті Платіжної установи, на сайті або мобільному застосунку Отримувача.

4.2. Останнім етапом процесу інтерактивної взаємодії Платника з сайтом Платіжної установи або сайтом/мобільним застосунком Отримувача є відображення Платнику Платіжної сторінки та інтерактивна взаємодія Платника з нею. Платіжна установа відображає на Платіжній сторінці перед ініціюванням Платником платіжної операції:

- інформацію про платіжну операцію (зокрема, але не виключно: суму, валюту платіжної операції, розмір комісійної винагороди Платіжної установи);
- відомості про Отримувача;
- відомості про Платіжну устанovu та дозволів, на підставі яких вона здійснює діяльність.

Така інформація у сукупності дає змогу Платнику пересвідчитися, що платіжна операція, яку він має намір ініціювати, є коректною та належною.

4.3. 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 від надання контактної інформації є відмовою Платника від отримання повідомлень/документів від Платіжної установи.

4.4. Під час ініціювання платіжної операції Платіжна установа обмінюється інформацією з установою-еквайром та може перенаправляти Платника у його веб-браузері на сайт відповідної установи-еквайра або банка-емітента ЕПЗ Платника.

4.5. Ініціювання платіжної операції з переказу коштів з використанням ЕПЗ здійснюється шляхом введення даних ЕПЗ Платником на Платіжній сторінці або на сайті установи-еквайра. Обов'язковою умовою успішного ініціювання платіжної операції є введення коректних даних ЕПЗ, який не є заблокований банком-емітентом ЕПЗ.

4.6. Платіжна операція вважається ініційованою в момент отримання Платіжною установою від установи-еквайра підтвердження щодо успішного ініціювання платіжної операції Платником.

4.7. За результатами ініціювання платіжної операції Платником з використанням платіжного інструменту (електронного платіжного засобу) – Платіжна установа формує та зберігає в електронному вигляді платіжну інструкцію (розпорядження на здійснення платіжної операції), яка вважається наданою Платником до Платіжної установи.

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.

4.8. Якщо установа-еквайр або банк-емітент ЕПЗ відмовив у здійсненні платіжної операції за будь-якої причини, Платіжна установа відмовляє Платнику в здійсненні платіжної операції за цим Публічним договором.

4.9. 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.

Квитанція/чек може надаватись шляхом відображення на Платіжній сторінці та/або шляхом надання посилання для завантаження у вигляді файлу та/або шляхом надсилання на адресу електронної пошти, надану Платником. Надання Платнику квитанції/чеку є повідомленням (інформуванням) Платника про здійснення ним платіжної операції відповідно до вимог законодавства.

5. Права та обов'язки Платіжної установи

5.1. Платіжна установа має право:

5.1.1. надавати Платнику Послугу та отримувати винагороду за надання Послуги;

5.1.2. вимагати від Платника надання інформації, яка використовується для проведення (у разі такої необхідності) відповідних перевірок, в тому числі належної перевірки Платника з метою здійснення заходів фінансового моніторингу, перед ініціюванням платіжної операції та/або контактної інформації Платника. Платіжна установа має право відмовити в здійсненні платіжної операції (наданні Послуги), якщо така інформація Платником не надана;

5.1.3. виходячи з внутрішніх політик інформаційної безпеки та фінансового моніторингу, застосовувати обмеження щодо можливості здійснення платіжної операції за певними параметрами, в тому числі, за сумою платіжної операції або ЕПЗ, який використовується;

5.1.4. призупинити виконання платіжної операції 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 своїх програмно-апаратних систем та сайту під час надання Послуги;

5.2.2. здійснити платіжну операцію 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;

5.2.4. надати Платнику на підтвердження ініціювання платіжної операції квитанцію/чек, у спосіб, передбачений Публічним договором;

5.2.5. повідомити Отримувача та/або платіжну організацію відповідної платіжної системи та/або учасника платіжної системи, який обслуговує Отримувача, про ініціювання Платником платіжної операції на користь Отримувача, у строки та способом, які передбачені відповідним договором між Платіжною установою та Отримувачем та/або договором, який обумовлює участь Платіжної установи у платіжній системі;

5.2.6. перерахувати безготівкові кошти за платіжною операцією на рахунок Отримувачу (завершити платіжну операцію) або на рахунок учасника платіжної системи, який обслуговує Отримувача, у строки, передбачені відповідним договором між Платіжною установою та Отримувачем та/або договором, який обумовлює участь Платіжної установи у платіжній системі;

5.2.7. забезпечити інформаційну безпеку та захист інформації щодо даних Платника та даних ЕПЗ, на рівні, передбаченому правилами МПС та міжнародними стандартами безпеки PCI DSS, під час виконання платіжної операції та протягом всього часу зберігання такої інформації;

5.2.8. забезпечити зберігання в електронному вигляді даних Платника та інформації щодо здійсненої платіжної операції з переказу коштів протягом щонайменше 5 (п'яти) років від дати її проведення та забезпечити надання Платнику доступу до них, а також вживати необхідних заходів щодо безпеки та захисту такої інформації;

5.2.9. обслуговувати та підтримувати в робочому стані Платіжну сторінку, здійснювати обмін інформацією з банками, Отримувачами, операторами платіжних систем, іншими установами з метою ініціювання та завершення платіжної операції;

5.2.10. забезпечити належну інформаційну підтримку Платника, розміщувати у вільному доступі на Платіжній сторінці та Офіційному сайті Платіжної установи актуальну контактну інформацію та можливі засоби зв'язку Платіжної установи, а також оприлюднювати правила здійснення платіжних операцій з переказу коштів (які містять, зокрема, схеми виконання платіжних операцій, порядок вирішення спорів тощо), порядок розгляду звернень споживачів платіжних послуг та іншу інформацію, оприлюднення/розкриття якої вимагається законодавством України;

5.2.11. розглядати звернення Платника щодо платіжної операції та надавати йому вичерпну інформацію щодо неї, її поточного стану тощо.

6. Права та обов'язки Платника

6.1. Для прийняття (акцепту) цього Публічного договору Платник ініціює платіжну операцію з переказу коштів, шляхом здійснення дій, які однозначно свідчать про його бажання здійснити таку платіжну операцію на зазначених умовах на користь зазначеного Отримувача. Згодою Платника на виконання платіжної операції є здійснення наступних дій, в тому числі, але не виключно: підтвердження згоди в інтерфейсі сайту/мобільного застосунку Отримувача, Платіжної сторінки, 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 банку-емітента ЕПЗ Платника та інші дії, які приводять до формування платіжної інструкції та ініціювання відповідної платіжної операції.

Порядок та момент надання Платником згоди на виконання платіжної операції одночасно є порядком та моментом надання Платником Платіжній установі платіжної

інструкції, яка автоматично формується Платіжною установою 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 у МПС.

6.2. Платник має право:

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

6.2.2. на відмову від прийняття умов Публічного договору до моменту ініціювання платіжної операції (моменту введення даних ЕПЗ Платника);

6.2.3. звертатись до Платіжної установи за роз'ясненнями та оперативно отримувати інформацію з питань надання Послуги;

6.2.4. отримувати підтвердження ініціювання платіжної 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 платіжну операцію виключно з використанням ЕПЗ, який йому належать або який ним використовується на законних підставах;

6.3.3. оплатити Платіжній установі Послугу 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 платіжної операції у разі незгоди з будь-яким із положень цього Публічного договору.

7. Оплата за договором

7.1. Оплата комісійної винагороди Платіжній установі за здійснення платіжної операції відповідно до цього Публічного договору може покладатися на Платника. У цьому випадку Платіжна установа попереджає Платника на Платіжній сторінці про розмір такої винагороди перед ініціюванням Платником платіжної операції та наданням ним згоди з Публічним договором. У випадку якщо винагорода за надання Послуги не сплачується (дорівнює нулю), таке попередження не надається.

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

7.3. Платник, прийнявши умови цього Публічного договору, погоджується сплатити таку комісійну винагороду, 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 платіжної операції (сума комісійної винагороди додається до суми платіжної операції).

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 надання Послуги (проведенням платіжної операції), 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 платіжної операції.

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

8.5. Платіжна установа не несе відповідальності за відмову у здійсненні платіжної операції у разі якщо установа-еквайр або банк-емітент ЕПЗ відмовив у здійсненні такої операції відповідно до п.4.8 цього Публічного договору.

8.6. 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, не несе відповідальності по зобов'язанням Отримувача щодо надання/постачання товарів/робіт/послуг та відповідальності за їхню якість та додержання строків такого надання/постачання.

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 звільняється від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань за цим Публічним договором, якщо невиконання є наслідком обставин непереборної сили внаслідок подій надзвичайного характеру, таких як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійні лиха, 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 операцією

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

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

9.3. Платіжна установа повертає Платнику кошти за операцією шляхом повернення коштів у МПС та передачі до цієї МПС відповідної інструкції щодо повернення.

9.4. Повернення відбувається у строки та у порядку, що встановлені правилами відповідної МПС.

9.5. У випадку помилкової, неналежної платіжної операції з використанням ЕПЗ або ненадання Отримувачем оплаченого товару/роботи/послуги процедура опротестування платіжної операції у МПС здійснюється Платником через банк-емітент його ЕПЗ.

9.6. У випадку ініціювання за вини Платником платіжної операції на користь неналежного отримувача або на суму, що не відповідала намірам Платника, Платник самостійно врегулює з Отримувачем/неналежним Отримувачем питання щодо повернення коштів за операцією.

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, операторам платіжних систем тощо. Платник підтверджує надання згоди Платіжній установі на передачу його персональних даних та іншої інформації таким третім особам та не вимагатиме здійснення повідомлень про передачу персональних даних Платника третім особам відповідно до норм статті 21 Закону України «Про захист персональних даних».

10.4. Платіжна установа має право використовувати отриману контакту інформацію, зазначену Платником під час ініціювання платіжної операції, з метою надання Платнику квитанцій та інших документів, інформування про зміни в умовах надання Послуги, повідомлення про нові послуги, уточнення даних, зазначених Платником під час ініціювання платіжної операції, інформування Платника про підстави невиконання платіжної операції, повідомлення про акції, маркетингові, інформаційно-рекламні заходи або проведення опитувань.

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, яка залучена Платіжною установою з метою виконання Публічного договору;
- надання конфіденційної інформації з метою запобігання неправомірним діям 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.

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 залучених 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 упущену вигоду.

12. Порядок вирішення спорів

12.1. Платіжна установа ставить за мету допомогти у вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути між нею та Платником (споживачем платіжних послуг).

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

12.3. Захист прав Платника як споживача платіжних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів Національного банку України.

12.4. Розгляд звернень Платника відбувається відповідно до:

- положень цього Публічного договору;
- Внутрішніх правил про порядок надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, які оприлюднюються Платіжною установою на Офіційному сайті;
- Порядку взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів, який оприлюднюється Платіжною установою на Офіційному сайті

12.5. Спори між Платіжною установою та Платником вирішуються відповідно до:

- положень цього Публічного договору;
- Внутрішніх правил про порядок надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку, які оприлюднюються Платіжною установою на Офіційному сайті;
- правил відповідної МПС, у якій здійснювалась платіжна операція;
- чинного законодавства України.

12.6. Всі суперечки, що виникають між Платником та Платіжною установою, мають вирішуватися шляхом переговорів між сторонами. Якщо сторонам не вдається вирішити спірні питання шляхом переговорів, то вони вдаються до процедур, встановлених правилами відповідної МПС, у якій було здійснено платіжну операцію, стосовно якої виникла суперечка, із залученням оператора цієї МПС або інших уповноважених осіб (далі – «Арбітражні процедури»).

12.7. У разі якщо вирішення спорів шляхом проведення Арбітражних процедур або в інший спосіб досудового вирішення спорів через будь-які причини є неможливим, або якщо Арбітражні процедури/інші способи досудового вирішення спорів не дали позитивного результату, то спори вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

12.8. Платіжна установа розглядає звернення Платника щодо використання ЕПЗ, помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операцій, ініційованої з використанням ЕПЗ відповідно до цього Публічного договору, надає 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 або в документах, оприлюднених на Офіційному сайті, але не більше строку, передбаченого законодавством для розгляду звернень (скарг) громадян.

12.9. 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 (надання Послуги, завершення платіжної операції, ініційованої за цим Публічним договором). У будь-якому випадку, обов'язки та відповідальність Сторін, що виникли у зв'язку з укладенням Публічного договору, діють протягом відповідних строків, встановлених законодавством України.

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 статтею 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та статтею 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.