



Повне найменування Платіжної установи: Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей»  
Код ЄДРПОУ: 38324133

Контактна інформація:

Адреса місцезнаходження: 03026, м. Київ, вул. Столичне шосе, 103, корпус 1, 13-й поверх, оф.1304

Контактний телефон: 0 800 30 79 79

Адреса електронної пошти: [office@novapay.ua](mailto:office@novapay.ua)

Адреса власного вебсайту: <https://novapay.ua/>

Ліцензії та дозволи, надані Платіжній установі:

- Рішення НБУ про включення до Реєстру платіжної інфраструктури № 21/770-рк від 28.04.2023;
- Ліцензія НБУ на надання фінансових платіжних послуг № 21/770-рк від 28.04.2023;
- Ліцензія НБУ на здійснення валютних операцій №58 від 01.05.2023.

Додаткова інформація про ліцензії та дозволи надані Платіжній установі розміщена за [гіперпосиланням](#).

Інформацію про наявність ліцензій, можливо перевірити на сторінці НБУ за [гіперпосиланням](#).

З інформацією стосовно видів платіжних послуг, їх загальних характеристик, можна ознайомитись за [гіперпосиланням](#)

З інформацією щодо тарифів можна ознайомитись за [гіперпосиланням](#).

З порядком обробки персональних даних можна ознайомитись за [гіперпосиланням](#).

З політикою захисту та обробки персональних даних можна ознайомитись за [гіперпосиланням](#).

З порядком розгляду Платіжною установою звернень користувачів можна ознайомитись за [гіперпосиланням](#).

Електронна форма зворотнього зв'язку для звернень користувачів знаходиться за [гіперпосиланням](#).

Інформація щодо звернення громадян до Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказ Генерального директора  
ТОВ «НоваПей»  
від 09.01.2024 №53

Розміщено на Офіційному сайті Платіжної установи – 11.01.2024  
Дата набрання чинності – 11.02.2024

## ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ФІЗИЧНИМ ОСОБАМ

(надалі – Договір)

**Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей»** (надалі – «Платіжна установа»), код за ЄДРПОУ 38324133, місцезнаходження: 03026, Київ, вул. Столичне шосе, 103, корпус 1, 13-й поверх, оф.1304, що діє на підставі Ліцензії Національного банку України на надання фінансових платіжних послуг від 28.04.2023 №21/770-рк, включено до Реєстру платіжної інфраструктури на підставі рішення НБУ № 21/770-рк від 28.04.2023, в особі Генерального директора Кривошапка Андрія Володимировича, який діє на підставі Статуту,

та **Користувач** (фізична особа), які разом іменуються – «Сторони», а кожна окремо – «Сторона», уклали цей Договір, про наступне:

### ЗМІСТ

<b>Розділ 1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ</b> .....	2
<b>Розділ 2. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> .....	5
<b>Розділ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН</b> .....	10
<b>Розділ 4. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ</b> .....	19
<b>Розділ 5. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ</b> .....	21
<b>Розділ 6. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ</b> .....	22
<b>Розділ 7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК ЗМІНИ І ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ</b> .....	26
<b>Розділ 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН</b> .....	27
<b>Розділ 9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ</b> .....	29
<b>Розділ 10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ</b> .....	29
<b>Розділ 11. РЕКВІЗИТИ ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ</b> .....	30
<b>Додаток 1. ПРАВИЛА ВІДКРИТТЯ, ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНОГО РАХУНКУ. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ВИПУСКУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК</b> .....	31
<b>Додаток 2. ПРАВИЛА ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ ЦИФРОВИХ КАРТОК ЯКІ ЕМІТОВАНІ ПЛАТІЖНОЮ УСТАНОВОЮ В СИСТЕМАХ МОБІЛЬНИХ ПЛАТЕЖІВ</b> .....	37

### Розділ 1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Терміни та скорочення, які використовуються в Договорі, застосовуються в наступному значенні:

**Автентифікація** – процедура, що дає змогу надавачу платіжних послуг (Платіжній установі) установити та підтвердити особу Користувача платіжних послуг та/або належність Користувачу платіжних послуг певного платіжного інструменту, наявність у нього підстав для використання конкретного платіжного інструменту, у тому числі шляхом перевірки індивідуальної облікової інформації Користувача платіжних послуг.

**Автентифікаційні дані** - набір даних, що використовуються Платіжною установою для Ідентифікації і Аутентифікації при користуванні Користувачем системами дистанційного обслуговування, в тому числі і Мобільним застосунком. До Автентифікаційних даних відносяться, але не обмежуючись, пароль до Мобільного застосунку «NovaPay»/ПІН-код, біометричні дані Користувача (відбитки пальців або розпізнавання обличчя), а також інші дані, що використовуються для доступу до Мобільного застосунку/Платіжних рахунків/Платіжних карток/тощо.

**Авторизація** – процедура отримання дозволу на проведення операції з використанням електронного платіжного засобу (Платіжної картки).

**Анкета-заява** – Анкета-Заява на приєднання до Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам, що укладається між Користувачем та Платіжною установою.

**Акцепт Договору** – вчинення Платником/Отримувачем дій у порядку, визначеному Договором, що свідчать про повне і безумовне прийняття Платником/Отримувачем умов цього Договору, приєднання до нього та одержання платіжних послуг.

**Верифікація** – заходи, що вживаються Платіжною установою для перевірки та підтвердження належності фізичній особі наданих нею ідентифікаційних даних.

**Виписка** – звіт про платіжні операції (рух коштів), здійснені за певний період за Платіжним рахунком, в тому числі із використанням платіжних карток, який надається Платіжною установою Користувачеві в порядку, встановленому Договором, для підтвердження факту списання коштів з цього рахунку/факту зарахування коштів на цей рахунок.

**Держатель платіжної картки (далі – Держатель)** – фізична особа, яка на законних підставах використовує Платіжну картку або її реквізити для ініціювання переказу коштів з Платіжного рахунку або здійснює інші операції із застосуванням зазначеного електронного платіжного засобу.

**Дистанційні канали обслуговування** – сукупність технічних засобів, з використанням яких здійснюється обслуговування Користувачів, надання Користувачу платіжних послуг за Договором та інформаційний контакт з Користувачами в цілому (у тому числі надсилання та отримання всіх необхідних для цього документів та відомостей) без фізичної присутності Платіжної установи та Користувача.

**Дистанційне обслуговування** – надання Платіжною установою Користувачу послуг, передбачених Договором, засобами Дистанційних каналів обслуговування та/або з використанням інших технічних засобів зв'язку.

**Довірена особа** – фізична особа, якій Користувач надає право діяти від свого імені, оформивши довіреність в установленому законом порядку. Довірена особа має право діяти виключно в межах повноважень, зазначених в довіреності.

**Електронний платіжний засіб (далі – ЕПЗ)** – 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.

**Електронний договір** – домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків та оформлена в електронній формі.

**Електронний документ** – документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

**Електронний підпис – (далі - ЕП)** електронні дані, які додаються підписувачем до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис. Відповідно до умов Договору – збірне поняття, яке означає ОТР-пароль, КЕП, УЕП (як разом, так і окремо).

**Кваліфікований електронний підпис (далі – КЕП)** – удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

**Комісія** – сума коштів в гривнях, яку сплачує Користувач Платіжній установі за здійснення Платіжної операції відповідно до [Тарифів](#). Комісія може бути встановлена у фіксованому розмірі за одну операцію або як відсоток/процент від суми операції.

**Конфіденційна інформація**- це відомості, які знаходяться у володінні, користуванні або розпорядженні Користувача чи Платіжної установи і поширюються за їх бажанням відповідно до передбачених ними умов.

**Комерційна таємниця** – конфіденційна інформація, яка є секретною в тому розумінні, що вона в цілому чи в певній формі та сукупності її складових є невідомою та не є легкодоступною для осіб, які зазвичай мають справу з видом інформації, до якої вона належить, у зв'язку з цим має комерційну цінність та була предметом адекватних існуючим обставинам заходів щодо збереження її секретності, вжитих особою, яка законно контролює цю інформацію.

**Мобільний застосунок** – (в подальшому може використовуватися як Мобільний застосунок «NovaPay») комп'ютерна програма (програмне забезпечення), призначена (-е) для роботи на мобільних

пристроях, за допомогою якої (якого) через мережу Інтернет здійснюється надання платіжних послуг, та доступ до якого здійснюється за допомогою Фінансового номера мобільного телефону.

**Отримувач** – особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі.

**Операційний день** – день, протягом якого надавач платіжних послуг платника або надавач платіжних послуг отримувача, залучений до виконання платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.

**Операційний час** - частина Операційного дня надавача платіжних послуг, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання. Тривалість операційного часу встановлюється Платіжною установою самостійно та закріплюється її внутрішніми документами.

**Переказ коштів** – рух певної суми коштів у національній валюті України, ініційований Платником, в тому числі з використанням ЕПЗ, з метою зарахування коштів у безготівковій формі на рахунок Отримувача або видачі йому коштів у готівковій формі. Ініціатор та отримувач можуть бути однією і тією ж особою.

**Платіжна інструкція** – розпорядження ініціатора в електронній або паперовій формі надавачу платіжних послуг (Платіжній установі) щодо виконання Платіжної операції. Для ініціювання платіжних операцій у Платіжній установі в рамках Договору використовуються наступні види платіжних інструкцій, залежно від типу операції:

- платіжна інструкція/розпорядження Платника, яке містить реквізити платіжної інструкції;
- платіжна інструкція на переказ готівки;
- платіжна інструкція на видачу готівки.

**Платіжна картка (надалі - Картка)** – електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, яка використовується для ініціювання переказу коштів з рахунку Користувача з метою оплати товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі, а також здійснення інших операцій, передбачених Договором. Платіжна картка Користувача є ідентифікаційним засобом і інструментом для здійснення операцій, визначених чинним законодавством і Договором, укладеним між Платіжною установою і Користувачем.

**Платіжна операція** – будь-яке внесення, переказ або видача коштів незалежно від правовідносин між Платником і Отримувачем, які є підставою для цього.

**Платіжний пристрій** – технічний пристрій (банківський автомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування, термінал самообслуговування, програмно-апаратне середовище мобільного телефону, інший пристрій), який дає змогу користувачеві здійснити ініціювання Платіжної операції, а також виконати інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою.

**Платіжна система** – платіжна система, учасником якої є Платіжна установа та через яку здійснюються Платіжні операції та/або міжнародні платіжні системи, в т.ч. Visa та/або MasterCard, правила/інформаційна довідка яких погоджені Національним банком України.

**Платіжний рахунок** – рахунок, що відкривається небанківським надавачем платіжних послуг Користувачу на договірній основі виключно для цілей виконання платіжних операцій відповідно до умов Договору та вимог законодавства.

**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.

**ПНФП** – пункт надання фінансових послуг Платіжної установи.

**Правила надання платіжних послуг (надалі - Правила)** – Правила надання платіжних послуг у ТОВ «НоваПей», затверджені уповноваженою особою Платіжної установи та розміщені на Офіційному сайті.

**Продукт** – окремий різновид платіжної послуги із стандартизованими вимогами Платіжної установи щодо порядку, способів ініціювання та виконання платіжних операцій.

**Простий електронний підпис** – електронні дані, які додаються підписувачем (Користувачем) до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються ним як підпис, крім кваліфікованого електронного підпису, удосконаленого електронного підпису, електронного підпису Національного банку.

Сторони визнають простим електронним підписом такі способи підписів Користувача: OTP-пароль, QR-код, кнопки «Підпис», «Підписав», «Підтверджую», «Ознайомився» тощо у програмних комплексах, Мобільному застосунку або на офіційному сайті Платіжної установи у мережі Інтернет, де Користувачу надається технічна можливість ознайомитися з умовами надання відповідної послуги та підписати відповідний договір, ініціювати платіжну операцію та підписати відповідну платіжну

інструкцію тощо, або якщо інтерфейс відповідного програмного комплексу Платіжної установи дає Користувачу змогу зробити однозначний висновок про суть платіжної операції, на виконання якої Користувач підписує платіжну інструкцію у спосіб, узгоджений Сторонами вище.

**Розрахунковий документ** – документ встановленої форми та змісту (фіскальний чек), що підтверджує факт надання платіжних послуг, операцій з видачі готівкових коштів держателям ЕПЗ, отримання (повернення) коштів, створений в паперовій та/або електронній формі (електронний розрахунковий документ), зареєстрованим у встановленому порядку програмним реєстратором розрахункових операцій.

**Сайт** – офіційний веб-сайт Платіжної установи в мережі Інтернет, в т.ч. доступ до веб-сторінок якого здійснюється за посиланням: <https://novapay.ua/>

**Тарифи** – документ, затверджений у встановленому Платіжною установою порядку, в якому наведено перелік послуг та встановлені розміри грошової винагороди Платіжної установи за їх надання.

**Удосконалений електронний підпис (надалі - УЕП)** – електронний підпис, створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням Мобільного застосунку та особистого ключа, однозначно пов'язаного з Користувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію Користувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис.

**Унікальний ідентифікатор** - комбінація цифр або знаків, що надається Користувачу Платіжною установою та дає змогу однозначно ідентифікувати Користувача та/або його Платіжний рахунок для цілей виконання платіжної операції.

**Фінансовий номер мобільного телефону** - зазначений Користувачем в Анкеті-Заяві або повідомлений Платіжній установі Користувачем в інший спосіб, передбачений цим Договором, номер мобільного телефону, доступ до якого (відповідної SIM-карти) має виключно Користувач. Зазначений номер в подальшому використовується Платіжною установою для ідентифікації Користувача та надання сервісів через контактний центр Платіжної установи.

Інші терміни, що вживаються у даному Договорі використовуються у значенні визначеному чинним законодавством України.

## Розділ 2. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Цей Договір є публічною пропозицією (офертою) Платіжної установи до невизначеного кола осіб, у розумінні статей 633, 641 та ч. 2 ст. 644 Цивільного кодексу України, та його умови є однаковими для всіх Платників/Отримувачів. Договір є укладеним у письмовій формі у вигляді електронного договору відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» та є договором приєднання в розумінні статті 634 Цивільного кодексу України, який укладається між Платіжною установою та Платником/Отримувачем. Прийняття даної Публічної пропозиції (акцепт) здійснюється шляхом подання та підписання Користувачем відповідної Анкети-Заяви, форма якої розміщена на Офіційному сайті Платіжної установи та у Мобільному застосунку.

2.2. Відповідно до статті 628 Цивільного кодексу України цей Договір, є змішаним договором, в якому містяться елементи різних договорів, в тому числі, але не виключно: договору про надання платіжних послуг, договору платіжного рахунку. До відносин між Сторонами (в тому числі з питань внесення змін до Договору) застосовуються у відповідних частинах положення законодавства щодо договорів, елементи яких містяться у Договорі.

2.3. Згідно з умовами цього Договору Платіжна установа, у разі акцептування Користувачем умов цього Договору, надає Користувачу наступні послуги в порядку та на умовах, передбачених Договором:

2.3.1. послуги із зарахування готівкових коштів на платіжні рахунки користувачів, послуги із зняття готівкових коштів з платіжних рахунків користувачів, а також усі послуги щодо відкриття, обслуговування та закриття платіжних рахунків (крім електронних гаманців);

2.3.2. послуги з виконання платіжних операцій із власними коштами користувача з платіжного рахунку/на платіжний рахунок користувача (крім платіжних операцій з електронними грошима), у тому числі:

- а) виконання кредитового переказу;
- б) виконання дебетового переказу;
- в) виконання іншої платіжної операції, у тому числі з використанням платіжних інструментів;

2.3.3. послуги з емісії платіжних інструментів та/або здійснення еквайрингу платіжних інструментів;

- 2.3.4. послуги з переказу коштів без відкриття рахунку.

В рамках Договору Платіжна установа надає право Користувачу отримувати будь-яку або всі послуги, передбачені Договором (за наявності технічної можливості у Платіжній установі надавати відповідну послугу) на території України та за її межами, відповідно до умов Договору та з урахуванням обмежень, що встановлені Користувачем, Платіжною установою, відповідною платіжною системою та чинним законодавством України.

2.4. При акцептуванні цієї Публічної пропозиції фізична особа зобов'язана надати Платіжній установі документи та відомості, необхідні та запитовані Платіжною установою для встановлення та/або з'ясування, та/або ідентифікації, верифікації та вивчення її особи, суті діяльності, фінансового стану тощо. У разі ненадання фізичною особою необхідних документів чи відомостей або умисного надання неправдивих відомостей щодо себе, вважається, що такі дії фізичної особи позбавляють Платіжну установу можливості надання цій особі платіжних послуг, у зв'язку з чим Платіжна установа відмовляє такій фізичній особі в укладенні з нею відповідного правочину/договору та її обслуговуванні.

2.5. Після Акцепту Користувачем умов цього Договору Платіжна установа перевіряє зазначені в Анкеті-Заяві та інших документах, наданих Користувачем на вимогу Платіжної установи, відомості та дані, пов'язані з особою Користувача, протягом одного Операційного дня. За результатами такої перевірки Платіжна установа приймає рішення про надання своєї згоди або відмови на подальше обслуговування Користувача. Про прийняте рішення Користувач дізнається шляхом отримання електронного повідомлення. Підставами для відмови Користувачу в його подальшому обслуговуванні можуть бути недостовірність вказаних відомостей та даних, а також інші передбачені та /або не заборонені законодавством України підстави.

2.6. Згода Платіжної установи на початок обслуговування Користувача є підставою для надання Користувачу послуг передбачених п. 2.3. Договору.

2.7. Договір набирає чинності з моменту його укладення (отримання Платіжною установою від Користувача належним чином заповненої та підписаної Користувачем Анкети-Заяви), але не раніше надання Платіжною установою згоди на початок обслуговування Користувача згідно із п. 2.5. цієї Публічної пропозиції, та діє до моменту його розірвання або припинення з будь-яких інших підстав.

2.8. Платіжна установа відкриває Користувачу Платіжний рахунок, операції за яким здійснюються з використанням Платіжної картки та/або мобільного застосунку, випускає та надає Користувачу у користування Платіжну картку, а також забезпечує здійснення розрахунків за операціями, здійсненими з використанням Платіжної картки та/або мобільного застосунку, згідно з умовами Договору та відповідно до вимог чинного законодавства України, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України. Номер Платіжного рахунку зазначається у Анкеті-заяві.

2.9. Своїм підписом на Анкеті-Заяві Користувач беззастережно підтверджує, що на момент укладення відповідного Договору він повністю зрозумів його зміст, ознайомився та погоджується з умовами Договору, у тому числі Тарифами, порядком нарахування платежів та інших витрат, які повинен сплатити Користувач, передбаченими Договором правами та обов'язками Сторін, а також іншою інформацією, яка перелічена в ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Користувач підтверджує, що не позбавляється будь-яких прав, які має зазвичай, а Договір не містить умов, які є для нього обтяжливими в будь-якому сенсі. Також Користувач підтверджує, що до укладення Договору йому надано для ознайомлення проект Договору (Публічний договір про надання платіжних послуг фізичним особам з усіма додатками до нього та Анкета-Заява), Користувач ознайомився з проектом Договору та підписаний Користувачем Договір повністю відповідає тому проекту Договору, що надано Користувачу для ознайомлення.

2.10. Підставою для надання Платіжною установою тієї або іншої послуги є укладений між Платіжною установою та Користувачем Договір, відповідна платіжна інструкція Користувача, у т.ч. надана в електронній формі.

2.11. За надання послуг Платіжна установа нараховує та отримує з Користувача комісійні винагороди, збори та інші платежі згідно з Тарифами Платіжної установи. Користувач несе відповідальність за порушення термінів/строків оплати послуг Платіжної установи, наданих за Договором в порядку та у розмірах, визначених у Тарифах та Договорі.

2.12. Користувач підписанням Договору, підтверджує, що:

Користувач погоджується отримувати від Платіжної установи (її уповноважених осіб) інформацію щодо зобов'язань Користувача, у тому числі про факти невиконання Користувачем зобов'язань перед Платіжною установою за Договором, про розмір існуючої заборгованості за Договором, про строки та умови погашення такої заборгованості, про зміну умов обслуговування Користувачів та послуги Платіжної установи тощо, шляхом направлення Користувачу відповідних повідомлень будь-якими засобами зв'язку, зокрема, але не виключно, поштою (в тому числі електронною поштою) за адресою Користувача, вказаною у цьому Договорі, та/або за іншою адресою,

яку Користувач письмово повідомив Платіжній установі при зміні адреси, та/або на фінансовий номер телефону Користувача, та/або на автовідповідач телефону, та/або відповідні повідомлення у мобільному застосунку тощо.

Користувач ознайомлений та погоджується з тим, що викладені в цьому пункті умови є істотними умовами Договору, тобто необхідними для договору даного виду, щодо наявності яких Сторони досягли згоди, при цьому Користувач не має право змінити, відізвати в односторонньому порядку умови, закріплені в цьому пункті.

Підписанням Договору Користувач також підтверджує, що:

- 1) погоджується з режимом використання інформації, зазначеної у цьому Договорі;
- 2) особисто підписав Анкету-Заяву;
- 3) надає згоду Платіжній установі (її уповноваженим особам) інформувати Користувача (а у випадку виникнення простроченої заборгованості - і будь-яких третіх осіб), зокрема, про стан Платіжних рахунків, про факти невиконання зобов'язань за Договором, про стан обслуговування та розмір заборгованості за Договором, про строки та умови погашення такої заборгованості, про строки здійснення чергових платежів, про зміну умов обслуговування Користувачів Платіжної установи та про будь-яку іншу інформацію, що стосується послуг та умов Договору та/або будь-яких інших договорів, шляхом направлення відповідних повідомлень будь-якими засобами зв'язку, зокрема, але не виключно, поштою (в тому числі електронною поштою), вказаною у Договорі, та/або за іншою адресою, про яку Користувач письмово повідомив при зміні адреси, та/або на номер мобільного телефону Користувача, та/або на автовідповідач телефону, та/або відповідні повідомлення у мобільному застосунку тощо;
- 4) надаючи Платіжній установі заявку на проведення відеоверифікації та/або надання до Платіжної установи нового ідентифікаційного документу, Користувач надає згоду на проведення відеоверифікації Користувача, на фотофіксацію Користувача та/або екрану із зображенням Користувача та відповідних документів, що пред'являються Користувачем;
- 5) надає згоду Платіжній установі на виготовлення та збереження фото та/або відеофіксацію Користувача, в тому числі на фотознімок та/або відеофіксацію під час знаходження Платіжної картки в руках Користувача, на фотознімок та/або відеофіксацію під час знаходження паспорта громадянина України в руках Користувача, розгорнутого паспорта громадянина України на сторінці з останньою актуальною фотографією Користувача, ID-картки Користувача (або іншого документу, що відповідно до чинного законодавства має право посвідчувати особу фізичної особи під час вчинення нею правочинів). Відмова Користувача від фотографування та/або відеофіксації надає право Платіжній установі відмовити Користувачу у видачі Платіжної картки, а якщо Платіжна картка видана – то у подальшому обслуговуванні;
- 6) надає свою згоду на виготовлення та збереження фото та/або відеофіксацію Користувача, в тому числі на фотознімок та/або відеофіксацію під час знаходження Платіжної картки або паспорта громадянина України (або іншого документу, що відповідно до чинного законодавства має право посвідчувати особу фізичної особи під час вчинення нею правочинів) в руках Користувача, третіми особами, які надають послуги Платіжній установі щодо здійснення дистанційної ідентифікації та відеоверифікації;
- 7) надає Платіжній установі свою згоду на здійснення Платіжною установою без попереднього повідомлення Користувача фотозйомки і відеоспостереження при користуванні платіжними пристроями, у ПНФП Платіжної установи, а також фіксування будь-яких контактів з Користувачем, в тому числі, але не виключно, будь-яких телефонних переговорів з Користувачем на будь-якому носії;
- 8) надає Платіжній установі свою згоду на використання фотографій, аудіо- та відеоматеріалів в якості доказів під час вжиття будь-яких незаборонених законодавством заходів, спрямованих на захист прав та інтересів Платіжної установи;
- 9) надані Користувачем Платіжній установі документи та інформація є повними і достовірними. Користувач надає згоду на те, що Платіжна установа має право перевіряти надані Користувачем документи та інформацію і проводити такі перевірки систематично/за потреби в подальшому під час обслуговування Користувача;

2.13. Користувач ознайомлений, що збереження коштів Користувача не забезпечується банківською гарантією або страхуванням відповідальності Платіжної установи на випадок неможливості виконання фінансових зобов'язань перед Користувачем. Платіжна установа не є учасником Фонду гарантування вкладів, а отже на кошти користувачів, які розміщені на цьому

рахунку, не поширюються гарантії, встановлені Законом України "Про систему гарантування вкладів фізичних осіб". Проценти на залишок коштів, що розміщені на Платіжному рахунку Користувача, не нараховуються. Гарантійне забезпечення та/або незнижуваний залишок коштів на Платіжному рахунку не встановлюються.

2.14. Дія цього Договору поширюється на будь-які Платіжні рахунки, що відкриті або будуть відкриті Платіжною установою Користувачу в рамках цього Договору, протягом строку дії цього Договору, якщо інше не буде обумовлено Сторонами при відкритті таких Платіжних рахунків.

2.15. Сторони підтверджують, що Платіжна установа не є учасником операції з купівлі-продажу товарів/послуг/робіт або іншого правочину, укладеного Користувачем, не здійснює продаж товарів, робіт або послуг, які надаються (продаються) Користувачем та, відповідно:

- 1) не контролює правомірність укладення та виконання правочинів Користувачем, їх умови, рівноцінно факт і наслідки укладення, виконання та розірвання правочинів, в тому числі в частині повернення оплати за такими правочинами;
- 2) не розглядає претензії, що стосуються невиконання (неналежного виконання) Користувачем своїх зобов'язань за такими правочинами, у тому числі зобов'язань по передачі товарів, виконанню робіт або наданню послуг;
- 3) не несе відповідальність за якість товарів, робіт або послуг, які є предметами укладених Користувачем правочинів.

2.16. Акцептуючи Договір, Користувач підтверджує, що належним виконанням обов'язку Платіжної установи щодо надання документа, який підтверджує виконання платіжної операції, створеного в електронній формі, є його надсилання на фінансовий номер мобільного телефону Користувача або його надсилання у Мобільний застосунок «NovaPay», або його надсилання на електронну пошту Користувача.

2.17. Сторони цим погодили, що за бажанням/вимогою Користувача документ, який підтверджує виконання платіжної операції, може бути наданий в паперовій формі (якщо оплата Платіжної послуги здійснена через ПНФП).

2.18. З метою виконання вимог законодавства з фінансового моніторингу Платіжна установа здійснює належну перевірку Користувача, включаючи ідентифікацію та верифікацію Користувача у випадках та в порядку, визначених законодавством України з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. З цією метою Користувач зобов'язаний надати Платіжній установі офіційні та інші документи та інформацію відповідно до вимог законодавства України, умов Договору, а також внутрішніх документів Платіжної установи з питань фінансового моніторингу.

В разі ненадання Платником/Отримувачем запитуваної Платіжною установою інформації/ документів у встановлені строки, надання неповної або недостатньої інформації, умисного надання неправдивих відомостей, або за наявності інших ознак, які можуть свідчити про здійснення Платником/Отримувачем ризикових операцій, Платіжна установа має право відмовити такій особі в укладенні з нею відповідного правочину/договору та її обслуговуванні, та/або у здійсненні будь-якої Платіжної операції.

Платіжна установа в разі неможливості виконати заходи належної перевірки щодо Користувача згідно з вимогами чинного законодавства України з фінансового моніторингу, має право заблокувати будь-який рух грошових коштів за Платіжним рахунком Користувача.

2.19. Відповідно до статті 631 Цивільного кодексу України, Сторони погодили, що положення Договору розповсюджуються також на дії Користувача, вчинені до підписання Анкети-Заяви, а саме:

- 1) вчинення Користувачем дій щодо завантаження Мобільного застосунку, надання персональних/ідентифікаційних даних;
- 2) вчинення Користувачем дій щодо реєстрації в Мобільному застосунку номера телефона Користувача та дій щодо його верифікації;
- 3) вчинення Користувачем дій за допомогою Мобільного застосунку, що підтверджують його намір користуватись певними послугами Платіжної установи;
- 4) вчинення дій (надання згод/дозволів) на передачу Платіжною установою (отримання Платіжною установою) персональних (ідентифікаційних) даних Користувача з джерел, дозволених законодавством України, з метою проведення ідентифікації/верифікації, отримання іншої інформації;
- 5) здійснення інших дій, які окремо визначені Платіжною установою як дії, що підтверджують прийняття положень Договору, про що публічно повідомлено на Офіційному сайті Платіжною установою.

2.20. Кошти, які обліковуються на Платіжному рахунку Користувача, є власністю Користувача, не перебувають у спільній власності та не потребують згоди на розпорядження ними.



2.21. Сторони на підставі ст. ст. 6, 207, 627 Цивільного кодексу України домовились, що підписання зі сторони Платіжної установи уповноваженою особою Платіжної установи, яка діє на підставі діючої редакції Статуту Платіжної установи, цього Договору, документів, заяв, в рамках цього Договору, може відбуватися з використанням факсимільного відтворення печаток Платіжної установи та аналогів власноручного підпису уповноваженої особи Платіжної установи за допомогою засобів механічного, електронного або іншого копіювання, електронного підпису або іншого аналогу власноручного підпису. Сторони погоджують наступний зразок аналогу власноручного підпису уповноваженої особи Платіжної установи та зразок печатки Платіжної установи:



**Генеральний директор  
Товариства з обмеженою відповідальністю «НоваПей»**

**Андрій КРИВОШАПКО**

При цьому Платіжна установа залишає право на зазначених документах проставляти замість факсимільного відтворення підпису уповноваженої особи Платіжної установи та печатки Платіжної установи, оригінальний (власноручний) підпис уповноваженої особи Платіжної установи та відбиток печатки Платіжної установи.

Сторони домовились, що зі сторони Платіжної установи на Анкеті-Заяві, що підписується з боку Користувача кваліфікованим електронним підписом Дія.Підпис або удосконаленим електронним підписом в Мобільному застосунку, накладається КЕП уповноваженого працівника Платіжної установи.

2.22. У передбачених законом випадках, на підтвердження фіскалізації Платіжної операції – Платіжна установа надає Платнику/Отримувачу Розрахунковий документ встановленої форми, в паперовій та/або електронній формі.

2.23. Акцептуючи Договір, Користувач підтверджує, що належним виконанням обов'язку Платіжної установи щодо надання Розрахункового документа, створеного в електронній формі, є його надсилання на адресу електронної пошти Користувача або на Фінансовий номер мобільного телефону Користувача (в тому числі надсилання його в Мобільному застосунку «NovaPay», який прив'язаний до Фінансового номеру мобільного телефону Користувача), або на номер телефону, вказаний ним у Платіжній інструкції.

2.23.1. Сторони погодили, що надсилання Розрахункового документа в Мобільному застосунку «NovaPay» є виконанням належним чином обов'язку щодо надання Розрахункового документа на Фінансовий номер мобільного телефону.

2.24. Сторони цим погодили, що за бажанням/вимогою Користувача Розрахунковий документ може бути наданий в паперовій формі (якщо Платіжна операція була здійснена через ПНФП). Отримання паперового примірника Розрахункового документа можливе в ПНФП, в якому фактично здійснено Платіжну операцію.

2.25. Акцептуючи цей Договір, Користувач надає Платіжній установі дозвіл самостійно обирати шлях направлення Користувачу Розрахункового документа, що створений у формі електронного документа.

2.26. Акцептом цього Договору, Користувач надав Платіжній установі згоду на участь у програмах лояльності та акціях, які проводить Платіжна установа, що передбачають отримання винагород, в тому числі у грошовій формі.

2.26.1. Платіжна установа сповіщає Користувачів про проведення програм лояльності та акцій для Користувачів та їхні умови, шляхом розміщення відповідної інформації на Сайті Платіжної установи та/або в Мобільному застосунку, або іншим доступним для Користувача способом на вибір Платіжної установи.

2.26.2. Умови програм лояльності та акцій змінюються Платіжною установою в односторонньому порядку. Інформація про зміни розміщується Платіжною установою на Сайті. Зміни до умов програм лояльності чи акцій набувають чинності з моменту розміщення відповідної інформації на Сайті.

2.26.3. Користувач погоджується регулярно, не менше ніж 1 (один) раз на 7 календарних днів ознайомлюватися із умовами діючих програм лояльності та акцій на Сайті.

#### 2.26.4. Відмова Користувача від участі в програмі:

2.26.4.1. Користувач має право відмовитись від участі в програмі лояльності чи акції у випадку, якщо він не погоджується з її умовами або змінами, що були внесені Платіжною установою до таких умов. Для цього йому необхідно повідомити про це Платіжну установу офіційними каналами зв'язку протягом 7 (семи) календарних днів від дати оприлюднення умов (змін до умов) програми лояльності чи акції на Сайті. Якщо Користувач не повідомить Платіжну установу про відмову від участі в програмі лояльності чи акції, це означатиме, що Користувач погоджується із такими умовами (змінами до умов) та продовжує брати участь у програмі лояльності чи акції.

2.26.4.2. Користувач має право відмовитися від участі в програмі лояльності чи акції у будь-який час протягом строку дії Договору шляхом повідомлення Платіжної установи офіційними каналами зв'язку. У випадку відмови Користувача, його участь у програмі лояльності чи акції припиняється на наступний робочий день з моменту отримання відповідного повідомлення Платіжною установою.

### Розділ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

#### 3.1. Користувач зобов'язаний:

3.1.1. Надати Платіжній установі інформацію до/під час встановлення ділових відносин (або в процесі обслуговування – в разі настання події чи окремого запиту Платіжної установи) про те, чи він відноситься до політично значущих осіб, членів їх сімей або пов'язаних з ними осіб, з метою виконання Платіжною установою вимог законодавства з фінансового моніторингу.

3.1.2. Оплачувати винагороду Платіжній установі за надання послуг відповідно до цього Договору, згідно з діючими на момент надання послуги Тарифів. Оплата послуг Платіжній установі здійснюється Користувачем в момент надання відповідної послуги або в інший строк, визначений Тарифами. Зміна Тарифів за послугами Платіжної установи здійснюється в порядку, передбаченому у положеннях цього Договору. Винагорода за надані послуги Платіжній установі сплачується у гривнях. У випадку, якщо винагорода визначена у Тарифах в процентному співвідношенні, її розмір обчислюється у відсотках від суми операції, за проведення якої вона сплачується.

3.1.3. Надати документи і відомості, необхідні для здійснення Ідентифікації та/або Верифікації, проведення заходів належної перевірки, аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші документи та відомості, які вимагає Платіжна установа з метою виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення у терміни визначені у Анкеті-Заяві, цьому Договорі або письмовій вимозі Платіжній установі.

3.1.4. Надавати Платіжній установі необхідні документи та інформацію для виявлення податкових резидентів США та рахунків податкових резидентів США, відповідно до вимог FATCA, дотримання Платіжною установою вимог FATCA, а також для виконання Платіжною установою своїх прав та обов'язків відповідно до цього Договору, а також дотримання Платіжною установою вимог чинного законодавства України.

3.1.5. Повідомляти Платіжну установу про всі зміни в документах та/або відомостях, що надані Користувачем при укладенні цього Договору (паспортних даних, адреси місця проживання та/або реєстрації, контактних даних, тощо), або закінчення строку (припинення) дії, втрати чинності чи визнання недійсними таких документів. Інформація та/або документи або їх копії підлягають наданню протягом 10 (десяти) робочих днів з дати одержання від Платіжної установи письмової вимоги або вимоги, що надсилається засобами електронного зв'язку через Мобільний застосунок або SMS-повідомлення/Push-повідомлення або з дати настання відповідних змін. Інформація щодо зміни Номеру мобільного телефону підлягає наданню протягом 1 (одного) робочого дня з дати фактичної зміни мобільного номеру. Користувач несе персональну відповідальність за повноту та достовірність даних, поданих до Платіжної установи.

3.1.6. При проведенні Платіжних операцій по Платіжному рахунку, дотримуватися Правил надання платіжних послуг Платіжної установи, правил міжнародних платіжних систем, умов Договору та вимог законодавства України.

3.1.7. Вказати достовірні персональні дані при заповненні документів щодо відкриття та обслуговування Платіжних рахунків.

3.1.8. Не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з дня отримання Виписки та/або інших документів за Платіжним рахунком, письмово повідомляти Платіжну установу про всі помічені неточності та помилки у таких Виписках та/або інших документах за Платіжним рахунком.

3.1.9. У разі, якщо від Користувача впродовж строку, встановленого п. 3.1.9. даного розділу Договору, не надійшло письмове повідомлення про неточності та помилки у Виписці та/або

документах за Платіжним рахунком, отриманих Користувачем від Платіжної установи, вся інформація у такій Виписці та/або документі вважається погодженою та підтвердженою Користувачем.

3.1.10. Самостійно відслідковувати та знайомитись зі змінами та доповненнями до умов Договору, Тарифів, Правил, про які Платіжна установа повідомляє у порядку, визначеному Договором.

3.1.11. Використовувати платіжні інструменти за формами, встановленими законодавством України. Особисто користуватися Платіжною картою, випущеною на його ім'я, не передавати її в користування третім особам і вжити всіх можливих заходів для запобігання її втрати.

3.1.12. Нікому не повідомляти ПІН до Платіжної картки, код CVV2/CVC2, а також зберігати їх у таємниці, щоб ні за яких умов вони не стали відомими будь-яким третім особам. Нікому не повідомляти та не передавати Одноразові цифрові паролі (ОТР-паролі), які надаються Користувачу шляхом відправлення SMS-повідомлення/Push-повідомлення на Фінансовий номер телефону Користувача, крім безпосереднього особистого введення таких паролів на сторінці проведення операції, для підтвердження якої надіслано цей пароль.

3.1.13. Не використовувати Платіжні рахунки, що відкриваються в межах Договору, для здійснення операцій, пов'язаних із здійсненням підприємницької діяльності, заборонених чинним законодавством України операцій чи здійснення у інший спосіб незаконної діяльності, у тому числі легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму чи фінансування розповсюдження зброї масового знищення, шахрайства тощо. Кошти з Платіжного рахунку, до якого випущено Платіжну карту, не можуть бути використані за допомогою Платіжної картки для здійснення іноземних інвестицій в Україну та інвестицій резидентів за її межі.

3.1.14. Відповідати всіма власними коштами та майном за свої зобов'язання, що випливають з Договору.

3.1.15. Своєчасно оплачувати послуги Платіжній установі, згідно з Тарифами Платіжної установи, діючими на день надання такої послуги/проведення операції та/або на день нарахування комісії, що нараховується за послугами за Платіжним рахунком згідно із Тарифами за відповідний період. У випадку, якщо винагорода визначена у Тарифах в процентному співвідношенні, її розмір визначається у відсотках від суми операції, за проведення якої вона сплачується.

3.1.16. Оплачувати послуги Платіжній установі, що виникають в результаті використання Платіжних карток, згідно з Тарифами.

3.1.17. Сплачувати, при настанні строків виконання зобов'язань Користувача, суми заборгованості Користувача перед Платіжною установою. Сторони прийшли до згоди, що підписанням цього Договору Користувач доручає Платіжній установі здійснювати всі необхідні списання сум коштів, зазначених у цьому пункті Договору та в будь-якому іншому пункті Договору. Дострокове списання грошових коштів згідно з цим Договором здійснюється на підставі відповідної заяви Користувача.

3.1.18. Якщо Платіжна установа з незалежних від неї причин не може в порядку договірної списання погасити заборгованість Користувача згідно з умовами Договору (зокрема, через відсутність коштів на Платіжному рахунку(-ах)), Користувач повинен самостійно сплатити таку суму Платіжній установі шляхом внесення готівки чи безготівкового переказу коштів не пізніше 3 (трьох) робочих днів з дати отримання відповідного повідомлення від Платіжної установи.

3.1.19. У триденний строк з дня, коли йому стало відомо про помилково зараховані на Платіжний рахунок кошти, надати Платіжній установі платіжну інструкцію (розпорядження) на повернення цих коштів платнику.

3.1.20. Відповідати за наслідки Платіжних операцій, здійснених довіреними особами Користувача, як за свої власні дії.

3.1.21. Надавати Платіжній установі на її запит не пізніше 10 (десяти) календарних днів із дати такого запиту документи і відомості, необхідні Платіжній установі для виявлення податкових резидентів США та рахунків податкових резидентів США.

3.1.22. Самостійно контролювати залишки коштів на Платіжних рахунках, відкритих на підставі Договору, у тому числі станом на 01 січня поточного року, шляхом отримання Виписки у будь-який спосіб, передбачений цим Договором.

3.1.23. У разі відкриття Платіжного рахунку та виявлення втрати або незаконного використання Платіжної картки чи обґрунтованої підозри настання цих обставин, вжити всіх можливих заходів для їх усунення та негайно сповістити про такі обставини Платіжну устанovu для блокування Платіжної картки, зателефонувавши та/або направивши письмове звернення у спеціальному вебчаті контактному центру або зателефонувавши та/або направивши письмове звернення у месенджері, або використавши Мобільний застосунок, і слідувати вказівкам, які будуть надані для такого блокування. При цьому витрати, пов'язані з операцією блокування Платіжної картки несе Користувач. Блокування Картки через контактний центр відбувається за зверненням Держателя та/або у певних випадках – за

зверненням третьої особи. У випадку неможливості проведення ідентифікації Держателя, Платіжна установа має право не приймати таку заяву до виконання, відповідно моментом отримання Платіжною установою заяви про блокування або втрату Платіжної картки буде вважатись дата та час отримання Платіжною установою відповідної письмової заяви Держателя/Користувача, або запиту, надісланого засобами Мобільного застосунку. Факт отримання Платіжною установою заяви від Держателя/Користувача Платіжної картки не позбавляє його права у випадку втрати Платіжної картки звернутися із відповідною заявою до правоохоронних органів.

3.1.24. У разі втрати Платіжної картки до моменту одержання Платіжною установою повідомлення про її втрату відповідати за всі операції з Платіжною картою, здійснені третіми особами з відома або без відома Держателя Платіжної картки.

3.1.25. Повертати Платіжній установі на її вимогу помилково зараховані на Платіжний рахунок отримані Користувачем кошти, у порядку та строки, вказані Платіжною установою у відповідній вимозі.

3.1.26. Достроково виконати всі боргові зобов'язання перед Платіжною установою у випадках, передбачених цим Договором, протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня отримання від Платіжної установи вимоги, якщо інший строк не передбачений умовами відповідної Анкети-Заяви та/або цим Договором.

3.1.27. Користувач зобов'язаний відслідковувати операції, що здійснюються за Платіжним рахунком, шляхом перевірки коректності Виписок у спосіб та в порядку, передбаченому цим Договором або шляхом перегляду здійснених операцій за допомогою Мобільного застосунку, та невідкладно письмово інформувати Платіжну установу про виявлений факт здійснення неналежної платіжної операції за Платіжним рахунком.

3.1.28. Нести відповідальність за усі дії та операції, здійснені у Мобільному застосунку, встановленому на будь-якому пристрої Користувачем та/або за його згодою чи за його сприяння. Під згодою Користувача та/або сприянням Користувача мається на увазі успішний вхід в Мобільний застосунок з використанням авторизаційних та/або автентифікаційних даних Користувача.

3.1.29. Користувач погоджується з тим, що розуміє та приймає на себе всі ризики, пов'язані із направленням Платіжною установою Виписки в електронній формі на електронну адресу Користувача або у Мобільному застосунку та погоджується з тим, що Платіжна установа не несе відповідальність за неможливість отримання Користувачем таких Виписок у разі надання недостовірної інформації щодо своєї електронної адреси, та/або відсутність у Користувача технічних та/або технологічних можливостей отримання Виписок електронним зв'язком чи за допомогою Мобільного застосунку.

3.1.30. Зобов'язується в разі втрати / крадіжки пристрою, з якого здійснюється авторизація в Мобільному застосунку та/або Платіжної картки, негайно повідомити про це Платіжну установу шляхом звернення до контактного центру.

3.1.31. Користувач підтверджує, що він усвідомлює, що при отриманні документів, в т.ч. договорів, Виписок, Довідок, інформації щодо Платіжного рахунку з використанням засобів поштового, мобільного зв'язку, така інформація передаватиметься незахищеними каналами зв'язку і може стати відомою третім особам. При цьому, вся відповідальність за розголошення інформації про стан Платіжного рахунку третім особам, що може відбутися внаслідок надсилання інформації через незахищені канали зв'язку, покладається на Користувача та юридичну особу, яка здійснює безпосередню розсилку.

3.1.32. Щоб виключити неналежне використання послуг у Мобільному застосунку, зобов'язується не залишати свій телефон / пристрій, з використанням якого здійснюється отримання Користувачем послуг, без нагляду.

3.1.33. Користувач також має інші обов'язки, передбачені цим Договором, відповідними Договорами за Продуктами або послугами та/або законодавством України, а також обов'язки, що є кореспондуючими із правами Платіжної установи, визначеним цим Договором, відповідними Договорами за Продуктами Платіжної установи та/або чинним законодавством України.

3.1.34. Не встановлювати на телефоні / пристрої, що використовується для підключення телефону Користувача або що використовується для підключення до Мобільного застосунку неліцензійних операційних систем, так як це відключає захисні механізми, закладені виробником мобільної платформи.

3.1.35. Не підключатися до Мобільного застосунку через Wi-Fi точки публічного доступу, які не вимагають ідентифікації при підключенні (введення для підключення персональних імені та пароля).

3.1.36. Для належного отримання послуг за Договором зобов'язується своєчасно встановлювати доступні оновлення операційної системи і додатків на своєму телефоні / пристрої, що використовується для підключення телефону Користувача до Мобільного застосунку. Використовувати на телефоні / пристрої, що використовується для підключення телефону Користувача

або що використовується для підключення до Мобільного застосунку сучасне антивірусне програмне забезпечення, і своєчасно встановлювати на нього оновлення антивірусних баз.

3.1.37. Завчасно надавати Платіжній установі документи (у т.ч. отримувати їх від офіційних органів) та інформацію для оцінки фінансового стану Користувача, аналізу відповідності фінансових операцій Користувача його фінансовому стану та/або змісту діяльності Користувача (його соціальному статусу), для підтвердження економічної доцільності фінансових операцій, з'ясування джерел походження коштів (активів) Користувача, джерел статків (багатства) та джерел коштів, пов'язаних із фінансовими операціями політично значущих осіб. У випадках, коли Платіжній установі для проведення операцій та/або надання послуг за цим Договором необхідні будь-які документи та/або інформація, Користувач зобов'язується надати до Платіжної установи всі необхідні на думку Платіжної установи документи/інформацію до моменту/дати проведення такої операції Платіжною установою та/або надання послуги, або в інший строк, встановлений Платіжною установою. У випадку порушення Користувачем умов цього пункту щодо надання відповідних документів та/або інформації Платіжна установа може прийняти рішення щодо відмови Користувачу в обслуговуванні/в проведенні фінансової операції/наданні будь-яких послуг за цим Договором та/або розірвання цього Договору.

3.1.38. Не допускати несанкціонованого від'ємного залишку (далі - Несанкціонованого овердрафту) за Платіжним рахунком. У разі виникнення Несанкціонованого овердрафту Користувач зобов'язується перерахувати кошти на Платіжний рахунок для погашення від'ємного залишку в повному обсязі протягом 5 календарних днів, якщо інший строк не зазначений Платіжною установою у повідомленні. Плата за користування Користувачем коштами у випадку виникнення Несанкціонованого овердрафту нараховується з 6 (шостого) календарного дня виникнення Несанкціонованого овердрафту по день погашення заборгованості за Несанкціонованим овердрафтом, при цьому враховується день початку нарахування процентів за Несанкціонованим овердрафтом та не враховується день повернення Несанкціонованого овердрафту. Нарахування процентів за Несанкціонованим овердрафтом здійснюється виходячи з процентної ставки згідно з Тарифами від суми Несанкціонованого овердрафту та фактичної кількості днів у місяці та у році (метод «факт/факт»).

3.1.38.1. Сторони узгодили, що у разі виникнення за Платіжним рахунком Несанкціонованого овердрафту, кошти, отримані від Користувача, направляються для погашення заборгованості у такій черговості:

- 1) в першу чергу — на погашення процентів за Несанкціонованим овердрафтом;
- 2) в другу чергу — на погашення тіла Несанкціонованого овердрафту.

3.1.39. Повідомити Платіжну установу про обтяження майнових прав на грошові кошти, що знаходяться на Платіжному рахунку Користувача в Платіжній установі. У випадку порушення Користувачем цього пункту, Користувач зобов'язується відшкодувати Платіжній установі всі можливі збитки Платіжної установи, які виникли внаслідок порушення Користувачем відповідного обов'язку.

## **3.2. Користувач має право:**

3.2.1. Самостійно розпоряджатися грошовими коштами, що знаходяться на його Платіжних рахунках в Платіжній установі, за умови дотримання вимог чинного законодавства України, цього Договору. Операції по Платіжних рахунках можуть бути обмежені або припинені лише у випадках та в порядку, передбачених чинним законодавством України та/або цим Договором.

3.2.2. Довіряти розпорядження Платіжними рахунками іншим особам, шляхом видачі довіреності на ім'я такої фізичної особи на право здійснення Платіжних операцій за Платіжним рахунком, в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

3.2.3. Одержувати від Платіжної установи на свій запит Виписки/Довідки.

3.2.4. У разі непогодження з наданою Платіжною установою інформацією у Виписці за Платіжним рахунком, Користувач може вимагати від Платіжної установи на підставі письмового запиту, наданого протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту формування Виписки, за додаткову плату згідно з Тарифами, підтвердження будь-якої операції. Якщо протягом 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з моменту формування Платіжною установою Виписки Користувач не надав Платіжній установі у письмовому вигляді зауважень/претензій щодо інформації, що міститься у Виписці, правильність такої інформації вважається підтвердженою Користувачем.

3.2.5. Отримувати інформацію за Платіжними рахунками, в тому числі із використанням Сайту, месенджерів, на свою електронну пошту, у Мобільному застосунку.

3.2.6. Ініціювати закриття Платіжного рахунку в порядку, передбаченому цим Договором та умовами відповідної Анкети-Заяви.

3.2.7. Надати довіреність іншій особі на право здійснення операцій Платіжним рахунком в межах тих послуг Платіжної установи, що дозволяють/передбачають здійснення таких операцій Довіреними особами.

3.2.8. Звертатись до контактної центру за консультаціями з приводу питань надання та обслуговування послуг Платіжної установи, а також надавати Платіжній установі через контактний центр відповідні заяви та дистанційні розпорядження (якщо це передбачено правилами надання певної послуги).

3.2.9. Звернутися до Національного банку України у разі порушення Платіжною установою законодавства України у сфері надання платіжних послуг.

3.2.10. Відмовитися від отримання рекламних матеріалів шляхом подання заяви на адресу електронної пошти Платіжної установи [office@novapay.ua](mailto:office@novapay.ua).

3.2.11. Звернутися до Платіжної установи за відшкодуванням збитків, завданих йому в результаті проведених платіжних операцій, в порядку передбаченому цим Договором для розгляду звернень Користувачів.

3.2.12. Звернутися до Платіжної установи з метою врегулювання здійснених помилкових, неналежних платіжних операцій за каналами зв'язку, визначеними цим Договором.

3.2.13. Приймати участь в програмах лояльності та акціях, які проводить Платіжна установка, що передбачають отримання від Платіжної установи винагород, в тому числі у грошовій формі.

3.2.14. Користуватись іншими правами, передбаченими цим Договором.

### **3.3. Платіжна установка зобов'язана:**

3.3.1. Забезпечувати своєчасне зарахування коштів, що надійшли на Платіжний рахунок Користувача, відповідно до регламенту зарахування коштів, діючому у Платіжній установі, законодавства України, цього Договору.

3.3.2. Забезпечити конфіденційність інформації щодо руху та залишку коштів на Платіжному рахунку Користувача, інформації щодо персональних даних Користувача, за винятком випадків надання інформації третім особам у випадках, прямо передбачених чинним законодавством України або цим Договором.

3.3.3. Забезпечити збереження таємниці надавача платіжних послуг, згідно з чинним законодавством України та цим Договором.

3.3.4. Надавати Виписку/Довідку за Платіжним рахунком на вимогу Користувача в один із наступних способів: (1) в електронній формі на електронну адресу Користувача (email), (2) через Мобільний застосунок. Конкретний спосіб передачі Виписок обирається Користувачем самостійно.

3.3.5. Виконувати належним чином оформлені платіжні інструкції Користувача, подані протягом Операційного дня, а також проводити інші операції, з урахуванням сум, що надходять на рахунки протягом Операційного дня, відповідно до вимог чинного законодавства України та інших нормативно-правових актів України, а також умов даного Договору, та з урахуванням Операційного часу Платіжної установи. Платіжні інструкції на списання коштів з платіжного рахунку Платника та платіжні інструкції на зарахування коштів на платіжний рахунок Отримувача, виконуються Платіжною установою в такі терміни:

- 1) платіжні інструкції, отримані протягом Операційного дня до настання/під час дії Операційного часу – виконуються Платіжною установою у той же Операційний день;
- 2) платіжні інструкції, отримані протягом Операційного дня по завершенню Операційного часу – виконуються Платіжною установою на наступний Операційний день.

3.3.6. Інформувати Користувача про зміни Тарифів у порядку, встановленому Договором.

3.3.7. Повідомляти Користувача про внесення змін та доповнень до Договору, Тарифів в порядку, визначеному цим Договором.

3.3.8. Надавати консультації Користувачу з питань порядку здійснення розрахунків.

3.3.9. Платіжна установка при особистому зверненні Користувача до Платіжної установи або за запитом Користувача, поданим в електронній формі через Дистанційні канали обслуговування, надає Користувачу в порядку, обумовленому Договором, Виписки за усіма Платіжними рахунками, відкритими на підставі Договору, в тому числі станом на 01 січня поточного року.

3.3.10. Платіжна установка зобов'язана відмовитися від встановлення (підтримання) ділових відносин/відмовити Користувачу у відкритті Платіжного рахунку (обслуговуванні), у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття Платіжного рахунку/відмовитися від проведення платіжної операції у разі:

- 1) якщо здійснення ідентифікації та/або верифікації Користувача є неможливим або якщо у Платіжної установи виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені;
- 2) встановлення Користувачу неприйнятно високого ризику або ненадання Користувачем необхідних для здійснення належної перевірки Користувача документів чи відомостей;
- 3) подання Користувачем чи його представником Платіжній установі недостовірної інформації або подання інформації з метою введення Платіжної установи в оману;

- 4) якщо здійснення ідентифікації особи, від імені або в інтересах якої проводиться платіжна операція та встановлення вигодоодержувача (вигодонабувача) за платіжною операцією є неможливим.

3.3.11. Виконувати інші обов'язки, передбачені чинним законодавством України, у тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України та цим Договором.

#### **3.4. Платіжна установа має право:**

3.4.1. Здійснювати надання платіжних послуг, наведених у цьому Договорі, виключно за наявності відповідної технічної можливості у Платіжної установи та у разі, якщо таке надання передбачено внутрішньою політикою Платіжної установи.

3.4.2. Відмовитися від проведення підозрілої фінансової операції, згідно з вимогами чинного законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.4.3. Платіжна установа має право зупинити здійснення фінансових операцій, якщо вони є підозрілими.

3.4.4. Платіжна установа має право витребувати, а Користувач, зобов'язаний подати інформацію (офіційні документи), необхідну (необхідні) для здійснення належної перевірки, а також для виконання Платіжною установою інших вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.4.5. Платіжна установа має право витребувати у державних органів, державних реєстраторів інформацію, що стосується здійснення належної перевірки Користувача та використовувати інформацію для проведення належної перевірки, отриманої з офіційних та/або інших надійних джерел.

3.4.6. Витребувати від Користувача документи і відомості, необхідні Платіжній установі для виявлення податкових резидентів США та рахунків податкових резидентів США, згідно із Законом США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків», надалі за текстом – Закону FATCA. Сторони погодилися, що у разі неподання Користувачем зазначених документів і відомостей, Платіжна установа має право відмовити Користувачу в обслуговуванні Платіжного рахунку, та/або відкритий вже Платіжний рахунок Користувача закривається у порядку, встановленому цим Договором.

3.4.7. Надавати інформацію, що містить таємницю надавача платіжних послуг, про Користувача та Платіжні рахунки Користувача для IRS, відповідно до Закону FATCA.

3.4.8. Здійснювати запис будь-яких телефонних переговорів з Користувачем (в тому числі, переговори спеціалістів контактного центру та Користувача), пов'язаних з обслуговуванням Платіжного рахунку та/або використанням Платіжної картки, на магнітний та/або електронний носії, та згодом використовувати такі записи в якості доказів.

3.4.9. На розкриття інформації, що містить таємницю надавача платіжних послуг, на умовах, передбачених чинним законодавством України та цим Договором, в тому числі шляхом направлення sms-повідомлення/Push-повідомлення за допомогою Мобільного застосунку на Фінансовий номер мобільного телефону Користувача з інформацією про накладення арешту на Платіжний рахунок Користувача та/або накладення арешту на грошові кошти Користувача на Платіжному рахунку. Про що Користувач надає Платіжній установі свою безвідкличну згоду.

3.4.10. Отримувати від Користувача винагороду за надання платіжних послуг Платіжної установи, в розмірах та строки, визначені в Тарифах, в тому числі шляхом здійснення договірного списання відповідно до умов Договору.

3.4.11. Змінити Платіжний рахунок Користувача у випадках, передбачених законодавством України. Про зміну Платіжного рахунку Платіжна установа повідомляє Користувача шляхом надсилання повідомлення у Мобільний застосунок або на електронну адресу, або sms-повідомленням чи повідомленням на Фінансовий номер мобільного телефону в месенджер не пізніше, ніж за 5 (п'ять) робочих днів до дня вступу в силу змін, зумовлених зміною Платіжного рахунку.

3.4.12. Змінювати умови цього Договору та/або Тарифів в порядку, передбаченому цим Договором.

3.4.13. Вносити зміни до умов Договору, в тому числі Тарифів, в порядку передбаченому цим Договором.

3.4.14. Розірвати Договір в порядку, передбаченому цим Договором.

3.4.15. Відмовити Користувачу у здійсненні платіжних операцій, закритті Платіжного рахунку за заявою Користувача, якщо кошти, що знаходяться на Платіжному рахунку Користувача, заморожені (зупинені) відповідно до заходів, передбачених законодавством з питань протидії легалізації

(відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.4.16. Відмовити Користувачу в наданні платіжних послуг у випадку ненадання Користувачем необхідної інформації для його ідентифікації, верифікації, вивчення згідно з вимогами законодавства про легалізацію (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму, в тому числі нормативно-правових актів НБУ з питань відкриття рахунків та фінансового моніторингу, змісту діяльності та фінансового стану, фінансових операцій, які здійснюються ним або на його користь.

3.4.17. Зупинити на строк, встановлений законодавством, проведення фінансової операції, яка може бути пов'язана з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму, в т.ч., але не виключно, якщо її учасником або вигодоодержувачем за нею є особа, яку включено до переліку осіб, пов'язаних із здійсненням терористичної діяльності.

3.4.18. Підписанням цього Договору Користувач доручає (надає право) Платіжній установі, в порядку договірної списання на підставі платіжних інструкцій самостійно списувати грошові кошти з будь-яких Платіжних рахунків Користувача, що відкриті в Платіжній установі:

- 1) на суму операцій, проведених Користувачем та/або його Довіреними особами відповідно до правил платіжної системи;
- 2) для погашення усіх грошових зобов'язань Користувача перед Платіжною установою, у т.ч. комісій та винагород за отримані Користувачем послуги, несанкціонованої заборгованості за овердрафтом, суми зборів (якщо цього вимагає чинне законодавство України) та платежів, пов'язаних з використанням Платіжної картки, а також погашення іншої заборгованості Користувача перед Платіжною установою;
- 3) на суму помилково зарахованих з вини Платіжної установи на Платіжні рахунки коштів, суму збитків та витрат Платіжної установи, що виникли в зв'язку з виконанням Договору;
- 4) на суму інших платежів, передбачених Договором (в т.ч. Тарифами), законодавством, правилами платіжної системи та, в окремих випадках, інших осіб.

3.4.18.1. Користувач, приєднуючись до Договору, надає розпорядження (доручає) Платіжній установі здійснювати договірне списання з Платіжного рахунку, а також Платіжних рахунків, які будуть відкриті в Платіжній установі в майбутньому, на користь Платіжної установи будь-яких грошових коштів, які становлять будь-яку заборгованість Користувача перед Платіжною установою (у тому числі заборгованість комісій, штрафів, пені, а також заборгованість в розмірі вартості послуг, що здійснені з використанням Платіжного рахунку та інших платежів та зобов'язань Користувача згідно з Тарифами, тощо). Договірне списання здійснюється Платіжною установою за умови настання строку виконання відповідних зобов'язань Користувача у розмірі та в строки, передбачені Тарифами та Договором, шляхом оформлення Платіжною установою платіжної інструкції без надання додаткових документів.

3.4.18.2. У випадку недостатності коштів для виконання договірної списання в повному обсязі Сторони погоджуються, що договірне списання може здійснюватися частково (в частині наявних коштів). Платіжна установа кожного Операційного дня проводить перевірку стану Платіжного рахунку Користувача, та, за умови наявності коштів на ньому, здійснює платіж/ платежі в повному обсязі або частково, до повного погашення заборгованості.

3.4.18.3. Здійснення договірної списання є не обов'язком, а правом Платіжної установи, яке виникає з моменту настання строку погашення грошових зобов'язань Користувача, діє до моменту проведення їх повного погашення та не може бути скасовано Користувачем в односторонньому порядку.

3.4.19. Платіжна установа самостійно обирає черговість здійснення Договорної списання за всіма укладеними договорами, що передбачають здійснення Договорної списання. Платіжна установа на власний розсуд може змінити черговість погашення грошових зобов'язань Користувача.

3.4.20. Здійснювати примусове списання коштів з Платіжних рахунків Користувача у порядку та на умовах, визначених чинним законодавством України;

3.4.21. Здійснювати договірне списання коштів з Платіжного рахунку Користувача для оплати експрес-накладної ТОВ «НОВА ПОШТА» (код ЄДРПОУ 31316718) за умови, що такі кошти надані Користувачу на умовах кредиту від ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034) на Платіжний рахунок Користувача, та за умови, що отримувачами грошових переказів за експрес-накладною є:

- відправник відповідного відправлення;
- ТОВ «НОВА ПОШТА» (код ЄДРПОУ 31316718), в частині отримання коштів за надання експедиторських послуг.

Підписанням цього Договору Користувач доручає (надає право) Платіжній установі здійснювати договірне списання коштів відповідно до умов, визначених цим пунктом.



3.4.22. Закрити Платіжний рахунок Користувача у випадках, передбачених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та цим Договором.

3.4.23. Призупинити (заблокувати) дію Платіжної картки у будь-якому з перелічених нижче випадків:

- 1) у разі незаконного використання Платіжної картки, надання недостовірної інформації або виникнення у Платіжній установі підозри щодо вірогідної загрози незаконного використання Платіжної картки Держателем, в тому числі у разі отримання інформації про це від Платіжної системи;
- 2) у разі порушення Держателем Платіжної картки умов цього Договору;
- 3) у разі ненадання Користувачем/Держателем документів, які затребує Платіжна установа згідно з цим Договором;
- 4) у разі виникнення несанкціонованого овердрафту за Платіжним рахунком в день виникнення, якщо іншого не передбачено нормативними документами Платіжної установи;
- 5) у разі виникнення у Платіжній установі підозри щодо компрометації Платіжної картки, в тому числі у разі отримання інформації про це від Платіжної системи та/або інших надавачів платіжних послуг;
- 6) в інших випадках, передбачених цим Договором або чинним законодавством України;

3.4.24. Відновити дію (розблокувати) Платіжної картки, що була призупинена згідно з положеннями цього Договору, у разі усунення обставини, що стала підставою для такого призупинення (блокування).

3.4.25. Анулювати та/або заблокувати Платіжну картку у будь-якому з перелічених нижче випадків:

- 1) у разі отримання від Держателя заяви/інформації про втрату Платіжної картки;
- 2) у разі невиконання Користувачем зобов'язань, передбачених цим Договором;
- 3) у разі, якщо будь-яка з обставин, зазначених в положеннях цього Договору (крім виникнення Несанкціонованого овердрафту), не усунена протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати її виявлення Платіжною установою;
- 4) надходження даних з інформацією про наміри Користувача на неповернення коштів, крадіжки, компрометації даних, загроз завдання Платіжній установі збитків;
- 5) у разі виявлення незаконного використання Платіжної картки, надання недостовірної інформації або виникнення у Платіжній установі підозри щодо загрози незаконного використання Платіжної картки Держателем, в тому числі у разі отримання інформації про це від Платіжної системи;

3.4.26. Не компенсувати Користувачу кошти, які списані з Платіжного рахунку внаслідок незаконного або несанкціонованого, на думку Користувача, використання Платіжної картки, якщо за результатами проведеного Платіжною установою розслідування встановлено такі факти:

- 1) Оскаржувані операції пройшли за Платіжною карткою, яку втрачено/викрадено, до моменту звернення Користувача до Платіжної установи з метою блокування Платіжної картки;
- 2) Оскаржувані операції з використанням Платіжної картки пройшли без онлайн-авторизації;
- 3) Оскаржувані операції з використанням Платіжної картки пройшли в мережі Інтернет, за допомогою введення реквізитів платіжної картки та одноразового цифрового пароля;
- 4) Оскаржувані операції пройшли з використанням віртуальної Платіжної картки, випущеної до Платіжного рахунку Користувача;
- 5) Невиконання/порушення Держателем умов цього Договору та законодавства України;
- 6) На момент проведення оскаржуваних Користувачем операцій за Платіжною карткою діяли на постійній основі необґрунтовані витратні ліміти на операції з Платіжної картки, а саме: суми встановлених лімітів значно перевищують суми операцій, які регулярно виконуються з використанням цієї Платіжної картки;
- 7) За Платіжною карткою встановлено збільшені тимчасові індивідуальні ліміти саме на дату, в яку здійснено оскаржувані Користувачем операції, на той тип операцій, до якого відносяться оскаржувані Користувачем операції;
- 8) Користувачем порушено термін блокування Платіжної картки та інформування Платіжної установи про несанкціоновані операції без поважних причин;
- 9) Користувач відмовився заблокувати Платіжну картку або Платіжну картку розблоковано за ініціативою Користувача після проведення незаконних або не санкціонованих Користувачем операцій з цією Платіжною карткою;

- 10) Платіжна установа повідомляла Користувача про імовірну компрометацію Платіжної картки до моменту здійснення несанкціонованих операцій з цією Платіжною карткою, але Користувач відмовився від/не здійснив блокування Платіжної картки та перевипуск Платіжної картки;
- 11) Інші дії чи бездіяльність Користувача призвели до втрати Платіжної картки, розголошення ПІНУ, одноразових цифрових паролів або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжну операцію, в тому числі реквізитів Платіжної картки для здійснення операцій без зчитування даних магнітної смуги, контактного або безконтактного чіпу, зокрема але не виключно, за допомогою телефону, мережі Інтернет, замовлення поштою/електронною поштою тощо.

3.4.27. Перевіряти достовірність наданих Користувачем персональних даних та/або контактних даних, в тому числі з використанням послуг інших операторів, а також використовувати інформацію про невиконані та/або неналежно виконані зобов'язання за цим Договором. Запит на надання інформації відповідно до цього пункту Договору вважається здійсненим за згодою Користувача

3.4.28. Користувач надає згоду Платіжній установі на розкриття Платіжною установою третім особам інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг Користувача – в порядку та у випадках, передбачених чинним законодавством та/або у зв'язку з необхідністю захисту Платіжною установою своїх прав та інтересів. Застереження, зазначене в цьому пункті Договору, вважається письмовим дозволом Користувача Платіжній установі на розкриття інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг.

3.4.29. Для здійснення контролю якості обслуговування на свій розсуд вести звукозапис телефонних розмов з Користувачем при його зверненні до контактному центру, ПНФП Платіжної установи, при зверненні працівників Платіжної установи до Користувача, а також використовувати звукозапис для підтвердження факту такого звернення. Користувач надає Платіжній установі безвідкличну письмову згоду на здійснення та подальше використання такого звукозапису на розсуд Платіжної установи.

3.4.30. У випадку невиконання або несвоєчасного виконання Користувачем будь-якого із зобов'язань, передбаченого цим Договором, Платіжна установа має право припинити обслуговування Користувача, попередивши про це Користувача у Мобільному застосунку або на електронну адресу, або на Фінансовий номер телефону із зазначенням конкретної дати припинення обслуговування. З дати припинення обслуговування Платіжна установа припиняє здійснення платіжних операцій Користувача.

3.4.31. Платіжна установа або новий кредитор має право самостійно здійснювати врегулювання простроченої заборгованості Користувача, без залучення колекторської компанії.

3.4.32. Для різних цілей (повідомлення про зміну Тарифів, активація додаткових послуг, актуалізація контактних даних, зміна умов Договору, інформування про акції, що проводяться Платіжною установою, проведення опитування про якість обслуговування, дистанційне обслуговування, оформлення платіжних документів і т. д., в тому числі отримання згоди Користувача на вищевказані дії) встановити контакт з Користувачем, використовуючи будь-які зазначені у цьому Договорі канали зв'язку (повідомлення в Мобільному застосунку, лист на електронну пошту, повідомлення в месенджерах, sms-повідомлення, дзвінки тощо). Платіжна установа має право встановлювати контакт з Користувачем на постійній основі.

Механізм отримання згоди від Користувача за допомогою авторизації з використанням мобільного телефону та/або одноразового цифрового паролю (ОТР-паролю) наступний:

1. Платіжна установа генерує одноразовий цифровий пароль (ОТР-пароль) і відправляє його на Фінансовий номер мобільного телефону Користувача з зазначенням інформації, яка буде ним підтверджуватися.

2. У разі згоди Користувач передає отриманий одноразовий цифровий пароль (ОТР-пароль) Платіжній установі шляхом введення у відповідному рядку використовуваного сервісу.

3. У разі, якщо ОТР-пароль, відправлений Платіжною установою на Фінансовий номер мобільного телефону Користувача, збігається із ОТР-паролем, переданим Користувачем, вважається, що Користувач прийняв запропоновані умови. Сторони визнають одноразовий цифровий пароль (ОТР-пароль) електронним підписом Користувача.

4. При здійсненні платіжних операцій в системах дистанційного обслуговування виконання в програмних комплексах маніпуляцій, спрямованих на успішне завершення платежу, прирівнюється до електронного підпису Користувача.

Згоду Користувача може бути підтверджено, крім іншого:

- 1) документом на паперовому носії з реквізитами, що дозволяють ідентифікувати цей документ;

- 2) документом в електронній формі із застосуванням електронного підпису;
- 3) проведенням Користувачем платіжних операцій, отриманням платіжних послуг, яке супроводжується оформленням платіжних інструкцій;
- 4) введенням ПІН-коду, паролів доступу до Мобільного застосунку, використання відбитка пальця Користувача (за допомогою технології Touch ID), використання функції розпізнання обличчя Користувача (за допомогою технології Face ID).

3.4.33. Здійснювати відстеження геопозиції/ геолокації (визначення географічного розташування) мобільного телефону Користувача в період дії Договору з метою моніторингу шахрайських, ризикових платіжних операцій.

3.4.34. З метою виконання вимог внутрішніх нормативних документів з питань фінансового моніторингу, Платіжна установа має право тимчасово зупинити проведення операції та вимагати від Користувача надання документально підтвердженої інформації для з'ясування суті та мети операції та/або документального підтвердження джерел походження коштів, для здійснення контролю за дотриманням Користувачем Платіжної установи вимог законодавства в частині заборони здійснювати операції по Платіжному рахунку фізичної особи, пов'язані із підприємницькою діяльністю, та контролю за відповідністю операцій Користувача його фінансовому стану та вжиття заходів для з'ясування джерел коштів, пов'язаних із фінансовими операціями.

Платіжна установа направляє Користувачу повідомлення дистанційними каналами зв'язку щодо необхідності надання документально підтвердженої інформації щодо суті та мети операції та/або документального підтвердження джерел походження коштів.

У випадку, якщо протягом строку, встановленого у повідомленні Платіжної установи, Користувач не надає пояснень щодо мети та суті операції та/або документального підтвердження джерел походження коштів, Платіжна установа має право відмовити Користувачу у проведенні подальших операцій і в продовженні ділових відносин у порядку, передбаченому чинним законодавством та внутрішніми документами Платіжної установи.

3.4.35. Для виконання платіжних інструкцій застосовувати Унікальний ідентифікатор у вигляді міжнародного номера банківського рахунку (IBAN) та/або номера Платіжної картки, та/або номера телефону. Застосування того чи іншого виду Унікального ідентифікатора здійснюється на розсуд Платіжної установи.

3.4.36. Залучати та укладати з третіми особами договори, які не заборонені чинним законодавством, з метою виконання Платіжною установою покладених на неї функцій за цим Договором.

3.4.37. З метою запобігання збитків Користувача та Платіжної установи внаслідок неналежного використання Платіжної картки третіми особами, здійснювати обмін інформацією про способи здійснення шахрайських дій в межах міжнародних платіжних систем, а також передавати і розкривати інформацію, що має відношення до Користувача, для конфіденційного використання. Підписанням Анкети-Заяви Користувач надає Платіжній установі безумовну та безвідкличну письмову згоду на надання такої інформації.

3.4.38. Платіжна установа також має інші права, передбачені цим Договором та/або чинним законодавством України та/або права, що є кореспондуючими із обов'язками Користувача, передбаченими цим Договором та/або чинним законодавством України.

## **Розділ 4. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ДИСТАНЦІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

4.1. До Дистанційних каналів обслуговування відносяться:

4.1.1. Контактний центр, який здійснює обслуговування телефоном і в месенджерах.

4.1.2. Мобільний застосунок і інші канали обслуговування в мережі Інтернет, в тому числі і офіційний сайт Платіжної установи.

4.1.3. Інформування через SMS, повідомлення в Мобільному застосунку, електронну пошту або месенджери.

4.2. В рамках Дистанційного обслуговування Платіжна установа надає Користувачу інформацію про обслуговування, шляхом її направлення Користувачу Дистанційними каналами обслуговування, зазначеними у п. 4.1 Договору.

4.2.1. Користувач, виходячи з технічних можливостей своїх та Платіжної установи, подає до Платіжної установи платіжні інструкції, які сформовані (відправлені) платником в електронній формі з використанням систем дистанційного обслуговування.

4.2.2. Керуючись положеннями статті 207 Цивільного кодексу України, Сторони погодили, що Платіжна установа під час укладення/виконання цього Договору та/або додаткових договорів/угод до нього, надання Користувачу виписок, довідок, квитанцій, листів може використовувати факсимільне

відтворення підпису посадової особи Платіжної установи та печатки Платіжної установи за допомогою засобів механічного, електронного або іншого копіювання. Такі електронні документи мають статус оригіналу та мають юридичну силу.

4.3. Користувач погоджується, що операції, здійснені з використанням одноразового цифрового паролю (ОТР-паролю) або з використанням інших дії, що підтверджують здійснення такої операції через Сайт Платіжної установи та/або в Мобільному застосунку, визнаються вчиненими Користувачем і оскарженню не підлягають, за винятком випадків, прямо передбачених законодавством України.

4.4. Платіжна установа має право змінювати склад послуг і встановлювати обмеження на надання послуг, що надаються через Дистанційне обслуговування, в тому числі, але не обмежуючись, при відсутності у Платіжної установи технічної можливості їх надання, наявності підстав підозрювати можливість незаконного доступу третіх осіб до грошових коштів Користувача з використанням автентифікаційних даних Користувача, а також у випадках, передбачених правилами внутрішнього контролю Платіжної установи з метою протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму, і в інших випадках згідно із законодавством України.

4.5. Користувач погоджується, що Платіжна установа не несе відповідальності за збої і відмови в дистанційному обслуговуванні, пов'язані з порушеннями в роботі обладнання зв'язку та / або мереж зв'язку, і Платіжна установа не зобов'язана відшкодовувати Користувачу збитки, що виникли внаслідок настання зазначених в цьому пункті випадків.

4.6. Для використання Користувачем Дистанційного обслуговування, Користувач самостійно забезпечує підключення власних електронних пристроїв до каналів зв'язку та здійснює підтримку необхідних функцій на своїх пристроях і у свого оператора зв'язку, протягом строку дії Договору.

4.7. Обслуговування за телефоном і в месенджерах:

4.7.1. Користувач має право скористатися послугами Платіжної установи за допомогою дистанційного обслуговування за телефоном або у чатах Платіжної установи в месенджерах для отримання інформації за Договором, а також з метою отримання інших послуг, що надаються Платіжною установою.

4.7.2. Користувач погоджується, що здійснення Платіжною установою Автентифікації Користувача є підтвердженням його ідентифікації.

4.7.3. Користувач погоджується на передачу розпоряджень та/або інформації телефоном, усвідомлюючи, що лінії телефонного зв'язку не є захищеним каналом передачі інформації.

4.7.4. При отриманні послуг, що надаються Платіжною установою Користувачу за телефоном або у чатах Платіжної установи в месенджерах, Користувач доручає здійснити Автентифікацію шляхом ідентифікації Фінансового номера мобільного телефону Користувача.

4.7.5. Користувач погоджується, що використання Автентифікаційних даних, в тому числі згенерованих Платіжною установою унікальних кодів (одноразових цифрових паролів (ОТР-паролів)), які направляються Користувачу на його Фінансовий номер мобільного телефону та/або в його пристрій, з використанням якого здійснюється отримання Користувачем послуг, є здійсненням його ідентифікації з подальшим наданням права здійснювати операції за Договором через Офіційний сайт Платіжної установи, в тому числі з використанням Мобільного застосунку, а електронний підпис Користувача прирівнюється до власноручного підпису Користувача.

4.7.6. За допомогою Сайту та/або Мобільного застосунку Користувач може отримувати інформацію про стан його Платіжного рахунку (рахунків). В умовах неможливості відправити Користувачу в оперативному порядку Виписку/повідомлення щодо платіжної операції, Платіжна установа може відправити її/його через альтернативні канали зв'язку.

4.8. Ідентифікація Користувача для доступу до послуг на Сайті та в Мобільному застосунку Платіжної установи здійснюється за допомогою засобів Автентифікації, які передбачені між Платіжною установою та Користувачем (Фінансовий номер мобільного телефону Користувача, особистий ПІН-код, пароль до Мобільного застосунку, сукупність цифрових та літерних компонентів тощо, одноразовий цифровий пароль (ОТР-пароль), біометричні дані).

4.9. Використання тих чи інших Дистанційних каналів обслуговування залежить від наявності технічної можливості у Платіжної установи застосовувати певний канал на момент надання послуги, надання інформації Користувачу. Платіжна установа, в кожному окремому випадку, обирає канал комунікації з Користувачем на власний розсуд. Зміни в переліку Дистанційних каналів обслуговування, що можуть використовуватись Платіжною установою для комунікації з Користувачем, не мають наслідком внесення змін до цього Договору. Платіжна установа повідомляє Користувача про зміну Дистанційних каналів обслуговування у спосіб, не заборонений законодавством.

## **Розділ 5. ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ПІДПISУ**

5.1. Платіжна установа та Користувач погодили, що всі правочини (у тому числі підписання договорів, угод, листів, повідомлень) можуть вчинятися Сторонами або кожною Стороною окремо з використанням Електронного підпису. Спосіб, який використовується при наданні послуг, відображений у Анкеті-Заяві, на Сайті та/або в Мобільному застосунку, з урахуванням умов, визначених у цьому Договорі.

5.2. Електронний підпис Платіжної установи та Користувача, та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях.

5.3. Підписані Користувачем та /або Платіжною установою документи, що пов'язані з укладеними правочинами, зберігаються Платіжною установою в електронному вигляді та надсилаються через Сайт та/ або Мобільний застосунок Користувачу, або електронною поштою, а також їх копії можуть бути надані Платіжною установою на паперовому носії на запит Користувача. Під час одержання однією із Сторін електронного документа формується підтвердження із зазначенням дати та часу такого одержання.

5.4. Удосконалений електронний підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа. Сторони погодили використання ЕП без сертифіката ключа.

5.5. Генерація ключової пари (особистого та відкритого ключів) здійснюється за допомогою смартфона Користувача, на якому встановлений Мобільний застосунок лише після ідентифікації Користувача з використанням смартфона Користувача. Згенерований особистий ключ Користувача захищається паролем та може бути розміщений у хмарному сховищі.

5.6. Відкритий ключ розміщується в Анкеті-Заяві, яка підписується Користувачем.

5.7. Перевірка ЕП, в тому числі УЕП, одноразового цифрового паролю (ОТР-паролю) та Автентифікація Користувача здійснюється з використанням програмно-технічних засобів Платіжної установи. В разі негативного результату перевірки Платіжна установа відмовляє Користувачу в прийманні електронного документа.

5.8. У випадку компрометації особистого ключа Користувача, одноразового цифрового паролю (ОТР-паролю) всі електронні документи, підписані з використанням такого ЕП, одноразового цифрового паролю (ОТР-паролю) після компрометації вважаються недійсними.

5.9. Сторони погодили, що ризики з відшкодування збитків, що можуть бути заподіяні Платіжній установі та/або Користувачу, а також третім особам у разі використання ЕП, в тому числі УЕП, одноразового цифрового паролю (ОТР-паролю), покладаються на Користувача.

5.10. Механізм використання електронного підпису Користувача для прийняття/акцептування/підписання оферт, Анкет-Заяв, та/або підтвердження розпоряджень, погоджень або інших даних та/або дій згідно із положеннями цього Договору наступний:

- 1) Користувач ознайомлюється з проектом документу перед його підписанням;
- 2) Користувач після ознайомлення з проектом документу вчиняє дії на екрані смартфона в мобільному застосунку згідно з наданими Платіжною установою інструкціями;
- 3) Після підписання Користувачем документу, на екрані електронного сенсорного пристрою відображається електронний документ з реквізитами підпису Користувача;
- 4) Акцептуванням цього документу Користувач засвідчує, що ознайомився з усім текстом документа, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту документа;
- 5) Після цього уповноважений працівник Платіжної установи зобов'язаний невідкладно підписати цей документ власним кваліфікованим електронним підписом;
- 6) Примірник підписаного в електронній формі документа надсилається Користувачу на адресу електронної пошти, зазначену Користувачем, або надається в Мобільний застосунок Користувачу в електронній формі документа, що дає змогу встановити дату і час його підписання та дату відправлення на адресу електронної пошти, зазначеної Користувачем або в інший спосіб, узгоджений з Користувачем;
- 7) На вимогу Користувача уповноважений працівник Платіжної установи надає Користувачу засвідчену копію підписаного Сторонами документа в паперовій формі.

5.11. Підписання Користувачем Анкет-Заяв/Договорів, платіжних інструкцій та інших документів шляхом накладення (застосування) КЕП виконується з урахуванням вимог Закону України «Про платіжні послуги». Сторони використовують КЕП, виданий кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг, та дотримуються правил та інструкцій використання КЕП надавача електронних довірчих послуг.

5.12. Платіжна установа зобов'язана:

5.12.1. надати Користувачеві на його вимогу засвідчену паперову копію з електронного документа, підписаного Користувачем та /або Платіжною установою з накладеним ЕП.

### 5.13. Користувач зобов'язаний:

5.13.1. ознайомитись та дотримуватись умов надання послуг ЕП, одноразового цифрового паролю (ОТР-пароллю);

5.13.2. надавати повну та дійсну інформацію, необхідну для його ідентифікації та генерації ключової пари;

5.13.3. зберігати у таємниці особистий ключ ЕП, одноразовий цифровий пароль (ОТР-пароль) та вживати всіх можливих заходів для запобігання його втрати, розкриття, зміни назви, зміни формату чи неналежного використання;

5.13.4. використовувати особистий ключ, одноразовий цифровий пароль (ОТР-пароль) виключно з метою отримання послуг Платіжної установи та третіх осіб, з якими у Платіжної установи укладені відповідні договори;

5.13.5. негайно інформувати Платіжну установу про наступні події, що трапилися: компрометацію особистого ключа, одноразового цифрового паролю (ОТР-пароллю), втрату смартфона, на якому був встановлений Мобільний застосунок.

5.14. Відповідальність, що може виникнути в разі використання ЕП, одноразового цифрового паролю (ОТР-пароллю), встановлена згідно з нормами законодавства України.

5.15. З урахуванням п.3. ст. 631 Цивільного кодексу України Сторони встановлюють, що умови цього Договору застосовуються до відносин між Сторонами, що виникли до укладення Договору та стосуються надання Користувачем Платіжній установі підтверджень, погоджень, повідомлень, підписів з використанням Користувачем одноразового цифрового паролю (ОТР-пароллю), зокрема застосування його Користувачем в якості простого електронного підпису. Сторони визнають, що усі надані Користувачем за допомогою одноразового цифрового паролю (ОТР-пароллю) підтвердження, погодження, повідомлення, підписи до укладення цього Договору є дійсними та такими, що прирівнюються до документів (повідомлень, листів, заяв), підписаних Користувачем власноручним підписом та є невід'ємними частинами Договору.

5.16. Сторони погодили, що Платіжна інструкція може бути оформлена у вигляді електронного документа та підписана зі сторони Користувача простим електронним підписом / удосконаленим електронним підписом, а зі сторони Платіжної установи – шляхом накладення КЕП.

5.17. Сторони погодили, що електронні документи / електронні копії документів, подані Користувачем після авторизації за допомогою каналів дистанційного обслуговування (в тому числі месенджерів та електронної пошти), зареєстрованих Користувачем у Мобільному застосунку, є такими, що засвідчені Користувачем простим електронним підписом, та залишаються в Платіжній установі на зберіганні.

## Розділ 6. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

6.1. Для цілей цього Договору Користувач погоджується, що обсяг персональних даних включає будь-які відомості/інформацію, що дозволяють проведення ідентифікації фізичної особи та були надані Користувачем відносно себе та/або містяться у виданих на ім'я Користувача документах чи підписаних ним документах. Крім того, укладанням Договору Користувач надає свою згоду (дозвіл) Платіжній установі на те, що:

6.1.1. обробка персональних даних Користувача здійснюється Платіжною установою відповідно до наступних цілей:

- надання Користувачу будь-яких платіжних послуг;
- передачу Користувачу інформації, яка містить рекламно-інформаційний характер (в тому числі щодо нових Продуктів та послуг Платіжної установи або інших осіб) або будь-якої іншої інформації, зокрема про стан будь-якого Платіжного рахунку Користувача, відкритого у Платіжній установі або про стан заборгованості Користувача шляхом відправлення Платіжною установою текстового SMS-повідомлення/Push-повідомлення у Мобільному застосунку на Фінансовий номер мобільного телефону Користувача та/або засобами поштового зв'язку чи іншими засобами (в тому числі за допомогою третіх осіб та додаткових засобів інформування, зокрема через месенджери), обраними на власний розсуд Платіжної установи;

- перевірки достовірності наданих Користувачем персональних даних, в тому числі за допомогою послуг інших осіб, та їх використання і поширення в процесі здійснення будь-яких дій, спрямованих на погашення існуючої заборгованості Користувача за надані Платіжною установою послуги;

- здійснення Платіжною установою інших дій, що не заборонені законодавством України та обираються Платіжною установою на власний розсуд.

6.1.2. порядок використання персональних даних Користувача визначається Платіжною установою самостійно на власний розсуд в кожному окремому випадку відповідно до Положення про порядок обробки персональних даних, володільцем яких є ТОВ «НоваПей», та включає право Платіжної установи здійснювати будь-які дії щодо обробки цих даних та щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних третім особам, обраним Платіжною установою;

6.1.3. порядок поширення персональних даних визначається Платіжною установою самостійно на власний розсуд з врахуванням норм законодавства України та включає будь-які дії Платіжної установи щодо передачі відомостей про Користувача з бази персональних даних третім особам, обраним Платіжною установою;

6.1.4. порядок доступу до персональних даних третіх осіб, в тому числі надання їм часткового або повного права обробки цих даних та/або передачу таких даних визначається Платіжною установою самостійно на власний розсуд, в тому числі з метою перевірки достовірності наданих Користувачем персональних даних та/або контактних даних, для захисту інтересів Платіжної установи, зокрема, але не виключно, у випадку звернення до суду, у випадку відступлення Платіжною установою права вимоги за Договором тощо. При цьому, Користувач підписанням Анкети-Заяви надає Платіжній установі свою згоду на передачу та доступ до своїх персональних даних третім особам (операторам мобільного та/або поштового зв'язку), що визначаються Платіжною установою самостійно, при цьому Користувач підтверджує, що така передача персональних даних не потребує подальшого окремого повідомлення Користувача про такі дії (передачу) будь-яким способом, в тому числі і шляхом письмового повідомлення.

6.2. Підписанням Анкети-Заяви Користувач також підтверджує своє ознайомлення у письмовій або електронній формі зі своїми правами як суб'єкта персональних даних, визначеними Законом України «Про захист персональних даних», метою збору даних та особами, яким передаються його персональні дані, складом та змістом зібраних персональних даних, а також з тим фактом, що його персональні дані включені до бази персональних даних, власником якої є Платіжна установа, та у зв'язку з цим Користувач не потребує подальшого окремого письмового повідомлення про зазначені у цьому пункті Договору дії Платіжної установи.

6.3. Підписанням Анкети-Заяви Користувач надає згоду на отримання від Платіжної установи рекламної та іншої інформації, телефонних дзвінків, SMS, Push-повідомлень у Мобільний застосунок, чи інформування у будь-який інший спосіб, зокрема у месенджерах, про новини, акції, пропозиції послуг, які йому надаються. Користувач може відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів обслуговування.

6.4. Акцептуючи цей Договір, Користувач підтверджує, що він проінформований про зобов'язання Платіжної установи, як суб'єкта первинного фінансового моніторингу, забезпечувати обробку персональних даних для цілей виконання останнім вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

6.5. Акцептом цього Договору Користувач як суб'єкт персональних даних підтверджує, що надав Платіжній установі свою згоду на:

1) передачу своїх персональних даних (будь-якої інформації, що стосується Користувача, у тому числі, однак, не виключно, інформації щодо прізвища, власного імені, по батькові, паспортних даних, реєстраційного номера облікової картки платника податків, дати та місця народження, адреси проживання, адреси реєстрації, номерів контактних телефонів, адреси електронної пошти тощо (надалі – персональні дані) ТОВ «НОВА ПОШТА» (код ЄДРПОУ 31316718), ТОВ «НОВА ПОШТА-ЦЕНТР» (код ЄДРПОУ 37709855), ТОВ «НОВА ПОШТА ГЛОБАЛ» (код ЄДРПОУ 38130410), учасникам, що входять до складу небанківської фінансової групи «NovaPay», у т.ч., ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034), ТОВ «НоваПей Солюшнс» (код ЄДРПОУ 44320372), третім особам, що визначені у «Положенні про порядок обробки персональних даних», у т.ч. третім особам, що залучені Платіжною установою та/або приймають участь під час надання Платіжною установою послуг, банкам, надавачам платіжних послуг, операторам платіжної інфраструктури, учасникам платіжних систем, кліринговим та процесинговим установам, операторам платіжних систем, надавачам платіжних послуг, Національному банку України, відповідним державним органам;

2) передачу своїх персональних даних ТОВ «НОВА ПОШТА» (код ЄДРПОУ 31316718), ТОВ «НОВА ПОШТА-ЦЕНТР» (код ЄДРПОУ 37709855), ТОВ «НОВА ПОШТА ГЛОБАЛ» (код ЄДРПОУ 38130410), учасникам Платіжної установи, афілійованим особам Платіжної установи, особам, що мають істотну участь у Платіжній установі та/або здійснюють контроль над Платіжною установою, учасникам, що входять до складу небанківської фінансової групи «NovaPay», у т.ч.

ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034), ТОВ «НоваПей Солюшнс» (код ЄДРПОУ 44320372), для використання у спільних базах даних Користувачів, у тому числі для пропонування повного кола послуг суб'єктам персональних даних іншими суб'єктами господарювання, з метою здійснення Платіжною установою своєї фінансово-господарської діяльності, надання зазначеними у цьому абзаці Договору суб'єктами господарювання послуг Платіжній установі, для виконання нею своїх функцій та/або для виконання укладених Платіжною установою із зазначеними у цьому абзаці суб'єктами господарювання договорів;

3) зберігання, обробку персональних даних з метою надання платіжних послуг, передбачених цим Договором, включаючи обробку, захист Платіжною установою своїх законних прав та інтересів, пропонування Платнику/Отримувачу нових послуг або сервісів Платіжної установи ТОВ «НОВА ПОШТА» (код ЄДРПОУ 31316718), ТОВ «НОВА ПОШТА-ЦЕНТР» (код ЄДРПОУ 37709855), ТОВ «НОВА ПОШТА ГЛОБАЛ» (код ЄДРПОУ 38130410), учасників, що входять до складу небанківської фінансової групи «NovaPay», у т.ч. ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034), ТОВ «НоваПей Солюшнс» (код ЄДРПОУ 44320372), та відповідно до мети обробки персональних даних, що передбачена «Положенням про порядок обробки персональних даних», та засвідчує факт повідомлення про обробку його персональних даних відповідно до умов обробки персональних даних суб'єктів, що входять до категорії «Користувачі»;

4) передачу своїх персональних даних оператору рухомого (мобільного) зв'язку та Українській міжбанківській Асоціації членів платіжних систем «ЕМА» (<https://www.ema.com.ua/business/antifraud-hub/>), власнику та користувачам ЕМА Anti Fraud Hub (AFH) або іншого програмного забезпечення, через яке проводиться міжгалузевий обмін даними та їх транзит із застосуванням API, - на оброблення інформації про надання та отримання Користувачем (Користувачу) телекомунікаційних, платіжних, фінансових та супутніх послуг, з метою отримання Користувачем послуг Платіжної установи та захисту інтересів Користувача від шахрайських дій з боку третіх осіб.

6.6. Користувач підтверджує, що повідомлений про свої права як суб'єкта персональних даних, що визначені Законом України «Про захист персональних даних».

6.7. Акцептом цього Договору Користувач, для цілей надання йому послуг відповідно до умов цього Договору, підтверджує, що надав безстроково Платіжній установі, учасникам, що входять до складу небанківської фінансової групи «NovaPay», у т.ч. ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034), ТОВ «НоваПей Солюшнс» (код ЄДРПОУ 44320372), свою беззастережну та безумовну згоду на:

1) збір, зберігання, використання, поширення та передачу через бюро кредитних історій інформації щодо Користувача, яка надана ним, в т.ч., що буде зазначена у договорах, і згоду Товариству з обмеженою відповідальністю «Українське бюро кредитних історій» (код ЄДРПОУ 33546706, місцезнаходження: 01001, м. Київ, вул. Грушевського, 1Д), Приватному акціонерному товариству «Міжнародне бюро кредитних історій» (код ЄДРПОУ 34299140, місцезнаходження: м. Київ, проспект Перемоги, буд. 65) (надалі разом або окремо – «БКІ»), на збір, зберігання і використання інформації з інших джерел, що впливає на можливість виконання Користувачем зобов'язань відповідно до ст. 9, ст. 11 Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», а також на доступ і отримання кредитної історії Користувача в БКІ в порядку, передбаченому ст. 11 Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій» та відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;

2) збір, зберігання, використання, поширення та передачу через БКІ у повному обсязі інформації про Користувача (персональних даних) з метою формування та ведення його кредитної історії відповідно до Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій». На отримання від БКІ кредитної історії Користувача, в тому числі у вигляді кредитного звіту, та на доступ до його кредитних історій;

3) запит та отримання в БКІ даних та інформації у вигляді зведених показників, сформованих на основі інформації, що міститься у кредитній історії Платника/Позичальника та/або на основі інформації доступної з відкритих джерел, від третіх осіб, з використанням доступних БКІ моделей розрахунку, а також на використання зазначеної інформації володільцем та/або третіми особами;

4) не заперечує проти того, що треті особи будуть здійснювати перевірку в БКІ інформації, що надана Користувачем, та отримувати інформацію з БКІ про нього, а також, що треті особи будуть отримувати інформацію про нього з усіх дозволених законом джерел;

5) а також згоден з тим, що в разі неналежного виконання Користувачем зобов'язань БКІ, де буде зберігатись і оброблятися його кредитна історія, розмір фінансової відповідальності БКІ перед ним обмежується розміром, що вказаний в договорі про надання інформаційних послуг, укладеним між Платіжною установою/ТОВ «НоваПей Кредит» та БКІ;



б) запит та отримання у оператора/-ів електронних комунікаційних послуг/мобільного зв'язку, що надає/-ють Користувачу послуги мобільного зв'язку та оброблює/-ють дані, що пов'язані з наданням таких послуг, інформацію про електронні комунікаційні послуги Користувача, необхідні для цілей його кредитування та захисту інтересів від шахрайських дій з боку третіх осіб. Одночасно Користувач надає згоду відповідному оператору електронних комунікаційних послуг/мобільного зв'язку на обробку та передачу такої інформації Платіжній установі, учасникам, що входять до складу небанківської фінансової групи «NovaPay», у т.ч. ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034), ТОВ «НоваПей Солюшнс» (код ЄДРПОУ 44320372);

7) на передачу Платіжною установою ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034), ТОВ «НоваПей Солюшнс» (код ЄДРПОУ 44320372) інформації про Користувача, що містить конфіденційну інформацію, а також інформацію, що складає таємницю надавача платіжних послуг, у т.ч. фінансового характеру;

8) на отримання Платіжною установою інформації про Користувача з будь-яких державних реєстрів або інших відкритих реєстрів чи інших відкритих джерел даних;

9) на запит, отримання, збір, зберігання, використання Платіжною установою інформації, що стосується Користувача, від Державного підприємства «ДІЯ».

6.8. Платіжна установа, а також учасники, що входять до складу небанківської фінансової групи «NovaPay», у т.ч. ТОВ «НоваПей Кредит» (код ЄДРПОУ 40055034), ТОВ «НоваПей Солюшнс» (код ЄДРПОУ 44320372), для цілей кредитування мають право телефонувати, направляти інформаційні, рекламні повідомлення та пропозиції тощо щодо послуг Платіжної установи, учасників цієї групи, за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS-повідомлень, з використанням мобільного зв'язку або мережі Інтернет тощо на поштові адреси, адреси електронної пошти, номери телефонів, що надані Платіжній установі (зазначені в будь-яких документах) Користувачем або стали відомі Платіжній установі, учасникам цієї групи, або іншим чином.

6.9. Для здійснення контролю якості обслуговування Платіжна установа має право на свій розсуд вести звукозапис телефонних розмов з Користувачем при його зверненні в контактний центр, інші підрозділи Платіжної установи, при зверненні працівників Платіжної установи до Користувача, а також використовувати звукозапис для підтвердження факту такого звернення. Користувач надає Платіжній установі безвідкличну письмову згоду на здійснення та подальше використання такого звукозапису на розсуд Платіжної установи.

6.10. Платіжна установа має право зберігати листування та переписку із Користувачем при його зверненні в контактний центр, інші підрозділи Платіжної установи, при зверненні працівників Платіжної установи до Користувача. Користувач надає Платіжній установі безвідкличну письмову згоду на здійснення та подальше використання такого листування/переписки на розсуд Платіжної установи.

6.11. У випадку, якщо Користувач прямо чи опосередковано отримав відомості (або доступ до відомостей), що відносяться до конфіденційної інформації Платіжної установи, комерційну таємницю та інформацію, отриману від Платіжної установи у будь-якій формі в процесі укладення чи реалізації укладених угод, включаючи зміст таких угод, він зобов'язаний:

6.11.1. не поширювати і не передавати цю інформацію третім особам (за винятком випадків, коли поширення або передача такої інформації є обов'язковим для Користувача згідно із чинним законодавством або коли Користувачем було отримано попередню письмову згоду Платіжної установи на це, та не використовувати таку інформацію на свою користь чи на користь третіх осіб;

6.11.2. вжити заходів щодо збереження конфіденційної інформації, запобіганню доступу зі сторони третіх осіб до носіїв такої конфіденційної інформації.

6.12. Зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації діють протягом усього строку існування договірних відносин та продовжують діяти протягом 5 (п'яти) наступних років з дати їх припинення, якщо більш тривалий строк не передбачений чинним законодавством.

6.13. У разі порушення зазначених зобов'язань Користувач несе відповідальність відповідно до чинного законодавства та відшкодовує Платіжній установі всі можливі збитки, завдані таким порушенням.

6.14. Акцептом цього договору Користувач дає Платіжній установі дозвіл на передачу інформації, що складає таємницю надавача платіжних послуг Користувача, установам, організаціям, органам державної влади, третім особам, що перебувають з Платіжною установою у договірних відносинах, а також уклали з Платіжною установою договір щодо нерозголошення конфіденційної інформації, а також рейтинговим агентствам, аудиторським компаніям, що здійснюватимуть перевірку/рейтингування Платіжної установи, у випадку необхідності захисту прав та інтересів Платіжної установи, та по здійсненню інших дій, пов'язаних з реалізацією прав Платіжної установи за Договором; іншим фізичним та юридичним особам, з метою виконання вимог чинного Законодавства,

Договору та інших договорів, укладених Платіжною установою, та/або якщо передання такої інформації необхідне Платіжній установі для виконання своїх зобов'язань за Договором, а саме, але не виключно, у випадку передання інформації третім особам, які здійснюють емосування, пакування та відправлення Платіжних карток, та з якими Платіжна установа уклала відповідні договори про надання послуг, виконання робіт; в тому числі з метою забезпечення реалізації податкових відносин і відносин в сферах бухгалтерського обліку, фінансових послуг, банківським установам, небанківським надавачам платіжних послуг, адвокатам, а також особам, які перебувають з Клієнтом в сімейних, родинних, трудових відносинах, в тому числі надання Платіжною установою роботодавцеві Користувача/ Пенсійному фонду України/іншим соціальним органам інформації про відкриті Платіжні рахунки Користувача та/або номери Платіжних карток Користувача (PAN); приватним/юридичним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Платіжній установі відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Платіжною установою договорів, за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності Платіжної установи, яку вона здійснює відповідно до Законодавства, зокрема, але не виключно, послуги з відправки поштової кореспонденції, відправки повідомлень на мобільний телефон, міжнародним платіжним системам та/або членам міжнародної платіжної системи з метою здійснення обміну інформацією про способи здійснення шахрайських дій (чи у їх підозрі), а також для конфіденційного використання в інтересах Користувача з метою запобігання збитків Користувача та Платіжної установи внаслідок несанкціонованого використання Платіжної картки третіми особами; у випадках, визначених Законодавством, коли Платіжна установа зобов'язана надавати інформацію та/або документи, які стосуються Користувача, контролюючому органу (податковій службі), в тому числі з метою виконання вимог Угоди FATCA та/або Загального стандарту звітності CRS; у разі проведення Платіжною установою програм лояльності, акцій, розіграшів чи інших заходів, при визначенні та оголошенні результатів їх проведення; контрагентам (партнерам) Платіжної установи, які задіяні при наданні послуг Платіжній установі та/або Користувачу відповідно до умов програм лояльності, акцій, розіграшів чи інших заходів, в тому числі у разі передачі Платіжною установою інформації про кількість нарахованих балів/бонусів за операції, здійснені з використанням Платіжної картки Користувача; на передачу Платіжною установою під час надання платіжних послуг іншим надавачам платіжних послуг інформації, що містить комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу тощо.

## **Розділ 7. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ. ПОРЯДОК ЗМІНИ І ПРИПИНЕННЯ ДІЇ ДОГОВОРУ**

7.1. Цей Договір розміщується Платіжною установою на Офіційному сайті Платіжної установи за адресою: <https://novapay.ua>, набирає чинності з моменту Акцепту договору Користувачем та діє невизначений термін до моменту його розірвання, в порядку передбаченому Договором.

7.2. Договір може бути припинено в наступних випадках:

- 1) у випадках та порядку, передбачених законодавством України;
- 2) за ініціативою Платіжної установи в односторонньому порядку;
- 3) за ініціативою Користувача;
- 4) у випадку відсутності коштів на Платіжному рахунку понад 6 місяців поспіль.

7.3. Платіжна установа має право розірвати в односторонньому порядку Договір та закрити Платіжний рахунок за ініціативою Платіжної установи:

- 1) у випадках, передбачених законодавством, що регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- 2) в інших випадках, передбачених чинним законодавством України або Договором.

Під час закриття Платіжного рахунку залишок коштів, у випадку закриття Платіжного рахунку у зв'язку з відмовою Платіжною установою від його обслуговування, перераховується на рахунок Платіжної установи «До запитання» та зберігається на ньому без нарахування процентів до моменту звернення власника цих коштів щодо розпорядження ними. При цьому Сторони домовились, що Договір розривається, а закриття Платіжного рахунку не потребує додаткових згод, угод, документів.

7.4. Платіжна установа має право в будь-який час у односторонньому порядку вносити зміни до Договору, Тарифів, лімітів, комісійних винагород, зборів та інших платежів за платіжними послугами, інших умов надання платіжних послуг, сповіщаючи про це Користувача не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дня вступу в силу таких змін.

7.5. Інформування Користувача про зміни умов Договору, в тому числі про тарифи на послуги, що надаються та які можуть бути змінені Платіжною установою за Договором, Платіжна установа має здійснювати шляхом розміщення нових умов на офіційному сайті Платіжної установи та шляхом

надсилання Користувачу повідомлень у Мобільний застосунок або на електронну пошту, або за допомогою sms чи голосового дзвінка на фінансовий номер мобільного телефону, або при особистому зверненні Користувача до ПНФП.

7.6. Користувач безумовно бере на себе ризики та обов'язок самостійно відстежувати наявність та/або відсутність повідомлень, надісланих Платіжною установою, про зміни до Договору та/або нової редакції Договору, або нових Тарифів Платіжної установи. Платіжна установа забезпечує зберігання усіх редакцій Договору на Сайті Платіжної установи, починаючи з дати розміщення Договору на Сайті.

7.7. У разі, якщо Користувач не погоджується із запропонованими змінами, він має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, попередньо погасивши всю заборгованість за Договором, без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання. Зміни до Договору та/або Тарифів Платіжної установи будуть застосовуватися та є погодженими (акцептованими) Користувачем, якщо протягом 30 календарних днів з моменту їх опублікування на Сайті Платіжної установи Користувач письмово не повідомить Платіжну устанovu про розірвання Договору.

7.8. При достроковому розірванні Договору всі платіжні рахунки Користувача закриваються.

7.9. Користувач повідомляє Платіжну устанovu про розірвання договору або про закриття окремого Платіжного рахунку шляхом подання відповідної заяви про розірвання договору / закриття Платіжного рахунку не менш ніж за 45 (сорок п'ять) календарних днів до передбачуваної дати розірвання Договору / закриття Платіжного рахунку. Для цього Користувачу необхідно надати таку заяву в наступний спосіб:

1) підписану власноручним підписом та надану до ПНФП Платіжної установи особисто або засобами поштового зв'язку на адресу Платіжної установи, що зазначена у реквізитах Договору;

2) підписану кваліфікованим електронним підписом та направлену в месенджерах або на електронну адресу Платіжної установи;

3) підписану УЕП в Мобільному застосунку (за умови технічної доступності такого сервісу).

Датою надання заяви Користувача про розірвання Договору / заяви про закриття рахунку вважаються дата прийому/реєстрації Платіжною установою такої заяви. З моменту реєстрації відповідної заяви всі видаткові операції, що ініціюються з використанням Платіжної картки, блокуються, тобто не здійснюються Платіжною установою.

7.10. Закриття Платіжних рахунків та повернення Користувачу залишку коштів за Платіжним рахунком здійснюється у порядку та в строки, визначені чинним законодавством України та на умовах Договору.

7.11. Платіжна установа має право скасувати УЕП Користувача в односторонньому порядку за власної ініціативи, у разі розірвання Договору або закриття Користувачем всіх Платіжних рахунків, що були відкриті йому Платіжною установою на підставі Договору. При цьому УЕП Користувача буде вважатись скасованим з моменту розірвання Договору або закриття останнього Платіжного рахунку без додаткового повідомлення Користувача.

## **Розділ 8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

8.1. Сторони несуть відповідальність за належне виконання своїх обов'язків відповідно до законодавства України та умов Договору.

8.2. Неотримання або несвоєчасне отримання Користувачем виписок по Платіжних рахунках, а також повідомлень за платіжними операціями, проведеними по Платіжних рахунках Користувача, не звільняє Користувача від виконання його зобов'язань за Договором.

8.3. Платіжна установа не несе відповідальності за збої в роботі пошти, Інтернету, мереж зв'язку, що виникли з незалежних від Платіжної установи причин і потягли за собою несвоєчасне отримання або неотримання Користувачем повідомлень Платіжної установи за платіжними операціями та/або Виписок по Платіжних рахунках.

8.4. Платіжна установа звільняється від майнової відповідальності у разі технічних збоїв (відключення / ушкодження електроживлення і мереж зв'язку, збій програмного забезпечення процесингового центру і бази даних Платіжної установи, технічні збої в платіжних системах), а також в інших ситуаціях, які перебувають поза сферою контролю Платіжної установи, які спричинили невиконання Платіжною установою умов Договору.

8.5. Платіжна установа не несе відповідальності за наслідки виконання доручень, виданих уповноваженими Користувачем особами, і в тих випадках, коли з використанням передбачених правилами Платіжної установи і Договором процедур Платіжна установа не могла встановити факт видачі розпорядження неуповноваженими на це особами.

8.6. Платіжна установа не несе відповідальності у випадках невиконання Користувачем умов Договору.

8.7. Платіжна установа не несе відповідальності за зобов'язаннями Користувача.

8.8. Відповідальність Платіжної установи перед Користувачем обмежується документально підтвердженим реальним збитком, що виник у Користувача внаслідок неправомірних дій або бездіяльності Платіжної установи, що діє навмисно або з грубою необережністю. Ні в якому разі Платіжна установа не несе відповідальності перед Користувачем за будь-які непрямі, побічні або випадкові збитки або збиток (в тому числі упущену вигоду), навіть в разі, якщо вона була повідомлена про можливість виникнення таких збитків або шкоди.

8.9. Користувач несе відповідальність в повному обсязі за всі операції, що супроводжуються авторизацією, до моменту подання заяви Користувачем до контактного центру Платіжної установи за допомогою каналів дистанційного обслуговування, про блокування Платіжної картки / Платіжного рахунку, Фінансового номера мобільного телефону на надання платіжних послуг.

8.10. Користувач несе відповідальність за всі проведені операції з використанням передбачених Договором засобів його ідентифікації і Автентифікації.

8.11. Користувач несе відповідальність перед Платіжною установою за збиток і витрати, понесені Платіжною установою в результаті порушення Користувачем умов або положень Договору або законів і підзаконних нормативно-правових актів України.

8.12. У разі застосування до Платіжної установи санкцій внаслідок помилкових дій Користувача, порушення Користувачем умов Договору, Користувач зобов'язується відшкодувати Платіжній установі всі завдані внаслідок цього збитки в повному обсязі.

8.13. Платіжна установа не несе відповідальність перед Користувачем за виникнення конфліктних ситуацій поза сферою її контролю, пов'язаних зі збоями в роботі систем оплати, розрахунків, обробки і передачі даних, а також, якщо Платіжна картка не була прийнята до оплати третіми особами.

8.14. У разі, якщо Користувач дає згоду на проведення операцій з Платіжними картками або нанесеними на них даними поза полем його контролю, він несе повну відповідальність за їх можливе шахрайське використання надалі. Платіжна установа не несе відповідальності за операції, що супроводжуються правильним введенням ПІН-коду.

8.15. Користувач зобов'язаний забезпечити/гарантувати неможливість отримання третіми особами інформації про логін, пароль, картковий пароль, а також ПІН, CVV2\CVC2, строк дії, номер Платіжної картки тощо. Ризик і відповідальність за несанкціоноване використання логіна, пароля, карткового пароля несе виключно Користувач.

8.16. Платіжна установа не несе відповідальність перед Користувачем за операції, що здійснювались після передачі мобільного телефону, сім-карти третім особам.

8.17. Користувач несе відповідальність за всі операції, що проводяться Користувачем та / або третіми особами з відома або без відома Користувача при використанні мобільних застосунків для здійснення фінансових операцій, в тому числі в разі, якщо програмне забезпечення та / або мобільний пристрій Користувача, з використанням яких здійснюється доступ до даних послуг, були схильні до модифікації, що порушує угоду Користувача, укладену між Користувачем і виробником програмного забезпечення та / або мобільного пристрою, а також у разі, якщо на мобільному пристрої, що використовується для підключення телефону користувача до Мобільного застосунку, був активований режим для розробників.

8.18. Платіжна установа не несе відповідальність за неотримання або несвоєчасне отримання Користувачем повідомлень, направлених Платіжною установою Користувачу у відповідності до умов Договору.

8.19. За неповернення Платіжній установі помилково зарахованих на Платіжний рахунок коштів в день отримання Користувачем повідомлення Платіжної установи про здійснення помилкового переказу Платіжна установа має право стягнути з Користувача пеню в розмірі 0,1 відсотка від помилково отриманої суми, яка не може перевищувати 10 відсотків від суми помилкового зарахування, за кожний день прострочення, починаючи з дня, наступного за вказаним у повідомленні Платіжної установи днем повернення помилкового переказу, до дня повернення помилково отриманої суми (включно). Сплата пені не звільняє Користувача від виконання зобов'язань за Договором.

8.20. Якщо з вини Користувача Платіжну устанovu притягнуто до відповідальності за порушення законодавства, включаючи валютне законодавство, Користувач зобов'язаний відшкодувати Платіжній установі завдані цим збитки у повному обсязі.

8.21. Платіжна установа не несе відповідальності за достовірність змісту платіжних інструкцій та/або інших розпоряджень Користувача, а також за повноту і своєчасність сплати Користувачем будь-яких обов'язкових платежів, у тому числі, податків, зборів та страхових внесків.

8.22. Якщо після укладення Договору з Користувачем будуть внесені зміни до законодавства або будуть прийняті/змінені акти НБУ, органів державної влади, які мають персоніфікований або

індивідуально-конкретний характер (далі все перелічене в цьому пункті Договору іменується Акти) і такі Акти заборонятимуть/обмежуватимуть виконання зобов'язань або окремих дій Платіжної установи за Договором чи визначатимуть порядок та/або спосіб, та/або умови їх виконання, який(і) є відмінним(и) від встановленого(их) Договором, Платіжна установа має право змінити порядок та/або спосіб, та/або умови та/або строки виконання Користувачем будь-яких дій чи зобов'язань, які передбачені Договором, або відмовити Користувачу у їх виконанні, на що Користувач надає свою згоду шляхом приєднання до Договору.

8.22. Платіжна установа не несе відповідальності за неможливість завершення ініційованого Користувачем переказу, окрім як з вини Платіжної установи, внаслідок неправильного зазначення Користувачем реквізитів отримувача.

8.23. Платіжна установа не несе відповідальності за невиконання розпоряджень Користувача по Платіжному рахунку Користувача, якщо на кошти на такому Платіжному рахунку був накладений арешт або операції по ньому були призупинені Користувачем у порядку, передбаченому Договором, або відповідно до Законодавства.

8.24. Платіжна установа не несе відповідальності за невиконання розпоряджень Користувача по Платіжному рахунку Користувача в разі недостатності коштів на Платіжних рахунках для здійснення платежу та сплати комісійної винагороди Платіжній установі.

8.25. Будь-яку особу, що використала біометричні дані як засіб ідентифікації Користувача для доступу до системи дистанційного обслуговування (у тому числі технології Touch ID, Face ID), Платіжна установа безумовно вважає Користувачем і не несе відповідальності за дії такої особи, навіть якщо такі дії будуть оскаржуватися.

8.26. Інші умови щодо відповідальності Платіжної установи та Користувача можуть бути встановлені в інших розділах цього Договору.

## **Розділ 9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. Будь-який спір, що виникає в рамках дії цього Договору, вирішується згідно з чинним законодавством України.

9.2. Скарги та/або претензії Користувача, що можуть виникнути в рамках дії цього Договору та оформлені в письмовій формі, будуть розглянуті Платіжною установою у позасудовому порядку. Платіжною установою також будуть вчинені всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії Користувача, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою та підтвердженою відповідними доказами, згідно із законодавством України.

9.3. Всі спори, які виникають при виконанні даного Договору, припиненні, зміні, визнанні недійсним повністю або частково, або у зв'язку з ним, або впливають з нього, підлягають розгляду у судах відповідно до чинного законодавства України.

## **Розділ 10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. Сторони звільняються від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань, взятих за цим Договором, якщо невиконання є наслідком обставин надзвичайного характеру, виникнення яких не пов'язано з волевиявленням сторони Договору, такого як військові дії, страйки, безлад, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інші обставини надзвичайного характеру, які виникли після укладення цього Договору та безпосередньо впливають на виконання умов цього Договору та які Сторони не могли передбачити або попередити розумними діями.

10.1.1. Дія обставин непереборної сили може бути викликана наступним:

10.1.1.1. винятковими погодними умовами та стихійним лихом (землетрус, повінь, ураган, інші стихійні лиха);

10.1.1.2. лихом біологічного, техногенного та антропогенного походження (пожежа, епідемія, пандемія, епізоотія, епіфітотія), екзотичним та особливо небезпечними захворюванням людей (надзвичайні ситуації природного характеру), встановлення карантину, надзвичайного стану;

10.1.1.3. непередбачуваними обставинами суспільного життя (збройний конфлікт, військові дії, оголошена та неоголошена війна, акти тероризму, масові заворушення тощо). При цьому, Сторонам відомо та вони підтверджують, що введення воєнного стану на території України, в деяких її областях не є обставинами непереборної сили;

10.1.1.4. умовами, спричиненими виданням заборонних або обмежувачих нормативних актів органів державної влади чи місцевого самоврядування, діями або вимогами органів державної влади

чи місцевого самоврядування; заборонаю (обмеженням) експорту/імпорту, прийняття відповідних законів тощо.

10.1.2. Сторони дійшли згоди та визначили, що у випадку дії обставин непереборної сили, які є загальновідомими (такими, що поширені в ЗМІ, на сайтах органів державної влади тощо), підтвердження дії цих обставин зі сторони Платіжної установи перед Платником/Отримувачем сертифікатом Торгово-промислової палати України або регіональними торгово-промисловими палатами не вимагається та Користувач погоджується, що дія цих загальновідомих обставин для Платіжної установи підтверджуватиметься перед Платником/Отримувачем повідомленням Платіжної установи про дію цих обставин.

10.2. У всьому, що не передбачено цим Договором, Сторони керуються чинним законодавством України.

10.3. Шляхом акцепту цього Договору Користувач підтверджує, що йому надана інформація, зазначена в статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», в тому числі шляхом надання Платнику/Отримувачу доступу до такої інформації на Офіційному сайті Платіжної установи.

10.4. Акцептом цього Договору Користувач підтверджує, що він ознайомлений з умовами «Положення про порядок обробки персональних даних ТОВ «НоваПей», що затверджене Платіжною установою та розміщене на Офіційному сайті Платіжної установи, та погоджується з умовами зазначеного Положення.

10.5. Сторони підтверджують, що вони досягли згоди з усіх істотних умов Договору відповідно до вимог чинного законодавства України.

10.6. Користувач гарантує та підтверджує, що він розуміє значення своїх дій, всі умови цього Договору йому зрозумілі. Користувач не перебуває під впливом помилки, обману, насильства, погрози та має необхідний об'єм правоздатності та дієздатності для укладення цього Договору. Користувач попередньо ознайомлений з вимогами чинного законодавства України щодо недійсності правочинів та діє добровільно за власним волевиявленням.

## Розділ 11. РЕКВІЗИТИ ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ

Товариство з обмеженою відповідальністю «НоваПей»

включено до Реєстру платіжної інфраструктури на підставі рішення НБУ № 21/770-рк від 28.04.2023

Місцезнаходження:

03026, м. Київ, Столичне шосе, 103, корпус 1, 13-й поверх, оф.1304

п/р UA83300465000000265063011531 (UAN) в АТ «ОЩАДБАНК»

Платник ПДВ, ІПН 383241328105

адреса електронної пошти: [office@novapay.ua](mailto:office@novapay.ua)

інтернет сайт: <https://novapay.ua/>

Номер контактного телефону: 0 800 30 79 79

**Генеральний директор**



**Андрій КРИВОШАПКО**

Документ підписано кваліфікованим електронним підписом

Підпис накладено. Дата та час: \_\_. \_\_. 202\_\_ року

(Для перевірки підпису ви можете скористатися онлайн сервісом перевірки

КЕП Державного підприємства «ДІЯ» за посиланням <https://ca.dii.gov.ua/verify>)

**Додаток 1**  
**до Публічного договору**  
**про надання платіжних послуг фізичним особам**

**Додаток 1. ПРАВИЛА ВІДКРИТТЯ, ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ВИКОРИСТАННЯ  
ПЛАТІЖНОГО РАХУНКУ. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ВИПУСКУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ  
ПЛАТІЖНИХ КАРТОК.**

**1. Загальні положення**

1.1. Даний Додаток є невід'ємною частиною Публічного Договору про надання платіжних послуг фізичним особам ТОВ «НоваПей» та регламентує загальні правила відкриття, обслуговування та використання платіжного рахунку та загальні умови випуску та обслуговування платіжних карток (надалі по тексті цього Додатка – «Правила»).

1.2. Терміни та визначення, що вживаються в цьому Додатку:

1.2.1. *Активация Платіжної картки (Активация)* – процедура відміни Платіжною установою встановленого при випуску Платіжної картки технічного обмеження на здійснення Користувачем платіжних операцій з використанням Платіжної картки, випущеної на його ім'я.

1.2.2. *Автоматичне списання коштів (Автосписання) з підтвердженням* – спосіб оплати, що передбачає списання коштів у разі обрання Користувачем Платіжної картки для Автосписання на умовах, визначених п.2.12.1 цих Правил, у разі, коли в Мобільному застосунку у розділі «Налаштування автосписання» Користувачем була обрана картка для Автосписання, яке здійснюється Платіжною установою у разі додаткового волевиявлення Користувача на таке списання.

1.2.3. *Автоматичне списання коштів (Автосписання) без підтвердження* – спосіб оплати, що передбачає безакцептне списання коштів у разі обрання Користувачем Платіжної картки для Автосписання на умовах, визначених п.2.12.1 цих Правил, у разі, коли світчер в Мобільному застосунку «Оплати у відділенні без додаткового підтвердження» увімкнений Користувачем і Автосписання здійснюється без необхідності додаткового повідомлення Платіжною установою про це Платника чи одержання його дозволу.

1.2.4. *Платіжна картка для Автосписання* – платіжна картка Користувача (в тому числі і платіжна картка, емітована іншим надавачем платіжних послуг, реквізити якої збережені Платіжною установою відповідно до умов цього Договору), обрана у спосіб, що підтверджує безумовну згоду Платника на списання коштів із застосуванням такої платіжної картки.

Інші терміни та визначення використовуються в значенні, наведеному в тексті вказаному вище Публічного Договору про надання платіжних послуг фізичним особам та у значенні визначеному чинним законодавством України.

**2. Порядок відкриття, закриття та обслуговування Платіжного рахунку, випуску та обслуговування Платіжної картки до нього**

2.1. Платіжна установа відкриває Користувачу Платіжний рахунок на підставі Анкети-Заяви та наданих належним чином оформлених документів, перелік яких визначається Платіжною установою відповідно до вимог законодавства України, в тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, із здійсненням ідентифікації, верифікації та вивчення Користувача в порядку, визначеному законодавством України.

Платіжна установа закриває Платіжний рахунок Користувача у таких випадках:

- 1) в разі подання Користувачем заяви про закриття Платіжного рахунку;
- 2) у разі смерті Користувача;
- 3) в інших випадках, визначених законодавством України.

2.1. Сторони домовились, що Платіжна установа має право призупинити здійснення операцій за Платіжним рахунком, а також зупинити (блокувати) дію Платіжної картки при надходженні відомостей про смерть Користувача (надходженні до Платіжної установи запиту нотаріуса, копії свідоцтва про смерть або рішення суду про оголошення особи померлою тощо).

2.2. За умови повного погашення заборгованості перед Платіжною установою за цим Договором або за будь-якими іншими договорами укладеними із Платіжною установою, а також за умови, що розміщені на Платіжному рахунку грошові кошти не заморожені, на кошти не накладено арешт, або платіжні операції за таким Платіжним рахунком не зупинені відповідно до законодавства з питань

фінансового моніторингу, Користувач має право закрити Платіжний рахунок шляхом звернення до Платіжної установи з відповідною заявою про закриття Платіжного рахунку.

2.3. На підставі заяви Користувача про закриття Платіжного рахунку Користувача або заяви про розірвання Договору:

- 1) Платіжна установа зупиняє обслуговування Платіжного рахунку та здійснення операцій з використанням Платіжної картки (Платіжних карток), випущеної (-их) до Платіжного рахунку, блокує та закриває Платіжну картку (Платіжні картки).
- 2) У разі відсутності процесу оскарження Користувачем спірних операцій, Платіжна установа на 44-й календарний день з моменту подання Користувачем заяви про закриття Платіжного рахунку здійснює кінцевий розрахунок та виплачує позитивний залишок коштів з Платіжного рахунку шляхом безготівкового перерахування відповідно до реквізитів, вказаних Користувачем в заяві про закриття Платіжного рахунку / заяві про розірвання Договору. Якщо 44-й календарний день припадає на вихідний/не робочий день, то безготівкове перерахування Платіжна установа здійснює в перший робочий день після такого вихідного/не робочого дня.
- 3) Платіжна установа, на наступний робочий день після безготівкового перерахування позитивного залишку, але не раніше ніж через 45 (сорок п'ять) календарних днів з моменту подання Користувачем заяви про закриття Платіжного рахунку / заяві про розірвання Договору, припинення дії Платіжної картки (Платіжних карток) та її (їх) повернення Платіжній установі, здійснює закриття Платіжного рахунку та формує довідку для Користувача про закриття Платіжного рахунку. Якщо 45-й календарний день припадає на вихідний/не робочий день, то закриття Платіжного рахунку та формування довідки про закриття Платіжного рахунку здійснюється в перший робочий день після такого вихідного/не робочого дня. Довідка про закриття Платіжного рахунку надсилається Користувачеві на його електронну адресу.

2.4. При підключенні Користувача до Мобільного застосунку «NovaPay», Платіжна установа реєструє в Мобільному застосунку «NovaPay» номер мобільного телефону, вказаний Користувачем, та верифікує його за допомогою направлення Користувачу на зазначений номер мобільного телефону ОTR-пароллю, який Користувач вводить у Мобільний застосунок «NovaPay». З моменту реєстрації в Мобільному застосунку «NovaPay», вказаний номер мобільного телефону стає Фінансовим номером мобільного телефону Користувача. Фінансовий номер мобільного телефону може бути змінений Користувачем у Мобільному застосунку, або шляхом звернення до Контактного центру при умові проходження процедури належної верифікації Користувача. Фінансовим номером мобільного телефону може бути лише один номер мобільного телефону.

2.5. Використання Мобільного застосунку «NovaPay» для Користувача, з метою здійснення платіжних операцій та інших дій, передбачених Договором, стає доступним після приєднання Користувача до Публічного договору про надання платіжних послуг фізичним особам, отримання від Платіжної установи згоди на початок обслуговування та Активації Платіжної картки до Платіжного рахунку шляхом встановлення Користувачем власноруч ПІН-коду для Платіжної картки у Мобільному застосунку.

2.6. Для входу Користувача в Мобільний застосунок «NovaPay» здійснюється Автентифікація Користувача, шляхом перевірки Платіжною установою правильності введення пароля до Мобільного застосунку «NovaPay» або з використанням біометричних даних.

2.7. Користувач зобов'язаний не розголошувати відомості про пароль третім особам.

2.8. Після закінчення терміну дії Платіжна картка випускається на новий термін на розсуд Платіжної установи. Заява Користувача на перевипуск Платіжної картки не вимагається.

2.9. Користувач має право замовити пластикову Платіжну картку у Мобільному застосунку, сплативши Платіжній установі комісію в розмірі, визначеному у Тарифах.

2.10. Платіжна картка є власністю Платіжної установи і надається Користувачу у тимчасове користування.

2.11. Порядок дистанційної схеми надання Користувачу пластикової Платіжної картки:

2.11.1. Пластикова Платіжна картка передається Користувачу не активованою за допомогою відправлення ТОВ «Нова Пошта».

2.11.2. Обов'язок із передачі Платіжної картки Користувачу вважається виконаним з моменту оформлення та передачі Платіжною установою відповідного відправлення засобами перевізника ТОВ "Нова Пошта".

2.11.3. Пластикова Платіжна картка прив'язується до Платіжного рахунку Користувача шляхом введення реквізитів пластикової Платіжної картки у Мобільному застосунку.



2.11.4. Користувач здійснює Активацію пластикової Платіжної картки у Мобільному застосунку шляхом встановлення Користувачем власноруч ПІН-коду для пластикової Платіжної картки.

2.12. Обрання Користувачем Платіжної картки для Автосписання.

2.12.1. Обрання Платіжної картки для Автосписання здійснюється шляхом самостійного обрання Користувачем відповідної платіжної картки у Мобільному застосунку або без підтвердження - шляхом використання платіжної картки Користувача, яка використовувалась за здійсненими успішними ініціюваннями платіжних операцій, в тому числі з використанням Автосписання з платіжної картки з підтвердженням чи без підтвердження.

2.12.2. Вибір Платіжної картки для Автосписання означає безумовну згоду та обрання Користувачем Автосписання як способу оплати із застосуванням цієї платіжної картки (поряд із іншими способами оплати), що здійснюється на умовах Автосписання з підтвердженням, визначених п.1.2.2. цих Правил.

2.12.3. Вибір Автосписання як пріоритетного способу оплати за Платіжною картою для Автосписання означає, що списання здійснюється на умовах Автосписання без підтвердження, визначених п.1.2.3. цих Правил.

### **3. Порядок здійснення платіжних операцій**

3.1. Користувач має право застосовувати всі форми розрахунків відповідно до чинного законодавства України та цього Договору. Платіжна інструкція містить обов'язкові реквізити, визначені законодавством.

3.2. Користувач зобов'язаний дотримуватися вимог чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку з питань відкриття, закриття рахунків та здійснення платіжних операцій.

3.3. Сторони узгодили, що підписуючи цей Договір, Користувач надає Платіжній установі згоду на виконання кредитових та дебетових переказів шляхом виконання Платіжною установою відповідних платіжних інструкцій на умовах, визначених цим Договором.

3.4. По дебетовим переказам згода Користувача на виконання Платіжною установою платіжних операцій, пов'язаних між собою спільними ознаками, зі сплати комісійної винагороди за послуги Платіжної установи, та будь-яких інших платежів, що підлягають сплаті на користь Платіжної установи, надається шляхом підписання цього Договору та у подальшому не потребує надання додаткової згоди на проведення таких операцій. Всі подальші платежі за такими переказами є акцептованими.

3.5. Оплата Платіжній установі вартості наданих платіжних послуг, а також послуг, що є допоміжними до платіжних послуг (за наявності), відбувається одночасно з виконанням платіжної операції за відповідною послугою шляхом сплати коштів (готівкою/ безготівково з використанням платіжної картки) в ПНФП, або шляхом здійснення Платіжною установою дебетового переказу коштів з Платіжного рахунку Користувача на користь Платіжної установи, у порядку, передбаченому Договором, та у розмірі відповідно до Тарифів. Підписанням Анкети-Заяви Користувач надає свою згоду на проведення Платіжною установою дебетового переказу по сплаті комісійної винагороди Платіжної установи та будь-яких інших платежів за цим Договором, з усіх рахунків Користувача, відкритих в Платіжній установі, а також тих, що будуть відкриті в майбутньому, відповідно до тарифів та термінів, визначених цим Договором, протягом строку його дії.

3.6. Згода на виконання платіжної операції (операцій, пов'язаних між собою спільними ознаками) може бути відкликана Користувачем у будь-який час, але не пізніше настання моменту безвідкличності платіжної інструкції відповідно до Закону України «Про платіжні послуги», крім платіжних операцій, пов'язаних з виконанням Користувачем зобов'язань перед Платіжною установою.

Згода на виконання платіжної операції (операцій, пов'язаних між собою спільними ознаками), яка не пов'язана із виконанням Користувачем зобов'язань перед Платіжною установою, відкликається шляхом подачі розпорядження у електронній формі у Мобільному застосунку.

3.7. Наданням згоди (підтвердженням розпорядження) Користувача на виконання Платіжної операції з переказу коштів без відкриття рахунку із використанням Платіжної картки вважається:

3.7.1. У випадку, якщо Платіжна операція з переказу коштів без відкриття рахунку ініціюється Користувачем у ПНФП шляхом подання платіжної інструкції – факт використання Платіжної картки Користувачем в платіжному пристрої та/або момент натискання Користувачем на віртуальне поле у платіжному пристрої «Сплатити»/«Сплатити картою», або віртуальне поле з іншою назвою, яке вказує на наступну необхідну дію для виконання Платіжної операції за реквізитами, поданими у платіжній інструкції.

3.7.2. У випадку, якщо Платіжна операція з переказу коштів без відкриття рахунку ініціюється Користувачем з використанням Платіжної картки через Сайт, Мобільний застосунок, мережу Інтернет, в т.ч. із застосуванням еквайрингу тощо шляхом подання платіжної інструкції – факт натискання Користувачем на віртуальне поле «Сплатити»/«Сплатити карткою» або віртуальне поле з іншою назвою, яке вказує на наступну необхідну дію для виконання Платіжної операції за реквізитами, введеними Платником.

3.7.3. У випадку, якщо Платіжна операція з переказу коштів без відкриття рахунку ініціюється Платником з використанням платіжної картки шляхом Автосписання з підтвердженням чи без підтвердження – момент обрання платіжної картки для списання на умовах п.2.12.1 цих Правил та надання згоди Платника на таке списання на умовах п.2.12.2 цих Правил.

3.8. Використання Платіжної картки та / або її реквізитів особою, яка не є Користувачем, заборонено.

3.9. Користувач має право використовувати Платіжну картку для оплати товарів і послуг, отримання/внесення готівкових коштів у фінансових установах і через платіжні пристрої (банкомати, платіжні термінали, програмно-технічні комплекси самообслуговування тощо), для здійснення інших фінансових операцій, передбачених Договором, в т.ч. через Дистанційні канали обслуговування.

3.10. Користувач надає Платіжній установі дозвіл на відображення статусу наявності у Користувача Платіжної картки в Мобільному застосунку «NovaPay» для інших користувачів Платіжної установи, що мають мобільний номер телефону Користувача. Також, з метою швидкого здійснення платіжної операції за допомогою Мобільного застосунку, Користувач надає Платіжній установі дозвіл на доступ до контактів (імен, номерів телефонів та їх зображення), що містяться в мобільному пристрої Користувача.

3.11. Зберігання реквізитів платіжних карток Користувача.

3.11.1. Акцептом цього Договору Користувач надав згоду Платіжній установі на зберігання реквізитів його платіжних карток, що емітовані іншими надавачами платіжних послуг. Збережені Платіжною установою реквізити платіжних карток інших надавачів платіжних послуг використовуються Користувачем з метою ініціювання платіжних операцій. Реквізити платіжних карток зберігаються Платіжною установою в захищеному вигляді. Користувач має право на власний розсуд додавати та видаляти реквізити платіжних карток інших надавачів платіжних послуг у Мобільному застосунку.

3.11.2. Акцептом цього Договору Користувач надав безстроково безумовну та беззастережну згоду Платіжній установі на отримання інформації про платіжні картки Користувача (назва картки, термін дії та номер картки) із сервісу цифрових гаманців Mastercard міжнародної платіжної системи Mastercard, на використання яких (гаманців) Платіжній установі Користувачем було надано згоду, та збереження інформації про платіжні картки Платіжною установою відповідно до п. 3.11.1. цих Правил, а оператору міжнародної платіжної системи Mastercard на передачу такої інформації Платіжній установі. З урахуванням ст. 631 Цивільного кодексу України Сторони домовились, що умови цього пункту застосовуються до відносин між Сторонами, що виникли до укладення Договору.

3.12. Користувач зобов'язаний надавати Платіжній установі достовірну інформацію, необхідну для проведення операцій.

3.13. Платіжна установа зобов'язана здійснювати платіжні операції за Платіжним рахунком Користувача в порядку та на умовах, встановлених законодавством України та цим Договором.

3.14. Платіжна установа зобов'язана надавати Користувачу виписки про рух коштів за його Платіжним рахунком в Мобільному застосунку «NovaPay» за вимогою Користувача. Послуга з надання виписок про рух коштів в Мобільному застосунку «NovaPay» не тарифікуються.

3.15. Всі дії/операції, здійснені з використанням Мобільного застосунку (в тому числі з Платіжною карткою через сервіси Мобільного застосунку/віртуальні платіжні термінали/платіжні застосунки) вважаються діями Користувача, за які Користувач несе відповідальність. Розголошення Користувачем автентифікаційних даних не звільняє Користувача від відповідальності, в тому числі якщо такі дії ним безпосередньо не здійснювались.

3.16. Операції, що здійснюються з використанням Платіжної картки, з введенням відповідного ПІН-коду або з введенням коду, наданого Платіжною установою в рамках технології 3D-Secure, або операції, що здійснюються з використанням Платіжної картки (або її реквізитів) без введення ПІН-коду, або з використанням реквізитів Платіжної картки, або з використанням автентифікаційних даних, у тому числі в Мобільному застосунку «NovaPay», або операції, підтверджені у Мобільному застосунку визнаються підтвердженими Користувачем, ініційованими ним власноруч, здійсненими за згодою Користувача.

3.17. Сторони домовились, що зняття готівкових коштів з Платіжного рахунку та внесення готівкових коштів на Платіжний рахунок Користувача у спосіб, який передбачає пред'явлення

Користувачем штрих коду в Мобільному застосунку працівнику ПНФП Платіжної установи, та встановлення таким чином особи Користувача, – прирівнюється до пред'явлення Користувачем паспорта громадянина України (або іншого документу, що відповідно до чинного законодавства має право посвідчувати особу фізичної особи під час вчинення нею правочинів), та є належним способом ідентифікації особи Користувача. Ризики щодо платіжних операцій, здійснених у спосіб визначений у цьому пункті, покладаються на Платіжну установу.

Шляхом пред'явлення штрих коду в Мобільному застосунку працівнику ПНФП Платіжної установи, Користувач одночасно підтверджує актуальність документів та/або відомостей, що були надані Користувачем при укладенні/виконанні цього Договору.

3.18. Платіжні операції здійснюються у строки, визначені чинним законодавством України, з урахуванням умов платіжних послуг, які надаються Платіжною установою. Дата обробки Платіжною установою платіжних операцій за Платіжними рахунками може не збігатися з датою їх ініціювання за допомогою Платіжної картки Користувачем. Граничний строк проведення платежу встановлюється відповідною платіжною системою.

3.19. Користувач має право оскаржувати будь-які операції, зазначені у Виписці, не пізніше 20 календарних днів з дати проведення відповідної платіжної операції, за допомогою каналів дистанційного обслуговування. У випадку непред'явлення претензії за вказаними у Виписці платіжними операціями у зазначений строк, такі операції вважаються підтвердженими та погодженими Користувачем і відсутні підстави щодо їх подальшого оскарження.

3.20. Користувач зобов'язується представляти на першу вимогу Платіжної установи відомості та документи (копії), необхідні для проведення розслідування по оспорюваним або сумнівним платіжним операціям за Платіжними рахунками Користувача.

У разі, коли в результаті проведеного Платіжною установою розслідування буде встановлено, що Користувачем або пов'язаними із Користувачем особами були вчинені сумнівні (в тому числі шахрайські) платіжні операції із зарахування грошових коштів на Платіжний рахунок Користувача, в результаті яких міжнародною платіжною системою була пред'явлена до списання сума сумнівної (шахрайської) операції, та/або емітентом заявлена платіжна операція до міжнародної платіжної системи як шахрайська операція, та/або через міжнародну платіжну систему було пред'явлено до Платіжної установи, та вище перераховане призвело до фінансових витрат/збитків, Користувач доручає Платіжній установі здійснити покриття таких витрат/збитків Платіжною установою шляхом безакцептного (договірного) списання Платіжною установою з Платіжного рахунку Користувача суми платіжної операції та суми понесених фінансових витрат/збитків.

3.21. Користувач зобов'язується не передавати Платіжну картку та / або Фінансовий номер мобільного телефону та / або мобільний телефон, що використовується для Мобільного застосунку, у користування третім особам. Зберігати ПІН-код, Коды доступу, Автентифікаційні дані в таємниці і ні за яких обставин не повідомляти їх третім особам. У разі одержання Користувачем інформації щодо несанкціонованих операцій з його картою або при виникненні підозр щодо шахрайства, він повинен якнайшвидше звернутись до Контактного центру.

3.22. Платіжна установка має право:

- 1) відмовити Користувачу у випуску, активації, перевипуску або розблокуванні Платіжної картки на свій розсуд і без вказівки причин;
- 2) з дня отримання заяви Користувача та необхідних документів здійснювати розгляд претензій Користувача щодо оскарження операцій за рахунком протягом 30 календарних днів за операціями, здійсненими на території України, і 60 календарних днів за операціями, здійсненими за межами території України.

Суми коштів за операціями, які оскаржуються Користувачем, повертаються на Платіжний рахунок Користувача після повного врегулювання питання з протилежною стороною — фінансовою установою, яка представила операцію до оплати відповідно до умов міжнародних платіжних систем.

За розгляд Платіжною установою претензій Користувача щодо оскарження операцій та представництво інтересів перед міжнародною платіжною системою, в результаті чого оспорювана операція не скасовується, Користувач сплачує Платіжній установі комісію за розшук (запит), анулювання переказу у розмірі згідно з Тарифами.

3.23. З метою забезпечення безпеки та захисту коштів Користувача Платіжною установою встановлено обмеження/ліміти на Платіжну картку за сумами та кількістю платіжних операцій протягом одного Операційного дня, місяця відповідно до [порядку](#) їх розрахунку. Користувач має право змінити встановлені обмеження/ліміти у Мобільному застосунку, або шляхом звернення до Контактного центру.

3.24. За операціями з використанням Платіжної картки можуть бути встановлені обмеження відповідно до нормативно-правових актів України, в тому числі Національного банку України, та правил відповідної міжнародної платіжної системи.

3.25. Додаткові рекомендації для Користувача щодо заходів безпеки під час користування платіжними послугами, Платіжною картою:

3.25.1. У разі, якщо Ви замовляєте товар, роботи або послуги, уважно ознайомтесь з умовами відмови від замовлення. При відмові від бронювання будь-яких видів послуг (при сплаті Платіжною картою) рекомендуємо одержати письмове підтвердження, що Вашу відмову прийнято.

3.25.2. У разі здійснення оплати за товари, роботи або послуги в мережі Internet дуже уважно ставтесь до вибору сайту, що здійснює приймання Платіжних карток до сплати. Надавайте перевагу відомим Вам торговцям і намагайтесь уникати розміщення інформації про Платіжну картку на невідомих сайтах. Використовуйте захищені сайти.

3.25.3. Необхідно обережати Платіжну картку від механічних пошкоджень, вигинів, тертя та впливу магнітних полів для збереження інформації на магнітній смuzі Платіжної картки (для карток у вигляді пластикової картки).

**Додаток 2**  
**до Публічного договору**  
**про надання платіжних послуг фізичним особам**

**Додаток 2. ПРАВИЛА ВИКОРИСТАННЯ ПЛАТІЖНИХ ЦИФРОВИХ КАРТОК, ЯКІ ЕМІТОВАНІ ПЛАТІЖНОЮ УСТАНОВОЮ В СИСТЕМАХ МОБІЛЬНИХ ПЛАТЕЖІВ**

1. Загальні положення.

1.1. Даний Додаток є невід'ємною частиною Публічного Договору про надання платіжних послуг фізичним особам ТОВ «НоваПей» та регламентує загальні правила використання платіжних цифрових карток, які емітовані платіжною установою в системах мобільних платежів (надалі по тексті цього Додатка – «Правила»).

1.2. Терміни та визначення, що вживаються в цьому Додатку:

*Безконтактна оплата* – платіж, здійснений з використанням Цифрової картки.

*Договори з третіми особами* – угоди з Сервіс-провайдерами та іншими постачальниками послуг.

*Гаманець* - програмне забезпечення для Платіжних безконтактних послуг через технологію бездротового високочастотного зв'язку малого радіусу дії (NFC).

*Платіжні безконтактні послуги* – Безконтактна оплата через Систему мобільних платежів з використанням NFC.

*Правила Сервіс-провайдера* – правила використання Гаманця та Системи, укладені між Клієнтом і Сервіс-провайдером

*Сервіс-провайдер* – компанія, розробник Гаманця.

*Система мобільних платежів* – програмне забезпечення для здійснення платіжних операцій з використанням NFC.

*Пристрій* – електронний пристрій з встановленим Гаманцем.

*Цифрова карта* – Платіжна картка що емітована Платіжною установою, цифровий образ якої Користувач зареєстрував у Системі мобільних платежів.

*Токенізація Платіжної картки* – процес заміни конфіденційних даних Платіжної картки, таких як номер, термін дії та код перевірки, на унікальний ідентифікатор, званий токеном (надалі - Токен). Тобто замість зберігання фактичних даних щодо Платіжної картки генерується шифр – саме він й використовується надалі для її ідентифікації.

Інші терміни та визначення використовуються в значенні, наведеному в тексті вказаному вище Публічного Договору про надання платіжних послуг фізичним особам та у значенні визначеному чинним законодавством України.

1.3. Ці Правила встановлюють умови доступу і використання Цифрових карток Користувача виключно у відносинах між Платіжною установою та Користувачем. Сервіс-провайдери та інші незалежні постачальники послуг можуть мати свої правила та політику конфіденційності. Платіжна установа не несе відповідальності за зміст або функціонування продуктів або послуг третіх осіб.

1.4. Для здійснення розрахунків за допомогою Системи мобільних платежів необхідно зареєструвати в Гаманці Платіжну картку Користувача (здійснити Токенізацію Платіжної картки), надавши відповідні реквізити такої карти: її номер, термін дії та CVC2 код, або ініціювати Токенізацію Платіжної картки через Мобільний застосунок «NovaPay» (без введення реквізитів такої картки). Після верифікації створюється Цифрова картка.

1.5. За допомогою автентифікаційних даних Користувач може використовувати Цифрову картку для Безконтактної оплати через свій Пристрій. Сума оплати списується з Платіжної картки, а деталі операцій відображаються у його Мобільному застосунку «NovaPay».

1.6. Користувач здійснює автентифікацію у Системі мобільних платежів шляхом введення пароля в Гаманці. Цей процес також може включати біометричні дані Користувача, такі як відбитки пальців або розпізнавання обличчя, відповідно до правил та умов Сервіс-провайдера. ПІН-код і інші дані, які використовуються для доступу до Системи мобільних платежів, також можуть бути введені Користувачем. Після введення цих автентифікаційних даних Користувач підтверджує платіж.

1.7. Користувач з використанням Системи мобільних платежів за допомогою відповідного Пристрою може здійснювати платежі через POS-термінал, оснащений технологією NFC, та здійснювати платежі в мобільних застосунках на мобільному пристрої і на сайтах, які підтримують розрахунки через Систему мобільних платежів.

1.8. Система мобільних платежів дозволяє Користувачу переглядати інформацію про статус Цифрової картки та історію попередніх операцій з використанням цієї Цифрової картки.

## 2. Права і обов'язки Користувача.

2.1. Користувач зобов'язаний дотримуватися та виконувати Правила, Договір та Правила Сервіс-провайдера.

2.2. Користувач повинен зберігати автентифікаційні дані в недоступному для інших місці, а отже Користувач самостійно несе відповідальність за конфіденційність паролів, ПІН-коду, інших засобів доступу Користувача до Пристрою, Гаманця, Платіжної картки.

2.3. Користувач повинен негайно повідомити Платіжну установу через канали зв'язку, вказані в Договорі, про необхідність блокування Токену у таких ситуаціях, включаючи, але не обмежуючись: випадках зламу мобільного пристрою, підозри про злам, незаконного доступу третіх осіб до Пристрою Користувача, втрати або пошкодження мобільного пристрою, отримання третіми особами доступу до мобільного пристрою, а також в разі підозри про будь-яке інше порушення безпеки та компрометації доступу до мобільного пристрою та/або Гаманця.

2.4. Якщо Користувач не повідомляє Платіжну установу про втрату автентифікаційних даних або компрометацію реквізитів Цифрової картки та Платіжної картки, Платіжна установа не несе відповідальності за можливі збитки Користувача.

2.5. Користувач повинен ознайомитися з умовами Договорів із третіми особами перед створенням, активацією або використанням Цифрової картки.

2.6. Користувач має право використовувати одну й ту ж Платіжну карту в різних Системах мобільних платежів і Гаманцях.

2.7. Користувач має право в будь-який час відмовитися від використання Платіжних безконтактних послуг, видаливши Цифрову картку з Системи мобільних платежів.

## 3. Платіжна установа має право:

3.1. Відмовити Користувачу в створенні Цифрової картки в Системі мобільних платежів.

3.2. Блокувати дію Цифрової картки або можливість її використання в Системі мобільних платежів у разі:

- невиконання або неналежного виконання Користувачем зобов'язань, передбачених Договором і цими Правилами;

- наявності підозр щодо несанкціонованого використання Цифрової картки.

3.3. Переглядати ці Правила згідно з порядком, визначеним Договором. Користувач має можливість ознайомитися зі зміненою редакцією Правил у своєму Гаманці або на офіційному сайті Платіжної установи.

## 4. Договори з третіми сторонами.

Правила стосуються використання Користувачем Цифрової картки. Сервіс-провайдер та інші сайти або послуги третьої сторони, які підключені до Системи мобільних платежів, мають власні Договори з третіми сторонами. В такому разі Користувач повинен дотримуватися умов таких Договорів при наданні особистої інформації, використанні послуг або відвідуванні відповідних сайтів. Платіжна установа не несе відповідальності за безпеку, точність, законність, придатність та інші аспекти змісту або функціонування продуктів або послуг Сервіс-провайдера чи інших третіх сторін.

## 5. Вартість послуг.

5.1. Платіжна установа не стягує додаткову плату за використання Цифрової картки.

5.2. Користувач повинен враховувати, що Договори з третіми сторонами та інші угоди можуть передбачати платежі, обмеження і заборони, які можуть мати вплив на використання Цифрової картки, наприклад, використання даних або плата за передачу текстових повідомлень, що стягується оператором стільникового (мобільного) зв'язку. Користувач зобов'язується нести одноосібну відповідальність за такі платежі і дотримання всіх обмежень чи заборон.

6. Будь-які спори, що виникають з цих Правил або в зв'язку з ними, стосовно будь-якої Цифрової картки, та не врегульовані цими Правилами, регулюються умовами та правилами надання платіжних послуг Платіжної установи. Спори між Платіжною установою та Користувачем повинні бути врегульовані у порядку, визначеному законодавством України.

7. Користувач погоджується і ознайомлений з тим, що Платіжна установа має право здійснювати збір, обробку і використання технічних, персональних даних та пов'язаної з ними інформації, зокрема дані про Пристрій, з метою оновлення та вдосконалення продуктів та послуг Платіжної установи, підвищення безпеки надання послуг та запобігання шахрайству.

8. Платіжна установа не несе відповідальності за послуги Системи мобільних платежів, Сервіс-провайдера або інших третіх осіб. Таким чином, будь-яка інформація, яку збирає Сервіс-провайдер під час використання Користувачем Цифрової картки або Системи мобільних платежів, регулюється Правилами Сервіс-провайдера та угодами з третіми особами і не є предметом цих Правил.

9. Користувач погоджується з тим, що його персональні дані, які обробляються Платіжною установою та міжнародною платіжною системою у зв'язку із роботою Системи мобільних платежів,

можуть бути оброблені та передані за межі України, як це передбачено стандартами та правилами міжнародних платіжних систем.

10. Перебої в наданні Платіжних безконтактних послуг.

Платіжна установа не несе відповідальності за:

- послуги Системи мобільних платежів або Сервіс-провайдера;
- збій в роботі Системи мобільних платежів;
- неможливість здійснення операцій за допомогою Системи мобільних платежів;
- будь-який блок, призупинення, анулювання або припинення використання Цифрової картки за допомогою Системи мобільних платежів;
- конфіденційність інформації, що зберігається в Гаманці;
- підтримку операційної системи Гаманця;
- дії Сервіс-провайдера, оператора стільникового (мобільного) зв'язку або будь-якої третьої особи, що здійснюються в рамках обслуговування Гаманця, Системи мобільних платежів;
- будь-які обставини, які можуть перервати, перешкодити або іншим чином вплинути на функціонування Гаманця, Системи мобільних платежів (недоступність мережі оператора стільникового (мобільного) зв'язку, обмеження зони покриття мережі мобільного зв'язку, перебої в подачі або переривання бездротового з'єднання);
- обслуговування бездротових мереж зв'язку, систему відключення/переривання бездротового з'єднання.