

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

1. Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimustes kasutatud mõisted ja nende selgitused

- 1.1. **Konto** – pangas asuv kliendi arvelduskonto, millega kaart on seotud.
- 1.2. **Avaldus** – panga kinnitatud vormis avaldus, mille klient täidab teenuse kasutamiseks.
- 1.3. **Pank** – AS Citadele banka (registrikood 40103303559, juriidiline aadress Republikas laukums 2a, Riia LV-1010) Eesti filiaal (registrikood 11971924, aadress Narva mnt 63/1, Tallinn, e-post info@citadele.ee, telefon 770 0000).
- 1.4. **Panga sularahaautomaat** (edaspidi **sularahaautomaat**) – kaarditehingute tegemise seade.
- 1.5. **Kaart** – rahvusvahelise maksekaardiorganisatsiooni maksekaart, mille pank on välja andnud ning mis on plast- või seadmekaart või mida pakutakse andmelahendusena. Siinsetes tingimustes tähendab kaart ka kaardipõhist maksevahendit, välja arvatud juhul, kui tingimustes on kaardipõhiste maksevahendite ja kaartide kohta sätestatud erinevad nõuded.
- 1.6. **Kaardipõhine maksevahend** – kontaktivaba maksevahend, mille pank on loonud ning mis on seotud plast- või seadmekaardi andmetega ja on kaardivaldajale kättesaadav elektrooniliste andmetena panga kaughaldusseadmete, nt Citadele internetipanga kasutamisel.
- 1.7. **Kaardivaldaja** – klient või kliendi avalduses märgitud füüsiline isik, kellele pank väljastab kaardi teeninduslepingu alusel.
- 1.8. **Kaarditoode** – igasugune panga pakutav maksekaart, mis on hinnakirjas kindlaks määratud ja millega on seotud konkreetsed teenused ning üks või mitu konkreetset liiki kaarti.
- 1.9. **Kontaktivaba maksefunktsiooniga kaart** (edaspidi **kontaktivaba kaart**) – plast- või seadmekaart, mille abil on võimalik teha tehinguid kontaktivabalt.
- 1.10. **Krediidilimiit** – maksimaalne rahasumma, mille ulatuses lubab pank kontol olevaid kliendi rahalisi vahendeid kulutada, moodustades nimetatud rahasumma piires kontol deebetjäägi (negatiivse jäägi).
- 1.11. **Krediidilimiidi leping** – kirjalik leping panga ja kliendi vahel kontole krediidilimiidi määramise kohta.
- 1.12. **Klient** – füüsiline isik, kelle nimel konto avatakse.
- 1.13. **CVV2-/CVC2-kood** – panga väljastatud rahvusvahelistel maksekaartidel olev kolme numbri kombinatsioon, mis on trükitud kaardi tagaküljele kaardi allkirjanäidise riba järel.
- 1.14. **Seadmekaart** – kaart, mille saab asetada sobivasse seadmesse või mida saab hoida konkreetse pinna kohal.
- 1.15. **Intress autoriseerimata negatiivselt jäägilt** – tasu, mida väljendatakse hinnakirjas märgitud protsentides ja mida klient peab pangale maksuma autoriseerimata negatiivselt jäägilt kooskõlas teeninduslepinguga.
- 1.16. **Rahvusvaheline maksekaardiorganisatsioon** – rahvusvaheline ettevõtte, kes määrab kindlaks maksekaartide väljastamise ja aktsepteerimise korra kogu maailmas kooskõlas asjaomase kaubamärgi ühtsete standarditega (nt MasterCard International, Visa International).
- 1.17. **Viivis** – tasu, mida väljendatakse hinnakirjas märgitud protsentides ja mida klient peab pangale maksuma, kui ta ei ole autoriseerimata negatiivset jääki teeninduslepingus sätestatud tähtjaks tagasi maksnud.
- 1.18. **Laen** – panga rahalised vahendid (krediidiressursid), mida pank lubab kliendil kooskõlas krediidilimiidi lepinguga kasutada.
- 1.19. **Kaupmees** – ettevõtja, kes aktsepteerib kaarti maksevahendina kaupade ja teenuste eest.

- 1.20. **Pooled** – klient ja pank.
 - 1.21. **Parool** – kliendi/kaardivaldaja määratud sõna, mida ta kasutab telefoni teel autentimiseks.
 - 1.22. **PIN-kood** – isiklik identifitseerimisnumber, mis on teada üksnes kaardivaldajale ja mida kasutatakse tema tuvastamiseks, kui ta teeb kaardiga tehinguid.
 - 1.23. **Hinnakiri** – panga toodete ja teenuste kehtiv hinnakiri.
 - 1.24. **Turvakood** – andmekogum, mis põhineb kaardivaldaja andmetel Citadele internetipangas autoriseerimiseks ning mis tagab lisakaitse internetis tehtud tehingutele.
 - 1.25. **Tagatishoius** – kliendi või kolmanda isiku rahalised vahendid, mis on paigutatud pangas tähtajalisele või erihoiusele ning mida kasutatakse finantstagatisena, et tagada panga ees kliendi kehtivad kohustused, mis on sätestatud teeninduslepingus või krediidilimiidi lepingus (kui see on sõlmitud).
 - 1.26. **Teenused** – kaardi väljastamine kaardivaldajale ja kaardi teenindamine, samuti muud panga teenused, mis on seotud kaardi kasutamisega.
 - 1.27. **Teenindusleping** – panga ja kliendi vahel sõlmitud leping, mis käsitleb teenuse kasutamist ning mille lahutamatud osad on avaldus ja tingimused.
 - 1.28. **Eritariifid** – teenuse tingimused ja tariifid, mis erinevad tingimustes ja hinnakirjas osutatutest ning on kehtestatud eraldi sisedokumentidega või panga kolmandate isikutega sõlmitud lepingutega.
 - 1.29. **Kululimiit** – kaarti kasutavale kaardivaldajale kättesaadavate rahaliste vahendite summa piirangud, sealhulgas tehingute arvu või summa piirangud päeva/kuu kohta.
 - 1.30. **Teenindustingimused** – käesolevad tingimused.
 - 1.31. **Tehing** – kõik tehingud, mida saab teha, kasutades kaarti ja kaardiandmeid.
 - 1.32. **Autoriseerimata negatiivne jääk** – konto deebetjäägi (negatiivse jäägi) kogusumma, kui kontol ei ole krediidilimiiti. Autoriseerimata negatiivne jääk võib tekkida, kui pank peab kinni makseid, mis on seotud teenuse osutamisega või tehingu sõlmimisega ning mis tuleb teha pangale kooskõlas teeninduslepingu või hinnakirjaga ning juhul, kui kontol ei ole piisavalt kliendi rahalisi vahendeid.
- ### 2. Üldsätted
- 2.1. Teenindustingimused reguleerivad kliendi ja panga vahelisi õigussuhteid seoses kaardi väljastamise, kasutamise ja teenindamisega. Kaarti kasutades saab klient/kaardivaldaja tasuda kaupade ja teenuste eest, võtta raha sularahaautomaatidest ja pankadest välja, hoiustada raha panga sularahaautomaatides, maksta arveid panga sularahaautomaatides, vabastada kaart blokeeringust või muuta PIN-koodi panga sularahaautomaatides.
 - 2.2. Avaldust allkirjastades kinnitab klient, et:
 - 2.2.1. klient/kaardivaldaja ei kasuta kaarti ega teenust ebaseaduslikel eesmärkidel, sealhulgas kuritegevusest saadud raha pesuks;
 - 2.2.2. kaarti kasutatakse kliendi või kaardivaldaja huvides ega kasutata kolmanda isiku ülesandel, et hoiduda tema identiteedi avalikustamisest;
 - 2.2.3. avaldus allkirjastatakse kliendi vaba tahte alusel, pank on esitanud kliendile täieliku ja ammendava teabe teenuse kohta, teenindustingimuste sisu, tähendust ja tagajärgi, sealhulgas vaidluste läbivaatamise korda on arutatud, klient tunnistab teeninduslepingut

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

kui õiglast ja vastastikku kasulikku, allkirjastab avalduse vabatahtlikult ning kohustub teeninduslepingut täitma;

2.2.4. ta on tutvunud panga teenindustingimuste ja üldtingimustega, nõustub nendega ning kohustub neid järgima ja tagama, et kaardivaldaja tutvub nendega ja järgib neid;

2.2.5. ta saab aru teenuse kasutamise seotud riskidest.

2.3. Kui pangale avalduse esitamisel on kasutatud panga kaughaldusvõimalusi (nt Citadele internetipank):

2.3.1. tõendab klient, et pank on andnud talle teavet, mis on sätestatud Eesti Vabariigi kehtivates õigusaktides, mis käsitlevad kaugteel sõlmitud lepinguid, see tähendab lepinguid, mille sõlmimisel kasutatakse panga kaughaldusteenuseid, sealhulgas teavet panga kui teenuseosutaja ja teenuse täitmise korra kohta, ning ta on selle teabega tutvunud;

2.4. Kaardi ja PIN-koodi kasutamist, CVV2-/CVC2- või turvakoodi kasutamist ja teenindamist ning konto ja kaardi kättesaamist, kasutamist ja teenindamist reguleerivad teenindusleping, panga üldtingimused, rahvusvaheliste maksekaardiorganisatsioonide heakskiidetud reguleerivad dokumendid (olenevalt kaardi liigist) ja Eesti Vabariigi kehtivad õigusaktid.

2.5. Teenindustingimustes kasutatud mõisted viitavad nii ainsuse kui ka mitmuse vormidele. Punktide pealkirjad on lisatud üksnes loetavuse hõlbustamiseks ja neid ei kasutata sisu tõlgendamiseks. Teenindustingimustes kasutatud mõisteid, mille selgitusi ei ole teenindustingimuste punktis 1 esitatud, kasutatakse panga üldtingimuste, Citadele internetipanga kasutamise ja teenindamise tingimuste ning panga muude teenindustingimuste tähenduses.

2.6. Et suhelda kliendi/kaardivaldajaga telefoni teel, näiteks eesmärgiga saada teavet kaardi või tehingute kohta, peatada (blokeerida) või taastada (vabastada blokeeringust) kaardi toimimine ning teha muid panga aktsepteeritud toiminguid, autendib pank kaardivaldaja parooli abil. Samas on pangal õigus kasutada kliendi/kaardivaldaja tuvastamiseks või autentimiseks telefoni teel ka selliseid andmeid, mis on märgitud muudes panga ja kliendi/kaardivaldaja vahel sõlmitud teeninduslepingutes või mida kohaldatakse kooskõlas panga üldtingimustega.

2.7. Kliendil/kaardivaldajal on õigus taotleda pangalt parooli muutmist.

2.8. Teenustega seotud tarbijaõiguste järgimise järelevalvet teeb Eesti Tarbijakaitseamet, asukoht Pronksi 12, Tallinn, e-post info@tarbijakaitseamet.ee, ning Eesti Finantsinspeksioon, asukoht Sakala 4, Tallinn, e-post info@fi.ee.

3. Teeninduslepingu sõlmimine

3.1. Teenindusleping sõlmitakse kliendi avalduse alusel.

3.2. Pangal on õigus kliendi avaldust mitte vastu võtta ja kaarti mitte väljastada, selgitamata keeldumise põhjuseid.

3.3. Klient/kaardivaldaja saab kaardi ja PIN-koodi eriümbrikus olenevalt kaardi liigist ja selle kasutamise meetodist kooskõlas teise korraga, mille pank on heaks kiitnud, ning ilma varem loodud PIN-koodita.

3.4. Kui klient/kaardivaldaja soovib saada või nõustub saama kaardi ja PIN-koodi posti teel, tunnistab klient riske ning vastutab riskide eest, mis on seotud postisaadetiste saamise ohutuse ja tingimustega.

3.5. Teeninduslepingut käsitletakse sõlmituna alates hetkest, kui kliendil/kaardivaldajal on võimalus alustada tehingute tegemist.

3.6. Pangal on õigus panga filiaalis kaardi väljaandmise asemel saata kaart kliendi/kaardivaldaja pangas registreeritud kontaktaadressile, teavitades klienti/kaardivaldajat vähemalt üks (1) kuu ette. Pank ei saada kaarti pangas registreeritud kontaktaadressile, kui ta saab kliendilt/kaardivaldajalt sellele toimingule vastuväiteid.

3.7. Pangal on õigus asendada ühe teeninduslepingu alusel kliendile/kaardivaldajale väljastatud kaart teise kaubamärgi kaardiga või teise kaarditooteaga ilma kliendi eraldi nõusolekuta, kui teenustasud

asendamise tulemusel ei suurene. Kui klient/kaardivaldaja ei kinnita kaardi kättesaamist teenindustingimustes kirjeldatud korras, võidakse teenindusleping teenindustingimustes osutatud ajavahemikku eirates üles öelda.

3.8. Kui klient/kaardivaldaja on kinnitanud kaardi kättesaamist, sealhulgas juhul, kui kaarti on pakutud kliendile/kaardivaldajale panga algatusel koos kutsega asendada olemasolev kaart uuega, mis võib erineda nii kaarditoote kui ka hinna, aga ka funktsionaalsuse poolest, eeldatakse, et klient on nõustunud kaardi asendamisega ja teeninduslepingu vastavate muudatuste tegemisega.

4. Kaardi kasutamine ja teenindamine

4.1. Kaardi kasutamine

4.1.1. Iga kontoga seotakse üks põhikaart ja sellega võib lisaks siduda ühe või mitu lisakaarti, välja arvatud juhul, kui kaarditoode hõlmab mitut eri rahvusvaheliste maksekaardiorganisatsioonide põhikaarti, mis on seotud ühe kontoga. Kliendi juhise kohaselt väljastatakse kaardivaldajale põhikaart või lisakaart.

4.1.2. Kui kaart on plastkaart, siis on sellel magnetriba/kiip ning kaardile on märgitud järgmised andmed: kaardi kaubamärk, kaardi number, kaardi kehtivusaeg, kaardivaldaja ees- ja perekonnanimi (välja arvatud kaartide puhul, mille selliseid andmeid ei esitata kooskõlas rahvusvaheliste maksekaardiorganisatsioonide eeskirjadega) ning CVV2-/CVC2-kood.

4.1.3. Seadmekaardile on märgitud järgmised andmed: kaardi kaubamärk, kaardi numbril neli viimast kohta ja kaardi aegumise tähtaeg. Seadmekaardi täielik number esitatakse seadmekaardi plastraamil.

4.1.4. Kaart kehtib sellel märgitud aasta ja kuu viimase päevani (kaasa arvatud). Kaardipõhise maksevahendi kehtivusaeg on seotud plastkaardi kehtivusajaga.

4.1.5. Kui plastkaardi kehtivusaeg lõpeb, antakse välja uus plastkaart, välja arvatud juhul, kui klient on andnud muud juhised 30 (kolmekümne) tööpäeva jooksul enne kaardi kehtivusaja lõppu. Hinnakirjas märgitud aasta- või kuutasu peetakse kontolt kinni. Kui klient/kaardivaldaja ei ole võtnud pangast plastkaarti välja kolme (3) kuu jooksul pärast plastkaardi valmistamist ega teinud tehinguid või kui plastkaart on saadetud kliendile/kaardivaldajale posti teel ja kaarti ei ole aktiveeritud, on pangal õigus see tühistada, hüvitamata kliendile kooskõlas selle sättega kinni peetud teenustasusid. Kui kõikide kontoga seotud kaartide kehtivusaeg on lõppenud ja puuduvad uued kontoga seotud aktiivsed kaardid, on pangal õigus kohaldada konto haldamise eest teenustasu, mis on sätestatud hinnakirjas, samuti lõpetada teenindusleping.

4.1.6. Kaardipõhised maksevahendid on kättesaadavad selliste kaubamärkide plastkaartide puhul, mis pakuvad kaardivaldajale kaardipõhiste maksevahendite aktiveerimist, ning kui kaardivaldajad saavad kasutada sellist võimalust panga kaughaldusteenuste vahendusel või kooskõlas muu korraga, mille pank on heaks kiitnud.

4.1.7. Klienti teavitatakse ja ta nõustub, et kui kaardipõhist maksevahendit saab aktiveerida kaardivaldaja individuaalse teabevahetuskanali kaudu, nt Citadele internetipanga mobiilirakenduses, on kaardivaldajal õigus kasutada kaardipõhise maksevahendi aktiveerimiseks asjaomast teabevahetuskanalit ning klient tunnistab seda kaardivaldaja toimingut kliendi jaoks siduvana.

4.1.8. Kaardipõhist maksevahendit kasutatakse tehingute tegemiseks sellise korra kohaselt, millest pank on kaardivaldajat kaardipõhise maksevahendi aktiveerimise raames teavitanud, samuti kooskõlas juhistega, mis on kättesaadavad kohtades, kus kaarte aktsepteeritakse.

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

4.2. Tehingud, mida võib kaarti kasutades teha

4.2.1. Kui kaardivaldaja kasutab üksnes sularaha väljavõtmiseks ettenähtud kaarti, võib ta sularahaautomaatidest raha välja võtta ja hoiustada raha panga sularahaautomaatides.

4.2.2. Kaardivaldaja võib teha tehinguid kooskõlas korraga, mis vastab vastavat liiki kaardile. Kui esineb kahtluseid või selgitamist vajavaid küsimusi, võtab kaardivaldaja pangaga ühendust.

4.2.3. Kontaktivaba kaardi kättesaamise hetkel ei ole funktsioon, mis võimaldab teha asjaomase kaardiga kontaktivabalt tehinguid, aktiivne. Et kontaktivabade tehingute tegemise funktsiooni aktiveerida ja kasutada, teeb kaardivaldaja esiteks tehingu, kasutades kontakttehnoloogiat ja sisestades PIN-koodi, st sisestades kontaktivaba kaardi kaupmehe kaardi aktsepteerimise seadmesse või sularahaautomaati.

4.2.4. Kui kaardipõhine maksevahend aktiveeritakse Citadele internetipanga mobiilirakenduses, saab seda kasutada kohe pärast aktiveerimise lõpetamist ning see toimib kooskõlas mobiilirakenduse seadetega, mille kaardivaldaja kaardipõhise maksevahendi jaoks valib, arvestades panga kehtestatud piiranguid, sealhulgas kontaktivaba tehingu limiiti (maksimumsummat), mille ulatuses võib teha tehingu PIN-koodi sisestamata.

4.3. Kaardivaldaja nõusolek tehingute tegemiseks

4.3.1. Kaarti võib kasutada üksnes kaardivaldaja.

4.3.2. Pank eeldab, et kaardivaldaja on andnud oma nõusoleku tehingu tegemiseks, kui sularahaautomaadis või kaardi aktsepteerimise seadmes/süsteemis sisestatud PIN-kood vastab kaardi magnetribale/kiibile kodeeritud andmetele või kui tehingut tõendaval dokumendil olev allkiri on analoogne kaardivaldaja allkirjaga, mis on kaardi allkirjanäidise ribal või avaldusel või pangale isiku tõendamiseks esitatud dokumendi koopial, või tehingute puhul, milleks nõutakse CVV2-/CVC2-koodi sisestamist, vastab sisestatud CVV2-/CVC2-kood panga autoriseerimistarkvaras kodeeritud andmetele, või kui tehing on lisaks kinnitatud/turvakoodiga, samuti tehes muid rahvusvahelisi, määratud või järeletoiminguid, nagu on märgitud kaardi aktsepteerimise kohas, sealhulgas teenindustingimuste punktis 4.3.3.

4.3.3. Kontaktivabu tehinguid, samuti tehinguid, mida võib teha kaardipõhist maksevahendit kasutades, võib teha PIN-koodi sisestamata või tehingut tõendavale dokumendile kaardivaldaja allkirja lisamata, kui tehingu summa on kontaktivabade tehingute jaoks sätestatud piires.

4.3.4. Pooled kinnitavad, et kui tehing on kinnitatud punktis 4.3.2 sätestatud viisil, käsitletakse seda heakskiitu kaardivaldaja nõusolekuna tehingu tegemiseks, millel on õiguslikult sama mõju nagu dokumendil, mille kaardivaldaja on käsitsi allkirjastanud, ning mis tekitab kliendile/kaardivaldajale vastutuse kooskõlas Eesti õigusega.

4.3.5. Alates hetkest, mil kaardivaldaja on andnud oma nõusoleku tehingu tegemiseks, ei ole tal õigust seda tagasi võtta.

4.3.6. Kaardivaldaja nõusoleku tehingu tegemiseks võib tagasi võtta üksnes juhul, kui pank on selles kliendi/kaardivaldajaga lisaks kokku leppinud. Selline kokkulepe on võimalik, kui pank saab korralduse täitmise peatada või ülekantud summa tagastada.

4.4. Et suurendada kontol olevate kliendi rahaliste vahendite ohutust, kehtestab pank kaardile (põhi- ja igale lisakaardile) kululimiidi, mille kohta saab klient teavet hinnakirjast või panga klienditeeninduskeskusest, kasutades panga konto kaughalduse teenuseid või helistades panga ööpäevaringssele teabeliinile. Pank võib kliendi avalduse alusel kululimiiti muuta. Klient on kohustatud teavitama kaardivaldajat kaardile kehtestatud kululimiidist.

4.5. Kaardivaldaja on kohustatud täitma järgmisi kaardi kasutamise nõudeid:

4.5.1. kui plastkaart ei ole mõeldud üksnes sularaha väljavõtmiseks, allkirjastama plastkaardi allkirjanäidise riba kohe pärast kaardi kättesaamist;

4.5.2. hoidma kaarti või kaardiandmete kandjat samal viisil nagu tšekke ja sularaha ning iga päev kontrollima / tegema kindlaks kaardi olemasolu;

4.5.3. hoidma plast- ja seadmekaarti kõrge temperatuuri, elektromagnetväljade mõju ja mehaanilise kahjustumise eest;

4.5.4. käsitlema kaarti, PIN- või CVV2-/CVC2-koodi ja kaardi numbrit, samuti kaardi/kaardiandmete muid isikustatud juurdepääsu- ja turvaelemente, sealhulgas neid, mis on vajalikud kaardipõhise maksevahendi kasutamiseks, hoolikalt ja läbimõeldult, et volitamata isikud ei saaks neid kasutada, ning mitte kirjutama PIN-koodi kaardile või muudele objektidele, mida hoitakse koos kaardiga. Selles punktis sätestatud nõudeid kohaldatakse ka kõikide plast- ja seadmekaartide suhtes, mis on kliendi/kaardivaldaja kasutuses ning mis ei sobi tehinguteks;

4.5.5. mitte andma kaarti, kaardi numbrit ja muid kaardiandmeid teistele isikutele, välja arvatud juhul, kui seda tehakse kooskõlas kaupmehe kauplemiseeskirjadega. Selles punktis sätestatud nõudeid kohaldatakse ka kõikide plast- ja seadmekaartide suhtes, mis on kliendi/kaardivaldaja kasutuses ning mis ei sobi tehinguteks;

4.5.6. tagama, et kaupmees aktsepteerib kaarti maksevahendina üksnes kaardivaldaja juuresolekul, ja esitama kaupmehe nõudmisel isikut tõendava dokumendi;

4.5.7. mitte ületama kulu- ja krediidilimiiti;

4.5.8. tegema enne tehingu kinnitamist kindlaks, et kaupmehe märgitud tehingusumma vastab tegelikule tehingusummale. Kui märgitud summa erineb tegelikust tehingusummast (võttes arvesse võimalikku garantiisummat, mis võidakse teatavate tehinguliikide korral kinni pidada), ei ole kaardivaldajal õigust sellist tehingut kinnitada;

4.5.9. allkirjastama dokumendi, mis tõendab tehingut analoogselt tema allkirjaga kaardil;

4.5.10. mitte kasutama kaarti pärast kehtivusaja lõppu või juhul, kui kaart peatatakse (blokeeritakse) mis tahes põhjusel, sealhulgas kaardi asendamise korral;

4.5.11. panga nõudmisel esitama kaardi viivitamata pangale;

4.5.12. esitama pangale plastkaardid, mis on tehingute tegemiseks kehtetud. Kui plastkaarti ei saa tagastada, on kaardivaldaja kohustatud hävitama plastosa selle lõikamise teel, et muuta kaardi kiip ja magnetriba mittekasutatavaks ning kaardil esitatud isikuandmed mittetuvastatavaks;

4.5.13. kui kaart on mõeldud üksnes sularaha väljavõtmiseks, siis järgima teenindustingimuste punktide 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.5.7, 4.5.8, 4.5.10, 4.5.11 ja 4.5.12 nõudeid.

4.6. Tegutsemine kaardi kaotamise või kaardiga ebaseaduslike toimingute tegemise korral

4.6.1. Kui kaart või kaardiandmete kandja kaob või varastatakse või kliendil/kaardivaldajal on alust arvata, et kaardi PIN-/CVV2-/CVC2-kood või muud kaardi/kaardiandmete isikustatud juurdepääsu- ja turvaelemendid, sealhulgas need, mida on vaja kaardipõhise maksevahendi kasutamiseks, on saanud volitamata isikule teatavaks, peab klient/kaardivaldaja:

4.6.2. teatama sellest viivitamata pangale, helistades panga ööpäevaringssele infoliinile telefonil +372 770 0000 (kell 17.00–9.00 on teenus kättesaadav üksnes inglise ja vene keeles);

4.6.3. või andma pangale kirjalikult juhiseid kaardi blokeerimiseks, kui klient kasutab panga konto kaughalduse teenuseid, mis võimaldavad kaardi blokeerida;

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

4.6.4. teatama võimaluse korral kaardi vargusest või kadumisest selle riigi politseile või muule vastutavale organile, kus vargus toimus või kaart kadus;

4.6.5. esitama pangale panga nõudmisel andmed, mis on kliendile/kaardivaldajale kaardi kadumise/varguse kohta kättesaadavad;

4.6.6. teatama sellest viivitamata pangale, helistades panga ööpäevaringsele infoliinile telefonil +372 770 0000 (kell 17.00–9.00 on teenus kättesaadav üksnes inglise ja vene keeles), või esitama pangale asjakohase avalduse, kui kadunud/varastatud kaart leitakse.

4.6.7. Kliendilt/kaardivaldajalt teenindustingimuste punktis 4.6.1.1 või

4.6.1.2 sätestatud teabe saamisel blokeerib pank konkreetse kaardi või, kui klient ei oska öelda kaardi numbrit või esitada muid üksikasjalikke andmeid, kõik kontoga seotud kaardid. Konkreetse kaardi kohta teabe saamisel pikendab pank teisi kaarte (vabastab need blokeeringust), välja arvatud konkreetset kaarti.

4.6.8. Pank väljastab kaardivaldajale kliendi/kaardivaldaja taotluse (sealhulgas suulise) alusel uue kaardi, välja arvatud kaardipõhise maksevahendi.

4.7. Tagatishoius

4.7.1. Pangal on õigus nõuda kliendilt tagatishoiust panga sätestatud summas.

4.7.2. Tagatishoiust käsitletakse pangale esitatud finantstagatisena.

4.7.3. Tagatishoiuse minimaalne tähtaeg on üks (1) aasta. Teeninduslepingu kehtivuse ajal pikendab pank automaatselt tagatishoiuse kehtivusaega igaks järgnevas tähtajaks, mis võrdub eelmise tähtajaga.

4.7.4. Teeninduslepingu kehtivuse ajal võib kogu tagatishoiust vähendada või selle välja võtta üksnes panga nõusolekul ja kooskõlas panga nõuetega kliendi vastava avalduse alusel. Panga positiivse otsuse korral maksab pank tagatishoiuse (osa sellest) kliendile välja hiljemalt 40 (neljakümne) kalendripäeva möödumisel päevast, mil kliendi avaldus pangale esitati. Pank võib otsustada tagatishoiuse varem välja maksta. Pank peab tagatishoiuse summast ja arvestatud intressist kinni kliendi tasumata maksed, mis makstakse kliendile välja kooskõlas teeninduslepinguga, krediitlimiidi lepinguga (kui see on sõlmitud) või hinnakirjaga, aga ülejäänud summa kantakse kliendi märgitud kontole.

4.7.5. Kui klient ei täida oma kohustusi, on pangal õigus klienti ette teavitamata kasutada tagatishoiust ja arvestatud intressi ühepoolset, et teha kliendi tasumata maksed, mis tulenevad teeninduslepingust ja krediitlimiidi lepingust.

4.7.6. Pooled lepivad kokku, et pangal on õigus ilma kliendi eraldi korralduseta kasutada tagatishoiust ja arvestatud intressi ka selleks, et maksta tagasi muid panga nõudeid kliendi suhtes.

4.8. Enne tehingu tegemist esitab pank kliendi nõudel teavet oma täitmise tähtaja ja teenustasu kohta, samuti selle tasu kohaldamise kohta.

5. Arveldused

5.1. Üldine arveldamise kord

5.1.1. Pooled lepivad kokku, et pangal on õigus kontolt ilma kliendi eraldi korralduseta vahendeid maha arvata, sealhulgas tekitada konto deebetjääk (negatiivne jääk) (krediidisumma) või seda suurendada, et:

5.1.1.1. tasuda tehingute summasid;

5.1.1.2. maksta tehingute ja panga muude teenuste eest tasu hinnakirja alusel, mis kehtib tehingu väärtuspäeval;

5.1.1.3. teha maksed, mida ei ole hinnakirjas märgitud, aga mille pank peab tegema, et tagada teenuse osutamine;

5.1.1.4. teha muid maksed, mille klient/kaardivaldaja peab tegema ja mis on teeninduslepingus sätestatud.

5.1.2. Kui kaardivaldaja on teinud kaardiga tehingu vääringus, mis erineb konto vääringust, lähtutakse järgmistest tingimustest:

5.1.2.1. kui tehingu andmeid töödeldakse MasterCard Internationali või Visa Internationali maksesüsteemides, konverteerivad üldnimetatud

organisatsioonid tehingu summa panga arveldusväeringusse (euro või USA dollar) MasterCard Internationali / Visa Internationali vahetuskursi alusel, mille määrab kindlaks MasterCard International / Visa International kuupäeva kohta, millal tehingu andmeid üldnimetatud organisatsioonide maksesüsteemides töödeldakse. Seejärel konverteerib pank vajaduse korral panga arveldusväeringu konto vääringusse euro viitekursi alusel, mille Euroopa Keskpank on avaldanud ja mis kehtib kuupäeval, mil pank saab tehingu andmed ja töötleb neid;

5.1.2.2. kui tehingu andmeid töödeldakse pankadevahelistes maksesüsteemides, konverteerib pank tehingu summa konto vääringusse euro viitekursi alusel, mille Euroopa Keskpank on avaldanud ja mis kehtib kuupäeval, mil pank saab tehingu andmed ja töötleb neid;

5.1.2.3. klient tasub pangale valuutavahetuse marginaali, mis on märgitud hinnakirjas.

5.1.3. Tehingu tegemise hetkel (välja arvatud juhul, kui asjaomast liiki tehingu jaoks ei tehta broneeringut kooskõlas rahvusvahelise maksekaardi organisatsiooni sätetega) broneerib pank selle eest tasumiseks kontol rahalised vahendid kuni 15 (viieteistkümneks) päevaks. Kui pank ei saa selle ajavahemiku jooksul tehinguandmeid, broneering tühistatakse ja rahalised vahendid muutuvad kliendile kasutatavaks.

5.1.4. Tehingute raamatupidamiskanded tehakse hiljemalt järgmisel päeval pärast seda, kui pank on tehingu andmed kätte saanud. Kui kaarditehingule määratakse kooskõlas hinnakirjaga hilisem väärtuspäev, täpsustatakse tehingu väärtuspäeva ka tehingu raamatupidamiskandes.

5.1.5. Kui klient avastab kontoväljavõttes märgitud tehingute ja kliendi/kaardivaldaja tegelikult tehtud tehingute vahel mittevastavusi, teavitab ta sellest panka viivitamata, aga hiljemalt 45 (neljakümne viie) kalendripäeva möödumisel tehingu kohta raamatupidamiskande tegemise päevast.

5.1.6. Kliendi kohustus tehingu eest tasuda tekib tehingu tegemise hetkest.

5.1.7. Kaupmehe nimel alustatakse tehingut kuupäeval, mil tehing kontol registreeritakse.

5.1.8. Pank ei maksa kliendile vaidlustatud rahalisi vahendeid tagasi, kui klient on tuvastatud käesolevates teenindustingimustes sätestatud korras või klient/kaardivaldaja on tegutsenud asjaomast tehingut tehes nõuetekohase hoolsuseta või ebaseaduslikult.

5.2. Klient maksab pangale teenuse eest tasu, mis on sätestatud teeninduslepingus ja hinnakirjas.

5.3. Klient maksab autoriseerimata negatiivse jäägi pangale tagasi kohe pärast selle tekkimist ning tasub samal ajal pangale autoriseerimata negatiivselt jäägilt intressi (kui seda on arvestatud). Summad, millega seotud raamatupidamiskanded tehakse hilisema väärtuspäevaga, hõlmatakse autoriseerimata negatiivse jäägi hulka pärast väärtuspäeva saabumist. Kui klient ei ole teinud selles punktis sätestatud makset autoriseerimata negatiivse jäägi tekke kuule järgneva kalendrikuu 15. (viieteistkümnendaks) kuupäevaks, arvestab pank autoriseerimata negatiivselt jäägilt viivist eelmise kalendrikuu lõpu seisuga iga päeva eest alates 16. (kuueteistkümnendast) kuupäevast kuni kuupäevani (välja arvatud), mil vastav summa makstakse kontole, võttes arvesse kõiki summasid, mis on makstud kontole kuni autoriseerimata negatiivse jäägi tagasimaksmiseni, ning klient tasub pangale seda viivist.

5.4. Kaardi tasu, mis on märgitud hinnakirjas, arvatakse kontojäägist esimest korda maha alates hetkest, mil

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

Klient/kaardivaldaja saab kaardi või hakkab tegema tehinguid. Aastatasu kaardi kasutamise iga järgneva aasta eest arvatakse kontojäägist maha kaardi kasutamisaastale järgneva aasta esimese kuu 5. (viieks) kuupäevaks. Kuutasu kaardi kasutamise eest arvatakse kontojäägist maha iga kalendrikuu 5. (viieks) kuupäevaks.

5.5. Kui klient ei taga kontrol piisvalt rahalisi vahendeid, et teha teeninduslepingus või krediitlimiidi lepingus (kui see on sõlmitud) sätestatud makseid täies ulatuses, on pangal õigus, aga mitte kohustus teeninduslepingus või krediitlimiidi lepingus sätestatud kohustuste täitmiseks vajalikud rahalised vahendid tagatishoiusest või kliendi muult kontolt pangas ilma eraldi maksekorraldusest või kliendi korraldusest maha arvata, konverteerides teistel kliendi kontodel olevad muus vääringus rahalised vahendid vajaduse korral konto vääringusse vahetuskursiga, mille pank on kehtestanud sularahata tehinguteks konverteerimise hetkel.

6. Kliendi kohustused

6.1. Klient on kohustatud:

6.1.2. tutvustama kaardivaldajale teenindustingimusi ja nende võimalikke muudatusi;

6.1.3. järgima ja täitma teeninduslepingut heas usus ning tagama, et kaardivaldaja järgib ja täidab teenindustingimusi;

6.1.4. tagama oma kohustuste täitmise teeninduslepingu alusel;

6.1.5. jälgima kaardi ja konto kasutamist;

6.1.6. tagama, et kaarti kasutab avalduses märgitud kaardivaldaja;

6.1.7. tegema pangale viivitamata kõik teeninduslepingust ja krediitlimiidi lepingust (kui see sõlmitakse) tulenevad maksed, tagades vastavate rahaliste vahendite kättesaadavuse kontrol;

6.1.8. viivitamata, aga hiljemalt 30 (kolmekümne) kalendripäeva möödumisel vastavate muudatuste jõustumisest, teavitama panka kõikidest muudatustest, mis puudutavad teeninduslepingus ja muudes pangale esitatud andmetes/dokumentides (sealhulgas nendes, mis käsitlevad kliendi avaldatud või tegeliku elukoha muutust, kliendi/kaardivaldaja ees- või perekonnanime muutust) sätestatud, esitades muudatusi tõendavad dokumendid. Kliendi/kaardivaldaja ees- või perekonnanime muutumise korral väljastatakse kliendi/kaardivaldaja avalduse alusel uus kaart.

6.2. Kontoväljavõtte mittekättesaamine ei vabasta klienti teeninduslepingu ja krediitlimiidi lepingu alusel (kui see on sõlmitud) asjakohaste kliendi kohustuste nõuetekohasest täitmisest.

7. Dokumentide ja teabe esitamine

7.1. Panga teated ja muu teave saadetakse kliendile tema märgitud või hiljem kirjalikult esitatud aadressile või e-posti aadressile või edastatakse Citadele internetipanga kaudu või lühisõnumi teel ning muude teabekanalite kaudu, mis on asjaomase teate jaoks sobivad, või antakse kliendile üle isiklikult allkirja vastu.

7.2. Pank tagab isikuandmete töötlemise kooskõlas panga privaatsuskaitse tingimustega, mis on kättesaadavad panga veebisaidil.

8. Poolte vastutus

8.1. Pank ja klient vastutavad oma õiguste ja kohustuste ulatuses teeninduslepingu, sealhulgas teenindustingimuste täitmise ning teisele poolele põhjustatud otsese kahju hüvitamise eest.

8.2. Pank vastutab kliendi ees autoriseerimata tehingute eest, välja arvatud juhul, kui klient/kaardivaldaja on tahtlikult või raske hooletuse tõttu tegutsenud ebaseaduslikult, sealhulgas rikkudes teenindustingimuste või kohaldatavate õigusaktide nõudeid, näiteks ei ole võtnud vajalikke meetmeid kaardiga seotud autentimisvahendite (PIN-kood, turvakood jne) salajas hoidmiseks.

8.3. Klient kohustub aegsasti, aga vähemalt kord kuus kontrollima kontrol toimunud tehinguid, kui pank ei esita eespool nimetatud teavet panga üldtingimustes osutatud korras.

8.4. Pank ei vastuta autoriseerimata või vigase tehingu eest, kui klient ei ole teavitanud panka viivitamata pärast seda, kui ta sai või oleks pidanud saama sellest teada kooskõlas käesolevate teenindustingimustega. Kui klient ei ole esitanud pangale asjakohast teadet 13 kuu jooksul alates kontrol tehingu registreerimisest, on pangal õigus otsustada, et kliendil ei ole tehingule vastuväiteid.

8.5. Klient vastutab täielikult tehingute eest, mille tegemiseks on kasutatud kaardivaldajatele väljastatud kaarte, ja muude kaardivaldaja toimingute eest teeninduslepingu alusel.

8.6. Klient vastutab dokumentide ja andmete õigel ajal esitamise ning pangale esitatud dokumentide ja andmete autentsuse, õigsuse, täielikkuse ja kehtivuse eest. Võltsitud, ebatäielike, valede ja kehtetute dokumentide ja andmete esitamise korral või dokumentide ja andmete mittetähtaegsel esitamisel ei vastuta pank kliendi kahjude eest. Kui nimetatud asjaolude tõttu tekitatakse pangale kahju, on klient kohustatud selle pangale täielikult hüvitama.

8.7. Pank ei vastuta:

8.7.1. kui kaupmees / kolmas isik keeldub kaarti maksevahendina aktsepteerimast;

kaarti maksevahendina kasutades ostetud toodete ja teenuste kvaliteedi eest;

8.7.2. kliendi kahjude eest, mis ilmnevad juhtudel, kui kaardivaldaja ei ole saanud kasutada kaarti sideliinide katkestuste või kahjustuste tõttu või muudel tehnilistel või muud laadi põhjustel, mis ei ole panga kontrolli all;

8.7.3. kliendi kahjude eest, mis ilmnevad juhtudel, kui kolmandale isikule seatud piirangud või limiidid on sattunud kliendi/kaardivaldaja huvidega vastuollu või mõjutanud negatiivselt kaardi kui maksevahendi kasutamist.

8.8. Kui kaardiga, mis on kadunud, varastatud või muul ebaseaduslikul viisil omandatud, tehakse autoriseerimata tehingud ning klient on selle tõttu kannatanud kahju, vastutab klient kuni 50 (viiekümne) euro ulatuses kahju eest, mis on tekitatud kuni hetkeni, mil klient/kaardivaldaja on teavitanud panka, et kaart ei ole enam kaardivaldaja valduses. Klient ei vastuta, kui kaart on väljunud kaardivaldaja valdusest kolmandate isikute ebaseadusliku tegevuse tõttu ning klient on seda pangale ettenähtud korras tõendanud.

8.9. Klient vastutab kahju eest, mis on tekkinud kaardi kasutamise, sealhulgas ebaseadusliku kasutamise tõttu ning autoriseerimata tehingute korral, kui klient/kaardivaldaja on tegutsenud ebaseaduslikult, sealhulgas pannud toime teenindustingimuste punktis 4 sätestatud rikkumisi.

8.10. Klient vastutab iga tehingu eest, mille tegemisel kasutatakse tehinguteks sobimatu plastkaardi andmeid või tehinguteks sobimatu seadmekaardi andmeid, välja arvatud juhul, kui klient/kaardivaldaja on teavitanud panka kooskõlas käesolevate teenindustingimuste punktiga 4.6.1.1 või 4.6.1.2 või kui esinevad muud asjaolud, mis välistavad kliendi/kaardivaldaja vastutuse.

8.11. Klienti teavitatakse, et pank kasutab teenuse osutamise tagamiseks ka kolmandate isikute teenuseid. Pank ei vastuta kolmand isiku teo tagajärjel kliendile tekkinud kahju ja ebamugavuste eest.

8.12. Kui kaardivaldaja ja klient ei ole üks ja sama isik, ei ole kaardivaldaja selle teeninduslepingu pool; seepärast ei vastuta pank kaardivaldaja ees tema nõuete ja nõudmiste eest.

8.13. Pooled ei vastuta vääramatu jõu tagajärjel tekkinud kahju eest.

9. Teeninduslepingu toime piiramine

9.1. Pangal on õigus ühepoolset:

9.1.2. hoiduda kontrol debiteerimast või krediteerimast või peatada (blokeerida) kaart või kõik kontoga seotud kaardid, kui pangal on

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

kahtlus, et kaarti kasutatakse kuritegevusest saadud tulu legaliseerimiseks või muuks ebaseaduslikuks tegevuseks, või klient ei esita panga kirjalikul nõudmisel pangale kliendi hoolsuskohustuse auditi jaoks vajalikku teavet, mis võimaldab teha kliendi sisulist hoolsuskohustuse auditit;

9.1.3. peatada (blokeerida) kaart või kõik kontoga seotud kaardid või konto, kui klient ei täida oma kohustusi panga ees või on esitanud pangale avalduses või teeninduslepingu kehtivusaja jooksul valeandmeid või -dokumente või kui klient/kaardivaldaja ei järgi teeninduslepingut või krediitilimiidi lepingut (kui see on sõlmitud), kuni rikkumised kõrvaldatakse;

9.1.4. peatada (blokeerida) juurdepääs kontol olevatele ja sinna edaspidi kantavatele rahalistele vahenditele, kui pank saab pädeva asutuse või isiku otsuse kliendi rahaliste vahendite koormamise või kliendi rahaliste vahendite kinnipidamise kohta, kuni selle koormamise eemaldamiseni või kliendi rahaliste vahendite kinnipidamise otsuse täitmise või tagasivõtmiseni, samuti mitte täita nimetatud otsust, kui kliendi kontol puuduvad rahalised vahendid;

9.1.5. hoida kinni kontol olevaid ja sinna edaspidi kantavaid rahalisi vahendeid, kui pank kasutab oma õigust tunnistada krediitilimiit kehtetuks ja nõuda kliendilt laenu tagasimaksmist krediitilimiidi lepingus (kui see on sõlmitud) sätestatud asjaoludel;

9.1.6. sulgeda kaart või kõik kontoga seotud kaardid, kui pank lõpetab asjaomast liiki kaartide väljastamise;

9.1.7. peatada (blokeerida) kaart, kui rahvusvahelisel maksekaardiorganisatsioonilt saadakse teavet kliendi/kaardivaldaja andmete juhusliku kahjustamise kohta;

9.1.8. peatada (blokeerida) kaart, kui pangal on kahtluseid kaardi volitamata kasutamise, pettusega seotud eesmärgil kasutamise või võltsimise kohta või kui kaardi edasine kasutamine võib tekitada kliendile või pangale kahju;

9.1.9. peatada (blokeerida) kaart, kui kaardivaldaja sisestatud PIN-kood ei ühti kolmel korral kaardiandmetega või kaardiga seotud andmetega;

9.1.10. määrata piirangud kaardi kasutamisele, kui klient ei ole pangas vahetult tuvastatud.

9.2. Pangal on õigus keelata ühepoolselt kaardi kasutamine mõnes riigis või teatavate kaupmeeste juures või eriasjaolude ilmnemisel, ilma et pank teavitaks sellest klienti/kaardivaldajat ette, kui see keeld on kliendi/kaardivaldaja jaoks kaitsemehhanism juhusliku pettuse eest. Pangal on õigus piirata kontaktivabade tehingute täitmist või see blokeerida klienti/kaardivaldajat ette teavitamata, sealhulgas kaardipõhise maksevahendi kasutamise teel, kui teatava aja jooksul on tehtud teatav arv kontaktivabasid tehinguid PIN-koodi sisestamata või tehingudokumenti allkirjastamata või on saavutatud kontaktivabade tehingute kehtestatud limiit, kui see piirang võib hõlbustada pettuseriskide kõrvaldamist, samuti muudel juhtudel, kui see piirang võib panga arvates vältida kaardi kasutamisega seotud kahjusid.

9.3. Käesolevate teenindustingimuste punktides 9.1 ja 9.2 sätestatud juhtudel teavitab pank, kasutades panga ja kliendi kokku lepitud teabevahetuskanaleid ja teabe edastamise viise (nt kiri, telefon, lühisõnum, e-kiri või Citadele internetipanga sõnum), klienti/kaardivaldajat kaardi või konto blokeerimisest ning selle põhjustest võimaluse korral enne kaardi blokeerimist, aga hiljemalt kohe pärast blokeerimist, välja arvatud juhtudel, kui teabe esitamine ohustab objektiivselt põhjendatud turvalisuspõhjuseid või on keelatud Eesti õigusega.

9.4. Pooled lepivad kokku, et kontol blokeeritud vahendeid summas, mida klient võlgneb pangale, käsitletakse finantstagatisena, mis on seatud teeninduslepingust tulenevate kliendi kohustuste täitmiseks.

9.5. Pank võib kehtestada teatavad piirangud eri kaarditoodete kasutamiseks sõltuvalt teisest panga tootest, sealhulgas teisest kaarditootest, märkides need piirangud hinnakirjas.

10. Teeninduslepingu kehtivusaeg ja ülesütlemine

10.1. Teenindusleping sõlmitakse määramata ajaks ja kehtib kuni teeninduslepingust tulenevate kohustuste täieliku täitmiseni. Kaardi kehtivusaega ei käsitleta teeninduslepingu lõpptähtajana.

10.2. Kliendil on õigus teenindusleping ühepoolselt üles öelda, esitades pangale teate panga konto kaughalduse võimaluste (nt internetipanga) kaudu või panga mis tahes klienditeeninduskeskuses, samuti esitades kõik kaardid, mis on saadud kooskõlas teeninduslepinguga. Pank sulgeb kaardi ja lõpetab teeninduslepingu seitsme (7) kalendripäeva jooksul pärast seda, kui ta on saanud kliendilt teeninduslepingu ülesütlemise teate. Kui kliendi ja panga vahel sõlmitakse krediitilimiidi leping, on kliendil õigus teenindusleping üles öelda üksnes samal ajal krediitilimiidi lepingu ülesütlemisega krediitilimiidi lepingus sätestatud korras, kui pooled ei ole teisiti kokku leppinud.

10.3. Kui pangale avalduse esitamiseks kasutatakse panga konto kaughalduse teenust:

10.3.1. on kliendil õigus teenindusleping ühepoolselt üles öelda 14 (neljateistkümne) kalendripäeva jooksul alates päevast, mil see on sõlmitud;

10.3.2. esitab klient teenindustingimuste punktis 10.3.1 osutatud juhul pangale kõik kaardid, mis on saadud teeninduslepingu alusel, 30 (kolmekümne) kalendripäeva jooksul alates ülesütlemisõiguse kasutamist käsitleva teate esitamisest;

10.3.3. maksab pank tasutud aastatasu proportsionaalselt kaardi kasutamise tegeliku perioodiga kliendile tagasi.

10.4. Teeninduslepingu iga ülesütlemise korral on klient kohustatud tegema täies ulatuses kõik teeninduslepingus ja krediitilimiidi lepingus (kui see on sõlmitud) sätestatud maksed, mis on teeninduslepingu ülesütlemise seisuga tasumata.

10.5. Pangal on õigus sulgeda omal algatusel kõik kontoga seotud kaardid ja teenindusleping ühepoolselt üles öelda, teavitades klienti kirjalikult vähemalt kaks (2) kuud ette.

10.6. Pangal on õigus sulgeda omal algatusel kõik kontoga seotud kaardid ja teenindusleping ühepoolselt üles öelda ilma teenindustingimuste punktis 10.5 märgitud etteteatamiseta järgmistel juhtudel:

10.6.1. pangal on teavet erakorraliste asjaolude kohta, mis on väljaspool panga kontrolli ning võivad negatiivselt mõjutada kliendi või panga teiste klientide hoiuste ohutust ja konfidentsiaalsust või tekitada kahju;

10.6.2. panga õigused teeninduslepingu ühepoolselt ülesütlemiseks tulenevad panga suhtes siduvatest õigusaktidest;

10.6.3. klient ei täida teeninduslepingu tingimusi;

10.6.4. tagatishoiust ei pikendata mis tahes põhjusel;

10.6.5. konto suletakse;

10.6.6. pank lõpetab teatavat liiki maksekaartide väljastamise;

10.6.7. klient on esitanud pangale valeandmeid või -dokumente;

10.6.8. kaarti ei kasutata ilma krediitilimiidita ja krediitilimiit on tühistatud;

10.6.9. pank valdab teavet, et klient on osalenud kuriteos, mille eest kehtestatakse kehtivate õigusaktide alusel kriminaalvastutus, ja/või muud negatiivset teavet kliendi kohta, mis võib kahjustada panga mainet;

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

10.6.10. Klient/kaardivaldaja ei ole plastkaarti välja võtnud, seda aktiveerinud või teinud tehinguid kolme (3) kuu jooksul pärast kaardi valmimist (kui plastkaart saadeti kliendile/kaardivaldajale posti teel).

10.7. Klient vastutab kontoga seotud kaartidega tehtud tehingute eest 40 (nelikümmend) kalendripäeva pärast kaartide sulgemise kuupäeva.

10.8. Kliendil on võimalik saada tagatishoius ja selle intress 40 (nelikümmend) kalendripäeva pärast kontoga seotud kaartide sulgemist ning teeninduslepingus ja krediidiilimiidi lepingus (kui see on sõlmitud) sätestatud kõikide maksete tegemist, ent teenindustingimuste punktis 10.3 sätestatud juhul 30 (kolmkümmend) kalendripäeva pärast kliendi teate kättesaamist pangas ülesütlemisõiguse kasutamise kohta, kui klient on teinud täies ulatuses kõik teeninduslepingus ja krediidiilimiidi lepingus (kui see on sõlmitud) sätestatud maksed. Kui klient ei ole teinud nimetatud makseid täies ulatuses, on pangal õigus kasutada tagatishoiust ja sellelt arvatud intressi nende katmiseks. Pank võib otsustada tagatishoiuse enne tähtaega välja maksta.

10.9. Teeninduslepingu ülesütlemine mis tahes põhjusel ei vabasta klienti kohustusest tasuda pangale kõik talle tasumisele kuuluvate tasude summad, hüvitada tekitatud kahjud ning täita kõik nõuded, mis tulenevad teeninduslepingust, aga on selle ülesütlemise hetkel rahuldamata.

10.10. Klient maksab kaardi eest hinnakirjas sätestatud aastatasu kuni teeninduslepingu ülesütlemiseni täiskuude eest.

10.11. Kui kliendi avalduse alusel seotakse kontoga uus kaarditoote kaart, suletakse kõik selle kontoga seotud varasemad kaarditoote kaardid ning asjaomase kaardi teenindusleping lõpetatakse alates hetkest, mil klient ja pank sõlmivad seoses kaarditootega uue teeninduslepingu.

10.12. Klient/kaardivaldaja tagastab teeninduslepingu alusel saadud kaardid pangale nende kehtivusaja lõpus või nende asendamise korral või teeninduslepingu ülesütlemise korral.

11. Nõudeid käsitlevate ja muude sätete kohaldamise kord

11.1. Kõiki dokumente, mille pank on saanud seoses avaldusega ja/või teeninduslepingu kehtivusaja jooksul, hoitakse pangas.

11.2. Pangal on õigus muuta ühepoolset hinnakirja, panga üldtingimusi ja teenindustingimusi.

11.2.1. Teave panga üldtingimuste, teenindustingimuste või hinnakirja kavandatavate muudatuste kohta on enne nende jõustumist kliendile kättesaadav panga filiaalis või panga kodulehel www.citadele.ee ning klient saab seda teavet ka panga infoliinile helistades.

11.2.2. Pangal on õigus teha muudatusi, mis on kliendile enne kehtinud tingimustest ebasoodsamad, ainult mõjuval põhjusel. Pank teavitab klienti aegsasti sellistest muudatustest hiljemalt kaks (2) kuud enne nende jõustumist, kasutades teabekanaleid ja teabe edastamise viise, milles pank ja klient on kokku leppinud (näiteks kiri, lühisõnum, e-kiri või Citadele internetipanga sõnum jne).

11.2.3. Kui klient ei nõustu panga tehtud muudatustega, on kliendil õigus teenindusleping tasuta üles öelda, tehes täies ulatuses kõik teeninduslepingust ja krediidiilimiidi lepingust (kui see on sõlmitud) tulenevad maksed. Kui klient ei ole teavitanud panku oma vastuväidetest kuni kuupäevani, mil teenindustingimuste või hinnakirja muudatused jõustuvad, eeldatakse, et klient on nende muudatustega nõustunud.

11.2.4. Pangal on õigus muuta ühepoolset ja kliendile ette teatamata hinnakirja, panga üldtingimusi või teenindustingimusi, kui nende muudatuste eesmärk on vältida kahju panga kõikide klientide huvidele ja riigi finantssüsteemi stabiilsusele, sealhulgas piirata ülemäärast hoiuste ja muude saadud rahaliste vahendite väljavoolu pangast. Pank teavitab klienti nendest muudatustest esimesel võimalusel, kasutades käesolevate teenindustingimuste punktis 11.2.2 märgitud sidevahendit. Kliendi õigust leping üles öelda selgitatakse kliendile teabes, mis esitatakse vastavate muudatuste tegemise kohta.

11.3. Käesolevaid teenindustingimusi reguleerib Eesti õigus.

11.4. Teeninduslepingut käsitlev teave on kliendile kättesaadav kooskõlas teenindustingimustega.

11.5. Pank hakkab kohaldama eritariifi kohe, kui ta teeb nõuetekohaselt kindlaks selle kohaldamise alused, olenemata sellest, kas nimetatud asjaolud on varem eksisteerinud.

11.6. Kui klient/kaardivaldaja peab eritariifide kohaldamiseks teavitama panku otse, siis olukord, kus pank saab asjaomastest asjaoludest teada muu menetluse alusel, ei pruugi olla piisav alus eritariifide kohaldamiseks.

11.7. Kui kaardi suhtes kohaldatakse eritariife, siis kohe, kui pank saab teada eritariifide kohaldamise aluseks olnud asjaolude lõppemisest, on pangal õigus kohaldada asjaomase kaardi suhtes teenindustingimustes ja hinnakirjas kehtestatud sätteid ja tariife.

11.8. Kui pank saab teada selliste asjaolude muutumisest, mille esinemine oli konkreetse kaarditoote või tariifi kohaldamiseks sätestatud eritingimus, on pangal õigus sulgeda kliendile asjaomane kaarditoode või asendada see muuga või kohaldada tariife, mis vastavad uutele asjaoludele.

11.9. Nõuete läbivaatamine

11.9.1. Klient võib esitada teeninduslepingu täitmist käsitlevaid nõudeid kirjalikult panga filiaalis või Citadele internetipanga süsteemis ning panga nimetatud juhtudel ka telefoni teel, helistades panga infoliini numbrile.

11.9.2. Nõuded, mis on seotud tehingu täitmisega, vaadatakse läbi rahvusvahelise maksekaardiorganisatsiooni kehtestatud korras ja ajavahemike jooksul. Tehingute summad, kui need võidakse nõude läbivaatamise tulemusena tagasi maksta, makstakse tagasi pärast nõude läbivaatamise lõpetamist. Pank teavitab omal algatusel ja kliendi taotlusel klienti nõude läbivaatamise edenemisest.

11.9.3. Kui kliendilt saadakse nõue, millega klient vaidlustab tehingu autoriseerimise või eitab seda, maksab pank autoriseerimata tehingu summa tagasi hiljemalt järgmisel tööpäeval, kui tehingu kinnitamise liigi hindamise alusel tundub nõue esialgu põhjendatud. Aga pank võib omal algatusel jätkata nii selliste nõuete kui ka muudel põhjustel esitatud nõuete läbivaatamist ning tehingu summa kliendile tagasimaksmist ei käsitata nii, et pank on tunnistanud vastutust autoriseerimata tehingu või muude nõudes viidatud asjaolude eest.

11.9.4. Kui pangal on pärast nõude esialgset läbivaatamist põhjendatud kahtlused, et klient/kaardivaldaja on tegutsenud ebaseaduslikult või ei ole hoidnud autentimisvahendeid (st PIN-koodi või turvakoodi) turvaliselt ja/või tehing on kinnitatud kooskõlas teeninduslepinguga, on pangal õigus jätta vaidlustatud tehingu summa kliendile tagasi maksmata ning teavitada kahtlustest järelevalve- ja õiguskaitseasutusi. Selles punktis osutatud juhul on klient kohustatud tõendama nõude põhjendatust.

11.9.5. Kui pank jätkab nõude läbivaatamist pärast kliendile tehingu summa tagasimaksmist ja leiab, et nõue ei olnud põhjendatud, on pangal õigus pidada tagasimakstud tehingusumma kinni kliendi mis tahes kontolt pangas, sealhulgas broneerida kliendi kontol rahalised vahendid kinnipeetava summa ulatuses, kui kinnipidamise hetkel ei ole vajalik summa kliendi kontol kättesaadav.

11.9.6. Kui klient/kaardivaldaja annab nõude esitamisel valet või eksitavat teavet või paneb toime muid kuritarvitusi, on pangal õigus kulud ja kahjud kliendi mis tahes kontolt kinni pidada, kui pank on nõude läbivaatamise käigus kandnud kulusid või kannatanud kahjusid.

11.9.7. Klient/kaardivaldaja kohustub esitama pangale õigel ajal kogu teabe, mida seoses sellega nõutakse, ja tegema nõude läbivaatamisel muul viisil koostööd, sealhulgas juhtudel, kui pank on vaidlustatud tehingu summa kliendile tagasi maksnud.

Kaardi kasutamise ja teenindamise tingimused

11.9.8. Nõuet käsitatakse kättesaaduna samal tööpäeval, kui klient on selle esitanud ja pank on selle vastu võtnud enne kella 14.00. Pärast seda kellaega ning nädalavahetustel ja riigipühadel esitatud nõudeid käsitatakse järgmisel tööpäeval esitatuna. Riigipühale eelneval päeval lühendatakse esitamise/vastuvõtmise aega ühe tunni võrra.

11.9.9. Kui klient esitab nõude autoriseerimise kohta, kohustub ta viivitamata peatama asjaomase kaardi kasutamise. Pangal on õigus blokeerida kaart sõltumatult, kui ta leiab, et klient/kaardivaldaja ei ole seda sellise juhtumi korral teinud.

11.9.10. Pangal on õigus ühepoolselt lõpetada nõude käsitlemine, teatades, et ta alustas seda ekslikult, ja teavitades sellest klienti, kui kliendi/kaardivaldaja esitatud teave on ebaselge ja eksitav ning kliendi/kaardivaldajaga ei õnnestu õigel ajal ühendust võtta nende kanalite kaudu, mille klient/kaardivaldaja on sel eesmärgil esitanud.

11.9.11. Et kasutada täielikult kliendi nõuete läbivaatamisel kehtivaid võimalusi kooskõlas rahvusvahelise maksekaardiorganisatsiooni sätetega, soovitatakse kõiki tehingut tõendavaid dokumente vähemalt kuus (6) kuud alles hoida.

12. Vaidluste lahendamine

12.1. Kõik kliendi ja panga vahelised vaidlused, nõuded või vastuolud, mis tulenevad teeninduslepingust või selle rikkumisest, ülesütlemisest või kehtetusest või puudutavad teeninduslepingut või selle rikkumist, ülesütlemist või kehtetust, lahendatakse panga üldtingimustes sätestatud korras.