

1. Термины, употребляемые в Правилах использования и обслуживания карт, и их пояснения

1.1. **Счет** – текущий счет Клиента в Банке, к которому прикреплена Карта.

1.2. **Заявление** – заявление, составленное в соответствии с формой, утвержденной Банком, и заполненное Клиентом для получения Услуги.

1.3. **Банк** – акционерное общество Citadele banka (регистрационный № 40103303559, юридический адрес: Републикас лаукумс, 2А, Рига, LV-1010), эстонский филиал (регистрационный № 11971924, адрес: Нарвское шоссе, 63/1, Таллинн, эл. почта: info@citadele.ee, тел.: 7700000).

1.4. **Банковский автомат** (именуется далее как **Банкомат**) – устройство для осуществления Операций с использованием Карт.

1.5. **Карта** – платежная карта Международной организации платежных карт, выданная Банком в форме пластиковой карты или как Карта устройства или предоставленная как цифровое решение. Под термином «Карта» понимается также Производное карты, за исключением случаев, когда в Правилах услуги для Производного карты и Карты установлены различные требования.

1.6. **Производное карты** – сформированный Банком и связанный с данными выданной пластиковой Карты или Карты устройства бесконтактный платежный инструмент, который доступен Пользователю карты в виде электронных данных, с использованием систем удаленного доступа и управления услугами Банка, например интернет-банка Citadele.

1.7. **Пользователь карты** – Клиент или указанное Клиентом в Заявлении физическое лицо, которому на основании Договора услуги Банк оформляет Карту.

1.8. **Карточный продукт** – любое указанное в Прейскуранте предложение платежных карт Банка, за которым закреплен определенный ряд услуг и одна или несколько Карт определенного вида.

1.9. **Карта с функцией бесконтактных платежей** (далее в тексте – **Бесконтактная карта**) – пластиковая Карта или Карта устройства, обладающая функцией проведения Операций бесконтактным способом.

1.10. **Кредитный лимит** – максимальная сумма денежных средств, которую Банк разрешил истратить сверх денежных средств Клиента, имеющихся на Счете, создав, таким образом, на Счете дебетовый (отрицательный) остаток в рамках указанной суммы денежных средств.

1.11. **Договор о кредитном лимите** – письменное соглашение между Банком и Клиентом о присвоении Счету Кредитного лимита.

1.12. **Клиент** – физическое лицо, на имя которого открыт Счет.

1.13. **CVV2/CVC2-код** – комбинация из трех цифр у эмитированных Банком международных платежных карт, которая находится на оборотной стороне Карты около полосы образца подписи Пользователя карты.

1.14. **Карта устройства** – Карта, помещенная в предусмотренное устройство или прикрепленная на выбранную поверхность.

1.15. **Проценты за неразрешенный негативный остаток** – процентное вознаграждение, указанное в Прейскуранте, которое Клиент обязан уплатить Банку за Неразрешенный негативный остаток в соответствии с Договором о предоставлении услуги.

1.16. **Международная организация платежных карт** – международное предприятие, которое определяет порядок выдачи и приема платежных карт своей системы по единым стандартам по всему миру (например, *MasterCard International, Visa International*).

1.17. **Проценты за просроченный платеж** – процентное вознаграждение, указанное в Прейскуранте, которое Клиент обязан уплатить Банку в случае, если он не выплатил Неразрешенный

негативный остаток до срока, определенного в Договоре о предоставлении услуги.

1.18. **Кредит** – денежные средства Банка (кредитные ресурсы), которые Банк разрешает Клиенту использовать в соответствии с Договором о кредитном лимите.

1.19. **Торговец** – коммерсант, принимающий Карту в качестве платежного средства за товары и услуги.

1.20. **Стороны** – Клиент и Банк.

1.21. **Пароль** – слово, выбранное Клиентом/Пользователем карты, которое он использует для аутентификации по телефону.

1.22. **PIN-код** – личный идентификационный номер, известный только Пользователю карты, который он использует для своей идентификации во время осуществления Операций с Картой.

1.23. **Прейскурант** – действующий прейскурант на услуги и продукты Банка.

1.24. **Код безопасности** – цифровое решение, основанное на данных авторизации Пользователя карты в интернет-банке Citadele, обеспечивающее дополнительную защиту при осуществлении Операций в Интернете.

1.25. **Гарантийный депозит** – денежные средства, внесенные Клиентом или третьим лицом в Банк на срочный депозит или на специальный депозит, которые используются в качестве финансового обеспечения выполнения обязательств Клиента в отношении Банка, определенных в Договоре о предоставлении услуги и/или Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен).

1.26. **Услуги** – присвоение Карты Пользователю карты и ее обслуживание, а также другие услуги Банка, связанные с использованием Карты.

1.27. **Договор о предоставлении услуги** – соглашение между Банком и Клиентом о получении Услуги, неотъемлемой частью которого является Заявление и Правила обслуживания.

1.28. **Особые тарифы** – условия оказания Услуги и тарифы, которые отличаются от указанных в Правилах обслуживания и Прейскуранте и установлены отдельными внутренними правовыми актами Банка или договорами с третьими лицами.

1.29. **Лимит расходования** – ограничения доступной Пользователю карты денежной суммы при использовании Карты, в том числе ограничения количества Операций и/или суммы Операций за день/месяц.

1.30. **Правила услуги** – настоящие правила.

1.31. **Операция** – все сделки, которые можно осуществить при помощи Карты, в том числе используя информацию о Карте.

1.32. **Неразрешенный отрицательный остаток** – вся сумма дебетового (отрицательного) остатка на Счете, если у Счета нет Кредитного лимита. Неразрешенный отрицательный остаток может образоваться, если Банк списывает суммы платежей, связанных с обеспечением Услуги и/или Операции, и причитающиеся ему в соответствии с Договором о предоставлении услуги и/или Прейскурантом, в случае, если на Счете нет достаточного количества денежных средств Клиента.

2. Общие положения

2.1. Правила услуги регулируют правовые отношения между Клиентом и Банком, возникающие в связи с присвоением, использованием и обслуживанием Карты. Клиент/Пользователь карты, используя Карту, может производить расчеты за товары и услуги, снимать наличные в Банкоматах и банках, вносить наличные в Банкоматах Банка, производить оплату счетов в Банкоматах Банка, разблокировать или менять PIN-код в Банкоматах Банка.

2.2. Подписывая Заявление, Клиент подтверждает, что:

2.2.1. Клиент/Пользователь карты не будет использовать Карту

Правила использования и обслуживания карт

или Услугу для достижения незаконных целей, в том числе для легализации незаконно полученных средств;

2.2.2. Карта будет использована в интересах Клиента и/или Пользователя карты, а не по поручению другого лица для того, чтобы скрыть личность этого лица;

2.2.3. Заявление подписано Клиентом по собственной воле, Банк предоставил Клиенту полную и всестороннюю информацию об Услуге, были согласованы содержание, значение и последствия Правил услуги, в том числе порядок рассмотрения споров, Клиент признает Договор о предоставлении услуги справедливым, взаимовыгодным, подписывает Заявление добровольно, без заблуждения и обмана и обязуется выполнять Договор о предоставлении услуги;

2.2.4. Полностью ознакомился с Правилами услуги и Общими условиями сделок Банка, согласен с ними и обязуется соблюдать их, а также обеспечить ознакомление с ними и их соблюдение со стороны Пользователя карты;

2.2.5. Осознает риски, связанные с использованием Услуги.

2.3. Если Заявление подано в Банк посредством функций удаленного управления услугами Банка (например, интернет-банка Citadele):

2.3.1. Клиент подтверждает, что Банк предоставил ему и он ознакомился с информацией, предусмотренной действующими в Эстонской Республике правовыми актами, и связанной с дистанционными договорами, т. е. договорами, заключенными посредством системы удаленного доступа и управления услугами Банка, в том числе с информацией о Банке как поставщике услуги и порядке предоставления услуги.

2.4. Использование Карты и PIN-кода, использование и обслуживание CVV2/CVC2-кода или Кода безопасности, получение, использование и обслуживание Счета и Карты регламентируется Договором о предоставлении услуги, Общими условиями сделок Банка, нормативными документами, утвержденными Международными организациями платежных карт (в зависимости от вида Карты) и правовыми актами, действующими в Эстонской Республике.

2.5. Термины, использованные в Правилах услуги, относятся к форме единственного числа и множественного числа. Названия разделов приведены исключительно для лучшей наглядности и не могут быть использованы для интерпретации содержания. Термины, использованные в Правилах услуги, пояснения которых не представлены в подпунктах пункта 1 Правил услуги, используются в понимании Общих условий сделок Банка, Правил использования и обслуживания интернет-банка Citadele, а так же согласно правилам других услуг Банка.

2.6. Для общения с Клиентом/Пользователем карты по телефону, например чтобы получить информацию о Карте или Операциях, приостановить (заблокировать) и/или восстановить (разблокировать) действие Карты, а также для совершения других, допускаемых Банком действий, Банк идентифицирует Пользователя карты с помощью Пароля. Однако с целью идентификации или аутентификации Клиента/Пользователя Карты по телефону Банк имеет право использовать также данные, указанные для идентификации Клиента/Пользователя карты в других договорах об оказании услуг, заключенных между Банком и Клиентом/Пользователем карты, или применяемые согласно Общим условиям сделок Банка.

2.7. Клиент/Пользователь карты имеет право требовать у Банка изменения Пароля.

2.8. Надзор за соблюдением прав потребителей в отношении пользователей Услуги осуществляет Совет Эстонии по защите прав потребителей, адрес: Пронкси, 12, Таллинн, эл. почта:

info@tarbijajakaitseamet.ee, а также Эстонским Ведомством по финансовому контролю, адрес: Сакала, 4, Таллинн, эл. почта: info@fi.ee.

3. Заключение договора о предоставлении услуги

3.1. Договор о предоставлении услуги заключается на основании Заявления Клиента.

3.2. Банк имеет право не принять Заявление Клиента и/или не выдавать Карту без объяснения причин отказа.

3.3. Карту и PIN-код Клиент/Пользователь карты получает в специальном конверте, или, в зависимости от Карты и способа ее использования, в другом порядке, установленным Банком, в том числе без предварительно созданного PIN-кода.

3.4. Изъявляя желание получить Карту и PIN-код по почте, Клиент/Пользователь карты осознает и принимает на себя риски, связанные с безопасностью получения почтовых отправок и сроками доставки.

3.5. Договор о предоставлении услуги считается заключенным с момента получения Клиентом/Пользователем карты возможности осуществления Операций.

3.6. Банк имеет право заменить место получения Карты на указанный в Банке Клиентом/Пользователем карты контактный адрес, информируя об этом Клиента/Пользователя карты за 1 (один) месяц. Банк не отправляет Карту на указанный зарегистрированный контактный адрес Банка, если получено возражение от Клиента/Пользователя карты на данное действие.

3.7. В рамках одного Договора о предоставлении услуги Банк вправе без отдельного согласия Клиента/Пользователя карты заменить Карту, оформленную для Клиента/Пользователя карты, Картой другого бренда и/или другого Карточного продукта, если в случае замены плата за Услугу не повышается. Если Клиент/Пользователь карты не подтверждает получение Карты в порядке, указанном далее в Правилах услуги, Договор о предоставлении услуги может быть расторгнут без соблюдения сроков, указанных в Правилах услуги.

3.8. Если Клиент/Пользователь карты подтвердил получение Карты, в том числе если Карта предложена Клиенту/Пользователю карты по инициативе Банка с предложением заменить имеющуюся Карту новой, которая может отличаться как по продукту, так и по цене или функциональности Карты, предполагается, что Клиент согласился с заменой Карты и внесением соответствующих изменений в Договор о предоставлении услуги.

4. Использование и обслуживание карты

4.1. Использование карты

4.1.1. К каждому Счету привязана одна основная Карта и может быть привязана одна или несколько дополнительных Карт, исключая случай, когда в Карточный продукт входят несколько основных Карт разных Международных организаций платежных карт, закрепленных за одним Счетом. По указанию Клиента Пользователю карты выдается основная Карта или дополнительная Карта.

4.1.2. Если Карта пластиковая, она содержит магнитную полосу/чип, а также на ней указывается следующая информация: бренд Карты, номер Карты, срок действия Карты, имя и фамилия Пользователя карты (за исключением Карт, на которых такая информация не указывается в соответствии с правилами Международных организаций платежных карт), а также код CVV2/CVC2.

4.1.3. На Карте устройства указывается следующая информация: бренд Карты, последние четыре цифры номера Карты и срок действия Карты. Полный номер Карты устройства указан на пластиковой рамке Карты устройства.

Правила использования и обслуживания карт

4.1.4. Карта действительна до последнего дня месяца (включительно) и года, указанного на Карте (включительно). Срок действия Производного карты привязан к сроку действия пластиковой Карты.

4.1.5. По окончании срока действия пластиковой Карты изготавливается новая пластиковая Карта, если только Клиент не отдал распоряжение об обратном за 30 (тридцать) рабочих дней до истечения срока действия Карты. Со Счета списывается годовая или месячная плата за Карту, определенная в Прейскуранте. Если Клиент/Пользователь карты не забрал пластиковую Карту в Банке в течение 3 (трех) месяцев со дня изготовления пластиковой Карты или в случае, если пластиковая Карта отправлена Клиенту/Пользователю карты по почте, Карту не активировал и не осуществил Операции, Банк имеет право аннулировать эту Карту, не возвращая Клиенту комиссии, списанные в соответствии с настоящим пунктом. Если срок действия всех Карт, привязанных к Счету истек и к Счету не привязаны новые активные Карты, Банк вправе применить комиссионную плату установленную Прейскурантом за содержание Счета, а также расторгнуть Договор о предоставлении услуги.

4.1.6. Производные карты доступны к пластиковым Картам тех систем, к которым Пользователю карты доступна активация посредством системы удаленного доступа и управления услугами Банка или в другом, установленном Банком порядке.

4.1.7. Клиент информирован и согласен с тем, что если активация Производного карты доступна Пользователю карты при использовании Пользователем карты индивидуализированного канала связи, например Мобильного приложения интернет-банка Citadele, Пользователь карты имеет право активировать Производное карты с помощью такого канала связи, и Клиент признает такое действие Пользователя карты для себя обязательным.

4.1.8. Производное карты используется для проведения Операций в таком порядке, о котором Банк оповестил Пользователя карты в процессе активации Производного карты, а так же согласно указаниям, полученным в местах обслуживания Карт.

4.2. Операции, осуществляемые при помощи Карты

4.2.1. При помощи Карты, которая предназначена только для снятия наличных, Пользователь карты может снимать наличные в Банкомате, а также вносить наличные в Банкомате Банка.

4.2.2. Пользователь карты может совершать Операции в таком порядке, какой соответствует виду используемой Карты. В случае возникновения вопросов или сомнений Пользователь карты должен связаться с Банком.

4.2.3. На момент выдачи Бесконтактной карты, функция бесконтактных Операций в данной карте является неактивной. Для активации и дальнейшего использования функции бесконтактных Операций Пользователю карты необходимо провести первую Операцию с использованием контактной технологии и с вводом PIN-кода, т. е. поместить Бесконтактную карту в терминал Торговца или в банкомат и ввести PIN-код.

4.2.4. Если Производное карты активировано в Мобильном приложении интернет-банка Citadele, оно доступно для использования незамедлительно после завершения активации и согласно настройкам Мобильного приложения, которые в рамках ограничений, определенных Банком, установил Пользователь карты, в том числе согласно сумме лимита (максимальной сумме) бесконтактных Операций, которые доступны без ввода PIN-кода.

4.3. Согласие Пользователя карты на совершение операций

4.3.1. Карту может использовать только Пользователь карты;

4.3.2. Банк считает, что Пользователь карты дал согласие на проведение Операции, если PIN-код, введенный в Банкомате или

устройстве/системе приема Карт, соответствует данным, закодированным на магнитной полосе/чипе Карты, или если подпись на подтверждающем Операцию документе аналогична с подписью Пользователя карты на полосе образца подписи Карты и/или в Заявлении и/или на копии предоставленного Банку документа, удостоверяющего личность, или если в Операции, при которой требуется указать CVV2/CVC2-код, введенный CVV2/CVC2-код соответствует данным, закодированным в программе авторизации Банка, или Операция дополнительно подтверждена Кодом безопасности, а также путем проведения других специальных, определенных и последовательных действий, которые предлагаются в местах обслуживания Карт, в том числе в порядке согласно пункту 4.3.3 Правил услуги;

4.3.3. Бесконтактные операции, а также Операции, совершенные Производным карты, могут быть осуществлены без ввода PIN-кода или подписи Пользователя карты на подтверждающем Операцию документе, если сумма Операции не превышает лимит бесконтактной Операции, проводимой подобным образом;

4.3.4. Стороны согласовали, что если Операция подтверждена любым из способов, указанных в п. 4.3.2, такое подтверждение является согласием Пользователя карты на проведение Операции, и такое согласие имеет юридическую силу, равную подтверждающему документу, собственноручно подписанному Пользователем карты, и накладывает на Клиента/Пользователя карты обязательства по Операции в соответствии с действующим законодательством Эстонии;

4.3.5. С момента, когда Пользователь карты дал согласие на осуществление Операции, Пользователь карты больше не может отозвать данную Операцию;

4.3.6. Согласие Пользователя карты на проведение Операции может быть отозвано только в том случае, если Банк об этом отдельно договорился с Клиентом/Пользователем карты. Данная договоренность возможна, если Банк может предотвратить выполнение распоряжения или вернуть перечисленную сумму.

4.4. Для того чтобы повысить безопасное хранение денежных средств Клиента на Счете, Банк устанавливает для Карты (для основной Карты и каждой дополнительной Карты) Лимит расходования, информацию о котором Клиент может получить в Прейскуранте, центрах Банка по обслуживанию клиентов, используя систему удаленного доступа и управления услугами Банка, или позвонив по круглосуточному информационному телефону Банка. Банк может изменить Лимит расходования на основании заявления Клиента. Клиент обязан информировать Пользователя карты о Лимите расходования, установленного для Карты.

4.5. Пользователь карты обязан соблюдать следующие требования по использованию Карты:

4.5.1. Если пластиковая Карта не предназначена только для снятия наличных, то подписаться на пластике Карты на полосе для образца подписи незамедлительно после получения Карты;

4.5.2. Хранить Карту или носитель данных Карты равноценно чекам и деньгам, ежедневно проверять/удостоверяться в наличии Карты;

4.5.3. Защищать пластиковую Карту и Карту устройства от высокой температуры, воздействия электромагнитного поля и механических повреждений;

4.5.4. Обращаться с Картой, PIN-кодом, CVV2/CVC2-кодом и номером Карты, а так же с другими персонализированными элементами доступа и безопасности данных Карт/Карт, в том числе с теми, которые необходимы для использования Производного карты, осторожно и осмотрительно, чтобы не

Правила использования и обслуживания карт

допустить их попадания в распоряжение неуполномоченных лиц, не записывать PIN-код на Карте или других вещах, хранящихся вместе с Картой. Требования, предусмотренные в этом пункте, также применяются к непригодным для осуществления операций пластиковым Картам и Картам устройства, имеющимся у Клиента/Пользователя карты;

4.5.5. Не передавать Карту, номер Карты и другую информацию, связанную с Картой, в распоряжение других лиц, если только это не соответствует правилам осуществления торговых операций, применяемых определенным Торговцем. Требования, предусмотренные в этом пункте, также применяются к непригодным для осуществления операций пластиковым Картам и Картам устройства, имеющимся у Клиента/Пользователя карты;

4.5.6. Следить за тем, чтобы Торговец принимал Карту как платежное средство только в присутствии Пользователя карты, предъявлять Торговцу по его просьбе удостоверяющий личность документ;

4.5.7. Не превышать Лимит расходования и Кредитный лимит;

4.5.8. Непосредственно перед подтверждением Операции удостовериться в том, что предъявленная Торговцем сумма Операции, совпадает с фактической. Если указанная сумма отличается от фактической суммы Операции (с учетом гарантийных сумм, которые дополнительно удерживаются в отдельных видах Операций), Пользователь карты не имеет права подтверждать такую Операцию;

4.5.9. Ставить подпись в документе, удостоверяющем Операцию, аналогично своей подписи, указанной на Карте;

4.5.10. Не использовать Карту после окончания срока действия или тогда, когда действие Карты приостановлено (блокировано) или прекращено по любой причине, в том числе в случае замены Карты;

4.5.11. По просьбе Банка незамедлительно передать Карту Банку;

4.5.12. Передать Банку пластиковые карты, недействительные для осуществления Операций. В случае если нет возможности сдать пластиковую карту, Пользователь карты обязан самостоятельно уничтожить пластикат, порезав таким образом чтобы чип и магнитную полосу карты невозможно было использовать и также указанная на Карте персональная информация не могла быть идентифицирована;

4.5.13. Если Карта предназначена только для снятия наличных, то соблюдать требования, указанные в пунктах 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.5, 4.5.7, 4.5.8, 4.5.10, 4.5.11 и 4.5.12 Правил услуги.

4.6. Действия в случае утраты Карты или незаконных действий с Картой.

4.6.1. Если Карта или носитель данных Карты потеряны украдены или у Клиента/Пользователя карты есть основания полагать, что PIN-код, CVV2/CVC2-код Карты, а также другие персонализированные элементы доступа и безопасности данных Карт, в том числе те, которые необходимы для использования Производного карты, стали известны неуполномоченному лицу, Клиент/Пользователь карты:

4.6.2. Должен незамедлительно информировать Банк по круглосуточному телефону сервисной поддержки +372 7700000 (с 17:00 до 09:00 сервисная поддержка доступна только на английском и русском языках); или

4.6.3. Должен предоставить Банку распоряжение о блокировании Карты в письменном виде, если Клиент использует систему удаленного доступа и управления услугами Банка, где предусмотрена подобная возможность блокирования Карты;

4.6.4. По возможности должен заявить о краже или потере Карты в полицию или другое ответственное учреждение государства, где произошла кража или утеря;

4.6.5. По требованию Банка должен предоставить имеющуюся в распоряжении Клиента/Пользователя карты информацию о случае

потери/кражи Карты;

4.6.6. Если потерянная Карта найдена, то незамедлительно информировать об этом Банк по круглосуточному телефону +372 7700000 (с 17:00 до 09:00 сервисная поддержка доступна только на английском и русском языках) или подать соответствующее заявление в Банк.

4.6.7. Получив от Клиента/Пользователя карты информацию, указанную в пункте 4.6.1.1 или в пункте 4.6.1.2 Правил услуги, Банк блокирует действие конкретной Карты или, если Клиент/Пользователь карты не может назвать номер Карты или предоставить иную уточняющую информацию, блокирует все Карты, привязанные к Счету. Получив от Клиента/Пользователя карты информацию по конкретной карте, Банк исключая конкретную Карту, восстанавливает (разблокирует) действие остальных Карт.

4.6.8. Банк выдает Пользователю карты новую Карту, за исключением Производного карты, на основании заявления Клиента/Пользователя карты (в том числе устного).

4.7. Гарантийный депозит

4.7.1. Банк имеет право потребовать от Клиента размещения Гарантийного депозита на сумму, определенную Банком.

4.7.2. Гарантийный депозит считается финансовым обеспечением, предоставленным Банку.

4.7.3. Минимальный срок Гарантийного депозита – 1 (один) год. Банк автоматически продлевает срок Гарантийного депозита на каждый последующий срок, аналогичный предыдущему сроку, в течение срока действия Договора о предоставлении услуги.

4.7.4. Уменьшение или снятие Гарантийного депозита в полном объеме в течение срока действия Договора о предоставлении услуги может осуществляться только с согласия Банка и в соответствии с требованиями Банка на основании соответствующего заявления Клиента. В случае положительного решения Банка Банк выплачивает Клиенту Гарантийный депозит (его часть) не раньше, чем через 40 (сорок) календарных дней со дня получения заявления Клиента в Банке. Банк может принять решение о выплате Гарантийного депозита раньше срока. Подлежащие оплате, но не произведенные Клиентом платежи списываются с выплачиваемой Клиенту суммы Гарантийного депозита и начисленных процентов в соответствии с Договором о предоставлении услуги, Договором о кредитном лимите (если таковой заключен) и/или Прейскурантом, а оставшая сумма переводится на указанный Клиентом счет.

4.7.5. В случае невыполнения Клиентом обязательств Банк имеет право в одностороннем порядке без предварительного извещения Клиента использовать Гарантийный депозит и начисленные проценты для оплаты не произведенных Клиентом платежей, вытекающих из Договора о предоставлении услуги и Договора о кредитном лимите.

4.7.6. Стороны согласны, что Банк имеет право без отдельного распоряжения Клиента использовать Гарантийный депозит и начисленные проценты также для погашения других требований Банка в отношении Клиента.

4.8. Банк по просьбе Клиента перед осуществлением Операции предоставляет информацию о сроках ее выполнения и плате за Услугу, а также о распределении этой платы.

5. Расчеты

5.1. Общий порядок расчетов

5.1.1. Стороны согласны, что Банк имеет право без отдельного распоряжения Клиента списывать со Счета денежные средства, в том числе создавая или увеличивая дебетовый (отрицательный) остаток на Счете (сумма Кредита), в следующих случаях:

5.1.1.1. Для оплаты сумм Операций;

Правила использования и обслуживания карт

5.1.1.2. Для осуществления платы за Операции и предоставление Банком других услуг в соответствии с действующим на момент осуществления соответствующей Операции Прейскурантом, одновременно с занесением соответствующей Операции в бухгалтерский регистр;

5.1.1.3. Для осуществления платежей, не указанных в Прейскуранте, но которые Банк должен произвести, чтобы обеспечить предоставление Услуги;

5.1.1.4. Для осуществления других платежей, предусмотренных в Договоре о предоставлении услуги и осуществляемых Клиентом/Пользователем карты.

5.1.2. Если Пользователь карты осуществил Операцию в валюте, отличающейся от валюты Счета, то соблюдаются следующие условия:

5.1.2.1. Если данные по Операции обрабатываются в платежных системах *MasterCard International* или *Visa International*, то указанные организации конвертируют сумму Операции в расчетную валюту Банка (EUR или USD) по курсу обмена валюты, установленному *MasterCard International/Visa International* на день обработки Операции в платежных системах выше упомянутых организаций. Затем, если необходимо, Банк конвертирует сумму, полученную в расчетной валюте Банка, в валюту Счета по установленной Европейским Центральным банком (ЕЦБ) учетной ставке евро, действующей на момент, когда данные по Операции были получены и обработаны в Банке;

5.1.2.2. Если данные по Операции обрабатываются в межбанковских платежных системах, то Банк конвертирует сумму Операции в валюту Счета по установленной Европейским Центральным банком учетной ставке евро, действующей на момент, когда данные по Операции были получены и обработаны в Банке;

5.1.2.3. Клиент платит Банку установленную в Прейскуранте наценку за конвертацию валюты.

5.1.3. В момент осуществления Операции, кроме случаев, когда для соответствующего вида Операции согласно условиям Международных организаций платежных карт резервирование не делается, для ее оплаты Банк резервирует денежные средства на Счете на время до 15 (пятнадцати) дней. Если в течение этого времени Банк не получает данных об Операции, резервация отменяется и денежные средства становятся доступными Клиенту для осуществления Операций.

5.1.4. Занесение Операций в бухгалтерский регистр осуществляется не позднее, чем на следующий день после получения данных об Операции в Банке. Если в соответствии с Прейскурантом для Карты указан отложенный срок валютирования, в записи о проводке Операции дополнительно указывается дата валютирования Операции.

5.1.5. Если Клиент констатирует различия между Операциями, указанными в выписке по Счету, и Операциями, фактически осуществленными Клиентом/Пользователем карты, он должен незамедлительно, но не позднее, чем в течение 45 (сорока пяти) календарных дней после дня внесения Операции в бухгалтерский регистр, информировать об этом Банк в письменном виде.

5.1.6. Обязанность Клиента оплатить Операцию возникает в момент совершения Операции.

5.1.7. Банк начинает исполнение платежа по Операции в пользу Торговца в день, когда Операция внесена в бухгалтерский регистр Счета.

5.1.8. Банк не возвращает Клиенту денежные средства, в отношении которых существует спор, в случае, если, осуществляя соответствующую Операцию, Пользователь карты идентифицирован в порядке, установленном в настоящих Правилах услуги, или если Клиент/Пользователь карты действовал

невнимательно или злонамеренно.

5.2. Клиент платит Банку плату за Услугу, установленную в Договоре о предоставлении услуги и Прейскуранте.

5.3. Клиент обязан погасить Неразрешенный отрицательный остаток незамедлительно после его образования и одновременно заплатить Проценты за Неразрешенный отрицательный остаток (если таковые начислены). Суммы, вносимые в бухгалтерский регистр с отложенной датой валютирования, подлежат включению в Неразрешенный отрицательный остаток только после наступления даты валютирования. Если Клиент не осуществил установленный в этом пункте платеж до 15^{то} (пятнадцатого) числа календарного месяца, следующего за месяцем, в течение которого образовался Неразрешенный отрицательный остаток, Банк начисляет, а Клиент обязан уплатить, Проценты за просроченный платеж. Проценты за просроченный платеж рассчитываются Банком за каждый день, начиная с 16^{то} (шестнадцатого) числа до дня (не включительно), когда соответствующая сумма уплачена, от Неразрешенного отрицательного остатка, образовавшегося на конец предыдущего календарного месяца, учитывая все суммы, внесенные на Счет до уплаты Неразрешенного отрицательного остатка.

5.4. Плата за Карту, указанная в Прейскуранте, первый раз списывается с остатка на Счете после того, как Клиент/Пользователь карты получает Карту или начинает осуществлять Операции. За каждый последующий очередной год использования Карты годовая плата за Карту списывается с остатка на Счете до 5^{то} (пятого) числа первого месяца очередного года пользования Картой. Месячная плата за месяц пользования Картой списывается с остатка на Счете до 5^{то} (пятого) числа каждого календарного месяца.

5.5. Если Клиент не обеспечил достаточное количество денежных средств для осуществления платежей, установленных в Договоре о предоставлении услуги и/или Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен) в полном объеме, то Банк вправе, но не обязан, без отдельного платежного поручения или распоряжения Клиента списать с Гарантийного депозита или любого счета Клиента в Банке денежные средства для выполнения обязательств, предусмотренных в Договоре о предоставлении услуги и/или Договоре о кредитном лимите, конвертируя в случае необходимости денежные средства в других валютах, находящиеся на других счетах Клиента, в валюту Счета по курсу обмена валют для безналичных денежных операций, установленном Банком на момент осуществления конвертации.

6. Обязанности Клиента

6.1. Клиент обязуется:

6.1.2. Ознакомить Пользователя карты с Правилами услуги и изменениями к ним, если таковые вносятся;

6.1.3. Соблюдать и добросовестно выполнять Договор о предоставлении услуги и обеспечить, чтобы Пользователь карты соблюдал и выполнял Правила услуги;

6.1.4. Обеспечить выполнение своих обязательств, установленных в Договоре о предоставлении услуги;

6.1.5. Следить за использованием Счета и Карты;

6.1.6. Следить за тем, чтобы Картой пользовался Пользователь карты, указанный в Заявлении;

6.1.7. Незамедлительно уплатить Банку все платежи, вытекающие из Договора о предоставлении услуги и Договора о кредитном лимите (если таковой заключен), обеспечивая на Счете соответствующие денежные средства;

6.1.8. Незамедлительно, но не позднее, чем в течение 30 (тридцати) дней с момента наступления соответствующих обстоятельств, сообщить Банку обо всех изменениях, касающихся

Правила использования и обслуживания карт

того, что указано в Договоре о предоставлении услуги, и другой информации/документов, предоставленных Банку, в том числе о смене декларированного и/или фактического адреса места жительства Клиента, смене имени и/или фамилии Клиента/Пользователя карты, представив документы, удостоверяющие изменения. В случае смены имени и/или фамилии Клиента/Пользователя карты новая Карта выдается на основании заявления Клиента/Пользователя карты.

6.2. Неполучение выписки по Счету не освобождает Клиента от надлежащего выполнения обязательств Клиента, установленных в Договоре о предоставлении услуги и Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен).

7. Предоставление документов и/или информации

7.1. Сообщения Банка и другая информация отправляются Клиенту на указанный Клиентом или сообщенный позднее в письменном виде почтовый, электронный адрес или сообщаются Клиенту в интернет-банке Citadele с помощью SMS-сообщения, а также посредством других, подходящих для конкретного сообщения каналов связи, или лично передаются Клиенту под подпись.

7.2. Банк обеспечивает обработку данных физических лиц в соответствии с Правилами защиты персональных данных, которые доступны на официальном сайте Банка.

8. Ответственность сторон

8.1. Банк и Клиент каждый в объеме своих прав и обязанностей несут ответственность за выполнение Договора о предоставлении услуги, включая Правила услуги, и возмещение прямого ущерба, причиненного другой Стороне.

8.2. Банк несет ответственность перед Клиентом за неавторизованные Операции, кроме случаев, когда Клиент/Пользователь карты преднамеренно или по грубой неосторожности действовал противоправно, в том числе нарушая требования Правил услуг или применимых нормативно-правовых актов, например не выполнил действия, необходимые для обеспечения секретности связанных с Картой элементов аутентификации (PIN-код, Код безопасности и т. д.).

8.3. Клиент обязан своевременно, но не реже одного раза в месяц, проверять совершенные на Счете транзакции и Операции при условии, что Банк предоставляет Клиенту данную информацию в порядке, изложенном в Общих условиях сделок.

8.4. Банк не несет ответственность перед Клиентом в случае неавторизованных или ошибочных Операций, если Клиент немедленно после того, как узнал или согласно настоящим Правилам услуг должен был узнать о такой Операции, не сообщил Банку. Если Клиент не представил Банку соответствующее уведомление в течение 13 месяцев после регистрации Операции на Счете, Банк вправе считать, что Клиент не имеет претензий по соответствующей Операции.

8.5. Клиент несет полную ответственность за Операции с Картами, выданными Пользователям карты, и другие действия Пользователя карты в рамках Договора о предоставлении услуги.

8.6. Клиент несет ответственность за достоверность, правильность, полноту, действительность и своевременную подачу предоставляемых в Банк документов и информации. В случае подачи недостоверных, неполных, неправильных или недействительных документов и сведений или несвоевременной их подачи Банк не несет ответственность за убытки Клиента. Если в результате наступления указанных обстоятельств убытки возникают у Банка, Клиент обязан возместить их Банку в полном объеме.

8.7. Банк не несет ответственность:

8.7.1. За отказ Торговца/третьего лица принять Карту в качестве платежного средства;

За качество товаров и услуг, купленных при помощи Карты в

качестве платежного средства;

8.7.2. За убытки Клиента, возникшие в случаях, когда Пользователь карты не имел возможности использовать Карту в связи с нарушениями, повреждениями линий передач или другими техническими и прочими причинами, не зависящими от Банка;

8.7.3. За убытки Клиента, возникшие в случаях, когда какие-либо ограничения или лимиты третьих лиц коснулись интересов Клиента/Пользователя карты или повлияли на возможность пользоваться Картой в качестве платежного средства.

8.8. Если неавторизованные Операции совершены с картой, которая утеряна, похищена или которой завладели иным противоправным путем, в результате чего Клиенту причинен ущерб, Клиент принимает на себя риск до 50 (пятидесяти) евро за ущерб, причиненный до уведомления Клиентом/Пользователем карты Банка о том, что Карта уже не находится во владении Пользователя карты. Клиент не несет ответственность, если Карта не находится во владении Пользователя Карты в результате противоправных действий третьих лиц и Клиент/Пользователь карты надлежащим образом подтвердил это Банку.

8.9. Клиент несет ответственность за весь ущерб, возникший в результате использования Карты, в том числе в случае противоправного использования Карты и неавторизованных Операций, если Клиент/Пользователь карты действовал противоправно, в том числе допуская нарушения главы 4 Правил услуг.

8.10. Клиент несет ответственность за каждую операцию, осуществленную с использованием данных недействительной пластиковой Карты, если Карта не была передана Банку или для выполнения операции использовалась Карта устройства, за исключением случаев, когда Клиент/Пользователь карты уведомил Банк в указанном порядке Правил услуги согласно пунктам 4.6.1.1 или 4.6.1.2, или существуют другие обстоятельства, исключающие ответственность Клиента/Пользователя карты.

8.11. Клиент информирован, что Банк также использует услуги третьих лиц для того, чтобы обеспечить предоставление Услуги. Банк не несет ответственность за убытки и неудобства Клиента, если они являются результатом действия или бездействия третьих лиц.

8.12. Если Пользователь карты и Клиент не являются одним и тем же лицом, Пользователь карты не является стороной Договора о предоставлении услуги, поэтому Банк не несет ответственность перед Пользователем карты за его претензии и требования.

8.13. Стороны не несут ответственность за убытки, связанные с обстоятельствами непреодолимой силы.

9. Ограничения действия договора о предоставлении услуги

9.1. Банк имеет право в одностороннем порядке:

9.1.2. Воздержаться от дебетования или кредитования Счета и/или приостановить (блокировать) действие Карты или всех Карт, привязанных к Счету, если у Банка возникают подозрения об использовании Карты для легализации незаконно полученных средств или другой противозаконной деятельности или Клиент по письменному запросу Банка не предоставляет Банку необходимую информацию для проверки Клиента, которая позволила бы выполнить проверку Клиента;

9.1.3. Приостановить (блокировать) действие Карты или всех Карт, привязанных к Счету, и/или Счет, если Клиент не выполняет свои обязательства перед Банком, предоставлял Банку в Заявлении или в течение действия Договора о предоставлении услуги ложную информацию или документы, если

Правила использования и обслуживания карт

Клиент/Пользователь карты не соблюдает Договор о предоставлении услуги и/или Договор о кредитном лимите (если таковой заключен), до устранения нарушения;

9.1.4. Если Банком получено постановление компетентного учреждения или лица об обременении денежных средств Клиента или о списании денежных средств Клиента в бесспорном порядке, приостановить (блокировать) доступ к денежным средствам, находящимся или в дальнейшем зачисленным на Счет, до отмены обременения и/или выполнения или отзыва решения о списании денежных средств Клиента в бесспорном порядке, а также не выполнять указанного постановления в случае, если на Счете Клиента нет денежных средств;

9.1.5. Блокировать денежные средства, находящиеся или в дальнейшем переведенные на Счет, если на основании какого-либо условия Договора о кредитном лимите (если таковой заключен), Банк использовал свое право снять Кредитный лимит и потребовал у Клиента вернуть Кредит;

9.1.6. Прекратить действие Карты или всех Карт, привязанных к Счету, если Банк прекращает выпуск Карт соответствующего вида;

9.1.7. Приостановить (блокировать) действие Карты, если получена информация от Международной организации платежных карт о возможной компрометации данных Клиента/Пользователя карты;

9.1.8. Приостановить (блокировать) действие Карты, если у Банка возникают подозрения о несанкционированном использовании Карты, использовании Карты с мошенническим умыслом, подделки Карты или если дальнейшее использование Карты может нанести убыток Клиенту или Банку;

9.1.9. Приостановить (блокировать) действие Карты, если введенный три раза подряд PIN-код Пользователя карты не соответствует данным Карты или данным, связанным с Картой;

9.1.10. Применить ограничения к использованию Карты, если Клиент идентифицирован Банком только удаленно.

9.2. Банк имеет право в одностороннем порядке, не предупредив Клиента/Пользователя карты заранее, запретить использование Карты в отдельных странах, у отдельных Торговцев или при наступлении определенных обстоятельств, если такого рода запрет является механизмом защиты Клиента/Пользователя карты от возможного мошенничества. Банк имеет право ограничивать или блокировать проведение бесконтактных Операций, в том числе используя Производное карты, предварительно не предупредив Клиента/Пользователя Бесконтактной Карты, если в течение определенного промежутка времени было произведено подряд определенное количество бесконтактных Операций или достигнута определенная сумма по бесконтактным Операциям, без ввода PIN-кода или подписи на подтверждающем Операцию документе, если такого рода ограничение или запрет является механизмом возможного уменьшения риска мошенничества, а так же в других случаях, если по усмотрению Банка данное ограничение может предотвратить возникновение убытков, связанных с использованием Карты.

9.3. В случаях, указанных в пунктах 9.1 и 9.2 Правил услуги, Банк, используя те каналы связи и способы передачи информации, о которых договорились Банк и Клиент (например, письмо, телефон, короткое сообщение, сообщение по электронной почте или сообщение через интернет-банк Citadele и др.), информирует Клиента/Пользователя карты о блокировке Карты и/или Счета и причинах, если это возможно, до блокировки Карты и/или Счета, но не позднее, чем сразу после блокировки, за исключением случаев, когда предоставление информации угрожает объективно обоснованным соображениям безопасности или запрещено в соответствии с требованиями нормативных актов Эстонии.

9.4. Стороны договариваются, что заблокированные на Счете денежные средства в размере долга Клиента перед Банком считаются предоставленным финансовым обеспечением выполнения обязательств Клиента, вытекающих из Договора о предоставлении услуги.

9.5. Банк вправе устанавливать ограничения на использование определенных продуктов Карты в зависимости от другого продукта Банка, включая другой продукт Карты, с указанием соответствующих ограничений в Прейскуранте.

10. Срок действия Договора о предоставлении услуги и его расторжение

10.1. Договор о предоставлении услуги заключен на неопределенное время и действителен до полного выполнения обязательств, установленных в Договоре о предоставлении услуги. Срок действия Карты не считается сроком истечения Договора о предоставлении услуги.

10.2. Клиент имеет право расторгнуть Договор о предоставлении услуги в одностороннем порядке, предоставив Банку заявление о расторжении Договора о предоставлении услуги, используя возможности удаленного управления услугами Банка (например, интернет-банка Citadele) или в любом центре Банка по обслуживанию клиентов и передав все Карты, полученные в соответствии с Договором о предоставлении услуги. Банк в течение 7 (семи) календарных дней после получения от Клиента уведомления о расторжении Договора о предоставлении услуги прекращает действие Карты и расторгает Договор о предоставлении услуги. Если между Клиентом и Банком заключен Договор о кредитном лимите, Клиент имеет право расторгнуть Договор о предоставлении услуги, лишь одновременно расторгая и Договор о кредитном лимите в порядке, предусмотренном в Договоре о кредитном лимите, если иное не было согласовано Сторонами.

10.3. Если Заявление в Банк подано посредством системы удаленного доступа и управления услугами Банка:

10.3.1. Клиент может воспользоваться правом на отказ от Договора о предоставлении услуги в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня его заключения;

10.3.2. В случае, упомянутом в пункте 10.3.1 настоящих Правил услуги, Клиент должен не позднее, чем в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента подачи заявления об использовании права на отказ передать Банку все Карты, полученные в соответствии с Договором о предоставлении услуги;

10.3.3. Банк возвращает Клиенту уплаченную годовую плату за Карту пропорционально фактическому времени использования Карты.

10.4. В любом случае расторжения Договора о предоставлении услуги Клиент обязан осуществить все платежи в полном объеме, установленные в Договоре о предоставлении услуги и Договоре о кредитном лимите (если таковой заключен), но невыполненные на момент расторжения Договора о предоставлении услуги.

10.5. Банк имеет право по своей инициативе прекратить действие всех привязанных к Счету Карт и расторгнуть Договор о предоставлении услуги в одностороннем порядке, известив Клиента об этом не менее чем за 2 (два) месяца.

10.6. Банк вправе закрыть действие всех привязанных к Счету Карт и расторгнуть Договор о предоставлении услуги в одностороннем порядке без предварительного оповещения, упомянутого в пункте 10.5 Правил услуги в любом из нижеупомянутых случаев:

10.6.1. В распоряжении Банка находится информация о

Правила использования и обслуживания карт

чрезвычайных обстоятельства, которые находятся вне границ влияния Банка и которые могут затронуть безопасность либо конфиденциальность вкладов Клиента и/или других клиентов Банка либо нанести ущерб;

10.6.2. Право Банка на незамедлительное прекращение Договора вытекает из правовых актов обязательных для Банка;

10.6.3. Клиент нарушает Правила Договора о предоставлении услуги;

10.6.4. По какой-либо причине не продлевается срок Гарантийного депозита;

10.6.5. Закрывается Счет;

10.6.6. Банк прекращает эмитировать определенный вид платежной Карты;

10.6.7. Если Клиент предоставил Банку ложную информацию или документы;

10.6.8. Если Картой нельзя пользоваться без Кредитного лимита и Кредитный лимит отменен;

10.6.9. Банк располагает сведениями о том, что Клиент вовлечен в действия, за которые полагается уголовная ответственность согласно действующим правовым актам, и/или располагает другого рода отрицательными сведениями о Клиенте, которые могут вредить репутации Банка;

10.6.10. Если Клиент/Пользователь карты не выбрал Карту в течении 3 (трех) месяцев после изготовления пластиковой Карты или Карта активизирована, но не была совершена ни одна операция (в случаях если пластиковая Карта была отправлена Клиенту/Пользователю карты по почте).

10.7. Клиент несет ответственность за Операции, осуществленные с Картами, привязанными к Счету, в течение 40 (сорока) календарных дней после прекращения действия Карты.

10.8. Гарантийный депозит и проценты по нему Клиент может получить через 40 (сорок) календарных дней после прекращения действия Карт, привязанных к Счету, и осуществления всех платежей, которые Клиент обязан заплатить Банку в соответствии с Договором о предоставлении услуги и Договором о кредитном лимите (если таковой заключен), а в случае, предусмотренном в пункте 10.3 Правил услуги, – в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Банком извещения Клиента об использовании права на отказ, если Клиент осуществил в полном объеме все платежи, которые Клиент обязан уплатить Банку в соответствии с Договором о предоставлении услуги и Договором о кредитном лимите (если таковой заключен). Если Клиент не осуществил указанные платежи в полном объеме, то Банк имеет право использовать Гарантийный депозит и начисленные по нему проценты для их уплаты. Банк может принять решение о выплате Гарантийного депозита раньше срока.

10.9. Расторжение Договора о предоставлении услуги по любой причине не освобождает Клиента от обязанности заплатить Банку все причитающиеся ему комиссии, погасить возникшие убытки, а также выполнить все требования, вытекающие из Договора о предоставлении услуги, но не выполненные на момент его расторжения.

10.10. Клиент платит указанную в Прейскуранте годовую плату за Карту до расторжения Договора о предоставлении услуги за полные месяцы.

10.11. Если в соответствии с Заявлением Клиента к Счету привязывается новая Карта Карточного продукта, все привязанные к этому Счету Карты предыдущего Карточного продукта закрываются, и Договор о предоставлении услуги соответствующей Карты расторгается с момента заключения Клиентом и Банком нового Договора о предоставлении услуги в отношении Карточного продукта.

10.12. Клиент/Пользователь карты обязан сдать Банку Карты, полученные в соответствии с Договором о предоставлении услуги, после окончания срока их действия, в случае их замены или при прекращении действия Договора о предоставлении услуги.

11. Порядок подачи претензий и прочие положения

11.1. Все документы, которые Банк получил в связи с Заявлением и/или в течение срока действия Договора о предоставлении услуги, остаются на хранении в Банке.

11.2. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Прейскурант, Общие условия сделок Банка или Правила услуги.

11.2.1. Информация о любых ожидаемых изменениях в Общих условиях сделок Банка, Правилах услуги или Прейскуранте до их вступления в силу доступна Клиенту в отделениях Банка, на официальном сайте Банка www.citadele.ee, а также Клиент может получить такую информацию, позвонив в информационную службу Банка;

11.2.2. Изменения, которые менее благоприятны для Клиента по сравнению с действовавшими ранее правилами, Банк имеет право вносить только в случае, если для этого есть обоснованная причина. Банк информирует Клиента о таких изменениях не менее чем за 2 (два) месяца до их вступления в силу, используя те каналы связи и виды предоставления информации, о которых Банк и Клиент договорились заранее (например, письмо, короткое сообщение, сообщение по электронной почте или в интернет-банке Citadele и др.);

11.2.3. если Клиент не согласен с изменениями, вносимыми Банком, Клиент имеет право незамедлительно без штрафных санкций расторгнуть Договор о предоставлении услуги, осуществляя все расчеты с Банком, вытекающие из Договора о предоставлении услуги и Договора о кредитном лимите (если таковой заключен), в полном объеме. Если Клиент до дня вступления в силу изменений в Прейскуранте или Правилах услуги не сообщил Банку о своих возражениях, считается, что Клиент согласен с этими изменениями;

11.2.4. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в Прейскурант, Общие условия сделок Банка и/или Правила услуги, не информируя об этом Клиента заранее, если изменения вносятся с целью устранения ущерба интересам клиентов Банка и стабильности государственной финансовой системы, в том числе с целью ограничения чрезмерной утечки вкладов и других привлеченных средств из Банка. Банк информирует Клиента о таких изменениях незамедлительно, как только это станет возможным, используя каналы связи, указанные в пункте 11.2.2 Правил услуги. Право Клиента расторгнуть Договор о предоставлении услуги объясняется Клиенту в предоставляемой информации о внесении соответствующих изменений.

11.3. Договор о предоставлении услуги регулируется законодательством Эстонии.

11.4. Информация о Договоре о предоставлении услуги предоставляется Клиенту в соответствии с Правилами услуги.

11.5. Банк начинает применять Особые тарифы, как только в установленном порядке обнаружит основание для их применения, независимо от того, что данные обстоятельства существовали и раньше.

11.6. Если о применении Особых тарифов Клиент/Пользователь карты должен сообщить Банку непосредственно, то в случае, когда о соответствующих обстоятельствах Банку становится известно в другом порядке, этого может быть недостаточно для применения Особых тарифов.

Правила использования и обслуживания карт

11.7. Если к Карте применяются Особые тарифы, то как только Банку станет известно о прекращении действия обстоятельств, ставших основанием для применения Особых тарифов, Банк вправе применить к соответствующей Карте условия и тарифы, упомянутые в Правилах услуги и Прейскуранте.

11.8. Как только Банку станет известно об изменении обстоятельств, наличие которых было условием для применения определенного Карточного продукта и/или тарифа, Банк вправе закрыть Клиенту соответствующий продукт Карты, заменить его другим или применить тарифы, соответствующие новым обстоятельствам.

11.9. Рассмотрение претензий:

11.9.1. Претензии в отношении выполнения Договора о предоставлении услуги Клиент может подавать в письменной форме в отделениях Банка или в интернет-банке Citadele, а также, в установленных Банком случаях – по телефону, позвонив по справочному номеру Банка;

11.9.2. Претензии, относящиеся к выполнению Операции, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные правилами Международной организации платежных карт. Суммы Операции, которые могут быть возвращены в результате рассмотрения претензии, возвращаются после завершения ее рассмотрения. О ходе рассмотрения претензии Банк сообщает Клиенту по собственной инициативе, а также по требованию Клиента;

11.9.3. После получения от Клиента претензии, в которой Клиент оспаривает/отрицает авторизацию Сделки, Банк не позднее следующего рабочего дня возвращает сумму неавторизованной Операции, если при оценке способа подтверждения Операции претензия на первый взгляд является обоснованной. Однако Банк вправе по собственному усмотрению продолжить рассмотрение как по этому, так и по другим основаниям поданной претензии, и возврат суммы Операции Клиенту не может считаться признанием ответственности Банка за неавторизованную Операцию или в отношении других обстоятельств, упомянутых в претензии;

11.9.4. Если при первоначальной оценке претензии у Банка возникают обоснованные подозрения в том, что Клиент/Пользователь карты действовал противоправно, в том числе не соблюдал безопасность элементов аутентификации (например, PIN-кода или Кода безопасности), и/или Операция подтверждена согласно Договору о предоставлении услуги, Банк вправе не возвращать Клиенту сумму оспоренной Операции, а также сообщить о подозрениях в надзорные и правоохранительные органы. В случае, предусмотренном в настоящем пункте, Клиент обязан подтвердить обоснованность претензии;

11.9.5. Продолжая рассмотрение претензии после возврата суммы Операции Клиенту и обнаружив, что претензия была необоснованной, Банк вправе удержать с любого счета Клиента в Банке возвращенную сумму Операции, в том числе зарезервировать денежные средства в размере удерживаемой суммы на счете Клиента, если на момент удержания соответствующая сумма на счете Клиента недоступна;

11.9.6. Если при подаче претензии Клиент/Пользователь карты предоставляет Банку вводящие в заблуждение и не соответствующие действительности сведения или совершает другие злонамеренные действия, Банк вправе удержать с любого счета Клиента возможные расходы и ущерб, возникший у Банка в ходе рассмотрения претензии;

11.9.7. Клиент/Пользователь карты обязуется своевременно предоставить Банку всю запрашиваемую им информацию и иным путем сотрудничать в ходе рассмотрения претензии, в том числе в случаях, когда Банк вернул Клиенту сумму оспоренной Операции;

11.9.8. Претензия считается полученной в соответствующий

рабочий день, если Клиент ее предоставил, а Банк принял до 14:00. Претензии, поданные позже указанного времени, а также в выходные и праздничные дни, считаются поданными на следующий рабочий день. В предпраздничные дни время подачи/приема сокращается на один час;

11.9.9. При подаче претензии в отношении авторизации Клиент обязуется немедленно прекратить использование соответствующей Карты. Банк вправе самостоятельно заблокировать Карту, если он обнаружит, что Клиент/Пользователь карты в этом случае этого не сделал;

11.9.10. Банк вправе в одностороннем порядке закрыть процедуру рассмотрения претензии как начатую по ошибке, сообщив об этом Клиенту, если информация, предоставленная Клиентом/Пользователем карты, является неточной и вводит в заблуждение и с Клиентом/Пользователем карты невозможно своевременно связаться по каналам, ранее указанным Клиентом/Пользователем карты для этой цели;

11.9.11. Для полноценной реализации возможностей, предусмотренных в отношении рассмотрения претензий клиентов правилами Международной организации платежных карт, рекомендуется хранить все подтверждающие Операции документы не меньше 6 (шести) месяцев.

12. **Рассмотрение споров**

12.1. Любое разногласие, требование или спор между Банком и Клиентом, вытекающие из Договора о предоставлении услуги, касающиеся его или его нарушения, расторжения или недействительности, подлежат урегулированию в соответствии с Общими условиями Банка.