

# Публічний договір про переказ коштів

Дана редакція  
публічного договору про переказ коштів  
діє з 01.08.2022 до моменту оприлюднення нової редакції

## 1. Загальні положення

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

1.2. Цей Публічний договір розроблений відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про електронну комерцію», Положення про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого Постановою НБУ №705 від 05.11.2014 р., інших законів і нормативно-правових актів України та внутрішніх правил Фінансової компанії про переказ коштів.

1.3. Цей Публічний договір набуває чинності відповідно до статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України і його умови є однаковими для всіх Клієнтів. Здійснення Клієнтом дій, направлених на проведення переказу коштів, засвідчує повне і беззастережне прийняття умов Публічного договору (акцепт оферти), а також свідчить, що Клієнт розуміє значення своїх дій, всіх умов Публічного договору, а також те, що він не перебуває під впливом помилки, обману, насильства, погрози, і т.п. Приймаючи умови Публічного договору, Клієнт підтверджує, що він ознайомився з інформацією щодо Фінансової компанії, платіжної послуги, яка надається за цим Публічним договором, способів комунікації, заходів безпеки та іншою інформацією, яка надається Фінансовою компанією Клієнту до укладання цього Публічного договору відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги» та опублікована на Офіційному сайті Фінансової компанії.

1.4. Стороною Публічного договору, залежно від ролі у переказі коштів, є Клієнт – Платник або Отримувач.

1.5. Фінансова компанія діє на підставі свідоцтва про реєстрацію фінансової установи серії ФК №689 від 14.01.2016 та Ліцензії НБУ на переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунків № 41 від 18.04.2016.

## 2. Визначення термінів

2.1. Терміни у Публічному договорі вживаються у наступному значенні:

**Веб-сайт** – веб-сайт, на якому розміщений даний Публічний договір. Веб-сайт належить, підтримується та адмініструється Фінансовою компанією або іншою особою, яка за відповідним договором є її контрагентом, партнером, підрядником тощо.

**Електронний платіжний засіб (ЕПЗ)** – платіжний інструмент у вигляді банківської платіжної картки, який надає його держателю можливість отримати інформацію про належні держателю кошти та ініціювати або отримати переказ.

**Клієнт** – Платник або Отримувач. Клієнт є стороною Публічного договору, яка приймає його умови.

**Отримувач** – фізична особа, на користь якої завершується переказ коштів, шляхом зарахування коштів на рахунок такого Отримувача (в т.ч. за номером його ЕПЗ).

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

**Платник** – фізична особа, з рахунка якої ініціюється переказ коштів за допомогою ЕПЗ.

**Платіжна сторінка** – сторінка (або декілька сторінок) Фінансової компанії, яка відображається Платнику у його веб-браузері та використовується для інтерактивної взаємодії з Платником під час ініціювання переказу коштів за Публічним договором.

**Платіжна система** – у Публічному договорі сукупне поняття для платіжних систем та систем розрахунків, платіжними організаціями яких є резиденти України, учасником яких є Фінансова компанія; карткових платіжних систем (в т.ч. міжнародних), прямим або непрямим учасником яких є Фінансова компанія.

2.2. Під терміном «переказ коштів» (або «переказ») у Публічному договорі розуміється переказ коштів, що ініціюється Платником з використанням його ЕПЗ та завершується шляхом зарахування на рахунок Отримувача (в т.ч. за номером ЕПЗ Отримувача).

2.3. Всі інші терміни вживаються в розумінні, визначеному чинним законодавством України.

### **3. Предмет договору**

3.1. Цей Публічний договір визначає умови, строки, порядок проведення переказу коштів, права та обов'язки Фінансової компанії та Клієнтів, порядок повернення коштів, порядок вирішення спорів між Фінансовою компанією та Клієнтами в процесі переказу коштів.

3.2. Платник на Веб-сайті за допомогою Фінансової компанії, шляхом використання ЕПЗ Платника, ініціює переказ коштів та доручає Фінансовій компанії:

- здійснити списання суми переказу коштів з ЕПЗ (банківського рахунку) Платника;
- завершити переказ коштів на користь Отримувача, здійснити відповідні розрахунки згідно з умовами Публічного договору та функціоналом Веб-сайту.

3.3. Отримувач доручає Фінансовій компанії:

- завершити переказ коштів шляхом зарахування суми переказу (за вирахуванням комісійних винагород Фінансової компанії) на рахунок Отримувача (в т.ч. за номером ЕПЗ Отримувача);
- в залежності від функціоналу Веб-сайту, забезпечити можливість здійснення переказу, відкладеного у часі, відповідно до умов Публічного договору.

3.4. Цей Публічний договір містить однакові умови для будь-якого Платника, який ініціює переказ коштів, та для будь-якого Отримувача, на користь якого завершується переказ коштів.

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

4.1. Фінансова компанія забезпечує можливість ініціювання переказу коштів Платником на Платіжній сторінці, на якій Платник може пересвідчитися, що переказ коштів, який він планує здійснити, є коректним та належним.

4.2. Фінансова компанія забезпечує отримання від Платника на Платіжній сторінці даних, які необхідні для ідентифікації Платника та/або контактну інформацію Платника. Платник погоджується з тим, що відмова Платника у наданні контактної інформації автоматично є відмовою Платника від отримання повідомлень від Фінансової компанії.

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

4.4. Під час ініціювання переказу коштів Фінансова компанія обмінюється інформацією з банком-еквайром та може перенаправляти Платника у його веб-браузері на веб-сайт відповідного банку, що є еквайром у переказі та/або банку, що є емітентом ЕПЗ Платника.

4.5. Переказ коштів вважається ініційованим в момент отримання Фінансовою компанією від банку-еквайра підтвердження щодо успішного ініціювання переказу коштів Платником у Платіжній системі. Якщо банк-еквайр відмовив у ініціюванні переказу коштів за будь-якої причини, Фінансова компанія відмовляє Платнику у ініціюванні такого переказу коштів за Публічним договором.

Дата і час прийняття до виконання платіжної інструкції Фінансовою компанією співпадає з датою/часом отримання Фінансовою компанією платіжної інструкції від Платника та

відображається у відповідній квитанції, яка надається Платнику.

В квитанції також відображається інша інформація, яка супроводжує платіжну операцію та надання якої Фінансовою компанією після ініціювання платіжної операції або після виконання платіжної операції встановлено вимогами законодавства.

Надання Платнику квитанції є повідомленням (інформуванням) Платника про здійснення операції відповідно до вимог законодавства.

4.6. У разі якщо Платник не виконав своїх обов'язків, які передують ініціюванню переказу коштів, Фінансова компанія залишає за собою право відмовити Платнику у здійсненні такого переказу. У тому випадку, якщо для здійснення переказу коштів від Платника вимагається заповнення будь-яких даних, відповідальність за правильність заповнення таких даних несе Платник.

4.7. Фінансова компанія завершує переказ коштів на користь Отримувача шляхом зарахування суми переказу (за вирахуванням комісійних винагород Фінансової компанії) на рахунок Отримувача (в т.ч. за номером ЕПЗ Отримувача відповідно до процедур/правил Платіжної системи).

4.8. Завершення переказу коштів (зарахування суми переказу коштів Отримувачу) здійснюється Фінансовою компанією протягом найкоротшого терміну, під чим розуміється термін проведення платежів на ЕПЗ Отримувача, передбачений процедурами/правилами Платіжної системи та умовами договору Фінансової компанії з банком, за допомогою якого здійснюється зарахування коштів Отримувачу.

4.9. Переказ коштів вважається завершеним в момент отримання Фінансовою компанією від банку, за допомогою якого здійснюється зарахування коштів Отримувачу, підтвердження щодо успішного зарахування коштів у Платіжній системі. Якщо банк відмовив у здійсненні зарахування коштів за будь-якої причини, Фінансова компанія відмовляє Отримувачу у завершенні такого переказу коштів за Публічним договором, до моменту зазначення Отримувачем коректної інформації, що дозволить завершити переказ коштів.

4.10. У разі якщо функціоналом Веб-сайту передбачено можливість здійснення переказу коштів, відкладеного у часі, Фінансова компанія завершує такий переказ коштів у строки відповідно до п.4.8 Публічного договору, обчислюючи такі строки з моменту отримання від Отримувача інформації, необхідної для завершення переказу. При цьому Фінансова компанія зобов'язана надавати Отримувачу безперешкодну можливість щодо зазначення ним такої інформації та здійснення інших дій з метою завершення переказу коштів.

4.11. За одним переказом коштів, ініційованим Платником, може бути передбачено один або декілька Отримувачів, відповідно до функціоналу Веб-сайту. У разі наявності декількох Отримувачів за одним переказом, Фінансова компанія зобов'язується завершити перекази коштів на користь таких Отримувачів у частині сум переказу коштів, що належні кожному Отримувачу окремо.

4.12. За декількома переказами коштів, ініційованими одним або різними Платниками, може бути передбачено один Отримувач, відповідно до функціоналу Веб-сайту. У разі наявності декількох переказів на користь одного Отримувача, Фінансова компанія зобов'язується надати Отримувачу можливість завершити такі перекази шляхом зарахування Отримувачу загальної (або частки від загальної) суми цих переказів, за відповідною вказівкою Отримувача.

4.13. У разі якщо Фінансовій компанії відомі контактні дані Отримувача (адреса електронної пошти, номер телефону тощо), то після завершення переказу коштів Фінансова компанія надсилає Отримувачу повідомлення в електронній формі, в якому міститься інформація, яка супроводжує платіжну операцію та надання якої Фінансовою компанією після виконання платіжної операції передбачено вимогами законодавства.

4.14. Під час здійснення переказів коштів з використанням ЕПЗ, ініційованих Платниками, Фінансова компанія діє як учасник відповідної Платіжної системи за процедурами/правилами, прийнятими у цій Платіжній системі.

## **5. Права та обов'язки Фінансової компанії**

5.1. Фінансова компанія має право:

5.1.1. Вимагати від Клієнта дані, які необхідні для його ідентифікації та/або контактну інформацію; відмовити у здійсненні переказу коштів, якщо така інформація Клієнтом не надана;

5.1.2. Виходячи з внутрішньої політики безпеки та фінансового моніторингу, застосовувати обмеження щодо можливості здійснення переказу коштів з певними параметрами (від певного Платника/ЕПЗ Платника, до певного Отримувача/ЕПЗ Отримувача, на певну суму, за певний проміжок часу тощо). У випадку застосування таких обмежень Фінансова компанія має право відмовити Платнику в ініціюванні переказу коштів або відмовити Отримувачу у завершенні переказу із одночасним поверненням суми переказу Платнику;

5.1.3. Призупинити виконання переказу коштів у випадку виникнення підозри під час здійснення фінансового моніторингу/моніторингу операцій щодо цього переказу коштів, або з інших підстав, передбачених чинним законодавством України;

5.1.4. Призупинити надання Послуг за Публічним договором на строк не більше 24 годин на час планових профілактичних робіт, усунення виявлених збоїв або недоліків у програмно-апаратних системах Фінансової компанії;

5.1.5. В односторонньому порядку змінювати налаштування, дизайн, графічні та текстові матеріали Платіжної сторінки, Веб-сайту (у разі якщо Веб-сайт належить та адмініструється Фінансовою компанією), якщо це не обмежує обсяг та якість Послуги;

5.1.6. Залучати для виконання будь-яких технічних/технологічних функцій Фінансової компанії, що передбачені Публічним договором, сторонні компанії, які мають на то відповідне право/дозволи.

## 5.2. Фінансова компанія зобов'язана:

5.2.1. Надавати Послуги якісно, на умовах та у відповідності до Публічного договору, чинного законодавства України, договору з відповідною Платіжною системою, внутрішніми документами Фінансової компанії, правилами Платіжної системи;

5.2.2. Забезпечувати надійне функціонування та безперебійну роботу своїх програмно-апаратних систем, Платіжної сторінки, а також Веб-сайту (у разі якщо Веб-сайт належить та адмініструється Фінансовою компанією) під час надання Послуги;

5.2.3. Забезпечувати зберігання в електронному вигляді даних Платника/Отримувача та даних по здійснених операціям з переказу коштів протягом 5 (п'яти) років від дати їх проведення, вживати необхідних заходів щодо безпеки та захисту такої інформації;

5.2.4. Забезпечувати належну інформаційну підтримку Клієнтів; розміщувати на Веб-сайті (у разі якщо Веб-сайт належить та адмініструється Фінансовою компанією) або забезпечувати розміщення (у разі якщо Веб-сайт належить та адмініструється іншою особою) та/або Платіжній сторінці та/або Офіційному сайті Фінансової компанії контактну інформацію та можливі засоби зв'язку, а також іншу інформацію про Фінансову компанію, передбачену чинним законодавством України.

5.2.5. Розміщувати на Веб-сайті та/або Платіжній сторінці та/або Офіційному сайті Фінансової компанії, до моменту ініціювання переказу коштів Платником (а у випадках, коли приєднання Отримувача до Публічного договору або отримання згоди на завершення переказу коштів від Отримувача є обов'язковим, – до моменту завершення переказу на користь Отримувача): текст Публічного договору, тарифи та інші умови здійснення переказу коштів.

5.2.6. Підтримувати Веб-сайт та Офіційний сайт Фінансової компанії у відповідності до чинного законодавства України, зокрема, законодавства у сфері переказу коштів та фінансового моніторингу. У разі, якщо Веб-сайт належить та адмініструється іншою особою, Фінансова компанія зобов'язана здійснювати регулярні, не рідше одного разу на місяць, відповідні перевірки Веб-сайту на відповідність законодавству, доводити виявлені недоліки до такої особи, а у разі невивиправлення недоліків – негайно зупиняти або обмежувати надання послуг з переказу коштів на Веб-сайті;

5.2.7. Розглядати звернення Клієнтів щодо ініціювання/завершення переказів коштів та надавати їм вичерпну інформацію щодо проведення цих переказів, їхнього поточного стану тощо; у разі необхідності – сприяти налагодженню контакту Платника з

Отримувачем;

5.2.8. Надавати Клієнтам за їх зверненнями витяги з внутрішніх правил Фінансової компанії про переказ коштів;

5.2.9. Забезпечувати обмін інформацією з банками, платіжними організаціями Платіжних систем, з метою ініціювання та завершення переказів коштів;

5.2.10. Забезпечувати (а у разі залучення сторонніх компаній – контролювати, перевіряти та пересвідчуватися, що такі сторонні компанії забезпечують) безпеку та захист даних Клієнтів (в т.ч. даних ЕПЗ Клієнтів) на рівні, передбаченому процедурами/правилами Платіжної системи та міжнародними стандартами безпеки PCI DSS.

## **6. Права та обов'язки Клієнта**

6.1. Для прийняття (акцепту) Публічного договору Платник ініціює переказ коштів у спосіб, зазначений у Публічному договорі, шляхом здійснення дій, які однозначно свідчать про його бажання здійснити переказ коштів на зазначених умовах на користь зазначеного ним Отримувача. Згодою Платника на виконання платіжної операції є здійснення зазначених дій, в тому числі: підтвердження згоди в інтерфейсі Веб-сайту відповідно до його функціоналу шляхом заповнення форм, натискання кнопок тощо, введення даних ЕПЗ Платника, підтвердження згоди на операцію на боці банку-емітента ЕПЗ та ін.

Порядок та момент надання Платником згоди на виконання платіжної операції одночасно є порядком та моментом надання Платником Фінансовій компанії платіжної інструкції, яка автоматично формується інтерфейсом Веб-сайту в електронному вигляді та має відповідати вимогам законодавства, відповідальність за що несе Фінансова компанія.

Платник має право відкликати згоду на виконання платіжної операції шляхом зупинення здійснення зазначених дій у будь-який момент до моменту безвідкличності платіжної інструкції, який настає в момент списання коштів з рахунку Платника банком-емітентом ЕПЗ, про що свідчить успішна авторизація/підтвердження операції з боку Платіжної системи.

6.2. Для прийняття (акцепту) Публічного договору Отримувач, відповідно до функціоналу Веб-сайту, здійснює дії (реєстрація на Веб-сайті, зазначення інформації, необхідної для завершення переказу тощо), спрямовані на завершення переказу коштів на користь Отримувача. У разі якщо завершення переказу не потребує будь-яких дій з боку Отримувача, такий переказ завершується Фінансовою компанією без необхідності акцепту Публічного договору Отримувачем.

6.3. Клієнт має право:

6.3.1. Отримувати рівний, однаковий доступ до Послуг у порівнянні з іншими Клієнтами;

6.3.2. Отримувати Послуги якісно та своєчасно;

6.3.3. Звертатись до Фінансової компанії зі скаргами, а також за отриманням роз'яснень та будь-якої додаткової інформації стосовно умов Публічного договору та порядку здійснення переказів коштів;

6.3.4. Користуватись Веб-сайтом відповідно до його функціоналу та умов використання;

6.3.5. На захист його персональних даних, відповідно до чинного законодавства України.

6.4. Платник додатково має право:

6.4.1. Відповідно до функціоналу Веб-сайту, здійснювати перекази коштів, відкладені у часі та/або здійснювати переказ коштів на користь декількох Отримувачів, із зазначенням таких Отримувачів та суми коштів на користь кожного з них.

6.5. Отримувач додатково має право:

6.5.1. Отримувати перекази коштів, відкладені у часі, за першим бажанням Отримувача, за умови здійснення ним дій, що дозволять Фінансовій компанії завершити такі перекази.

6.6. Клієнт зобов'язаний:

6.6.1. Дотримуватись вимог чинного законодавства України та умов Публічного

договору;

6.6.2. Дотримуватись вимог використання ЕПЗ, які доведені до відома Клієнта банком-емітентом його ЕПЗ;

6.6.3. Надавати на запит Фінансової компанії достовірну інформацію про себе, достовірні дані ЕПЗ та іншу запитувану інформацію;

6.6.4. Відмовитись від здійснення переказу коштів у разі незгоди з будь-яким із положень Публічного договору;

6.6.5. Сплачувати винагороду Фінансовій компанії відповідно до умов Публічного договору;

6.6.6. Під час користування Послугою не порушувати права третіх осіб, не використовувати Веб-сайт або Платіжну сторінку з метою введення в оману третіх осіб тощо.

6.7. Платник додатково зобов'язаний:

6.7.1. Ініціювати переказ коштів виключно з використанням ЕПЗ, який йому належить або яким він розпоряджається на законних підставах;

6.7.2. Перед здійсненням переказу коштів на користь Отримувача попередньо погоджувати з ним підстави такого переказу, а також точну суму переказу; попередньо отримати від Отримувача дані його ЕПЗ або іншу інформацію, яка дозволить ініціювати переказ коштів;

6.7.3. Використовувати інформацію про Отримувача (в т.ч. дані його ЕПЗ) виключно з метою здійснення переказів коштів відповідно до Публічного договору та не передавати таку інформацію будь-якій іншій особі.

6.8. Отримувач додатково зобов'язаний:

6.8.1. З метою завершення переказу коштів зазначати достовірну інформацію, що дозволить Фінансовій компанії завершити переказ коштів на користь Отримувача.

## **7. Оплата за договором**

7.1. Клієнт сплачує винагороду Фінансовій компанії (далі також – «Винагорода») за надання Послуги за Публічним договором.

7.2. Фінансова компанія може встановлювати наступний порядок сплати винагороди під час здійснення переказу коштів за Публічним договором:

- Винагороду сплачує Платник під час ініціювання переказу коштів; сума Винагороди вираховується (віднімається) з суми переказу коштів або додається до суми переказу коштів, який ініціюється Платником;

та/або

- Винагороду сплачує Отримувач під час завершення переказу коштів; сума Винагороди вираховується (віднімається) Фінансовою компанією з суми переказу коштів, який отримується Отримувачем.

7.3. Сплата Винагороди за переказом коштів, завершення якого не потребує прийняття (акцепту) Публічного договору Отримувачем, не може бути покладена на такого Отримувача та покладається виключно на Платника.

7.4. Розмір та порядок сплати Винагороди встановлюється Фінансовою компанією відносно до певного Веб-сайту та/або певного переказу коштів за Публічним договором. Розмір та порядок сплати Винагороди Фінансова компанія повідомляє на Платіжній сторінці та/або Веб-сайті Платнику до ініціювання ним переказу коштів та/або Отримувачу до завершення переказу коштів на користь Отримувача.

7.5. Винагорода Фінансової компанії може виражатися у відсотках від суми переказу коштів або складати фіксовану суму в гривнях.

7.6. Здійснення Платником/Отримувачем дій щодо ініціювання/завершення переказу коштів, які здійснюються ними після інформування Фінансовою компанією щодо розміру та порядку сплати Винагороди, є прийняттям Платником/Отримувачем зазначених умов.

7.7. Будь-які винагороди/комісії на користь третіх осіб, залучених Фінансовою компанією для виконання умов Публічного договору, сплачуються Фінансовою компанією від власного імені. Будь-які винагороди/комісії на користь третіх осіб, відносини з якими

встановлює особисто Клієнт, сплачуються Клієнтом згідно з умовами відповідних угод з такими особами та не є предметом врегулювання відповідно до Публічного договору.

## **8. Відповідальність Фінансової компанії та Клієнта**

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

8.2. Фінансова компанія несе перед Клієнтом відповідальність, пов'язану з проведенням переказу коштів, відповідно до чинного законодавства України та умов Публічного договору.

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

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

8.5. Фінансова компанія не несе відповідальності за відмову у здійсненні переказу коштів у разі, якщо банк, за допомогою якого здійснюється ініціювання або завершення переказу, відмовляє у здійсненні такої операції, відповідно до п.4.5, п.4.9 Публічного договору.

8.6. Фінансова компанія забезпечує виключно переказ коштів за Публічним договором та не є стороною у правочинах/угодах між Платником та Отримувачем або Платником/Отримувачем та іншими особами.

8.7. Фінансова компанія відповідає за дії сторонніх компаній, які вона залучила до виконання своїх функцій та обов'язків за Публічним договором, як за свої власні дії.

8.8. Фінансова компанія не несе відповідальності за наслідки невиконання Платником, Отримувачем або банком будь-яких своїх зобов'язань.

8.9. Фінансова компанія не несе відповідальності перед належним володільцем ЕПЗ, якщо переказ коштів було ініційовано іншою особою, що отримала доступ до цього ЕПЗ або до даних ЕПЗ.

8.10. Фінансова компанія звільняється від відповідальності за несвоєчасне або неналежне виконання зобов'язань за Публічним договором, якщо таке невиконання є наслідком обставин непереборної сили внаслідок подій надзвичайного характеру, таких як військові дії, страйки, аварії, стихійне лихо, зміни в законодавстві України, а також інших обставин надзвичайного характеру, які безпосередньо впливають на виконання умов Публічного договору та які не могли бути передбачені або попереджені розумними діями Сторін.

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

9.1. Під поверненням коштів за переказом у цьому розділі Публічного договору розуміється як повернення всієї суми переказу коштів, так і частини цієї суми. Повернення може здійснюватися як із вирахуванням Винагороди, так і без такого вирахування, в залежності від умов повернення переказу.

9.2. Переказ коштів, який було успішно ініційовано, не може бути повернутий Платнику шляхом лише звернення Платника до Фінансової компанії. Повернення переказу коштів здійснюється лише за обставин, передбачених Публічним договором.

9.3. Повернення коштів за переказом може здійснюватися за настання таких обставин:

1) Платник та Отримувач за переказом дійшли згоди щодо повернення коштів Платнику, після чого Отримувач звернувся до Фінансової компанії з відповідною заявою.

2) Платник через свій банк-емітент ЕПЗ оскаржив переказ коштів як помилковий/неналежний, після чого за процедурами/правилами Платіжної системи відбувся відповідний диспут/арбітражний розгляд, за результатами якого переказ коштів було визнано помилковим/неналежним та таким, що підлягає поверненню.

9.4. Фінансова компанія повертає Платнику суму переказу, що підлягає поверненню, шляхом зарахування коштів на ЕПЗ Платника або за спеціальними функціями відміни/повернення вихідної операції, як це передбачено процедурами/правилами відповідної Платіжної системи. Повернення переказу коштів за реквізитами банківського рахунку Платника, готівкою або у інший спосіб за заявою Платника – може бути здійснено лише у випадку, якщо це дозволяється процедурами/правилами Платіжної системи.

9.5. Повернення переказу відбувається протягом строку, передбаченого процедурами/правилами Платіжної системи, але не пізніше трьох робочих днів з моменту настання обставин відповідно до п.9.3 Публічного договору.

## **10. Персональні дані**

10.1. Акцептуванням Публічного договору Клієнт як суб'єкт персональних даних добровільно надає свою згоду Фінансовій компанії на обробку персональних даних Клієнта та підтверджує, що йому відомі його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».

10.2. Фінансова компанія має право на обробку персональних даних Клієнта та іншої інформації, якщо така стане відома Фінансовій компанії під час надання Послуги, в тому числі з метою пропонування нових послуг або сервісів. Клієнту гарантуються права, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», з урахуванням статусу Фінансової компанії у якості суб'єкта первинного фінансового моніторингу.

10.3. Фінансова компанія зобов'язується не передавати будь-яку інформацію, що стане відомою під час надання Послуги, третім особам, крім тих, що залучені Фінансовою компанією та приймають участь у наданні Послуги. Клієнт підтверджує надання згоди Фінансовій компанії на передачу його персональних даних та іншої інформації таким залученим третім особам.

10.4. Фінансова компанія може використовувати отриману контакту інформацію (поштова адреса, адреса електронної пошти, номер телефону тощо), зазначену Клієнтом під час здійснення переказу коштів з метою: надання квитанції, інформування про зміни в умовах надання Послуги або умовах Публічного договору, повідомлення про нові послуги, уточнення інформації, зазначеної Клієнтом під час здійснення переказу коштів, інформування Клієнта про підстави невиконання переказу коштів, повідомлення про акції, маркетингові заходи, програми чи інформаційно-рекламні заходи або опитування.

10.5. Фінансова компанія має право, а Клієнт надає Фінансовій компанії дозвіл на надання іншим надавачам платіжних послуг конфіденційної інформації, в тому числі тієї, яка містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу. Клієнт підтверджує надання дозволу Фінансовій компанії на передачу зазначеної інформації.

## **11. Порядок розгляду спорів**

11.1. Фінансова компанія ставить за мету допомогти в вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути між Платником та Отримувачем, між будь-яким Клієнтом та самою Фінансовою компанією. Якщо Фінансовій компанії не вдасться вирішити будь-який спір/суперечку в прийнятний для Клієнта спосіб і термін, - такий спір/суперечка підлягає вирішенню згідно з чинним законодавством України.

11.2. Фінансова компанія не розглядає скарги та претензії щодо невиконання Платником або Отримувачем зобов'язань один перед одним, що стосуються будь-яких домовленостей між ними, які не є предметом врегулювання згідно з цим Публічним договором

11.3. Фінансова компанія цим заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія Клієнта, як усна так і письмова, що може виникнути з Публічного договору, буде розглянута Фінансовою компанією.

11.4. Фінансова компанія зобов'язана розглядати звернення (заяви, скарги, повідомлення) Клієнтів щодо використання ЕПЗ, помилкових, неналежних, неакцептованих платіжних операцій, ініційованих з використанням такого ЕПЗ, надавати Клієнту можливість одержувати інформацію про хід розгляду звернення і повідомляти в письмовій формі про



результати розгляду звернення у строки та у порядку, що оприлюднені на Офіційному сайті Фінансової компанії, але не більше строку, передбаченого законодавством для розгляду звернень (скарг) громадян.

11.5. Захист прав Клієнта як споживача фінансових послуг з переказу коштів за Публічним договором здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

11.6. Фінансова компанія дотримується порядку вирішення спорів, який викладено у внутрішніх правилах Фінансової компанії про переказ коштів та на Офіційному сайті Фінансової компанії.

11.7. Фінансова компанія дотримується порядку проведення диспутів/арбітражних розглядів у Платіжній системі, передбачених процедурами/правилами Платіжної системи.

11.8. Будь-які звернення Клієнта будуть розглянуті Фінансовою компанією у тій формі, в якій такі звернення надійдуть до Фінансової компанії.

## **12. Інші умови**

12.1. Публічний договір діє з моменту його укладення (з моменту прийняття (акцепту) Публічного договору Клієнтом) та до моменту повного виконання Фінансовою компанією та Клієнтом своїх зобов'язань за Публічним договором щодо певного (одного) переказу коштів, під час здійснення якого діяли умови (редакція) Публічного договору, що були прийняті Клієнтом.

12.2. Публічний договір за юридичною силою прирівнюється до договору, укладеного в простій письмовій формі.

12.3. У випадках, не передбачених Публічним договором, Фінансова компанія та Клієнт керуються нормами чинного законодавства України.

12.4. Фінансова компанія залишає за собою право періодично та без попереднього повідомлення Клієнта (за раніше здійсненими переказами) вносити зміни до умов Публічного договору, шляхом розміщення нової редакції Публічного договору. При цьому нові умови надання Послуги є обов'язковими для Клієнта з моменту розміщення нової редакції Публічного договору.

12.5. У разі невідповідності будь-якої частини Публічного договору законодавству України, він буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить законодавству України.

### **Фінансова компанія:**

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДАЙМОНД ПЕЙ»

Місцезнаходження та поштова адреса: 49101, м. Дніпро, вул. Бородинська, будинок 51, к. 13

Код за ЄДРПОУ 40169405

Директор Фастов О.О.