



## Умови використання ZEN для бізнес-користувачів

Редакція 1.01

Опубліковано 04.04.2024 р.

### 1. Що я можу знайти в цьому документі?

У цьому документі визначаються положення й умови для фізичних осіб-підприємців, партнерств, товариств чи інших юридичних осіб (далі – «продавець») під час використання послуг і функцій UAB ZEN.COM, як описано в цьому документі (у чинній редакції). Якщо ви використовуєте послуги ZEN як фізична особа, ознайомтеся з Умовами використання для фізичних осіб.

Коли продавець відкриває рахунок у ZEN, він укладає договір з UAB ZEN.COM, компанією, зареєстрованою в Литві за адресою: Lvivo g. 25-104, Вільнюс, реєстраційний номер юридичної особи 304749651, ліцензія на операції з електронними грошима № 35, видана Банком Литви 25.05.2018 р. (далі – «ZEN», «ми», «нас» і «наш» у різних відмінкових формах).

Як особа, яка подає заявку на відкриття рахунку ZEN від імені продавця («ви» та «ваш» у різних відмінкових формах), ви підтверджуєте, що маєте законні повноваження укладати цей договір і діяти від імені продавця.

Умови, викладені в цьому документі, становлять основний договір між продавцем і компанією ZEN. Приймаючи ці умови й подаючи заявку на відкриття рахунку, ви підтверджуєте, що прочитали та зрозуміли ці умови англійською мовою. Будь-які переклади цього документа, які ми можемо надати, призначені лише для зручності продавця й не повинні вважатися обов'язковими для виконання.

Якщо певна тема не розглядається в цих умовах, про неї може йтися в додаткових умовах. Будь ласка, відвідайте цю сторінку, щоб ознайомитися з переліком усіх додаткових умов, які можуть застосовуватися до продавця.

Продавець цим погоджується, що глава III і статті 4(1), (2) і (3), стаття 11(1), (2) і (5), стаття 29(3), статті 37, 39, 41, 44, 51 і 52 Закону Литовської Республіки «Про платежі» (далі – «Закон № XIII-1092») не застосовуються до відносин між ZEN і продавцем.

У цьому документі ви можете знайти наступну інформацію:

- *Як створити рахунок ZEN.*
- *Що продавець може робити з рахунком продавця.*
- *Як продавець може здійснювати транзакції за допомогою рахунку продавця.*
- *Коли і як продавець може скасувати транзакцію та подати запит на повернення коштів.*
- *Що робити, якщо у продавця виникли проблеми, пов'язані з послугами ZEN.*
- *Як забезпечити безпеку рахунку продавця.*
- *Як закрити рахунок продавця.*
- *Як зв'язатися із ZEN*

Якщо ви хочете дізнатися про інші продукти ZEN і ознайомитися з умовами, що застосовуються до них, перейдіть за посиланням <https://www.zen.com/terms-and-conditions/>

## 2. Про ZEN

ZEN — це установа, що здійснює операції з електронними грошима, яка контролюється Банком Литви, з місцем розташування за адресою: Gedimino pr. 6, LT-01103, Вільнюс, Литва, тел. +370 800 50 500. Додаткова інформація про Банк Литви доступна продавцям за посиланням: <https://www.lb.lt/en/>

Отримавши членство в ZEN і використовуючи ZEN, продавець може:

- Створювати рахунок в електронних грошах, щоб використовувати його для надсилання й отримання грошей через різні доступні платіжні сервіси.
- Обмінювати гроші в різних валютах.
- Отримувати кешбек під час використання картки ZEN для оплати за товари та/або послуги наших партнерів.
- Отримувати розширену гарантію на придбану електроніку за умови використання картки ZEN.
- Використовувати картку ZEN для оплати товарів або послуг чи для зняття готівки в банкоматах.
- Використовувати ZEN Pay для оплати товарів або послуг у вибраних інтернет-магазинах

З продавця стягуватиметься щомісячна плата залежно від вибраного тарифного плану. Тарифні плани та їх наповнення можна знайти на [сторінці з тарифними планами для бізнесу](#). З продавця може стягуватися додаткова плата за послуги, які не покриваються щомісячним тарифним планом, або за послуги, які він використовує понад щомісячний безкоштовний ліміт для продавця.

Якщо продавець і ZEN не узгодили в письмовій формі конкретний тарифний план, продавець також може подати запит на зміну свого тарифного плану, звернувшись до ZEN. В разі переходу продавця на інший тарифний план, він може втратити право на отримання щомісячної квоти на безоплатне отримання послуг, які є платними. В такому разі з продавця буде стягуватися плата за всі послуги, виходячи з розцінок, запропонованих продавцю.

Щомісячна плата за тарифним планом та інші платежі будуть автоматично списуватися з рахунків продавця. Ми можемо списувати з рахунків продавця належні платежі чи збори в валютах, відмінних від євро. У цьому випадку буде використовуватися обмінний курс, який діє на момент списання.

Якщо на жодному з ваших рахунків немає достатньо коштів для покриття витрат, ми маємо право вирахувати ці витрати з ваших майбутніх зарахувань на рахунок ZEN. У цьому випадку баланс вашого рахунку може відобразитися з мінусом (-). Ми також маємо право змінити ваш тарифний план на [безкоштовний план](#), забезпечити оплату за допомогою примусового стягнення боргу та використати інші засоби правового захисту.



### 3. Як скористатися послугами ZEN

Щоб користуватися нашими послугами, продавець повинен зареєструвати й відкрити рахунок ZEN. Продавець може мати лише один рахунок ZEN одночасно.

Продавець має бути заснований або зареєстрований в одній із країн зі [списку дозволених юрисдикцій](#). В іншому випадку заявка буде відхилена.

Коли продавець подає заявку на відкриття рахунку, нам потрібно буде підтвердити акціонерів, директорів і кінцевих бенефіціарних власників продавця. Ми робимо це за допомогою автоматичної перевірки фотографії дійсного посвідчення особи, посвідчення водія, паспорта чи посвідки на проживання відповідної особи та зіставлення її з фотографією обличчя такої особи. Ми можемо не мати змоги прийняти певні документи в якості підтвердження особи, залежно від країни їх видачі. Продавця буде проінформовано про те, які документи можуть бути прийняті, під час подання ним заявки. Ми також можемо попросити продавця надіслати нам додаткові копії чи скани певних документів до або після реєстрації продавця для відкриття рахунку ZEN. Ознайомтеся з нашою [Політикою конфіденційності](#), щоб дізнатися більше про те, як ми збираємо й обробляємо інформацію та що ми з нею робимо

Документи, які продавець надає, мають бути розбірливими й видимими, без будь-яких пошкоджень, обкладинок, прихованих даних або ознак внесення змін.

Якщо термін дії документа, який продавець надав ZEN, закінчується, продавець повинен надати ZEN новий дійсний документ.

Ми можемо відхилити заявку продавця на реєстрацію, якщо в нас є вагомі причини для цього. Ми не зобов'язані повідомляти продавцю причини такої відмови, а в деяких випадках нам заборонено це робити через нормативні вимоги.

Реєструючись, продавець підтверджує, що дані, надані під час реєстрації, є актуальними й правильними. Якщо будь-яка інформація, яку продавець надає нам під час реєстрації, зміниться після створення рахунку продавця, він повинен повідомити нас про це якнайшвидше.

### 4. Рахунок ZEN, застосунок ZEN та API

Основною послугою, яку ми надаємо, є рахунок ZEN, який є платіжним рахунком, що створюється для всіх користувачів після реєстрації.

Коли продавець отримує гроші на рахунок ZEN продавця, компанія ZEN випускає для продавця електронні гроші на ту ж вартість. Продавець може зберігати електронні гроші на своєму рахунку ZEN продавця і використовувати рахунок ZEN для інших платіжних послуг, які будуть описані нижче. Продавець зможе зберігати гроші в різних валютах, які ми пропонуємо. Ви можете знайти список доступних валют [тут](#).

Продавець може здійснювати доступ до рахунку ZEN продавця, переказувати гроші на інші рахунки, обмінювати валюти, перевіряти свій баланс та історію транзакцій, змінювати номер



телефону чи адресу продавця, замовити картку ZEN або змінити адресу для її доставки за допомогою застосунку ZEN, доступного через Google Play, Huawei App Gallery або Apple App Store.

В якості клієнта-юридичної особи продавець також має доступ до публічного API ZEN, який можна використовувати для безпосередньої інтеграції сервісів ZEN через доступ до нашої системи. При використанні API окремі сервіси можуть бути недоступними. Доступ до сервісів через API захищений секретним токеном доступу, який видається для продавця. Продавець буде зобов'язаний виконувати вхід у систему з використанням сертифіката, виданого довіреною третьою стороною.

## 5. Транзакції ZEN

Кожного разу, коли продавець надсилає та/або отримує гроші, обмінює валюту або використовує картку ZEN продавця для здійснення платежу, продавець здійснює транзакцію.

Як фінансова установа, ми зобов'язані перевіряти кожну транзакцію й робити все можливе, щоб переконатися, що:

- i. жодна з транзакцій, що здійснюються через ZEN, не є шахрайською, незаконною, несанкціонованою, не суперечить нормам щодо боротьби з відмиванням грошей або фінансуванням тероризму, чи іншим чином не порушує умови ZEN;
- ii. джерело залучених коштів або основні юридичні причини транзакцій зрозумілі та не викликають підозр;
- iii. сума, кількість або частота транзакцій не є підозрілими, беручи до уваги модель витрат продавця та інші обставини.

Ми можемо попросити продавця надати додаткову інформацію або документацію, що стосується транзакцій продавця, якщо ми вважаємо за необхідне переконатися, що транзакції продавця відповідають вказаному вище пункту. Якщо ZEN обґрунтовано підозрює про існування однієї або кількох обставин, зазначених вище, транзакцію продавця може бути відкладено або відхилено. У таких випадках ми також можемо призупинити доступ продавця до частини або всіх наших послуг. Якщо в нас є юридична й технічна можливість це зробити, ми якнайшвидше повідомимо продавця про відмову в його транзакції та основні причини.

Ми також залишаємо за собою право скасувати транзакцію, яка вже була оброблена, якщо сталася помилка або технічна помилка в основних параметрах замовлення транзакції, таких як сума, обмінний курс, одержувач, ліміти тощо.

Перелік дозволених юрисдикцій, в які продавець може надсилати перекази і з яких продавець може отримувати перекази, можна знайти [тут](#).

ZEN зберігає записи про всі транзакції продавця. Продавець також може переглядати їх і завантажувати звіти про рух грошових коштів за допомогою застосунку ZEN.



Продавець може використовувати рахунок ZEN продавця для здійснення наведених нижче типів транзакцій:

- **Поповнення рахунку**

Продавець може поповнити рахунок ZEN продавця за допомогою застосунку ZEN у будь-якій із численних валют, які пропонує ZEN. Існує кілька способів поповнення. Поповнення безкоштовне до ліміту, зазначеного в тарифному плані продавця. Комісія за поповнення (якщо є) відобразатиметься в застосунку ZEN під час здійснення транзакції продавцем.

Продавець може поповнити рахунок продавця тільки платіжним засобом (наприклад, карткою), оформленим на ім'я продавця.

Продавець також може отримувати кошти з джерел за межами ZEN, використовуючи номер IBAN, який відповідає рахунку продавця в потрібній валюті. Такі транзакції не враховуються в ліміті безкоштовного поповнення для продавця.

ZEN намагається завжди дотримуватися вимог чинного законодавства, а також наказів, рішень і постанов, отриманих від правоохоронних органів, органів, що здійснюють кримінальне переслідування, наглядових установ або судів. Іноді це може призвести до блокування або переказу коштів на розсуд ZEN без твоєї прямої згоди. У таких випадках ZEN повідомить клієнта про причини вищезгаданих дій у межах, встановлених чинним законодавством.

- **Переказ коштів**

Продавець може переказувати кошти на місцевому або міжнародному рівнях із карток ZEN продавця за допомогою кількох способів, зокрема SEPA та SWIFT. Продавець може сплатити комісію за переказ самостійно або розділити її з одержувачем.

Будьте обережні, коли продавець вводить суму транзакції або дані одержувача, і переконайтеся, що одержувач заслуговує довіри. Продавець несе відповідальність за те, щоб деталі транзакції були точними. Якщо деталі транзакції неточні або недостатні, транзакція може не відбутися. Якщо продавець передумає щодо транзакції після того, як переказ буде зараховано банком одержувача, можливо, продавець не зможе відкликати переказ й отримати свої кошти від одержувача.

Якщо продавець здійснює переказ у євро на рахунок у країні Європейського Союзу, переказ буде здійснено не пізніше кінця наступного робочого дня. Інші перекази в межах Європейського Союзу будуть зараховані банком одержувача менше ніж за 4 робочі дні. Час зарахування інших переказів залежатиме від різних факторів, зокрема часу обробки або банків-посередників та додаткових перевірок наглядовими органами. Замовлення на переказ, отримані поза робочими годинами (08:00 – 16:00 CET/CEST) в робочі дні або поза робочими днями, вважаються отриманими о 08:00 CET наступного робочого дня.



Якщо ви здійснюєте переказ до країни за межами системи SWIFT, банки-кореспонденти або банки-одержувачі можуть стягувати додаткові комісії, про які неможливо дізнатися до здійснення переказу. У цих випадках вас попросять сплатити додаткові витрати.

Продавець не зможе переказати кошти з рахунку продавця, якщо доступний баланс цього рахунку є недостатнім для здійснення переказу.

- **Здійснення платежів**

Продавець може легко здійснювати платежі за допомогою картки ZEN продавця у будь-якій точці продажу або в Інтернеті. Продавець також може використовувати ZEN Pay для купівлі в Інтернеті, якщо торговець приймає цей спосіб оплати. При оплаті з використанням ZEN-картки або послуги ZEN Pay не стягуються жодні додаткові комісії чи збори, за винятком випадків, коли перед тим, як схвалити транзакцію, ти отримаєш нагадування про стягнення додаткових коштів на користь третіх сторін.

У деяких онлайн-магазинах продавець може побачити символ ZEN Pay – наш спосіб оплати, який працює з QR-кодом ZEN. Продавцеві просто потрібно відсканувати код за допомогою своєї камери телефону або за допомогою спеціальної функції в застосунку ZEN. ZEN Pay дозволяє здійснювати транзакції відразу після схвалення.

- **Обмін валют**

Продавець може обміняти валюту за привабливими курсами обміну. Вибирайте валюту, доступну на рахунку продавця. Для євро, доларів США, фунтів стерлінгів і злотих обмін відбувається миттєво, якщо у продавця є достатньо коштів на момент транзакції.

Якщо у продавця недостатньо коштів для вчинення транзакції або суми платежу на вибраному ним рахунку, ZEN автоматично обмінює й зніме необхідну суму з інших валютних рахунків продавця в такому порядку: євро, долари США, фунти стерлінгів, злоті.

## **6. Від'ємний баланс**

На рахунку ZEN продавця може бути від'ємний баланс через такі причини, як вчинення транзакцій з використанням картки ZEN, відмова кешбеку, збори й комісії, виправлення помилок, відмова повернення платежу або інших сум, які продавець може понести відповідно до цих умов. Від'ємний баланс буде автоматично покритий з інших рахунків продавця (див. розділ «Обмін валют» вище) або майбутніх поповнень рахунків продавця.

Якщо продавець не покриє свій від'ємний баланс протягом 5 днів, ZEN має право ініціювати процеси стягнення заборгованості, звернутися до суду чи іншим чином вимагати судової заборони чи тимчасового захисту з метою відшкодування будь-якого несплаченого від'ємного балансу, який може бути в продавця. Якщо ми відправимо продавцю листа з



вимогою про сплату прострочених платежів, з продавця буде стягнуто додаткову комісію, залежно від місця його знаходження (6,82 злотих для Польщі; 20 злотих для інших країн).

Якщо продавець є фізичною особою-підприємцем та є одночасним власником рахунку фізичної особи і рахунку підприємства в ZEN, продавець цим надає ZEN дозвіл на покриття від'ємних балансів та іншої простроченої дебіторської заборгованості, яка підлягає сплаті за рахунком фізичної особи, з рахунку підприємства.

## **7. Як зберегти ZEN у безпеці**

Продавець повинен зберігати всі облікові дані для входу, паролі, коди доступу, картки ZEN, PIN-коди, платіжні інструменти або номери пристроїв / мобільних телефонів, ідентифіковані за допомогою ZEN, і будь-які інші засоби автентифікації в безпеці, щоб запобігти крадіжці або несанкціонованому доступу іншими людьми.

Продавець несе повну відповідальність за те, щоб контролювати доступ і повноваження своїх представників, зареєстрованих у ZEN, які діють від імені продавця, а також за те, щоб інформувати ZEN про зміни серед своїх представників. Продавець несе відповідальність за дії, вжиті його представниками або іншими сторонами, які мають дані автентифікації, зокрема паролі.

Продавець повинен постійно оновлювати все своє програмне забезпечення на всіх електронних пристроях, які використовуються для послуг ZEN, щоб забезпечити безпеку пристроїв і мереж, що використовуються (наприклад, антивірусне програмне забезпечення та брандмауери).

Негайно зв'яжіться з нашою службою підтримки користувачів ZEN за адресою [hello@zen.com](mailto:hello@zen.com), якщо ви підозрюєте, що будь-які облікові дані для входу, паролі, картки ZEN або номери пристроїв / мобільних телефонів, ідентифіковані за допомогою ZEN, втрачено, викрадено, незаконно присвоєно чи іншим чином зламано неавторизованими третіми особами.

## **8. Що робити, якщо у вас виникла претензія чи скарга при використанні послуг ZEN?**

Ти можеш зв'язатися з нами та залишити свою претензію або скаргу, написавши у чат у застосунку, надіславши електронного листа за адресою [hello@zen.com](mailto:hello@zen.com) або вибравши відповідну транзакцію у твоєму застосунку ZEN, натиснувши пункт «Отримати допомогу» та «ZEN Care» і вибравши кнопку, яка характеризує твою проблему.

Коли ви зв'язуєтеся з нами електронною поштою, будь ласка, надсилайте своє повідомлення з тієї самої електронної адреси, яку продавець надав ZEN. Якщо це неможливо, повідомте нас, і ми спробуємо вирішити цю проблему, попросивши вас пройти додаткову верифікацію, щоб уточнити вашу особу.

Мови, які ми використовуємо для спілкування щодо претензій/скарг, — англійська, польська та/або офіційна мова країни реєстрації продавця, якщо не погоджено інше.





Коли ви звертаєтеся до нас, будь ласка, надайте якомога більше інформації щодо скарги чи претензії продавця.

- **Я не дозволяв(-ла) цю транзакцію**

Якщо ви й продавець діяли відповідно до вказаного вище розділу «Як зберегти ZEN у безпеці», але все одно підозрюєте, що транзакцію було здійснено з рахунку ZEN продавця без дозволу останнього, продавець має 30 днів із дати транзакції, щоб повідомити нас і надіслати запит на повернення коштів. Якщо ми не виявимо, що продавець діяв шахрайським чином або не дотримувався своїх зобов'язань щодо безпеки, згаданих вище, ми повернемо суму транзакції на рахунок продавця до кінця наступного робочого дня.

- **У мене виникла проблема з оплатою карткою ZEN**

- i. **ZEN CARE:** У мене інша проблема з оплатою з використанням картки ZEN або з придбаною послугою/товаром.

ZEN пропонує спеціальну службу обслуговування клієнтів, яка називається **ZEN Care**. Щоразу, коли продавець використовує картку ZEN для оплати товарів чи послуг і його не влаштовує отриманий товар чи послуга, продавець можете зв'язатися з ZEN Care, а не з торговцем/постачальником. Ми зв'яжемося з торговцем/постачальником від імені продавця та спробуємо вирішити проблеми продавця напямую з ним. У деяких випадках працівники служби ZEN Care можуть допомогти тобі підготувати повідомлення для продавця або заповнити бланк скарги і попросити тебе звернутися безпосередньо до продавця/надавача.

Звертаючись до ZEN Care, продавець надає нам дозвіл зв'язатися з торговцем/постачальником від імені продавця для вирішення спору. Для цього в разі потреби ми можемо попросити продавця оформити письмову довіреність.

Незважаючи на те, що ми докладемо всіх зусиль, щоб вирішити проблему продавця швидко й ефективно, продавець повинен пам'ятати, що ZEN Care не гарантує, що торговець/постачальник співпрацюватиме та погодиться повернути кошти.

Будь ласка, пам'ятайте, що ZEN Care може допомогти продавцю, лише якщо деталі купівлі, щодо якої виник спір (як-от електронна адреса, адреса, ім'я тощо), можна обґрунтовано пов'язати з продавцем.

- ii. *Торговець/постачальник не співпрацює та/або я хочу повернути платіж*

Якщо продавець напямую зв'язувався з торговцем/постачальником або використовував для цього ZEN Care, але торговець/постачальник не вирішив його проблему задовільно, продавець може подати заявку на повернення платежу. У цьому випадку ми попросимо продавця надати певні документи відповідно до правил повернення коштів платіжної системи. Зверніть увагу, що результат запиту продавця на повернення платежу залежатиме від правил платіжної системи.





- **Я маю скаргу на ZEN**

Продавець також може подати скаргу на ZEN або послуги ZEN. Щоб гарантувати, що ми зможемо якнайшвидше надати продавцеві задовільну відповідь, опишіть проблему якомога чіткіше й надайте нам усі відповідні документи (якщо такі є). Ми розглянемо скаргу протягом щонайбільше 15 (п'ятнадцяти) робочих днів із дня її отримання й надамо обґрунтовану та документально оформлену відповідь.

Якщо ми не зможемо надати відповідь на скаргу продавця протягом 15 робочих днів із причин, які не залежать від нас, ми надішлемо продавцеві відповідь із чітким зазначенням причин затримки й новим терміном, до якого продавець отримає остаточну відповідь. У будь-якому випадку кінцевий термін отримання остаточної відповіді не має перевищувати 35 (тридцяти п'яти) робочих днів.

Якщо продавець не задоволений нашим рішенням, він має право подати апеляцію до Банку Литви в письмовій або електронній формі, дотримуючись процедур, описаних на [сайті](#) Банку Литви.

До питань, не вирішених між продавцем і ZEN, застосовуються закони Литовської Республіки. Суди Вільнюса мають юрисдикцію щодо всіх спорів.

## **9. Втрата доступу до ZEN**

- **Призупинення дії рахунку ZEN продавця**

Якщо продавець не використовує свій рахунок ZEN протягом 6 місяців поспіль, зокрема не здійснює транзакції або не входить у застосунок ZEN, ми призупинимо дію рахунку ZEN продавця з міркувань безпеки. У такому випадку продавець не зможе здійснювати жодні транзакції. Щоб повторно активувати рахунок продавця, зв'яжіться з нами й надайте нам актуальні документи, які дозволять нам повторно активувати рахунок. Протягом періоду призупинення дії з продавця не стягуватиметься плата за послуги, які було призупинено.

Ми також можемо негайно призупинити наші послуги повністю або частково, якщо ми матимемо обґрунтовані підозри або визначимо, що:

- i. продавець неодноразово чи постійно порушував застосовні умови ZEN;
- ii. продавець надав нам неправдиву або оманливу інформацію чи документацію, або не повідомив нам свої актуальні ідентифікаційні чи контактні дані, або не надав нам документи та/або інформацію, яку ми просили надати у зв'язку з періодичною перевіркою ідентифікаційних даних продавця та/або платіжних транзакцій, вчинених протягом зазначеного терміну;
- iii. продавець використовував послуги ZEN для злочинної діяльності або порушив застосовні закони чи нормативні акти, особливо щодо протидії відмиванню грошей і фінансуванню тероризму;
- iv. продавець використовував послуги ZEN із зловмисною, незаконною чи аморальною метою або у спосіб, який може завдати шкоди репутації чи діяльності ZEN, співробітникам чи діловим партнерам ZEN, або зловживав системою ZEN, або



продавець суттєво порушує свої зобов'язання за цими чи будь-якими іншими погодженими ним умовами ZEN;

- v. продавець використовував зовнішні інструменти, які були розроблені для маніпулювання даними або впливу на потік грошей, щоб уникнути зобов'язань або отримати нечесну, шахрайську чи незаконну вигоду чи інші подібні вигоди;
- vi. продавець не сплачував будь-які суми або не виконував будь-які інші фінансові зобов'язання перед нами своєчасно протягом 2 місяців поспіль;
- vii. дії продавця, його представників, партнерів, агентів чи співробітників можуть завдати неправомірної шкоди репутації ZEN або спричинити необґрунтовані втрати чи грошові санкції для ZEN;
- viii. продавець більше не зареєстрований в жодній із країн, резиденти якої мають право на створення рахунку ZEN, або не є резидентом такої країни;
- ix. виявлено, що продавець має подвійне членство в ZEN;
- x. продавець використовує послуги, щоб здійснювати чи отримувати платежі за діяльність, пов'язану з такою, що зазначена в переліку заборонених видів діяльності та країн;
- xi. продавець використовує бізнес-рахунок для здійснення споживчої діяльності (у такому випадку ми можемо попросити продавця подати заявку на відкриття рахунку фізичної особи);
- xii. продавець зловживав послугами ZEN (наприклад, продавець замовив необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснив необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
- xiii. ZEN дізнається про втрату правоздатності продавцем, його банкрутство чи неплатоспроможність;
- xiv. ZEN отримує юридичне сповіщення щодо наказу про заморожування активів продавця або щодо іншої судової заборони, висунутої третьою стороною;
- xv. безпеку застосунку ZEN чи картки ZEN продавця було порушено, облікові дані продавця для входу було розкрито третім особам або кошти продавця потребували захисту.

У разі призупинення надання послуг через причини, пов'язані з пунктами (iii) та (vi) вище, призупинення надається на період 30 днів із правом продовжувати його необмежену кількість разів до повного повернення відповідних коштів або зняття підозри.

Ми використовуємо період призупинення, щоб розслідувати справу й зв'язатися з продавцем. Протягом цього часу ми можемо вирішити, чи хочемо ми припинити призупинення з певними умовами чи без них, або ми можемо вирішити розірвати наш договір.

- **Припинення дії рахунку ZEN продавця**

Ми укладаємо договір на невизначений термін. Він діє доти, доки його не буде припинено продавцем чи нами. Продавець може розірвати договір у будь-який момент, попередивши про це за один місяць наприкінці місяця. Продавець може надіслати нам запит на припинення дії через функцію чату в застосунку ZEN або надіславши нам електронний лист з адреси, з якої продавець зареєструвався у ZEN, на [hello@zen.com](mailto:hello@zen.com). Коли продавець



звертається до нас із запитом про припинення дії, він повинен надати нам дані рахунку для переказу будь-яких коштів, які можуть залишитися на його рахунку в день припинення дії.

Якщо баланс продавця від'ємний на момент його запиту про припинення дії рахунку, ZEN може відхилити запит продавця, доки цей від'ємний баланс не буде перекрито.

Якщо ми вирішимо розірвати договір із продавцем, ми повідомимо його за 60 днів.

Ми можемо негайно розірвати договір, якщо обґрунтовано підозрюємо чи визначимо, що:

- i. продавець неодноразово чи постійно порушував застосовні умови ZEN;
- ii. продавець надав нам неправдиву або оманливу інформацію чи документацію, або не повідомив нам свої актуальні ідентифікаційні чи контактні дані, або не надав нам документи та/або інформацію, яку ми просили надати у зв'язку з періодичною перевіркою ідентифікаційних даних продавця та/або платіжних транзакцій, вчинених протягом зазначеного терміну;
- iii. продавець використовував послуги ZEN для злочинної діяльності або порушив застосовні закони чи нормативні акти, особливо щодо протидії відмиванню грошей і фінансуванню тероризму;
- iv. у нас є підстави підозрювати, що продавець використовував послуги ZEN із зловмисною, шахрайською, незаконною чи аморальною метою або у спосіб, який може завдати шкоди репутації чи діяльності ZEN, співробітникам чи діловим партнерам ZEN, або зловживає системою ZEN, або суттєво порушує свої зобов'язання за цими чи будь-якими іншими погодженими ним умовами ZEN;
- v. продавець використовував зовнішні інструменти, які були розроблені для маніпулювання даними або впливу на потік грошей, щоб уникнути зобов'язань або отримати нечесну, шахрайську чи незаконну вигоду чи інші подібні вигоди;
- vi. продавець більше не зареєстрований в жодній із країн, резиденти якої мають право на створення рахунку ZEN, або не є резидентом такої країни;
- vii. виявлено, що продавець має подвійне членство в ZEN;
- viii. продавець використовує послуги, щоб здійснювати чи отримувати платежі за діяльність, пов'язану з такою, що зазначена в переліку заборонених видів діяльності та країн;
- ix. продавець зловживає послугами ZEN (наприклад, продавець замовив необґрунтовану кількість карток ZEN або здійснив необґрунтовану кількість транзакцій за короткий проміжок часу);
- x. ZEN дізнається про вашу смерть, втрату правоздатності, банкрутство чи неплатоспроможність;
- xi. відповідно до застосовних законів і нормативних актів компанія ZEN зобов'язана припинити відносини з продавцем;
- xii. членство продавця в ZEN залишається призупиненим довше 6 місяців.

За можливості ми вкажемо причини припинення дії рахунку продавця. Однак, якщо дію рахунку продавця було припинено з причин, зазначених у пунктах (iii) або (iv) вище, ZEN може не мати змоги вказати причини припинення дії через правові обмеження, застосовні до ZEN.



Якщо на момент припинення дії на рахунку ZEN продавця залишилися кошти, ми повернемо їх на інший наданий продавцем рахунок або, у випадку розірвання на підставі пунктів (iii) або (iv) вище, ZEN може повернути кошти на ваш рахунок продавця в іншій фінансовій установі. Якщо це можливо, ми повернемо решту коштів продавцю у валюті відповідного рахунку ZEN продавця. В інших випадках, якщо відшкодування у валюті вашого рахунку ZEN неможливо, ми конвертуємо кошти в євро й перерахуємо їх через доступний канал. Для цієї операції повернення коштів буде застосовано стандартну комісію за переказ. Із продавця може стягуватися додаткова комісія за ручну операцію, якщо переказ коштів, що залишилися, потребує ручного введення з нашої сторони, наприклад, ручної конвертації валюти або ручного ініціювання операції повернення тощо. Якщо баланс рахунку не покриває комісію за транзакцію, ZEN може запросити від продавця оплату несплачених сум окремо. Якщо неможливо повернути кошти, що залишилися, через обставини, що не залежать від ZEN, або власник коштів невідомий, ZEN може зарахувати кошти на технічний рахунок, доки уповноважена сторона не надішле запит на їхнє повернення належним чином.

Якщо це можливо, ми якнайшвидше повідомимо продавця про причини призупинення чи припинення співпраці.

Якщо продавець не відмовився від отримання таких електронних листів, він отримуватиме розбивку всіх транзакцій, здійснених за допомогою послуг ZEN протягом 36 місяців до дати припинення дії. Ми можемо відмовити в наданні такої інформації, якщо у нас є підстави вважати, що доступ до рахунку ZEN був здійснений несанкціоновано або шахрайським чином.

## **10. Юридична відповідальність**

Якщо ми зазнаємо будь-яких втрат чи збитків (зокрема, окрім іншого, штрафів від міжнародних організацій платіжних карток, інших фінансових установ чи наглядових органів) внаслідок порушення продавцем цих умов чи застосованих законів і нормативних актів, ми можемо відобразити ці суми продавцеві або заморозити відповідну частину коштів продавця, доки спір не буде вирішено. Ми також можемо застосовувати процедури стягнення боргів чи інші засоби правового захисту для стягнення таких сум.

Ми маємо право утримати частину коштів, яка є предметом невирішеного спору між продавцем і нами або розслідування, пов'язаного із протидією відмиванню коштів та фінансуванню тероризму чи подібними питаннями відповідно до чинного законодавства, доки такий спір чи розслідування не буде вирішено.

Якщо на рахунку ZEN продавця є кошти, які були перераховані помилково або шляхом зловживання системою ZEN, або через незаконні дії, або є будь-які несплачені збори чи комісії, застосовні штрафи, втрати чи збитки, понесені нами через порушення продавцем цих умов чи будь-яких застосованих законів, ми маємо право в односторонньому порядку стягнути такі кошти з вашого рахунку ZEN.

Ми відмовляємося від будь-якої відповідальності за непрямі втрати чи збитки або за форс-мажорні обставини, які знаходяться поза нашим розумним контролем.



Ми не несемо відповідальності за жодні втрати чи збитки, які продавець може зазнати внаслідок припинення чи призупинення надання послуг ZEN відповідно до цих умов.

### **11. Зв'язок із ZEN**

Ми будемо зв'язуватися з продавцем через застосунок ZEN або за допомогою електронної адреси, адреси проживання чи номера телефону, який він нам надав. З міркувань безпеки застосунок ZEN завжди є основним способом зв'язку.

Продавець цим погоджується та підтверджує, що ZEN або її агенти можуть надсилати законні повідомлення, в тому числі листи-вимоги або листи, пов'язані з судовим чи виконавчим провадженням (спільно іменовані «законні повідомлення») на адресу електронної пошти продавця. Законні повідомлення, які надсилаються електронною поштою, вважаються отриманими і чинними в день відправлення, якщо тільки відправник не отримав повідомлення про збій доставки або аналогічне повідомлення про помилку. Адреса електронної пошти, зареєстрована продавцем у ZEN, вважається дійсною адресою доставки. Продавець повинен забезпечувати актуальність адреси електронної пошти і негайно повідомляти ZEN про її зміну.

### **12. Зміни в ZEN**

У разі будь-яких змін в цих умовах, ми повідомимо продавця про них за допомогою електронної пошти або push-повідомлень у застосунку ZEN щонайменше за 14 днів. Якщо зміни внесені з метою дотримання застосовних законів, правил чи нормативних актів або для внесення незначних змін, які не мають істотного негативного впливу на продавця й використання ним послуг ZEN, або зміни вигідні для продавця, такі зміни можуть набути чинності негайно. Крім того, якщо нам потрібно внести зміни в розмір оплат чи комісій через збільшення наших витрат або через інфляцію, зміни, які ми вносимо в застосовні плати чи тарифні плани, можуть набути чинності негайно.

### **13. Політика конфіденційності ZEN**

Ми обробляємо ваші персональні дані в основному з метою надання послуг і виконання зобов'язань, що випливають із положень законодавства. Детальну інформацію про цілі обробки, правила, які ми застосовуємо, і ваші права можна знайти в нашій [Політиці конфіденційності](#).

