



# Умови електронної комерції ZEN

Редакція 1.9.1  
Опубліковано 15/05/2024

<b>1.</b>	<b>Визначення .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Загальні положення .....</b>	<b>12</b>
<b>3.</b>	<b>Обробка платежів.....</b>	<b>13</b>
<b>4.</b>	<b>Реєстраційні дані Продавця та належна перевірка.....</b>	<b>13</b>
<b>5.</b>	<b>Доступність Способів оплати.....</b>	<b>14</b>
<b>6.</b>	<b>Перевірка на шахрайство.....</b>	<b>15</b>
<b>7.</b>	<b>Обов'язки Продавця .....</b>	<b>15</b>
<b>8.</b>	<b>Повторювані транзакції .....</b>	<b>22</b>
<b>9.</b>	<b>Авторизація та Кліринг .....</b>	<b>24</b>
<b>10.</b>	<b>Розрахунок.....</b>	<b>24</b>
<b>11.</b>	<b>Ціноутворення.....</b>	<b>26</b>
<b>12.</b>	<b>Комісії та оплата.....</b>	<b>26</b>
<b>13.</b>	<b>Гарантійний депозит .....</b>	<b>27</b>
<b>14.</b>	<b>Податки.....</b>	<b>28</b>
<b>15.</b>	<b>Інтеграція API та Програмного забезпечення .....</b>	<b>29</b>
<b>16.</b>	<b>Доступність сервісу .....</b>	<b>29</b>
<b>17.</b>	<b>Повернення платежів і відшкодування.....</b>	<b>30</b>
<b>18.</b>	<b>Аудит .....</b>	<b>30</b>
<b>19.</b>	<b>Права власності.....</b>	<b>31</b>
<b>20.</b>	<b>Конфіденційність .....</b>	<b>31</b>
<b>21.</b>	<b>Захист даних .....</b>	<b>32</b>
<b>22.</b>	<b>Термін дії .....</b>	<b>33</b>
<b>23.</b>	<b>Припинення.....</b>	<b>33</b>

<b>24.</b>	<b>Відповідальність .....</b>	<b>35</b>
<b>25.</b>	<b>Відшкодування та штрафи.....</b>	<b>36</b>
<b>26.</b>	<b>Маркетинг та торгові знаки.....</b>	<b>37</b>
<b>27.</b>	<b>Внесення змін до Умов електронної комерції.....</b>	<b>38</b>
<b>28.</b>	<b>Підтримка клієнтів і вирішення спорів.....</b>	<b>38</b>
<b>29.</b>	<b>Прикінцеві положення.....</b>	<b>39</b>



# 1. Визначення

У цих Умовах електронної комерції застосовуються наведені нижче визначення.

<b>3D Secure</b>	Останні застосовні версії протоколів безпеки, відповідно розроблені та/або прийняті компаніями Visa International Inc. (Visa), MasterCard International Inc. (MasterCard) або EMVCo LLC, які забезпечують безпроблемну автентифікацію споживачів і дозволяють споживачам автентифікувати себе в емітента картки під час здійснення купівель у сфері електронної комерції за відсутності картки (CNP).
<b>Держатель рахунку</b>	Особа, уповноважена використовувати Спосіб оплати.
<b>Еквайр</b>	Фінансова установа, уповноважена Постачальником способу оплати пропонувати використання Платіжних способів Продавцям із метою прийняття Транзакцій і їх пересилання Постачальникам способів оплати або банкам-емітентам, а також збору та розрахунку отриманих коштів із Продавцем.
<b>ПВК</b>	Протидія відмиванню коштів.
<b>API</b>	Інтерфейс, що надається Продавцю для забезпечення безпечної онлайн-передачі Платіжних реквізитів.
<b>Авторизація</b>	Дозвіл, наданий Держателю рахунку (або Продавцю від імені Держателя рахунку) Постачальником способу оплати або Емітентом, на використання Способу оплати як засобу оплати Послуги продавця чи Продукту продавця.
<b>Робочий день</b>	День, окрім суботи чи неділі, коли працюють банки в Литві.
<b>Кліринговий період</b>	Період, протягом якого Авторизована транзакція може пройти процедуру клірингу згідно з відповідним Способом оплати.



<b>Кліринг</b>	Підтвердження Продавцем (або від його імені) Еквайрові, що Транзакція, на яку Продавець отримав Авторизацію, має бути виконана, а з Рахунку Держателя рахунку має бути фактично стягнута плата за Транзакцію.
<b>Транзакція кешбеку</b>	Операція купівлі, під час якої Держатель картки вирішує, окрім оплати товарів, послуг чи того й іншого, отримати грошові кошти.
<b>Картка</b>	Платіжна картка, пристрій чи будь-який інший електронний чи віртуальний продукт або рахунок, який дає змогу здійснити Транзакцію, випускається Емітентом і має один із знаків, що належать Постачальнику способу оплати.
<b>Платіжна система</b>	Visa, MasterCard або інші подібні платіжні системи, які обробляють платежі між Еквайрами й Емітентами за допомогою відповідних Карток.
<b>Дані картки</b>	Інформація, витиснена чи надрукована на лицьовій та/або зворотній стороні картки, зокрема номер, термін дії, CVV/CVC, CV2/CVC2 Картки.
<b>Держатель картки</b>	Особа, яка на законних підставах володіє Карткою та має право використовувати Картку, а також, якщо це вимагається на Картці, чий підпис як авторизованого користувача проставлено на Картці.
<b>Повернення платежу</b>	Успішне повернення Транзакції Емітентом Еквайрові.
<b>Транзакція CNP або Транзакція за відсутності картки</b>	Транзакція, ініційована без фізичної присутності Держателя картки в точці продажу та під час Транзакції.
<b>Конфіденційна інформація</b>	Уся інформація, письмова чи усна, зокрема фінансові звіти, бізнес-плани, фінансові прогнози, комерційні таємниці, внутрішня фінансову, операційна, стратегічна інформація або будь-яка інша інформація, яка,



враховуючи обставини й характер розкриття, має розумно визнаватися конфіденційною інформацією, запланована транзакція, а також статус транзакції, що стосується будь-якої минулої, теперішньої чи майбутньої ділової діяльності такої сторони.

**Курс обміну валют**

Курс обміну іноземної валюти, застосовний на момент Розрахунку або Транзакції (залежно від обставин) на основі довідкових курсів, доступних за адресою [openexchangerates.org/](https://openexchangerates.org/)

**Дата доставки**

Дата доставки відповідного Продукту продавця та/або Послуги продавця одержувачу, визначеному Держателем рахунку.

**Сума, що очікує доставки**

Загальна сума, що відповідає Авторизованим транзакціям, Транзакціям, що пройшли процедуру клірингу, та/або Проведеним транзакціям відповідного Продавця в певний час, для якої Продукти продавця та/або Послуги продавця не були доставлені відповідним Держателям рахунків або одержувачам, призначеним Держателями рахунків на той час та/або щодо яких права на повернення або права на скасування замовлення Держателя рахунку згідно з положеннями та умовами Продавця та/або чинним законодавством ще не втратили чинності.

**Дата набрання чинності**

Дата, на яку уповноважені представники обох Сторін підписали Договір із продавцем, а Реєстраційні дані були надані Продавцем у спосіб, який є задовільним і достатнім для компанії ZEN, щоб надавати Послуги, залежно від того, що настане пізніше.

**Комісії**

Будь-яка комісія чи збір, які можуть бути застосовані відповідно до Договору з продавцем.



<b>Штраф</b>	Будь-яка сума або штраф, підвищена плата за обслуговування або інші додаткові платежі (зокрема будь-які пов'язані витрати), які прямо чи опосередковано стягуються з ZEN Постачальниками способів оплати та/або Еквайрами в результаті ситуацій, зокрема, окрім іншого, ймовірного порушення Правил щодо способів оплати, Договору з продавцем або застосовних законів Продавцем або спричинених Продавцем, надмірних рівнів Шахрайства або надмірних рівнів Повернення платежів.
<b>Початковий термін</b>	Перший однорічний термін дії Договору з продавцем, який починається з Дати набрання чинності.
<b>Емітент</b>	Установа, яка видає чи надає Способи оплати Держателю рахунку та чия назва відображається на Картці чи виписці з банківського рахунку як Емітента або яка вступає в договірні відносини з Держателем рахунку щодо Способу оплати.
<b>Знак Mastercard</b>	Назви, логотипи, комерційні найменування, логотипи, товарні знаки, знаки обслуговування, торговельні позначення й інші позначення, символи та знаки, якими Mastercard International Incorporated, Maestro International Inc. або їхні дочірні компанії чи філії володіють, управляють, які ліцензують або іншим чином контролюють.
<b>Продавець</b>	Юридична чи фізична особа, яка діє в комерційних цілях для укладення Договору з продавцем із компанією ZEN і для якої ZEN обробляє Транзакції, пов'язані з Послугою продавця та/або Продуктами продавця.
<b>Договір із продавцем</b>	Договір, підписаний між ZEN і Продавцем для надання Послуг Продавцю, який складається з останньої



опублікованої редакції цих Умов електронної комерції та всіх поправок до них, Додатків та інших документів, доданих до них шляхом посилання.

<b>Продукт продавця</b>	Продукт, який пропонує Продавець.
<b>Послуга продавця</b>	Послуга, яку пропонує Продавець.
<b>Період утримання гарантійного платежу</b>	Період, протягом якого ZEN утримуватиме Гарантійний депозит після припинення дії Договору з продавцем.
<b>Плата за обслуговування продавця</b>	Відсоток, фіксована комісія або їхнє поєднання, які Продавець сплачує ZEN за використання Способу оплати в кожній Транзакції.
<b>Сторона</b>	ZEN або Продавець, залежно від обставин (разом «Сторони»)
<b>Валюта платежу</b>	Валюта платежу, здійсненого Держателем рахунку.
<b>Платіжні реквізити</b>	Реквізити, які надсилаються до Платіжного інтерфейсу разом із Транзакцією, щоб дозволити обробку відповідної Транзакції й здійснити перевірки на шахрайство, зокрема Дані картки, дані Держателя рахунку, відповідні дані автентифікації та сума платежу.
<b>Платіжний інтерфейс</b>	Електронний інтерфейс (зокрема API), що дозволяє Продавцю передавати Платіжні реквізити для окремих Транзакцій компанії ZEN.
<b>Спосіб оплати</b>	Спосіб оплати, що приймається компанією ZEN, який можуть використовувати Держателі рахунків для здійснення Транзакцій із Продавцями.
<b>Постачальник способу оплати</b>	Сторона, яка надає та/або регулює відповідний Спосіб оплати, зокрема Платіжні системи.
<b>Правила щодо способу оплати</b>	Останні й застосовні редакції будь-яких правил внутрішнього розпорядку, правил, положень, операційних норм, процедур та/або відмов, виданих Постачальниками способів оплати, зокрема VISA та



Mastercard, які можуть бути змінені або доповнені з часом і яких Продавець повинен дотримуватися під час використання відповідного Способу оплати.

## **PCI DSS**

Стандарти безпеки даних індустрії платіжних карток; остання застосовна редакція правил щодо безпеки платіжних карток, розроблена Радою зі стандартів безпеки індустрії платіжних карток, призначеною фінансовими організаціями для стандартизації питань, пов'язаних із захистом даних Держателів карток, опублікована за адресою: <http://www.pcisecuritystandards.org>

## **Список дозволених юрисдикцій**

Остання онлайн-версія списку юрисдикцій, яка доступна за адресою [https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/onboarding\\_permitted\\_jurisdictions.pdf](https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/onboarding_permitted_jurisdictions.pdf) і яку компанія ZEN може час від часу оновлювати.

## **Повторювана транзакція**

Транзакція із серії транзакцій, для якої використовуються збережені облікові дані й авторизація Держателя картки для Продавця, щоб ініціювати майбутні Транзакції від імені Держателя картки для придбання товарів чи послуг. Повторювані транзакції зазвичай обробляються через фіксовані регулярні проміжки часу (не більше одного року між Транзакціями).

## **Сторінки перенаправлених платежів**

Сторінка, яка включає Платіжний інтерфейс і на яку Держатель рахунку перенаправляється з вебсайту Продавця з метою завершення Транзакції.

## **Повернення коштів**

Повне або часткове анулювання Транзакції, яка вже була оброблена, в результаті чого кошти або їхня частина відшкодовуються Держателю рахунку за ініціативою чи запитом компанії ZEN і Продавця або Держателя картки /





<b>Реєстраційні дані</b>	<p>Держателя рахунку і компанії ZEN, або Держателя картки / Держателя рахунку та Продавця, залежно від обставин.</p> <p>Будь-яка інформація й документація, пов'язана з Продавцем (зокрема інформація про його акціонерів і кінцевих бенефіціарних власників), необхідна ZEN для виконання застосовних правил, законів і нормативно-правових актів, зокрема, окрім іншого, тих, що стосуються протидії відмиванню коштів і фінансуванню тероризму, а також вимог «Знай свого клієнта» («Знай свого клієнта») Постачальників способів оплати та/або Еквайрів.</p>
<b>Термін поновлення</b>	<p>Кожний однорічний термін, на який Договір із продавцем поновлюється після закінчення Початкового терміну або попереднього Терміну поновлення, залежно від обставин.</p>
<b>Гарантійний депозит</b>	<p>Платіж, здійснений Продавцем шляхом утримання коштів компанією ZEN, які мають бути зараховані Продавцю, та/або окремо перерахований Продавцем на вимогу ZEN як забезпечення в разі Повернення платежів, Штрафів, комісій, що підлягають до сплати компанії ZEN, та/або інших зобов'язань і витрат, понесених у зв'язку з Послугами.</p>
<b>Послуга(-и)</b>	<p>Обробка платежів, маршрутизація платежів, Розрахунок та/або інші пов'язані послуги, що надаються компанією ZEN Продавцю згідно з цими Умовами електронної комерції, щоб полегшити Держателям рахунків використання Способів оплати для оплати Продуктів продавця й Послуг продавця.</p>
<b>Доступність сервісу</b>	<p>Середній мінімальний час безперебійної роботи Платіжного інтерфейсу, описаного в розділі 16 нижче.</p>
<b>Розрахунок</b>	<p>Виплата сум, які компанія ZEN має сплатити Продавцю, щодо розрахунків, отриманих ZEN від Постачальників</p>



способів оплати або інших Еквайрів за Транзакції, успішно оброблені для Продавця, за вирахуванням сум Відшкодувань, Кешбеку, Комісії та (якщо застосовно) Гарантійного депозит.

**Програмне  
забезпечення**

Програмне забезпечення, комп'ютерні програми, код і дані (зокрема Платіжний інтерфейс і API), надані Продавцю з метою надання Послуг.

**Умови електронної  
комерції**

Поточна редакція цих положень та умов ZEN, які час від часу можуть бути змінені, що регулюють використання Послуг.

**Транзакція**

Будь-яка транзакція між Держателем рахунку / Держателем картки й Продавцем за допомогою Послуг для придбання Продуктів продавця чи Послуг продавця, яка надсилається до компанії ZEN через Платіжний інтерфейс.

**Валюта транзакції**

Валюта Транзакції, запропонована Продавцем.

**Знак прийняття**

**UnionPay**

Комбіноване використання логотипу UnionPay, який належить компанії China UnionPay і зареєстрований нею через Управління товарних знаків Державного управління промисловістю та торгівлею Китайської Народної Республіки, а також допоміжних графічних та сценарних персонажів.

**Знаки, що належать**

**Visa**

Усі торгові знаки й інші активи бренду (наприклад: анімація, звук, тактильні елементи), що належать компанії Visa International Service Association або будь-якій із її дочірніх компаній і афілійованих осіб, а також дочірнім компаніям і афілійованим особам Visa Inc.

**ZEN**

Компанія, що надає Послуги згідно з цими Умовами електронної комерції; UAB ZEN.COM, компанія, зареєстрована в Литві за адресою: Lvivo g. 25-104, LT-



09320, Vilnius, за кодом юридичної особи 304749651, з ліцензією на здійснення операцій із електронними грошима № 35, виданою Банком Литви 25 травня 2018 року. ZEN контролюється Банком Литви, який розташований за адресою: Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Литва, тел. +370 800 50 500. Щоб дізнатися більше про Банк Литви, перейдіть за цим посиланням <https://www.lb.lt/en/>

**Рахунок ZEN**

Рахунок в електронних грошах, що надається Продавцю компанією ZEN і використовується для здійснення Розрахунків з Продавцем.

**Загальні комерційні умови ZEN**

Умови, застосовні до створення й використання Рахунків ZEN, доступні за адресою [https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/Terms\\_and\\_Conditions\\_Business.pdf](https://www.zen.com/files/terms-and-conditions/Terms_and_Conditions_Business.pdf)



## 2. Загальні положення

- 2.1. Ці Умови електронної комерції визначають положення й умови, що застосовуються до збору платежів, розрахунків, а також способів оплати та послуг еквайрингу карток, які надаються Продавцю.
- 2.2. Умови електронної комерції є невід'ємною частиною Договору з продавцем і повинні тлумачитися як доповнення до оригінального Договору з продавцем, підписаного між Продавцем і ZEN.
- 2.3. Якщо контекст не вимагає іншого, усі згадування Договору з продавцем мають тлумачитися як такі, що включають Умови електронної комерції; усі згадування Умов електронної комерції мають тлумачитися як такі, що включають Договір із продавцем.
- 2.4. Як пояснюється в розділі 9.2 нижче, Розрахунки згідно з цими Умовами електронної комерції здійснюватимуться на Рахунки ZEN, створені для Продавця. Умови, що застосовуються до Рахунків ZEN, наведені в Загальних комерційних умовах ZEN.
- 2.5. Послуги надаються компанією UAB ZEN.COM, зареєстрованою в Литві за адресою: Lvivo g. 25-104, LT-09320, за кодом юридичної особи 304749651, з ліцензією установи на здійснення операцій із електронними грошима № 35, виданою Банком Литви 25 травня 2018 року.
- 2.6. Якщо не вказано інше, ZEN виступає як Еквайр для Продавця. Якщо контекст не вимагає іншого, згадування Еквайра мають стосуватися ZEN.
- 2.7. ZEN контролюється Банком Литви, який розташований за адресою: Gedimino pr. 6, LT-01103, Vilnius, Литва, тел. +370 800 50 500. Щоб дізнатися більше про Банк Литви, перейдіть за цим посиланням <https://www.lb.lt/en/>
- 2.8. Цим Продавець погоджується з тим, що він діє в комерційних цілях і є юридичною особою або приватним підприємцем (або їхнім еквівалентом), зареєстрованим у юрисдикції, яка включена до Списку дозволених юрисдикцій.
- 2.9. ZEN і Продавець цим погоджуються, 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 (закон № XIII-1092) не застосовуються до Продавця згідно з цими Умовами електронної комерції.



### **3. Обробка платежів**

- 3.1. Продавець гарантує, що вся інформація, яка вимагається компанією ZEN щодо Транзакції, належним чином надана Продавцем компанії ZEN під час Транзакції. Компанія ZEN не зобов'язана обробляти Транзакцію без отримання всіх даних, які вимагалися від Продавця для завершення Транзакції, а також проведення відповідних перевірок протидії відмиванню коштів та шахрайству. Інформація, яка буде потрібна для Транзакції (або певних типів Транзакцій), буде передана Продавцю електронною поштою або через Платіжний інтерфейс і може час від часу змінюватися компанією ZEN.
- 3.2. Продавець не має права змінювати, підробляти, видаляти чи додавати елементи даних у повідомленнях про Транзакцію, надісланих компанії ZEN для Авторизації та Клірингу.
- 3.3. У випадках, коли ZEN діє як Еквайр або ZEN зв'язується зі стороннім Еквайром від імені Продавця, щоб дозволити використання відповідного Способу оплати, Продавець може скористатися послугами узгодження, які дозволять зіставити оброблені Транзакції з отриманими сумами Розрахунків від відповідних Еквайрів та/або Постачальників способів оплати. Якщо інше не погоджено компанією ZEN у письмовій формі, у випадках, коли Транзакції здійснюються безпосередньо між Еквайром (окрім ZEN) або Постачальником способу оплати та Продавцем, Продавець не має права на отримання вищезазначених послуг узгодження.
- 3.4. Якщо інше не погоджено в Договорі з продавцем, Продавець перенаправляє всі Транзакції за відсутності картки Держателів карток на Сторінку перенаправленого платежу для обробки.
- 3.5. Продавець не має зберігати інформацію про значення верифікації картки 2 (CVV2) після Авторизації.
- 3.6. Останні застосовні редакції протоколів автентифікації 3D Secure мають використовуватися для Транзакцій, які обробляються через Сторінки перенаправлених платежів, якщо це технічно можливо й підтримується відповідним Постачальником платежів або Еквайром.

### **4. Реєстраційні дані Продавця та належна перевірка**

- 4.1. Продавець надає Реєстраційні дані на вимогу компанії ZEN під час процесу реєстрації та протягом усього терміну дії Договору з продавцем. Надання Продавцем Реєстраційних даних є попередньою умовою Договору з продавцем, і також вони мають надаватися Продавцем у найкоротші терміни, якщо це вимагається компанією ZEN у будь-який час після підписання Договору з продавцем. Продавець цим гарантує, що всі Реєстраційні дані є правильними, дійсними й актуальними.



- 4.2. Продавець повідомляє ZEN про будь-які зміни у своїх Реєстраційних даних у письмовій формі принаймні за п'ять робочих днів до настання таких змін. Продавець надає супровідну документацію або додаткову інформацію щодо таких змін на перший запит від ZEN. Продавець цим надає ZEN і її співробітникам чи підрядникам право проводити додаткові перевірки його кредитоспроможності, біографічних даних та ідентифікаційної інформації, а також кредитоспроможності, біографічних даних та ідентифікаційної інформації його акціонерів, директорів, кінцевих бенефіціарних власників, зв'язуючись із відповідними реєстрами та/або державними органами.
- 4.3. Продавці визнають, що від них може знадобитися надати додаткові Реєстраційні дані через зміни у вимогах Постачальника способу оплати або додатковий запит, поданий до компанії ZEN Постачальником способу оплати. Цим Продавець уповноважує компанію ZEN надавати його Реєстраційні дані відповідним Постачальникам способів оплати та Еквайрам, якщо це необхідно.

## **5. Доступність Способів оплати**

- 5.1. ZEN не гарантує, що Спосіб оплати буде доступний для Продавця або що всі Продавці матимуть доступ до однакових Способів оплати. Доступність цього Способу оплати залежить від прийняття й виконання певних правил і вимог ZEN, а також відповідного Постачальника способу оплати та/або Еквайра, який може відкликати таке схвалення на власний розсуд у будь-який момент і без попередження.
- 5.2. Відповідно до вищенаведеного Розділу 5.1, Способи оплати залишатимуться доступними, якщо компанія ZEN на свій розумний розсуд не вирішить, що відбулися суттєві зміни у фінансових обставинах, кредитоспроможності, застосовних правилах чи законах, умовах, витратах чи комісіях відповідного Постачальника способу оплати або Еквайра. У випадку, якщо доступність Способу оплати або Еквайра буде припинено, ZEN якнайшвидше повідомить Продавців електронною поштою; однак, залежно від причини припинення, попереднє сповіщення може бути неможливим.
- 5.3. Відповідно до вищенаведеного Розділу 5.1, Способи оплати залишатимуться доступними, якщо компанія ZEN на свій розумний розсуд не вирішить, що відбулися суттєві зміни у фінансових обставинах, кредитоспроможності, застосовних правилах чи законах, умовах, витратах чи комісіях відповідного Постачальника способу оплати або Еквайра. У випадку, якщо доступність Способу оплати або Еквайра буде припинено, ZEN якнайшвидше повідомить Продавців електронною поштою; однак, залежно від причини припинення, попереднє сповіщення може бути неможливим.



- 5.4. Подаючи заявку на ввімкнення Apple Pay як Способу оплати, Продавець заявляє, що він прочитав останню редакцію Умов використання інтернет-продавцями платформи Apple Pay, доступної за адресою <https://developer.apple.com/apple-pay/terms/apple-pay-web/>, і приймає її.
- 5.5. Подаючи заявку на ввімкнення Google Pay як Способу оплати, Продавець заявляє, що він прочитав останні редакції Умов використання Google Pay API, доступних за адресою <https://payments.developers.google.com/terms/sellertos>, і Політики прийнятного використання Google Pay API, доступної за адресою <https://payments.developers.google.com/terms/aup>, і приймає її.

## 6. Перевірка на шахрайство

- 6.1. Щоб забезпечити мінімальний рівень захисту від шахрайства або обмежити кількість Повернених платежів, можуть бути встановлені певні верхні та/або нижні порогові значення конфігурації ризику для прийняття або відхилення Транзакцій, які Продавець не може змінити.
- 6.2. Компанія ZEN має право (але не обов'язок) призупинити чи скасувати будь-яку Транзакцію, яку вона обґрунтовано вважає ризикованою, шахрайською, незаконною або такою, що суперечить Правилам щодо способів оплати. Це не покладає жодної відповідальності на ZEN щодо прийняття чи відхилення Транзакцій. Продавець несе відповідальність за Транзакції, оброблені для його Продуктів чи Послуг, і має право скасувати Транзакції, якщо це дозволено правилами відповідного Способу оплати й не суперечить цим Умовам електронної комерції, а також має право скасувати Транзакції після Авторизації.

## 7. Обов'язки Продавця

- 7.1. Продавець гарантує, що його співробітники, посадові особи, представники, агенти та/або підрядники діють повністю згідно з цими Умовами електронної комерції. Продавець несе відповідальність за дії й бездіяльність своїх співробітників.
- 7.2. Продавець повідомляє ZEN заздалегідь про будь-які суттєві зміни у своєму правовому статусі, фінансових обставинах, кінцевих бенефіціарних власниках, акціонерах, комерційній діяльності, а також про Послуги продавця чи Продукти продавця.



- 7.3. Продавець гарантує, що він повністю дотримується всіх Правил щодо способів оплати, які він використовує для своїх Транзакцій, і всіх відповідних законів у юрисдикції, в якій Продавець здійснює свою діяльність. Продавець регулярно переглядає будь-які зміни, які можуть відбутися в Правилах щодо способів оплати або в застосовних законах і забезпечує, щоб його співробітники знали про останні застосовні редакції цих правил чи законів, щоб забезпечити їхнє виконання Продавцем. Продавець негайно припиняє використовувати Спосіб оплати й повідомляє про це ZEN у письмовій формі, коли стане відомо, що він не може гарантувати виконання відповідних Правил щодо способів оплати чи застосовного законодавства.
- 7.4. За умови дотримання будь-яких інших прав, які ZEN або провайдери способів оплати мають відповідно до Договору з торговельним підприємством, Правил використання способів оплати або чинного законодавства, у разі виявлення порушення продавцем Правил використання способів оплати або чинного законодавства, продавець повинен негайно вжити всіх заходів, яких вимагає ZEN або провайдер способів оплати, для усунення порушень, а також надати всю можливу інформацію, яку вимагають ZEN або провайдери способів оплати у зв'язку з такими порушеннями і заходами, вжитими для їхнього усунення.
- 7.5. Продавець не дозволяє третім особам використовувати Послуги або використовувати Послуги для придбання товарів чи послуг, які не є Продуктами продавця або Послугами продавця. Продавець захищає ZEN від будь-яких штрафів, претензій, втрат чи збитків, яких може зазнати ZEN, Продавець та/або будь-яка третя сторона у зв'язку з таким несанкціонованим використанням Послуг.
- 7.6. Продавець не має зв'язуватися з Постачальником способу оплати для зміни розрахункового рахунку на рахунок, відмінний від Рахунку ZEN Продавця. В іншому випадку Продавець несе відповідальність за будь-які збитки, втрати й витрати, які можуть виникнути в результаті.
- 7.7. Продавець заявляє й гарантує, що
- 7.7.1. він не заснований у країні, яка перебуває під санкціями Управління з контролю за іноземними активами (OFAC);
- 7.7.2. він має всі необхідні дозволи, потрібні відповідно до застосовних законів і нормативно-правових актів для здійснення своєї комерційної діяльності та операцій у країні, в якій він зареєстрований та здійснює свою діяльність;





- 7.7.3. він дотримується місцевого податкового законодавства й правил і сплачує або сплачуватиме податок на прибуток, який відноситься до Транзакцій у країні (в тій мірі, в якій застосовуються податки), і зареєстрований для збору (незалежно від того, чи дійсно потрібно збирати) непрямих податків, зокрема, окрім іншого, податку на додану вартість (ПДВ), податку на товари та послуги, податку з продажу та будь-якого подібного податку, що застосовується до Продавця;
- 7.7.4. в положеннях і умовах щодо Транзакцій, встановлених Продавцем, стверджується, що Продавець як договірний контрагент споживача (якщо застосовно), підпадає під дію законів і судів країни, в якій Продавець зареєстрований або з якої він працює.
- 7.8. Продавець повинен переконатися, що Держатель картки розуміє, що Продавець несе відповідальність за Транзакцію, зокрема доставку Продуктів продавця або надання Послуг продавця, які є предметом Транзакції, а також за обслуговування клієнтів і вирішення спорів.
- 7.9. Продавець гарантує, що Послуги використовуватимуться виключно з метою отримання оплати за Послуги продавця або Продукти продавця, які були визначені Продавцем під час реєстрації та процесу «Знай свого клієнта» або будь-якого подальшого перегляду додаткового андеррайтингу / протидії відмиванню коштів / «Знай свого клієнта». Використання Послуг суворо обмежено цими Продуктами продавця й Послугами продавця. У разі зміни Продуктів продавця або Послуг продавця, про які було повідомлено, або суттєвих змін у їхньому описі, який було надано, Продавець повинен отримати письмовий дозвіл ZEN, перш ніж Послуги можна буде використовувати для цих Послуг продавця і Продуктів продавця.
- 7.10. Продавець не має використовувати Послуги для сприяння оплаті Продуктів продавця та/або Послуг продавця, перелічених у Додатку I цих Умов електронної комерції, і якщо їхній продаж вважається незаконним у Литовській Республіці відповідно до застосовних Правил щодо способів оплати або юрисдикції, (i) звідки надсилаються чи пропонуються Продукти продавця чи Послуги продавця, (ii) куди надсилаються чи пропонуються Продукти продавця чи Послуги продавця, (iii) буде отримано Розрахунок за базовою Транзакцією. ZEN може час від часу вносити зміни до Додатку I на власний розсуд, повідомляючи Продавця письмово або через Портал ZEN для продавців. Щоб уникнути сумнівів, Продавець несе виключну відповідальність за те, щоб використання ним Послуг, а також продаж і купівля Продуктів продавця і Послуг продавця не були обмежені застосовним законодавством або Правилами щодо способів оплати. Транзакції мають бути законними як у юрисдикції Держателя картки, так і в юрисдикції Продавця.



- 7.11. Послуги ZEN не можуть використовуватися (і Транзакції не можуть подаватися на обробку) для передоплати Продуктів продавця і Послуг Продавця, для яких Дата доставки частково або повністю перевищує 12 місяців після дати подання Транзакції на обробку.
- 7.12. Продавець гарантує, що наведену нижче інформацію бачать всі Держателі рахунків, які обробляють Транзакцію за відсутності картки, на вебсайті Продавця: юридична назва Продавця, повний і точний опис Продуктів продавця та/або Послуг продавця, що пропонуються, політика Продавця щодо повернення, повернення коштів і доставки, контактні дані Продавця для підтримки клієнтів (зокрема електронна адреса або номер телефону), фізична адреса Продавця, з якої Продавець здійснює свою комерційну діяльність і операції, політика Продавця щодо захисту даних споживачів та вся інша інформація, яка вимагається згідно з застосовним законодавством і Правилами щодо способів оплати, щоб надаються Держателю рахунку.
- 7.13. Якщо Продавцю надається Послуга з прийняття Карток Visa для здійснення Транзакцій, Продавець повинен відображати відповідні Знаки, що належать Visa, щоб вказати, які Картки він приймає для оплати. Продавець не має права використовувати Знаки, що належать Visa, у спосіб, який передбачає схвалення будь-якого іншого продукту чи послуги. Продавець гарантує, що будь-який матеріал, на якому з'являються Знаки, що належать Visa, не порушує, не розмиває та не принижує будь-який із Знаків, що належать Visa, продуктів чи послуг Visa та не шкодить репутації чи рейтингу Visa чи рейтингу, пов'язаному із Знаками. Продавець не має права посилатися на Visa, заявляючи про відповідність своїх продуктів, послуг, чи неправдиво представляти себе як учасника Visa. Використання чи відображення Знаків, що належать Visa, не надає Продавцю права власності на них чи інтересу в них.
- 7.14. Якщо Продавцю надається Послуга з прийняття Карток Mastercard для здійснення Транзакцій, Знаки Mastercard мають бути розміщені на видному місці всюди, де надається спосіб оплати, відповідно до вимог щодо брендуння Mastercard і вказівок, доступних за адресою <http://brand.mastercard.com>. Продавець повинен використовувати Знаки Mastercard відповідно до стандартів і правил, опублікованих Mastercard, і Договору з продавцем. Використання чи відображення Продавцем будь-якого Знака припиняється з припиненням дії Договору з продавцем або після повідомлення від Mastercard про припинення такого використання чи відображення. Використання чи відображення Знаків Mastercard не надає Продавцю права власності на них чи інтересу в них.



- 7.15. Якщо Продавцю надається Послуга з прийняття Карток UnionPay для здійснення Транзакцій, Знак прийняття UnionPay має бути розміщений на видному місці всюди, де надається спосіб оплати. Знак прийняття UnionPay вказує на те, що середовище застосунку може приймати банківські картки з логотипом UnionPay і надавати відповідні послуги UnionPay. Знак прийняття UnionPay включає знак прийняття онлайн і офлайн, дизайн і використання якого має відповідати Правилам експлуатації UPI.
- 7.16. Продавець поважатиме й не дискримінуватиме жодну Картку, належним чином надану для оплати Держателем картки. Крім того, Продавець не може вимагати від Держателя рахунку / Держателя картки будь-яку додаткову комісію, плату чи подібну винагороду за використання певного Способу оплати.
- 7.17. Якщо Держатель картки пред'являє Картку, яка випущена в ЄЄЗ і має спільний знак двох платіжних систем, які приймає Продавець, Продавець повинен одночасно прийняти платіжну систему, яку вибирає Держатель картки, і обробити транзакцію відповідно до вибраної Держателем картки платіжної системи.
- 7.18. Продавець підтвердить особу Держателя картки й не братиме до уваги жодну Картку, термін дії якої закінчився, і, крім того, Продавець може вимагати додаткової ідентифікації, якщо інформація потрібна для завершення транзакції, наприклад, для транзакцій електронної комерції.
- 7.19. Продавець не додаватиме жодних сум до узгодженої ціни товарів чи послуг, запропонованих як умова оплати за допомогою Картки.
- 7.20. Продавець не має використовувати Послуги для виплати коштів у формі готівки Держателям карток, за винятком випадків, якщо Продавець:
- 7.20.1. є фінансовою установою, яка здійснює виплату готівки, готелем чи круїзною компанією, як зазначено в Правилах щодо способів оплати, або виконує Транзакцію кешбеку;
- 7.20.2. здійснює видачу коштів у формі дорожніх чеків. Виплата коштів у формі дорожніх чеків заборонена, якщо єдиною метою є надання Держателю картки можливості придбати товари й послуги в Продавця за допомогою готівки;
- 7.20.3. видає кошти у формі проїзних карток Постачальників способів оплати або в іноземній валюті. У цьому випадку сума транзакції обмежується вартістю дорожніх чеків, туристичних карток або іноземної валюти плюс будь-якою комісією, що стягується Продавцем..
- 7.21. Продавець не приймає платежі Держателя картки для:
- 7.21.1. стягнення чи рефінансування поточної заборгованості, яка була визнана безнадійною Продавцем, що надає відповідні товари чи послуги;



- 7.21.2. попередніх стягнень із Картки;
- 7.21.3. транзакцій, які представляють собою стягнення непогашеного чека;
- 7.21.4. інших видів погашення заборгованості, якщо це не дозволено Правилами щодо способів оплати.
- 7.22. Якщо застосовне законодавство прямо не вимагає, щоб Продавець мав право накладати податок, Продавець не має додавати жодних податків до суми Транзакції. У випадку, якщо Продавцю дозволено накладати податок на Держателя рахунку, будь-яка сума податку має бути включена до суми Транзакції, а не стягуватися окремо.
- 7.23. Продавець не має вимагати або вказувати, що він вимагає мінімальну чи максимальну суму Транзакції для прийняття дійсної й належним чином пред'явленої Картки.
- 7.24. Продавець належним чином повідомить Держателя картки під час Транзакції з картою про будь-які обмеження чи умови, які він накладає щодо прийняття повернутих товарів. Продавець не має права включати будь-які заяви, метою яких є відмова чи намір відмовитися від права Держателя картки оскаржувати транзакцію з Емітентом Картки.
- 7.25. Продавець повинен надавати Еквайру записи про дійсні Транзакції лише між Продавцем і добросовісним Держателем рахунку. Продавець повинен надавати записи про дійсні Транзакції щонайменше за 3 (три) робочі дні після дати транзакції, за винятком випадків, коли записи не мають надаватися до моменту відправлення товарів чи надання послуг, за винятком випадків, коли під час Транзакції Держатель картки погоджується на належне розголошення інформації про відкладену доставку товарів чи послуг.
- 7.26. У випадку, якщо Продавець використовує чи має намір використовувати постачальника послуг для зберігання, передачі чи обробки Даних картки, Продавець повинен:
- 7.26.1. надати ZEN інформацію про такого постачальника послуг; і
- 7.26.2. підтвердити, що певний постачальник послуг відповідає стандарту PCI DSS чи подібному стандарту безпеки, а також надати цю сертифікацію компанії ZEN.
- 7.27. Продавець не має надсилати Еквайру Транзакцію
- 7.27.1. про яку Продавець знає або повинен був знати, що вона є незаконною чи шахрайською;
- 7.27.2. яка була раніше оскаржена й згодом повернута Продавцю;
- 7.27.3. яка не була авторизована Держателем картки, або про яку він знає або повинен був знати, що вона авторизована Держателем картки, який вступив у змову з Продавцем з шахрайською метою.



- 7.28. Продавець повинен повністю співпрацювати з ZEN у наданні будь-якої інформації або документів, які можуть знадобитися для розслідувань, пов'язаних із шахрайством або протидією відмиванню коштів, Поверненнями платежів, подібними запитам, надісланими Еквайрами чи Постачальниками способів оплати, або будь-якими іншими спорами, які можуть бути порушені Держателями карток, Держателями рахунків чи іншими пов'язаними сторонами. Продавець повинен вести облік всієї інформації, пов'язаної з виконанням Договору з торговельним підприємством, виконанням Договору торговельного підприємства з власниками карток/рахунків, щодо Транзакцій (зокрема, окрім іншого, листування з Держателем рахунку, а також відповідні рахунки-фактури) та їхньої доставки (зокрема, окрім іншого, доказів відправлення та доставки) протягом 2 років після дати обробки Транзакції.
- 7.29. Якщо Продавець проходить судово-медичне розслідування, пов'язане з цим Договором, Продавець повинен повністю співпрацювати з органами, які проводять розслідування, доки розслідування не буде завершено.
- 7.30. Продавець не приймає жодні зміни в адресі доставки Продукту продавця чи Послуги продавця після запиту на Авторизацію для відповідної Транзакції.
- 7.31. Цим ми нагадуємо Продавцю, що Правила щодо способів оплати накладають значні Штрафи чи інші санкції за недотримання вимог ZEN внаслідок дій чи бездіяльності Продавця. Продавець негайно повідомляє ZEN у разі, якщо йому стане відомо або він підозрює про будь-яку подію, яка може призвести до Штрафу, або будь-які шахрайські, незаконні, несанкціоновані чи підозрілі дії, здійснені щодо рахунку, API, Програмного забезпечення Продавця, або іншим чином пов'язані з Транзакціями, Послугами, Картками, Держателями карток та/або Держателями рахунків. Продавець повинен повністю співпрацювати з ZEN у запобіганні таким несанкціонованим чи підозрілим діям і надавати всю інформацію чи документи, які можуть бути корисними для розслідування, виправлення чи захисту ZEN у вищезазначених обставинах.
- 7.32. Продавець заявляє й гарантує, що він не копіюватиме, не зніматиме та не перехоплюватиме Платіжні реквізити Держателя рахунку за допомогою будь-якої сторінки, застосунку, способу та не буде просити Держателя рахунку ввести Платіжні реквізити на вебсайті чи в застосунку, відмінному від Сторінки перенаправленого платежу чи API. Якщо інше прямо не передбачено Правилами щодо способів оплати або цими Умовами електронної комерції, Продавець не має розголошувати Платіжні реквізити третій стороні.



7.33. Незважаючи на будь-яке положення про протилежне в цьому документі, порушення Продавцем будь-яких умов цього розділу 7 вважатиметься суттєвим порушенням Договору з продавцем. Окрім права ZEN призупинити чи припинити Дію договору з продавцем, ZEN також має право збільшити Комісії чи стягнути додаткові збори з Продавця в разі суттєвого порушення Договору з продавцем.

## 8. Повторювані транзакції

- 8.1. Перед обробкою першої Повторюваної транзакції від Держателя картки Продавець повинен отримати чітку згоду Держателя картки в касі для виконання Повторюваних транзакцій Продавцем від імені Держателя картки. Продавець повинен переконатися, що Держатель картки погоджується на зберігання Даних картки для авторизації Повторюваної транзакції.
- 8.2. Продавець повинен переконатися, що згода Держателя картки на Повторювану транзакцію охоплює всі наведені нижче аспекти: опис Продуктів продавця або Послуг продавця, сума й валюта транзакції, інформація про те, чи це фіксована сума, або опис того, як сума буде розрахована, фіксовану дні чи інтервали, коли транзакції будуть оброблятися або що ініціюватиме транзакцію, політика скасування та відшкодування, а також період договору.
- 8.3. Продавець повинен надіслати Держателю картки підтвердження про укладення договору про Повторювані транзакції протягом 2 робочих днів, використовуючи встановлений спосіб зв'язку. Цей договір має бути укладено окремо від загальних положень та умов купівлі Продавця.
- 8.4. Якщо Продавець пропонує безкоштовний пробний період або будь-який інший рекламний період, він повинен чітко повідомити Держателя картки про цей факт, а також про тривалість пробного періоду. Продавець повинен надати Держателю картки чітку інформацію про те, що з нього буде стягнуто плату, якщо він не вживе заходів для скасування будь-яких наступних Транзакцій. Продавець повинен повідомити Держателя картки електронною поштою чи іншим узгодженим каналом зв'язку принаймні за 7 днів до закінчення пробного періоду.
- 8.5. Продавець повинен надати просту процедуру скасування в Інтернеті й не обробляти Транзакцію, якщо Держатель картки скасовує свій договір згідно з політикою скасування. Продавець повинен підтвердити Держателю картки, що повторювану послугу скасовано.
- 8.6. Якщо будь-який термін договору про повторювані транзакції змінився або минуло більше 6 місяців з моменту попередньої Повторюваної транзакції, Продавець повинен повідомити Держателя картки через узгоджений канал зв'язку принаймні за 7 днів до дати наступної Повторюваної транзакції.



- 8.7. Продавець повинен зберігати договір із Держателем картки принаймні протягом терміну дії договору й надавати його компанії ZEN на запит.
- 8.8. Продавець не має виконувати Повторювану транзакцію, якщо:
- 8.8.1. термін, чітко погоджений Держателем картки, закінчився, або
  - 8.8.2. Держатель картки подав запит на зміну застосовного Способу оплати.
- 8.9. Продавець повинен обробляти Повторювані транзакції відповідно до специфікацій, наданих компанією ZEN, і переконатися, що відповідні дані Держателя картки актуальні.
- 8.10. Якщо Картку буде відхилено, Продавець не має повторно подавати ту саму Картку для Транзакції більше ніж 4 рази.
- 8.11. Інтервали між Повторюваними транзакціями не можуть перевищувати один рік. Перерва понад 12 місяців між Повторюваними транзакціями означає закінчення терміну договору про повторювані транзакції й необхідність укладення нового договору з Держателем картки.



## 9. Авторизація та Кліринг

- 9.1. Для деяких Способів оплати можна подати запит на Авторизацію платежу (щоб перевірити, чи справді у Держателя рахунку є рахунок, з якого можна стягнути суму платежу) без негайного Клірингу Транзакції. Попередня Авторизація дає Продавцю певну додаткову гарантію того, що після Клірингу Транзакції вона буде зарахована Продавцю (і не буде заблокована й не підлягатиме Поверненню платежу). Продавець несе відповідальність за надання даних, необхідних для Клірингу Транзакції; це можна реалізувати через API.
- 9.2. Певні способи оплати дозволяють Продавцям підтвердити, що Авторизацію для Транзакції надано перед Клірингом цієї Транзакції через API. У випадку, якщо Продавець перевищить будь-який максимальний Кліринговий період, який може бути визначений відповідним Постачальником способу оплати або Емітентом, попередня Авторизація може більше не бути дійсною. У таких ситуаціях Продавець повинен отримати додаткову Авторизацію. Продавець несе повну відповідальність за врахування відповідних Клірингових періодів для Клірингу Транзакцій.

## 10. Розрахунок

- 10.1. ZEN несе відповідальність за здійснення Розрахунків із Продавцем відповідно до умов Договору з продавцем.
- 10.2. Продавець погоджується створити рахунок ZEN, прийнявши Загальні комерційні умови ZEN, доступні на вебсайті ZEN. Для Продавця буде створено чотири рахунки ZEN у чотирьох валютах (євро, долари США, фунти стерлінгів, польські злоті). Якщо інше не погоджено Сторонами в письмовій формі, Розрахунки будуть здійснюватися на визначений Продавцем рахунок ZEN. ZEN не несе відповідальності за затримки чи неспроможність здійснити Розрахунки, що виникають через неспроможність Продавця зберегти й призначити активний Рахунок ZEN.





- 10.3. Розрахунки будуть здійснені протягом періоду, вказаного в Додатку А до Договору з продавцем, після дати, коли кошти, пов'язані з основною Транзакцією, будуть розраховані між відповідним Еквайром чи Постачальником способу оплати та ZEN («Розрахунковий період»). Продавець розуміє, що періоди платежу або інші умови щодо розрахунків, які повинен здійснити кожен Еквайр чи Постачальник способу оплати, можуть відрізнятися. ZEN докладе добросовісних зусиль (але не може гарантувати), щоб забезпечити Розрахунки раніше, ніж це передбачено Розрахунковим періодом, особливо для Способів оплати, які потребують багато часу для пересилання сум Транзакцій до ZEN. ZEN не несе відповідальності за будь-які затримки Розрахунку чи відсутність Розрахунку через несвоєчасне виконання чи невиконання Еквайром або Постачальником способу оплати з будь-якої причини (зокрема, окрім іншого, через їхню неплатоспроможність чи банкрутство).
- 10.4. ZEN має право вирахувати будь-які кошти, які були помилково перераховані на Рахунок ZEN Продавця понад суми Розрахунку.
- 10.5. У випадку, якщо ZEN, відповідний Еквайр чи Постачальник способів оплати підозрює, що Транзакція, яка пройшла процедуру Клірингу, пов'язана з незаконною діяльністю, шахрайством або іншим чином порушує будь-який застосовний закон чи правило або до неї може застосовуватися Повернення платежу чи Штраф, ZEN може призупинити Розрахунок за такою Транзакцією, доки сторона, що підозрює, (або її агент) не завершить розслідування цього питання. Продавець зобов'язаний надати інформацію чи документацію щодо такої підозрілої Транзакції, яку може запросити ZEN, відповідний Еквайр чи Постачальник способу оплати. Продавець погоджується з тим, що результати розслідування, проведеного згідно з застосовним законодавством чи відповідними Правилами щодо способів оплати, є обов'язковими, і, отже, у Розрахунку може бути відмовлено
- 10.6. У випадку, якщо Розрахунок неможливо завершити через обставини, які не залежать від ZEN (зокрема, законодавчі чи нормативні обмеження чи форс-мажорні обставини), виконання зобов'язань компанії ZEN щодо Розрахунку призупиняється, доки основні обставини не припиняться. Сторони повідомляють одна одну якомога швидше після того, як їм стало відомо про такі обставини, і співпрацюють для пошуку рішення з метою завершення Розрахунку. Щоб уникнути сумнівів, жодні відсотки не нараховуються на суми Розрахунку, не передані Продавцю з будь-якої причини.
- 10.7. У випадку, якщо Транзакція не була здійснена через такі причини, як Повернення платежу / Шахрайство або скасування замовлення після здійснення за нього Розрахунку Продавцю, Продавець повертає відповідні кошти ZEN без затримки. ZEN також має дискреційне право зараховувати такі кошти з майбутніх сум Розрахунку з Продавцем.



- 10.8. Держателі рахунків можуть мати можливість оплатити у Валюті платежу, яка відрізняється від початкової Валюти транзакції. Якщо Валютою транзакції є євро, долар США, фунти стерлінгів чи польські злоті, розрахунки будуть здійснені на Рахунок ZEN Продавця у відповідній валюті без будь-якої конвертації. Якщо Валютою транзакції є інша валюта, її буде конвертовано в євро на основі Курсу обміну валют, що діє на момент Розрахунку. Крім того, буде застосована Комісія за обмін валюти для кожної операції обміну валюти, здійсненої для Продавця з метою Розрахунку.
- 10.9. За жодних обставин Продавець не має права на отримання будь-яких відсотків за кошти, накопичені за допомогою ZEN.

## 11. Ціноутворення

- 11.1. Комісії можуть бути змінені ZEN на власний розсуд. Такі зміни набувають чинності відповідно до розділу 26 нижче.
- 11.2. Комісії також можуть змінюватися щороку компанією ZEN відповідно до останніх річних рівнів інфляції, опублікованих Євростатом. Про такі коригування Продавець буде повідомлений заздалегідь; однак, щоб уникнути сумнівів, Продавець не має права на припинення дії, оскільки таке право було надано в разі інших змін Комісій відповідно до вказаного вище пункту.
- 11.3. Незважаючи на вищезазначене, компанія ZEN має право змінити Комісії, які застосовуються до Продавця, якщо вона на власний розсуд визначить, що (i) профіль ризику Продавця не є низьким або (ii) Продавець не використовує Послуги ZEN для 100% транзакцій із продажу Продуктів продавця чи Послуг продавця. У будь-якому з цих випадків Комісії, які, можливо, були погоджені з Продавцем до прийняття такого рішення або які рекламуються на вебсайті чи в застосунку ZEN, не застосовуються до Продавця. Змінені Комісії будуть застосовані одразу після сповіщення компанією ZEN Продавця, яке може бути надіслано електронною поштою або за допомогою іншого способу письмового зв'язку.

## 12. Комісії та оплата

- 12.1. До рахунків-фактур буде надано детальну розбивку відповідних Комісій, а також інших зроблених відрахувань чи сум, зарахованих із Розрахунків. Якщо інше не погоджено між Продавцем і ZEN у письмовій формі, Продавцю буде виставлено рахунок-фактуру у валюті ціноутворення, про яку Продавцю повідомлено компанією ZEN («Валюта ціноутворення»).
- 12.2. Комісії, а також усі інші суми, що мають бути сплачені Продавцем, зокрема, окрім іншого, Повернення платежів і Штрафи, будуть постійно вираховуватися з балансу Рахунку ZEN Продавця.



- 12.3. Зберігаючи за собою інші права, які ZEN може мати відповідно до чинного законодавства, цими Умовами електронної комерції чи Договором із продавцем, якщо балансу на визначеному Рахунку ZEN Продавця недостатньо для покриття Комісій, Повернення платежів, Штрафів чи іншої суми, що підлягає сплаті згідно з цими Умовами електронної комерції, ZEN має право вирахувати несплачені суми (повністю або частково) з інших Рахунків ZEN, що належать Продавцю. Якщо Валюта ціноутворення відрізняється від валюти вищезазначених Рахунків ZEN, ZEN автоматично здійснюватиме Транзакції конвертації валюти з цих Рахунків ZEN на основі Курсів обміну валют, застосованих на момент конвертації. Сума конвертованих і вирахованих коштів буде обмежена загальними сумами, які Продавець має сплатити ZEN.
- 12.4. Зберігаючи за собою інші права, які ZEN може мати відповідно до чинного законодавства, цих Умов електронної комерції чи Договору з продавцем, якщо загальний баланс усіх Рахунків ZEN, що належать Продавцю, все ще недостатній для покриття кредиторської заборгованості Продавця перед ZEN (наприклад, Комісій, Повернень платежів чи Штрафів), ZEN може призупинити надання Послуг Продавцю, доки на Рахунки ZEN Продавця не буде перераховано достатню кількість коштів.

## **13. Гарантійний депозит**

- 13.1. ZEN має право вимагати від Продавця Гарантійний депозит. Гарантійний депозит може встановлюватися як фіксована сума або в міру надходження. Сума Гарантійного платежу буде визначена ZEN на власний розсуд на основі факторів, зокрема, окрім іншого, профілю ризику, діяльності й фінансових умов Продавця. Сума Гарантійного платежу може бути визначена в Договорі з продавцем. Однак ZEN може запросити додатковий Гарантійний депозит чи змінити його суму в будь-який момент, надіславши електронного листа Продавцю.
- 13.2. Гарантійний депозит не є інвестицією чи банківським депозитом. Жодні відсотки чи дохід не нараховуються на Гарантійний депозит. Єдиним зобов'язанням ZEN щодо Гарантійного платежу є погашення суми, що залишилася після вирахування грошових зобов'язань Продавця перед ZEN (зокрема Повернень платежів, Штрафів, комісій, які мають бути сплачені компанії ZEN, та/або інших зобов'язань і витрат, понесених у зв'язку з Послугами, якщо такі є) в порядку, погодженому між Сторонами.
- 13.3. Визначення Гарантійного платежу ґрунтується на оцінці компанією ZEN Суми, що очікує доставки, кожного Продавця, а також на інших профілях ризику Продавця, як-от виконання, середній час доставки, рівні відшкодування й повернення платежів, рівні задоволеності клієнтів чи дані про галузеві показники.



- 13.4. Для того, щоб допомогти ZEN у визначенні профілю ризику й оцінці Суми, що очікує доставки, Продавця, може також вимагатися надати достатню інформацію щодо його фінансового стану та здатності надавати Продукти продавця та Послуги продавця. При визначенні Суми, що очікує доставки, ZEN може брати до уваги будь-які ризики чи невизначеності, що стосуються фінансової стабільності Продавця або точності й повноти інформації, отриманої від Продавця.
- 13.5. Без шкоди для інших прав ZEN щодо взаємозаліку чи утримання платежів, які мають бути сплачені Продавцю, ZEN має право забезпечити утримання Гарантійного платежу шляхом взаємозаліку необхідних сум із несплачених Розрахунків Продавця. Однак у випадку, якщо ZEN просить Продавця здійснити Гарантійний депозит, Продавець повинен без затримки перерахувати кошти, достатні для досягнення необхідного рівня Гарантійного платежу. ZEN має право призупинити надання своїх Послуг Продавцю, який не зберігає Гарантійний депозит, як описано в цьому документі.
- 13.6. ZEN має право утримувати Гарантійний депозит протягом Періоду утримання гарантійного платежу після припинення Договору з продавцем або після доставки Продуктів продавця чи Послуг продавця останньої обробленої Транзакції відповідному одержувачу, залежно від того, що станеться пізніше. ZEN може на власний розсуд виплачувати Продавцю Гарантійний депозит щомісячно протягом цього періоду. ZEN має право визначати Період утримання гарантійного платежу на власний розсуд на основі профілю ризику Продавця.

## 14. Податки

- 14.1. Усі комісії ZEN не включають застосовний ПДВ, податки з обороту й інші податки чи збори, які окремо сплачуватимуться Продавцем, якщо це застосовно до виставлених у рахунку сум чи послуг.
- 14.2. Якщо інше не вказано в письмовій формі, усі комісії, що сплачуються компанією ZEN у зв'язку з Послугами, не включають будь-який ПДВ або інші податки, які можуть застосовуватися відповідно до застосовного законодавства. Продавець несе одноосібну відповідальність за сплату будь-яких податків чи зборів із продажів, використання, акцизів, імпорту чи експорту, податків чи зборів на додану вартість чи подібних податків чи зборів, а також відшкодування компанії ZEN таких податків чи зборів і звільнення її від таких податків чи зборів, а також (ii) усіх зборів на державні дозволи, митних зборів і подібних зборів, які ZEN може стягувати у зв'язку з Договором із продавцем та Умовами електронної комерції. Такі податки, збори й мита, які сплачує Продавець, не вважаються частиною платежів, які мають бути сплачені компанії ZEN за цим Договором, відрахуванням із них чи їхнім взаємозаліком.



## 15. Інтеграція API та Програмного забезпечення

- 15.1. Продавець заявляє й гарантує, що він повністю відповідає стандартам PCI DSS і надає задовільні докази відповідності на періодичній основі або на запит ZEN. Продавець повинен забезпечити повну відповідність стандартам PCI DSS у тій мірі, в якій вони застосовуються, і повинен негайно повідомити ZEN у разі виникнення обставин, які можуть вплинути на відповідність. Щоб уникнути сумнівів, Продавець несе виключну відповідальність за будь-які штрафи, витрати чи збитки, які можуть виникнути у зв'язку з недотриманням умов PCI DSS, і звільняє компанію ZEN від відповідальності в разі їх виникнення.
- 15.2. Продавець несе відповідальність за дотримання інструкцій/керівництв, необхідних для підключення його систем до Платіжного інтерфейсу й іншого відповідного Програмного забезпечення, забезпечення технічного обслуговування та безпеки систем, а також підтримки їхньої працездатності та їхнє оновлення до останніх версій Програмного забезпечення чи API.

## 16. Доступність сервісу

- 16.1. ZEN докладе комерційно обґрунтованих зусиль, щоб гарантувати, що Доступність сервісу не оцінюється (щоквартально) нижче 99,5%. Запланований час простою для технічного обслуговування відповідно до розділу 16.2 нижче або переривань, спричинених подіями, що знаходяться поза контролем ZEN, діями чи бездіяльністю Постачальників способів оплати, Платіжних систем, Продавців, Емітентів чи Еквайрів, постачальників телекомунікаційних мереж, або змінами, які зроблені в результаті запиту Продавця або які іншим чином є вигідними для Продавця, виключаються з часу простою.
- 16.2. У разі необхідності технічного обслуговування технічних систем Продавець буде проінформований якомога швидше. Технічне обслуговування буде заплановано на дату й час, щоб забезпечити мінімізацію потенційного впливу технічного обслуговування на Продавця.
- 16.3. Продавець зобов'язаний негайно повідомляти ZEN про будь-який неочікуваний простій Послуг, з яким він стикається, і надавати всі обґрунтовані запити щодо співпраці у розслідуванні й вирішенні будь-якого такого простою.



## 17. Повернення платежів і відшкодування

- 17.1. Авторизація не вважається гарантією того, що Транзакцію буде оброблено або що після завершення Транзакції не буде Відшкодувань, Повернення платежів чи подібних подій. Транзакції, для яких Розрахунки були завершені, можуть все ще підлягати Поверненню платежів; у цьому випадку відповідна сума, яка підлягає Поверненню платежу, буде зарахована або Продавцю буде виставлено рахунок іншим чином відповідно до Умов електронної комерції.
- 17.2. ZEN відстежує рівні Повернення платежів / Шахрайства для кожного Способу оплати, доступного для Продавця. ZEN залишає за собою право призупинити чи скасувати доступність Способу оплати для Продавця у випадку, якщо ZEN обґрунтовано на власний розсуд вирішить, що рівні Повернення платежів / Шахрайства є (або можуть бути) вище розумно прийнятних рівнів, або що Продукти продавця чи Послуги продавця можуть призвести до великих обсягів Повернення платежів / Шахрайства або не відповідають застосовному законодавству чи Правилам щодо способів оплати. Щоб уникнути сумнівів, це право не покладає на ZEN жодних зобов'язань щодо відстеження чи регулювання Повернення платежів / Шахрайства або забезпечення дотримання Продавцем Правил щодо способів оплати. Продавець захищає ZEN від будь-яких Штрафів, отриманих у зв'язку з Поверненням платежів / Шахрайством, пов'язаних із Транзакціями Продавця.
- 17.3. Продавець має здійснювати Відшкодування Держателю рахунку лише за допомогою того самого Способу оплати, який спочатку використовувався для Транзакції, для Способів оплати, які дозволяють здійснювати Відшкодування. Якщо цього не зробити, може бути оброблено Повернення платежу для Транзакції, кошти за яку вже були відшкодовані Продавцем. ZEN не несе відповідальності за збитки, понесені Продавцем у результаті недотримання ним цього положення.
- 17.4. До всіх Відшкодувань застосовуватимуться ті самі Комісії, що й до початкової Транзакції. Якщо інше не погоджено компанією ZEN у письмовій формі, суми, що відповідають Відшкодуванням, не будуть фінансуватися за рахунок Гарантійного платежу відповідного Продавця. ZEN не оброблятиме Відшкодування (тобто не повертатиме суму Відшкодування відповідному Держателю рахунку за допомогою початкового Способу оплати / Еквайра, який використовувався для Транзакції), якщо наступного Розрахунку Продавця не буде достатньо для повного покриття суми Відшкодування.
- 17.5. Цим Продавець визнає, що комісії, стягнені за Транзакцію, яка була відшкодована з будь-якої причини (зокрема щодо Повернення платежу), відшкодуванню не підлягають.

## 18. Аудит



- 18.1. ZEN та/або платіжні системи, на власний розсуд, самостійно або через агента, можуть у будь-який час проводити розслідування, огляди, аудити або перевірки за кошт продавця, в тому числі шляхом перевірки приміщень та аудиту бухгалтерських книг, записів і процедур продавця, щоб переконатися у дотриманні ним вимог Правил використання способів оплати, застосовних стандартів та процедур щодо торгової марки та безпеки, та/або Договору торговельного підприємства, а також у тому, що продавець здійснює свою діяльність безпечним та надійним чином.
- 18.2. Продавець повинен співпрацювати у повному обсязі з ZEN та платіжними системами під час проведення будь-яких розслідувань, перевірок, аудитів або оглядів. Така співпраця включає надання доступу до приміщень продавця та до всіх відповідних записів, включаючи фінансові звіти, а також надання будь-якої інформації ZEN або платіжним системам на їхню вимогу у встановлені терміни.

## **19. Права власності**

- 19.1. ZEN може надати Продавцю певне програмне забезпечення й документацію, необхідні для використання Продавцем Послуг. Цим ZEN надає Продавцю безоплатну, невиключну, відкличну ліцензію, яка не підлягає субліцензуванню й передачі, на використання Послуг протягом терміну дії Договору з продавцем. Продавець визнає, що всі матеріали, надані для Послуг і програмного забезпечення, а також інші права інтелектуальної власності, пов'язані з Договором із продавцем і Послугами, належать ZEN та її ліцензіарам.

## **20. Конфіденційність**

- 20.1. Кожна Сторона («Одержувач») зберігатиме в конфіденційності всю Конфіденційну інформацію.
- 20.2. Одержувач захищатиме Конфіденційну інформацію від будь-якого несанкціонованого використання чи розповсюдження в тій самій мірі, що й Одержувач захищає свою власну Конфіденційну інформацію подібного характеру від несанкціонованого використання чи розповсюдження, але в жодному разі не докладатиме зусиль, менших ніж комерційно обґрунтовані, для захисту Конфіденційної інформації. Без обмеження загально характеру вищесказаного:
- 20.2.1. Одержувач використовуватиме Конфіденційну інформацію виключно для цілей, для яких вона була розкрита;



- 20.2.2. Одержувач розкриватиме таку Конфіденційну інформацію лише тим своїм співробітникам, агентам, консультантам та іншим представникам, яким необхідно знати її для цілей, описаних у пункті 20.2.1 вище, і які розуміють і визнають свій обов'язок і готовність зберігати таку Конфіденційну інформацію в суворій конфіденційності;
- 20.2.3. Одержувач не буде копіювати чи дозволяти копіювання будь-якої Конфіденційної інформації, за винятком випадків, необхідних для цілей, описаних у пункті 20.2.1 вище, або іншим чином дозволених Стороною, що розкриває, у письмовій формі;
- 20.2.4. будь-яка копія будь-якої Конфіденційної інформації, створена або дозволена Одержувачем, міститиме всі повідомлення про авторське право, конфіденційність або інші права власності, що містяться в такому документі; і
- 20.2.5. Одержувач негайно повідомить Сторону, що розкриває, у письмовій формі, якщо він дізнається про будь-яке несанкціоноване використання або розкриття будь-якої Конфіденційної інформації, і сумлінно співпрацюватиме для усунення такого випадку, наскільки це розумно можливо.
- 20.3. Конфіденційна інформація не включає в себе будь-яку інформацію, яка: (i) була відома Одержувачу без зобов'язань щодо конфіденційності до її розкриття; (ii) була чи стала суспільним надбанням не з вини Одержувача; (iii) розкривається Одержувачу третьою стороною, яка має законне право на таке розкриття без порушення будь-яких зобов'язань щодо конфіденційності; (iv) має бути розкрита відповідно до Застосовного закону чи розпорядження, за умови, що в такому випадку сторона, яка розголошує, повинна повідомити іншу сторону про такий закон чи розпорядження та забезпечить розумну співпрацю у зв'язку з будь-якою спробою оскаржити чи обмежити обсяг такого розкриття; або (v) незалежно розроблена Одержувачем без посилання на будь-яку Конфіденційну інформацію.
- 20.4. Цей розділ Умов електронної комерції залишатиметься в силі після розірвання Договору з продавцем із будь-якої причини.

## **21. Захист даних**





- 21.1. У тій мірі, в якій вони діють як Контролери даних чи Обробники даних з метою надання або отримання Послуг, ZEN і Продавець повинні діяти повністю відповідно до Регламенту (ЄС) 2016/679 («Загальний регламент захисту даних») та інших законів і нормативно-правових актів Литовської Республіки, що реалізують Загальний регламент захисту даних або пов'язані з ним. I ZEN, і Продавець гарантують, що вони вживатимуть усіх необхідних технічних та організаційних заходів, щоб забезпечити, що Персональні дані обробляються, контролюються чи іншим чином збираються чи поширюються в суворій відповідності до Загального регламенту захисту даних та відповідних законів.
- 21.2. У випадку, якщо Продавцю стає відомо про фактичне чи можливе порушення безпеки, конфіденційності чи цілісності Персональних даних, які можуть оброблятися як ZEN, так і Продавцем, Продавець повинен повідомити ZEN протягом 24 годин після виявлення порушення, і Сторони погоджуються допомагати одна одній у вживанні заходів, необхідних для розслідування проблеми або пом'якшення чи усунення будь-якого потенційного порушення.
- 21.3. Зокрема, Продавець повинен переконатися, що він отримав усі необхідні згоди від Держателів рахунків кожного разу, коли їхні персональні дані збираються та/або передаються та обробляються ZEN (яка діє як Обробник даних) для завершення Транзакцій.

## 22. Термін дії

- 22.1. Договір із продавцем набирає чинності з Дати набрання чинності та, якщо його не буде припинено раніше відповідно до положень Договору з продавцем або цих Умов електронної комерції, залишатиметься в повній силі й чинності безстроково.

## 23. Припинення

- 23.1. Продавець має право розірвати Договір із продавцем, повідомивши про це ZEN у письмовій формі, якщо компанія ZEN не відповідає показнику Доступності сервісу, наведеному в Умовах електронної комерції, протягом двох кварталів поспіль.
- 23.2. ZEN має право припинити дію Договору з продавцем та/або призупинити надання Послуг із негайним набранням чинності, зокрема, окрім іншого, обробку чи розрахунок Транзакцій для Продавця негайно частково чи повністю, якщо виникне одна чи декілька з таких обставин:
- 23.2.1. ZEN має обґрунтовані підстави підозрювати, що Послуги продавця, Продукти продавця, Транзакції або інша комерційна діяльність Продавця порушують застосовні правила й закони, зокрема Правила щодо способів оплати;



- 23.2.2. ZEN обґрунтовано підозрює, що Продавець бере участь (або буде брати участь) у діяльності, яка спричиняє (або може спричинити) значний ризик заподіяння збитків чи шкоди репутації чи рейтингу ZEN або будь-якого Постачальника способу оплати;
- 23.2.3. Продавець суттєво порушує або ZEN обґрунтовано підозрює, що Продавець суттєво порушує Правила щодо способів оплати, Договір із продавцем та ці Умови електронної комерції;
- 23.2.4. Продавець не повідомив ZEN заздалегідь про будь-які суттєві зміни у своєму правовому статусі, фінансових обставинах, кінцевих бенефіціарних власниках, акціонерах, а також про Послуги продавця чи Продукти продавця;
- 23.2.5. Еквайр, регулятор чи Постачальник способу оплати попереджає чи інформує ZEN про порушення Продавцем застосовних законів, правил чи нормативно-правових актів або іншим чином вимагає від ZEN припинити або призупинити надання Послуг Продавцю;
- 23.2.6. стає очевидним, що Продавець надав ZEN неправильну або неправдиву інформацію чи документи або Продавець неодноразово не надавав інформацію чи документи, які вимагаються згідно з Умовами електронної комерції та/або відповідними Правилами щодо способів оплати; або
- 23.2.7. Дія Рахунків ZEN Продавця, які використовуються для розрахунків, припиняється з будь-якої причини.
- 23.3. Якщо Продавець не здійснює жодних Транзакцій протягом 1 (одного) місяця, ZEN може призупинити дію Договору з продавцем або будь-якого конкретного Способу оплати з міркувань безпеки, щоб Продавець не міг здійснювати жодні Транзакції, використовувати Послуги чи відповідний Спосіб оплати відповідно. Щоб повторно активувати Договір ZEN із продавцем або призупинений Спосіб оплати, Продавець може (i) зв'язатися зі службою підтримки клієнтів ZEN через застосунок ZEN, надіславши запит на скасування призупинення, і (ii) надати дійсну й актуальну інформацію про документи в межах перевірки «Знай свого клієнта» на вимогу ZEN.
- 23.4. Продавець визнає, що в разі розірвання Договору з продавцем через ZEN відповідно до розділу 23.2 Платіжною системою або Еквайром, Продавець може бути внесений до бази даних служби перевірки продавців (VMSS) та/або попередження учасників Mastercard для контролю над продавцями з високим рівнем ризику (MATCH), які є базами даних Продавців, чії договори з Еквайрами були розірвані з причин.



- 23.5. Не обмежуючи змісту будь-яких інших положень Умов використання ZEN для бізнес-користувачів або цих Умов електронної комерції ZEN, будь-яка зі Сторін може негайно припинити дію Договору з продавцем у будь-який момент, надіславши письмове повідомлення у випадку, якщо інша Сторона починає процедуру конкурсного управління, адміністрування чи ліквідації (окрім випадків сумлінної реструктуризації свого бізнесу), стає неплатоспроможною або укладає будь-яку угоду, схему чи домовленість зі своїми кредиторами, або відбувається будь-яка подібна чи еквівалентна процедура чи обставини в будь-якій юрисдикції, або вона припиняє свою діяльність чи їй загрожує припинення діяльності.
- 23.6. Сторони також можуть припинити дію Договору з продавцем, надіславши письмове повідомлення (зокрема електронною поштою) іншій Стороні принаймні за 1 (один) місяць до дати припинення дії. У випадку, якщо Продавець припиняє дію Договору з продавцем раніше ніж через 6 (шість) місяців після дати його набуття чинності, компанія ZEN може вимагати від Продавця покрити розумні витрати, які вона несе у зв'язку з Договором із продавцем.
- 23.7. Продавець визнає та погоджується з тим, що, незважаючи на будь-яке припинення дії Договору торговельного підприємства з будь-якої причини, ZEN залишає за собою право стягувати з продавця зворотні платежі, штрафи, пені або будь-яку іншу дебіторську заборгованість, що впливає з Транзакцій або Послуг, у будь-який час до або після припинення дії Договору.

## 24. Відповідальність

- 24.1. ZEN не несе відповідальності за наслідки й збитки, понесені Продавцем чи Держателями рахунків, що виникли внаслідок дій чи бездіяльності третіх сторін, зокрема, окрім іншого, Постачальників способів оплати, Емітентів та/або Еквайрів, якщо такі події не були спричинені навмисно компанією ZEN або внаслідок її грубої недбалості.
- 24.2. Загальна відповідальність ZEN за будь-якими претензіями будь-якого типу чи характеру, які виникли або були понесені Продавцем і будь-якою третьою стороною у зв'язку з Договором із продавцем або Послугами чи іншим предметом цього договору в сукупності, не перевищуватиме загальну суму комісій, сплачених компанії ZEN, чи таких, що підлягають до сплати, за Послуги за цим Договором із продавцем у попередньому календарному році (або протягом того самого календарного року, якщо Договір із продавцем діє менше одного року), незалежно від форми позову, чи він подається внаслідок договору, правопорушення (зокрема недбалості), суворой відповідальності чи іншого, незалежно від причини, навіть якщо ZEN було повідомлено про можливість такої відповідальності.



- 24.3. Незважаючи на будь-яке положення про протилежне в Договорі з продавцем чи Умовах електронної комерції, або будь-яке недотримання основної мети чи будь-якого засобу правового захисту в повному обсязі, дозволеному застосовним законодавством і обмеженнями, ZEN не несе відповідальності перед Продавцем за будь-які непрямі, випадкові, спеціальні, типові чи штрафні збитки, зобов'язання чи втрати (зокрема, окрім іншого, претензії щодо втраченої вигоди), що виникають унаслідок Договору із продавцем чи його предмета або пов'язані з ними, незалежно від форми позову, чи він подається внаслідок договору, правопорушення (зокрема недбалості), суворой відповідальності чи іншого, незалежно від причини, навіть якщо такі юридичні особи чи фізичні особи були поінформовані про можливість таких збитків, зобов'язань чи втрат.
- 24.4. Жодна зі Сторін не виключає й не обмежує свою відповідальність у разі своєї недбалості, яка може призвести до смерті чи тілесних ушкоджень, або за шахрайство чи навмисне порушення Договору з продавцем або іншим чином, якщо будь-яке виключення чи обмеження її відповідальності є недійсним, забороненим чи не підлягає виконанню згідно з законами чи обмеженнями.

## **25. Відшкодування та штрафи**

- 25.1. ZEN відшкодує Продавцю збитки й витрати, що виникають унаслідок будь-якого порушення компанією ZEN прав інтелектуальної власності третьої сторони.
- 25.2. Продавець повністю відшкодує компанії ZEN, її директорам, посадовим особам, співробітникам, агентам, акціонерам і афілійованим особам, а також звільняє їх від відповідальності в разі виникнення будь-яких претензій, вимог, позовів, збитків, зобов'язань, втрат, розрахунків, судових рішень, витрат (зокрема гонорарів і витрат адвокатів), які виникають внаслідок (i) Штрафів, (ii) будь-якого порушення будь-яких заяв чи гарантій Продавця, що містяться в Договорі з продавцем або Умовах електронної комерції, (iii) будь-якого порушення будь-якої угоди чи іншого зобов'язання чи обов'язку Продавця згідно з застосовним законодавством, Правилами щодо способів оплати, Договором із продавцем або Умовами електронної комерції, (iv) будь-якого ймовірного порушення Продавцем прав інтелектуальної власності третьої сторони, (v) будь-якої претензії щодо того, що Продавець або Продукти продавця чи Послуги продавця порушують патент чи авторське право, у кожному випадку, незважаючи на те, чи це спричинено недбалістю ZEN чи ні, і чи є відповідна претензія обґрунтованою. Продавець письмово повідомляє ZEN про будь-яку претензію, вимогу чи позов і повністю співпрацює щодо захисту від них. Продавець не погоджуватиметься на врегулювання будь-якої такої претензії, вимоги чи позову до винесення остаточного рішення щодо них без згоди ZEN, у надані якої може бути відмовлено на власний розсуд ZEN.



25.3. У разі, якщо продавець не дотримується Правил використання способів оплати, ZEN має право накласти грошовий штраф на продавця в розмірі, що не перевищує 200% від штрафу, накладеного провайдером способів оплати або платіжною системою. ZEN має право здійснити погашення цього штрафу з Гарантійного Завдатку продавця, з рахунку ZEN або шляхом взаємозаліків, попередньо повідомивши про це продавця.

## **26. Маркетинг та торгові знаки**

26.1. Цим Продавець надає компанії ZEN, її афілійованим особам і відповідним Постачальникам способів оплати безоплатну ліцензію, яка не підлягає переуступці чи передачі, протягом терміну дії Договору з продавцем на використання торгових знаків Продавця та будь-яких матеріалів, що час від часу надаються Продавцем, необхідних для надання Послуг чи регулярної маркетингової та рекламної діяльності ZEN або пов'язаних з ними (разом «Торгові знаки Продавця»). Ліцензія Продавця дає ZEN право використовувати Торгові знаки Продавця в рекламних цілях на вебсайті ZEN, в Інтернеті, у друкованих виданнях, на конференціях і в будь-який інший спосіб, який ZEN вважає комерційно необхідним, з метою максимізації впізнаваності та продажів Продавця.

26.2. Продавець не має права використовувати будь-які торгові знаки, логотипи, патенти, зареєстровані зразки, права на дизайн, авторське право й суміжні права чи доменні імена ZEN без попередньої письмової згоди ZEN. Така згода має бути отримана окремо для кожного випадку використання. Продавець гарантує, що він має всі необхідні права на використання і видачу субліцензії на торгові марки Продавця для виконання Умов використання ZEN для бізнес-користувачів.



## **27. Внесення змін до Умов електронної комерції**

- 27.1. Якщо ZEN вносить поправки до цих Умов електронної комерції чи будь-яких додатків до них або іншим чином змінює їх, Продавець матиме 14 (чотирнадцять) днів, щоб ознайомитися з будь-якими такими змінами, після чого будь-які такі зміни стають обов'язковими для Продавця. Якщо зміна має суттєвий негативний вплив на Продавця, а Продавець не погоджується з такими змінами, Продавець повинен повідомити про це ZEN до того, як зміни набудуть чинності, і Сторони намагатимуться шляхом добросовісних переговорів вирішити ці розбіжності. Якщо після зазначеного повідомлення Продавця Сторони не можуть досягти взаємного рішення протягом 14 (чотирнадцяти) днів, Продавець може розірвати Договір із продавцем, повідомивши про це ZENN.
- 27.2. Наведена вище процедура не застосовується до поправок, які компанія ZEN внесла до цих Умов електронної комерції з метою виконання застосовних законів і нормативно-правових актів або вимог, встановлених відповідними Еквайрами, Платіжними системами та/або Постачальниками способів оплати. Такі зміни можуть набути чинності негайно (або з коротшим терміном, наданим для ознайомлення Продавцю), якщо це необхідно для забезпечення виконання застосовних законів чи застосовних правил Еквайрів чи Постачальників способів оплати. У таких випадках ZEN якнайшвидше повідомить Продавця про внесені зміни й період ознайомлення, наданий Продавцю (якщо такий є).

## **28. Підтримка клієнтів і вирішення спорів**

- 28.1. Продавець може надсилати запитання, запити, сповіщення, як-от підозра на шахрайство, підозріла діяльність клієнтів, підозра на порушення платіжних даних чи фактичне порушення платіжних даних, підозра на інцидент чи фактичне порушення персональної інформації, зв'язок із правоохоронними органами, скарги та відгуки через застосунок ZEN, панель продавця, через контактну форму на сайті, на спеціальну електронну адресу [hello@zen.com](mailto:hello@zen.com) або письмово на поштову адресу: Назва/відділ, UAB ZEN.COM: Lvivo g. 25-104, LT-09320, Vilnius, Литва.
- 28.2. Продавець не направлятиме своїх клієнтів до ZEN для вирішення будь-яких спорів і вирішуватиме спори відповідно до Правил щодо способів оплати. Незважаючи на будь-які запити, пов'язані з персональними даними, слід чітко пояснити, що клієнти не мають звертатися безпосередньо до ZEN щодо будь-яких питань чи спорів щодо Транзакцій чи іншим чином.
- 28.3. Ці Умови електронної комерції регулюватимуться й тлумачитимуться відповідно до законодавства Литовської Республіки.



- 28.4. ZEN має право подавати претензії щодо будь-яких видів збитків, втрат, штрафів, несплачених комісій, боргів чи іншої непогашеної дебіторської заборгованості Продавця до судів Вільнюса або до компетентних судів за місцем знаходження чи реєстрації бізнесу Продавця на свій власний розсуд. Сюди входить ініціювання процесів повернення заборгованості чи подання іншої заяви про судову заборону чи тимчасовий захист, пов'язаних із вищезазначеною дебіторською заборгованістю.
- 28.5. Якщо будь-який інший спір, претензія, протиріччя чи розбіжність («Спір за договором») виникають із Договору з продавцем та/або цих Умов електронної комерції або пов'язані з ними, Продавець повинен повідомити про це ZEN відповідно до розділу **Error! Reference source not found.** вище, і Сторони спочатку спробують мирно врегулювати спір шляхом добросовісних переговорів. У випадку, якщо спір не було врегульовано мирним шляхом, Сторони погоджуються, що такі спори будуть остаточно вирішені згідно з Арбітражним регламентом Міжнародної торгової палати одним арбітром, призначеним відповідно до зазначеного регламенту. Місце арбітражу: Лондон. Арбітражне провадження має проводитись англійською мовою.

## 29. Прикінцеві положення

- 29.1. Ці Умови електронної комерції надаються англійською мовою. У разі розбіжностей між різними перекладами, які можуть бути надані, Сторони погоджуються, що англійська версія Умов електронної комерції має переважну силу.
- 29.2. ZEN має право переуступити чи передати будь-яку частину своїх прав чи зобов'язань за цим Договором без попередньої письмової згоди Продавця, надіславши Продавцю повідомлення за 7 (сім) днів. Таке сповіщення можна надіслати Продавцю електронною поштою або через застосунок ZEN чи вебсайт ZEN. Щоб уникнути сумнівів, ZEN не передаватиме надання платіжних послуг третім сторонам, які не мають ліцензії на надання таких послуг відповідно до застосовних законів і нормативно-правових актів.
- 29.3. У випадку, якщо будь-яке положення Договору з продавцем або цих Умов електронної комерції буде визнано судом, арбітром чи іншим судом незаконним, недійсним чи таким, що не підлягає виконанню, таке положення не анулюється, а має виконуватися в максимальному обсязі, дозволеному відповідно до застосовного законодавства, а решта положень цього Договору залишатиметься в повній силі.
- 29.4. Ці Умови електронної комерції й Договір із продавцем разом із усіма Додатками становлять повну угоду Сторін на дату підписання Договору з продавцем. Жодні попередні чи одночасні обіцянки, заяви, гарантії чи домовленості між Сторонами не матимуть жодної юридичної сили, якщо вони не містяться в цьому документі чи вищезазначених документах.



29.5. Якщо інше прямо не зазначено в Договорі з продавцем чи цих Умовах електронної комерції, жодні зміни, додатки, поправки, доповнення до Договору з продавцем, цих Умов електронної комерції чи будь-яких їхніх положень або відмова від них не є обов'язковими до виконання для Сторін, якщо тільки вони не оформлені в письмовій формі та не підписані належним чином усіма Сторонами цього Договору. У разі виникнення розбіжностей між Договором із продавцем і цими Умовами електронної комерції Договір із продавцем має переважну силу.





## ДОДАТОК I – Список заборонених товарів

Продавцю суворо заборонено використовувати Послуги ZEN для будь-яких із перелічених нижче товарів чи послуг. ZEN залишає за собою право оновлювати цей список у будь-який момент без попереднього повідомлення Продавця.

- Будь-яка форма незаконної діяльності чи операцій із товарами, продаж, розповсюдження чи пропонування для продажу яких заборонені будь-яким застосовним законодавством.
- Здійснення діяльності, яка потребує ліцензії чи спеціального дозволу, без отримання такої ліцензії чи дозволу.
- Товари й послуги для дорослих, зокрема порнографія, розваги для дорослих, побачення, будь-які матеріали сексуального характеру за участю неповнолітніх і будь-який непристойний чи насильницький контент.
- Послуги ескорту чи проституції.
- Будь-який зв'язок із торгівлею людьми чи сексуальним рабством.
- Угоди щодо частин тіла, які включають органи чи інші частини тіла.
- Незаконні ліки й приладдя або ліки та приладдя, що відпускаються за рецептом.
- Інструменти масового маркетингу, які включають списки електронних адрес, програмне забезпечення чи інші продукти, що дозволяють надсилати небажані повідомлення електронної пошти (спам).
- Кабельні дескремблери й чорні скриньки, які включають пристрої, призначені для безкоштовного отримання кабельних і супутникових сигналів.
- Товари, які порушують авторські права, патенти, торгові знаки, права на дизайн, права на базу даних або іншу інтелектуальну власність чи інші права власності, піратське програмне забезпечення, компакт-диски, відео та DVD-диски, програмне забезпечення OEM, пристрої для розблокування авторських прав або інші пристрої, призначені для обходу захисту авторських прав, матеріали для злому, які включають посібники, інструкції, інформацію, або обладнання, що забезпечує незаконний доступ до даних, програмного забезпечення, серверів, вебсайтів або іншої захищеної власності; викрадені або отримані незаконним шляхом товари.
- Підроблені й недозволені товари, зокрема копії чи імітації дизайнерських товарів; товари без схвалення знаменитостей, які зазвичай потребують такого схвалення; підроблені автографи, підроблені марки та інші потенційно недозволені товари.



- Засоби для обходу тесту на наркотики, які включають коктейлі для очищення від наркотиків, добавки для аналізу сечі та допоміжні товари.
- Державні посвідчення особи чи документи, які містять підроблені посвідчення особи, паспорти, дипломи та дворянські титули.
- Товари, що підлягають регулюванню, зокрема подушки безпеки; батарейки, що містять ртуть; фреон або аналогічні речовини/холодоагенти; хімічні/промислові розчинники; форма державних службовців; назви автомобілів; номерні знаки; поліцейські жетони та спорядження правоохоронних органів; засоби для відмикання замків; пестициди; франкувальні машини; відкриті товари; ігрові автомати; обладнання для спостереження; товари, які регулюються специфікаціями уряду чи інших установ.
- Дорожні пристрої, зокрема антирадари/молотки, кришки для номерних знаків, перемикачі сигналів світлофора та супутні товари.
- Розподіл часу.
- Обслуговування продавців багаторівневого маркетингу.
- Продаж, розміщення, розповсюдження, виробництво чи просування образливих матеріалів, зокрема матеріалів, які розпалюють расову ненависть або пропагують дискримінацію за ознаками раси, статі, релігії, національного походження, фізичних здібностей, сексуальної орієнтації або віку.
- Угоди щодо живих тварин і видів, що знаходяться під загрозою зникнення, зокрема рослин, тварин та інших організмів (зокрема похідних товарів), яким загрожує зникнення.
- Угоди щодо алкогольних напоїв і тютюну, зокрема алкогольних напоїв домашнього виробництва (крім випадків, коли продавець має належну ліцензію відповідно до застосовного законодавства та отримав попередній письмовий дозвіл від ZEN).
- Угоди щодо товарів, які підлягають експортним обмеженням або спеціальному декларуванню чи митному оформленню (наприклад, кубинські сигари, певне програмне забезпечення для шифрування, товари, які можуть мати історичну чи музейну цінність).
- Наступальна зброя, отрути й небезпечні речовини (як визначено застосовним законодавством); вогнепальна зброя та боєприпаси, зокрема небезпечні, токсичні, легкозаймисті та радіоактивні матеріали та речовини.
- Стягнення боргів / колекторські агентства (якщо вони не отримали письмового попереднього схвалення ZEN).



- Послуги зі зміни кредиту і закриття боргів.
- Фінансові служби, які управляють анонімними рахунками чи рахунками на вигадані імена чи закодованими рахунками.
- Обслуговування клієнтів, про яких відомо чи обґрунтовано підозрюється, що вони причетні до злочинної чи незаконної діяльності або діяльності, яка несумісна з цінностями компанії ZEN.

