

## 1. Kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklėse vartojamos sąvokos

- 1.1. **Apsaugos kodas** – duomenų rinkinys, grindžiamas Kortelės turėtojo patvirtinimo „Citadele“ interneto banke duomenimis, užtikrinantis papildomą internete atliekamų Operacijų apsaugą.
- 1.2. **Bankas** – AS „Citadele banka“ Lietuvos filialas, filialo kodas: 304940934, adresas: K.Kalinausko g. 13, 01307 Vilnius, el. paštas info@citadele.lt.
- 1.3. **Banko bankomatas (toliau – Bankomatas)** – įrenginys, skirtas Operacijoms su Kortele atlikti.
- 1.4. **CVV2/CVC2 kodas** – unikalus trijų skaitmenų derinys, nurodytas Kortelės reverse šalia parašo juostos, esantis Banko išduotose Kortelėse.
- 1.5. **Kortelė** – tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos mokėjimo kortelė, kurią Bankas išdavė plastikinės kortelės ar Įrenginio kortelės arba duomenų tvarkymo priemonės forma. Šiose taisyklėse Kortelė taip pat yra Išvestinė kortelė, išskyrus atvejus, kai šios taisyklės numato skirtingus reikalavimus Išvestinėms kortelėms ir Kortelėms.
- 1.6. **Įrenginio kortelė** – Kortelė, kurią galima įstatyti į atitinkamą įrenginį arba pritvirtinti prie pasirinkto paviršiaus
- 1.7. **Išvestinė kortelė** – Banko sukurta bekontaktė mokėjimo priemonė, susieta su plastikine kortele, Įrenginio kortele, kuri Kortelės turėtoji išduodama elektroninių duomenų forma ir kuri jam yra prieinama, naudojantis Banko teikiamomis valdymo nuotoliniu būdu paslaugomis, pvz., „Citadele“ interneto banko paslaugomis. Šiose taisyklėse Kortelė taip pat yra Išvestinė kortelė, išskyrus atvejus, kai šios taisyklės numato skirtingus reikalavimus Išvestinėms kortelėms ir Kortelėms.
- 1.8. **Išlaidų riba** – lėšų, kuriomis Kortelės turėtojas gali naudotis naudodamasis Kortele, apribojimas, įskaitant Operacijų skaičiaus ir (arba) sumos per dieną (mėnesį) apribojimą.
- 1.9. **Kainynas** – galiojantis Banko produktų ir paslaugų kainynas.
- 1.10. **Klientas** – fizinis asmuo, kurio vardu atidaryta Sąskaita.
- 1.11. **Kortelės turėtojas** – Kliento nurodytas fizinis asmuo, turintis teisę naudoti Kortelę.
- 1.12. **Kortelės produktas** – bet koks Banko Kainyne nurodytas mokėjimo kortelių pasiūlymas, su kuriuo susietos konkrečios paslaugos ir viena arba kelios konkrečios tipo Kortelės.
- 1.13. **Kortelė su bekontaktė mokėjimo funkcija (toliau – Bekontaktė kortelė)** – Kortelė, su kuria galima atlikti Operacijas bekontaktė būdu.
- 1.14. **Kreditas** – Banko lėšos (kredito ištekliai), kuriomis Bankas Klientui leidžia naudotis pagal Kredito limitą sutartį.
- 1.15. **Kredito limitas** – didžiausia lėšų suma, kurią Bankas leidžia išleisti viršijant Kliento Sąskaitoje esančią lėšų sumą, taip sudarant neigiamą balansą Sąskaitoje, kurio suma neviršija pirmiau minėtos limitos sumos.
- 1.16. **Kredito limitas sutartis** – raštiška sutartis tarp Banko ir Kliento dėl Kredito limitą nustatymo Sąskaitai.
- 1.17. **Nepatvirtintas neigiamas balansas** – visa Sąskaitoje susidariusi neigiamo balanso suma, jei Sąskaitai nenustatytas Kredito limitas. Nepatvirtintas neigiamas balansas gali susidaryti, jei Bankas sulaiko su Paslaugų teikimu ir (arba) Operacijų vykdymu susijusius mokėjimus, kurie turi būti atliekami Bankui pagal Paslaugų teikimo sutartį ir (arba) Kainyną, kai Sąskaitoje nepakanka Kliento lėšų.
- 1.18. **Nepatvirtinto neigiamo balanso palūkanos** – procentais išreikštas mokestis, kurį Klientas sumoka Bankui už susidariusį Nepatvirtintą neigiamą balansą, laikydamasis Paslaugų teikimo sutartyje numatytos tvarkos.
- 1.19. **Operacija** – visos operacijos, kurios gali būti atliekamos naudojant Kortelę ir Kortelės informaciją.
- 1.20. **Palūkanos už praleistą mokėjimo terminą** – Kainyne procentais išreikštas mokestis, kurį Klientas sumoka Bankui už per Paslaugų teikimo sutartį nustatytą terminą nepadengtą Nepatvirtintą neigiamą balansą.
- 1.21. **Pardavėjas** – prekių pardavimo ir (ar) paslaugų teikimo įmonė (parduotuvė, viešbutis, restoranas ir kt.), kuri priima Kortelę kaip atsiskaitymo už prekes ir paslaugas priemonę.
- 1.22. **Paslaugos** – Kortelės išdavimas Kortelės turėtoji ir jos tvarkymas bei kitos Banko paslaugos, susijusios su Kortelės naudojimu.
- 1.23. **Paslaugų teikimo taisyklės** – šios taisyklės.
- 1.24. **PIN kodas** – asmeninis identifikavimo numeris, kurį žino tik Kortelės turėtojas ir kuris yra naudojamas Kortelės turėtojo asmens tapatybę nustatyti, atliekant Operacijas su Kortele.
- 1.25. **Prašymas** – Banko patvirtintos formos prašymas, kurį Klientas pildo, norėdamas gauti Paslaugą.

- 1.26. **Sąskaita** – Kliento Banke turima atsiskaitomoji sąskaita, su kuria susieta Kortelė.
- 1.27. **Slaptažodis** – Kliento (Kortelės turėtojo) nurodytas žodis, kuris naudojamas identifikuoti Klientą/Kortelės turėtoją telefonu.
- 1.28. **Specialūs įkainiai** – Paslaugų teikimo sąlygos ir įkainiai, kurie skiriasi nuo nurodytų Kainyne bei nustatomi Klientui atskirais vidiniais Banko teisės aktais ar sutartimis su trečiosiomis šalimis.
- 1.29. **Šalys** – Klientas ir Bankas.
- 1.30. **Tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija** – tarptautinė įmonė, nustatanti mokėjimo kortelių išdavimo ir priėmimo tvarką visame pasaulyje, laikydamasi bendrų atitinkamo prekės ženklo (pvz., MasterCard Worldwide, Visa International) standartų.
- 1.31. **Užstatas** – Kliento arba trečiosios šalies lėšos, įneštos Banke terminuoto arba specialiojo indėlio forma, naudojamos kaip finansinis užstatas, užtikrinantis Paslaugų teikimo sutartyje ir (arba) Kredito limito sutartyje (jei sudaryta) nustatytą Kliento įsipareigojimų Bankui įvykdymą.

## 2. Bendrosios nuostatos

- 2.1. Paslaugų teikimo taisyklės reglamentuoja su Kortelių išdavimu, naudojimu ir tvarkymu susijusius teisinius santykius tarp Kliento ir Banko. Naudodamas Kortelę, Klientas (Kortelės turėtojas) gali atsiskaityti už prekes ir paslaugas, išsigryninti pinigų iš bankomatų ir Banke, įnešti grynųjų pinigų Bankomatuose, atblokuoti arba keisti PIN kodą Bankomatuose.
- 2.2. Pasirašydamas Prašymą, Klientas patvirtina, kad:
  - 2.2.1. Klientas (Kortelės turėtojas) nesinaudos Kortele arba Paslaugomis neteisėtai tikslais, įskaitant nusikalstamu būdu gautų lėšų legalizavimą;
  - 2.2.2. Kortele bus naudojama Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo interesais ir ji nebus naudojama trečiojo asmens pavedimu, vengiant atskleisti šio asmens tapatybę;
  - 2.2.3. Pasirašytas Prašymas atitinka Kliento valią dėl Paslaugų sutarties sudarymo, Bankas suteikė Klientui visą išsamią informaciją apie Paslaugas, Klientui buvo išaiškintas Paslaugų teikimo taisyklių turinys, prasmė ir pasekmės, įskaitant ginčų nagrinėjimo tvarką. Klientas pripažįsta, kad Paslaugų teikimo sutartį sudarė laisva valia, neveikiamas klaidos ar apgaulės, ir įsipareigoja laikytis Paslaugų teikimo sutarties sąlygų;
  - 2.2.4. jis perskaitė Paslaugų teikimo taisyklės ir bendrąsias Banko paslaugų teikimo taisykles, sutinka su jomis bei įsipareigoja jų laikytis ir užtikrinti, kad Kortelės turėtojas jas perskaitys bei jų laikysis;
  - 2.2.5. jis supranta riziką, susijusią su naudojimu Paslaugomis.
  - 2.2.6. Klientas sutinka, kad Bankas įrašytų telefono pokalbius tarp Banko ir Kliento, ir kilus ginčui, pokalbių įrašai būtų naudojami kaip įrodymai.
- 2.3. Jei Prašymas Bankui pateiktas naudojantis Banko teikiamomis valdymo nuotoliniu būdu paslaugomis (pvz., „Citadele“ interneto banko paslaugomis), Klientas patvirtina, kad Bankas jam pateikė su nuotoliniu būdu sudaromomis sutartimis, susijusią informaciją, nurodytą galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose, įskaitant informaciją apie Banką, kuris taip pat yra paslaugų teikėjas, bei Paslaugų vykdymo tvarką, ir jis šią informaciją perskaitė;
- 2.4. Kortelės ir PIN kodo naudojimą, CVV2 (CVC2) kodo arba Apsaugos kodo naudojimą, Sąskaitos tvarkymą bei Kortelės gavimą ir naudojimą reglamentuoja Paslaugų teikimo sutartis, Bendrosios Banko paslaugų teikimo taisyklės, Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos patvirtinti dokumentai (priklausomai nuo Kortelės tipo) bei galiojantys Lietuvos Respublikos teisės aktai.
- 2.5. Paslaugų teikimo taisyklėse vartojamos sąvokos apima vienaskaitinę ir daugiskaitinę formą. Skyrių pavadinimai yra pateikti tik patogumo tikslais ir jį juos neatsižvelgiama aiškinant skyrių turinį. Jei Paslaugų teikimo taisyklių 1 skyriuje nėra taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžimo, tokia sąvoka aiškinama vadovaujantis Bendrosiomis banko paslaugų teikimo taisyklėmis, „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo taisyklėmis bei kitomis Banko paslaugų teikimo taisyklėmis.
- 2.6. Bendraudamas su Klientu telefonu, kai Klientas pageidauja gauti informaciją apie Kortelę ar Operacijas, užblokuoti ir/arba atblokuoti Kortelę, bei atlikti kitus Banko nustatytus veiksmus, Bankas patvirtina Kliento tapatybę naudodamas Slaptažodį. Tačiau Bankas vadovaudamasis Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių nuostatomis ir kitomis su Klientu sudarytų paslaugų teikimo sutarčių nuostatomis Kliento tapatybę telefonu nustatyti gali prašyti pateikti ir kitus Kliento tapatybę patvirtinančius duomenis.
- 2.7. Klientas (Kortelės turėtojas) turi teisę prašyti Banko pakeisti Slaptažodį.

2.8. Jei asmuo, pasirašantis Prašymą Kliento vardu, nėra teisiškai įgaliotas atstovauti Klientui, toks pasirašantis asmuo (fizinis asmuo) prisiima visus Kliento įsipareigojimus pagal Paslaugų teikimo sutartį.

2.9. Klientas patvirtina, kad jam yra žinoma, jog teikiant Paslaugas Klientui bus vadovaujama Lietuvos Respublikos Mokėjimų įstatymo nuostatomis tokia apimtimi, kiek tai atitinka Paslaugų teikimo sutartį.

### 3. Paslaugų teikimo sutarties sudarymas

3.1. Paslaugų teikimo sutartis sudaroma vadovaujantis Kliento Prašymu.

3.2. Bankas turi teisę nepriimti Kliento Prašymo ir (arba) neišduoti Kortelės, nenurodydamas tokio atsisakymo priežasčių.

3.3. Kortelės turėtojas gauna ir naudoja Kortelę bei PIN kodą ir CVC2 (CVV2) kodą Kliento vardu. Klientas atsako už Kortelės turėtojo veiksmus.

3.4. Klientui (Kortelės turėtojui) Kortelė ir PIN kodas išduodami specialiaime voke, priklausomai nuo Kortelės tipo ir jos naudojimo būdo, laikantis Banko nustatytos tvarkos (įskaitant atvejus, kai Kortelė išduodama be anksčiau suteikto PIN kodo).

3.5. Paslaugų teikimo sutartis laikoma sudaryta nuo to momento, kai Klientui (Kortelės turėtojui) suteikiama galimybė pradėti vykdyti Operacijas.

3.6. Pagal vieną Paslaugų teikimo sutartį Klientui / Kortelės turėtojui išduotą Kortelę Bankas turi teisę pakeisti kitu Kortelės produktu be atskiro Kliento sutikimo, jeigu Paslaugų mokesčiai dėl tokio pakeitimo nepadidėja. Jei Klientas / Kortelės turėtojas nesutinka su siūlomais pakeitimais, jis bet kuriuo metu gali nutraukti Paslaugų teikimo sutartį nesilaikydamas Paslaugų teikimo sutartyje nustatytų terminų.

3.7. Jeigu Klientas/Kortelės turėtojas nepateikė prieštaravimų dėl Kortelės pakeitimo, įskaitant ir tuos atvejus, kai Kortelė Banko iniciatyva pakeičiama į kito tipo Kortelę, keičiasi jos kaina, funkcionalumas, bus laikoma, kad Klientas sutiko su Kortelės ir Paslaugų teikimo sutarties pakeitimais.

### 4. Kortelės naudojimas ir tvarkymas

4.1. Kortelės naudojimas

4.1.1. Su kiekviena Sąskaita susiejama viena pagrindinė Kortelė. Papildomai su Sąskaita gali būti susiejama viena arba kelios papildomos Kortelės. Pagrindinė arba papildoma Kortelė Kortelės turėtojui išduodama gavus Kliento prašymą.

4.1.2. Jeigu Kortelė yra plastikinė kortelė, ji turi magnetinę juostelę (lūstą) ir ant jos pateikiama ši informacija: Kortelės prekės ženklas, Kortelės numeris, Kortelės galiojimo terminas, Kortelės turėtojo vardas ir pavardė (išskyrus Kortelės, ant kurių ši informacija nepateikiama, vadovaujantis Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytomis taisyklėmis), taip pat CVV2/CVC2 kodai. Ant Kortelės gali būti nurodytas Kliento pavadinimas.

4.1.3. Ant įrenginio kortelės pateikiama ši informacija: Kortelės prekės ženklas, paskutiniai keturi Kortelės numerio skaitmenys ir Kortelės galiojimo laikotarpis. Visas įrenginio kortelės numeris pateikiamas ant plastikinio įrenginio kortelės rėmelio.

4.1.4. Kortelė galioja iki paskutinės ant jos nurodytų metų ir mėnesio dienos (imtinai). Išvestinės kortelės galiojimo laikotarpis yra susietas su plastikinės Kortelės galiojimo laikotarpiu.

4.1.5. Pasibaigus plastikinės Kortelės galiojimo terminui, pagaminama nauja Kortelė, jei Klientas Bankui nenurodo kitaip prieš 30 (trisdešimt) darbo dienų iki Kortelės galiojimo termino pabaigos. Nuo Sąskaitos nurašomas Kainyne nurodytas metinis arba mėnesinis mokeskis. Klientui (Kortelės turėtojui) neatsiėmus plastikinės Kortelės Banko padalinyje per 3 (tris) mėnesius nuo jos pagaminimo dienos ir neatlikus jokių Operacijų arba neaktyvinus plastikinės Kortelės, kai ji išsiunčiama Klientui (Kortelės turėtojui) paštu, Bankas turi teisę ją anuliuoti, negrąžindamas Klientui komisinio mokesčio, išskaičiuoto laikantis šio skyriaus taisyklių. Jei pasibaigia visų su Sąskaita susietų Kortelių galiojimo terminas ir nebelieka galiojančių su Sąskaita susietų Kortelių, Bankas turi teisę taikyti Kainyne nustatytą komisinį mokesį už Sąskaitos administravimą arba nutraukti Paslaugų teikimo sutartį.

4.1.6. Išvestinė kortelė gali būti išduodama, jei turima plastikinė Kortelė priklauso prekės ženklui, kuris leidžia aktyvinti Kortelių turėtojams išduodamas Išvestines kortelės, ir kai Kortelių turėtojais gali pasinaudoti šia galimybe, naudodamiesi Banko nuotolinio sąskaitų valdymo paslaugomis arba laikydami kito Banko patvirtintos tvarkos.

4.1.7. Klientas yra informuotas ir sutinka, kad tais atvejais, kai Išvestinę kortelę galima aktyvinti naudojant Kortelės turėtojo individualų komunikacijos kanalą,

pvz., „Citadele“ interneto banko mobiliąją programėlę, Kortelės turėtojas turi teisę aktyvinti Išvestinę kortelę, naudodamasis šiuo komunikacijos kanalu. Be to, Klientas pripažįsta, kad tokie Kortelės turėtojo veiksmai teisiškai įpareigoja Klientą.

4.1.8. Išvestinė kortelė yra naudojama Operacijoms vykdyti, laikantis tvarkos, apie kurią Bankas informavo Kortelės turėtoją aktyvinant Išvestinę kortelę, taip pat laikantis nurodymų, pateikiamų Kortelės priimančiose vietose.

4.2. Operacijos, kurias galima atlikti naudojant Kortelę

4.2.1. Naudodamas Kortelę, skirtą tik gryniesiems pinigams išsiimti, Kortelės turėtojas gali išsiimti grynyjų pinigų iš Bankomatų bei įnešti grynyjų pinigų Banko bankomatuose.

4.2.2. Jei Kortelė yra kito tipo Kortelė, t. y. Paslaugų teikimo taisyklių 4.2.1 p. nurodyto tipo Kortelė, Kortelės turėtojas gali atlikti Operacijas, laikydamasis atitinkamo tipo Kortelės turėtojas turi susisiekti su Banku.

4.2.3. Gavus Bekontaktę kortelę, jos funkcija, leidžianti atlikti Operacijas bekontaktiu būdu, nėra aktyvi. Norėdamas aktyvinti funkciją, leidžiančią atlikti bekontaktės Operacijas, Kortelės turėtojas turi atlikti pirmąją Operaciją įprastu būdu ir įvesti PIN kodą, t. y. įstatyti Bekontaktę kortelę į Pardavėjo Kortelių skaitytuvą ar Bankomatą.

4.2.4. Jei Išvestinė kortelė yra aktyvinama naudojant „Citadele“ interneto banko mobiliąją programėlę, ja galima pradėti naudotis iš karto, kai tik bus užbaigtas aktyvinimo procesas, ir kortelė veiks pagal mobiliosios programėlės nuostatas, kurias Kortelės turėtojas pasirinko Išvestinei kortelei, atsižvelgdamas į Banko nustatytus apribojimus, pavyzdžiui, bekontaktiu būdu atliekamų Operacijų, kurios gali būti vykdomos neįvedus PIN kodo, limitą (didžiausią sumą).

4.3. Kortelės turėtojo leidimas atlikti Operacijas

4.3.1. Kortelė gali naudotis tik Kortelės turėtojas.

4.3.2. Laikoma, kad Kortelės turėtojas leido atlikti Operaciją, jei Bankomate arba Kortelių skaitytuve įvestas PIN kodas atitinka Kortelės magnetinėje juostelėje (luste) užkoduotus duomenis, arba jei Operaciją patvirtinančiame dokumente esantis parašas atitinka Kortelės turėtojo parašą, esantį Kortelės parašo juostelėje, mobiliojoje programėlėje ir (arba) Bankui pateiktoje asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijoje, arba tais atvejais, kai atliekant Operaciją, kuriai būtina CVV2 (CVC2) kodą, įvestas CVV2 (CVC2) kodas sutampa su Banko patvirtinimo programinėje įrangoje užkoduotais duomenimis arba Operacija papildomai buvo patvirtinta įvedant Apsaugos kodą, taip pat atliekant nuoseklius veiksmus, nurodytus Kortelę priimančioje vietoje, įskaitant Paslaugų teikimo taisyklių 4.3.3 punkte numatytus veiksmus.

4.3.3. Bekontaktės operacijos ir Operacijos, kurios gali būti atliekamos naudojant Išvestinę kortelę, galima atlikti neįvedant PIN kodo arba Kortelės turėtojui nepasirašant Operaciją patvirtinančio dokumento, jei Operacijos suma neviršija bekontaktėms Operacijoms nustatyto limito.

4.3.4. Šalys patvirtina, kad tais atvejais, kai Operacija yra patvirtinta bet kuriuo iš 4.3.2 punkte numatytų būdų, toks patvirtinimas yra laikomas Kortelės turėtojo nurodymu atlikti Operaciją, kuris turi tokią pačią teisinę galią, kaip ir Kortelės turėtojo ranka pasirašytas nurodymas, ir įpareigoja Klientą (Kortelės turėtoją) vykdyti pareigas, nustatytas galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

4.3.5. Kai Kortelės turėtojas duoda nurodymą atlikti Operaciją, Kortelės turėtojas jo atšaukti negali.

4.3.6. Kortelės turėtojo leidimas atlikti Operaciją gali būti atšaukiamas tik tokiu atveju, jei Bankas dėl to papildomai susitarė su Klientu (Kortelės turėtoju). Toks susitarimas yra galimas, jei Bankas gali nutraukti pavedimo vykdymą arba grąžinti pervestą sumą.

4.4. Siekdamas padidinti Kliento Sąskaitoje esančių lėšų saugumą, Bankas Kortelei (pagrindinei ir kiekvienai papildomai Kortelei) nustato Išlaidų limitą, apie kurį informacija Klientui pateikiama Banko klientų aptarnavimo skyriuose, naudojantis Banko nuotolinio sąskaitų valdymo paslaugomis arba paskambinus į Banko kontaktų centrą. Klientui paprašius, Bankas gali pakeisti Išlaidų limitą. Klientas privalo informuoti Kortelės turėtoją apie Kortelei nustatytą Išlaidų limitą.

4.5. Klientas privalo užtikrinti, kad Kortelės turėtojas laikytųsi Paslaugų teikimo taisyklių 4.6 punkte nustatytų naudojimosi Kortele reikalavimų.

4.6. Kortelės turėtojas privalo laikytis šių naudojimosi Kortele reikalavimų:

4.6.1. jei plastikinė Kortelė nėra skirta tik gryniesiems pinigams išsiimti, būtina nedelsiant po Kortelės atsiėmimo pasirašyti ant plastikinės Kortelės parašo juostelės;

4.6.2. saugoti Kortelę arba Kortelės duomenų laikmeną taip pat, kaip ir čekius ar grynuosius pinigus, bei kasdien patikrinti, ar Kortelė nėra pamesta;

4.6.3. saugoti plastikinę Kortelę ir Įrenginio kortelę nuo aukštos temperatūros, elektromagnetinių laukų poveikio ir mechaninių pažeidimų;

4.6.4. atsargiai ir apdairiai naudotis Kortele, PIN kodu, CVV2 (CVC2) kodu bei Kortelės numeriu ir kitais Kortelės bei prieigos elementais, įskaitant duomenis, būtinus norint naudotis Išvestine kortele, kad būtų galima užkirsti kelią galimybei tretiesiems asmenims jais pasinaudoti, taip pat nesaugoti PIN kodo, užrašyto ant Kortelės ar kitų daiktų, laikomų su Kortele. Šiame punkte nustatyti reikalavimai taip pat taikomi kitoms Kliento (Kortelės naudotojo) turimoms plastikinėms Kortelėms ir Įrenginio kortelėms, kurios yra nebetinkamos Operacijoms atlikti;

4.6.5. neperduoti Kortelės, Kortelės numerio ir kitos su Kortele susijusios informacijos kitiems asmenims, išskyrus atvejus, kai tai atliekama laikantis Pardavėjų prekybos taisyklių. Šiame punkte nustatyti reikalavimai taip pat taikomi kitoms Kliento (Kortelės naudotojo) turimoms plastikinėms Kortelėms ir Įrenginio kortelėms, kurios yra nebetinkamos Operacijoms atlikti;

4.6.6. užtikrinti, kad Pardavėjas priimtų Kortelę kaip mokėjimo priemonę tik operacijas atliekant Kortelės turėtojui, kuris, Pardavėjui paprašius, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

4.6.7. neviršyti Išlaidų limito ir Kredito limitų;

4.6.8. prieš patvirtinant Operaciją, įsitikinti, kad Pardavėjo nurodyta Operacijos suma atitinka faktinę Operacijos sumą. Jei nurodyta suma skiriasi nuo faktinės Operacijos sumos (atsižvelgiant į galimą garantinę sumą, kuri gali būti rezervuojama, vykdant tam tikrų tipų Operacijas), Kortelės turėtojas neturi teisės patvirtinti tokios Operacijos;

4.6.9. pasirašyti Operaciją patvirtinantį dokumentą tokiu pat parašu, kaip ir ant Kortelės esantis parašas;

4.6.10. nesinaudoti Kortele pasibaigus jos galiojimo laikui arba tais atvejais, kai Kortelė yra užblokuota, nesvarbu, dėl kokios priežasties, taip pat Kortelės keitimo metu;

4.6.11. Bankui pareikalavus, nedelsiant pateikti jam Kortelę;

4.6.12. perduoti Bankui plastikinę Kortelę, kurios yra nebetinkamos Operacijoms vykdyti. Jei plastikinė Kortelė negali būti gražinta, Kortelės naudotojas privalo ją sunaikinti sukarpydamas Kortelę taip, kad jos lustas ir magnetinė juostelė būtų nebetinkami naudoti, ir pasirūpinti, kad ant Kortelės pateikta asmeninė informacija būtų neįskaitoma;

4.6.13. naudojant Kortelę, skirtą tik gryniesiems pinigams išsiimti, laikytis Paslaugų teikimo taisyklių 4.6.2 – 4.6.12 punktų reikalavimų.

4.7. Veiksmai, kurių reikia imtis pametus Kortelę arba tais atvejais, kai su Kortele buvo atlikti neteisėti veiksmai

4.7.1. Pametus Kortelę ar Kortelės duomenų laikmeną, taip pat tais atvejais, kai Kortelė ar Kortelės duomenų laikmena yra pavogta arba Klientas (Kortelės turėtojas) turi priežasčių manyti, kad Kortelės PIN/CVV2/CVC2 kodas ar kitus Kortelės ir prieigos duomenis, įskaitant duomenis, būtinus norint naudotis Išvestine kortele, sužinojo tretieji asmenys, Klientas (Kortelės turėtojas) privalo:

4.7.1.1. Pametus Kortelę ar Kortelės duomenų laikmeną, taip pat tais atvejais, kai Kortelė ar Kortelės duomenų laikmena yra pavogta arba Klientas (Kortelės turėtojas) turi priežasčių manyti, kad Kortelės PIN/CVV2/CVC2 kodas ar kitus Kortelės ir prieigos duomenis, įskaitant duomenis, būtinus norint naudotis Išvestine kortele, sužinojo tretieji asmenys, Klientas (Kortelės turėtojas) privalo;

4.7.1.2. arba raštu nurodyti Bankui užblokuoti Kortelę, jei Klientas naudojami Banko nuotolinio sąskaitų valdymo paslaugomis, numatančiomis galimybę blokuoti Kortelę;

4.7.1.3. pranešti apie pamestą ar pavogtą Kortelę artimiausiam policijos skyriui;

4.7.1.4. Bankui pareikalavus, suteikti jam Kliento (Kortelės turėtojo) turimą informaciją apie Kortelės praradimą (vagystę);

4.7.1.5. atsiradus pamestai (pavogtai) Kortelei, nedelsdamas pranešti apie tai Bankui telefonu 19091, kai skambinama iš Lietuvos, arba telefonu +370 5 221 9091, kai skambinama iš užsienio, arba pateikti Bankui atitinkamą pranešimo formą.

4.7.2. Gavęs iš Kliento (Kortelės turėtojo) Paslaugų teikimo taisyklių 4.7.1.1 arba 4.7.1.2 punktuose nurodytą informaciją, Bankas užblokuoja atitinkamą Kortelę arba, jei Klientas negali nurodyti Kortelės numerio ar suteikti kitos išsamios informacijos, užblokuoja visas su Sąskaita susietas Korteles. Gavęs informacijos apie konkrečią Kortelę, Bankas atblokuoja likusias Korteles.

4.7.3. Bankas išduoda Kortelės turėtojui naują Kortelę, išskyrus Išvestinę kortelę, gavęs Kliento (Kortelės turėtojo) prašymą, kuris gali būti pateiktas ir žodžiu.

4.8. Užstatai

4.8.1. Bankas turi teisę reikalauti, kad Klientas pateiktų Banko nustatyto dydžio Užstatą.

4.8.2. Užstatai yra laikomas finansiniu užstatu pagal Lietuvos Respublikos Finansinio užtikrinimo susitarimų įstatymą;

4.8.3. Trumpiausias Užstato terminas yra 1 (vienas) metai. Visą Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpį Bankas automatiškai pratęsia Užstato terminą kiekvienam tolesniam laikotarpiui, kurio trukmė yra lygi ankstesnio laikotarpio trukmei.

4.8.4. Visą Paslaugų teikimo sutarties galiojimo terminą Užstatai gali būti sumažinamas arba iš jo gali būti atliekami išskaitymai tik gavus Banko sutikimą ir laikantis Banko nustatytų reikalavimų, prieš tai gavus atitinkamą Kliento prašymą. Bankui priėmus teigiamą sprendimą, jis grąžina Klientui Užstatą (jo dalį) ne vėliau kaip per 40 (keturiasdešimt) kalendorinių dienų nuo Kliento prašymo pateikimo Bankui dienos. Bankas gali nustatyti trumpesnį Užstato grąžinimo terminą. Bankas išskaito Kliento mokėtinas sumas, kurios bus grąžintos Klientui pagal Paslaugų teikimo sutartį, Kredito limitą sutartį (jei buvo sudaryta) ir (arba) Kainyną, iš Užstato ir susikaupusių palūkanų, o likusi suma yra pervedama į Kliento nurodytą sąskaitą.

4.8.5. Klientui nevykdydamas savo įsipareigojimų, Bankas turi teisę vienašališkai ir be išankstinio pranešimo Klientui panaudoti Užstatą bei susikaupusias palūkanas pagal Paslaugų teikimo sutartį ir Kredito limitą sutartį Kliento mokėtiniams sumoms padengti.

4.8.6. Šalys susitaria, kad Bankas taip pat turi teisę be atskiro Kliento nurodymo panaudoti Užstatą ir susikaupusias palūkanas, kad galėtų patenkinti kitus Banko reikalavimus, keliamus Klientui.

## 5. Mokėjimai

5.1. Bendras atsiskaitymo tvarka

5.1.1. Šalys susitaria, kad Bankas turi teisę be atskiro Kliento nurodymo nurašyti lėšas nuo Sąskaitos, taip pat teisę sudaryti arba padidinti Sąskaitos neigiamą balansą (Kredito sumą):

5.1.1.1. Operacijų sumoms sumokėti;

5.1.1.2. Operacijų mokesčiams ir mokesčiams už kitas Banko paslaugas sumokėti, atsižvelgiant į atitinkamą Operacijos įvykdymo dieną galiojantį Kainyną, bei atlikti apskaitos įrašus apie atitinkamą Operaciją;

5.1.1.3. Kainyne nenurodytiems mokėjimams atlikti, kuriuos Bankas turi atlikti siekdamas užtikrinti Paslaugų teikimą;

5.1.1.4. kitiems Kliento (Kortelės turėtojo) būtiniesiems mokėjimams atlikti, kurie yra numatyti Paslaugų teikimo sutartyje.

5.1.2. Jei Kortelės turėtojas įvykdė Operaciją su Kortele valiuta, kuri skiriasi nuo Sąskaitos valiutos, Operacija atliekama laikantis tokių reikalavimų:

5.1.2.1. jei Operacijos duomenys yra tvarkomi organizacijų *MasterCard Worldwide* arba *Visa International* mokėjimo sistemose, šios organizacijos konvertuoja Operacijos sumą į Banko atsiskaitymo valiutą (EUR arba USD), taikydamos jų nustatytą tarpbankinio valiutų keitimo kursą, galiojantį Operacijos apdorojimo minėtųjų organizacijų mokėjimo sistemose dieną. Jei reikia, Bankas konvertuoja Banko atsiskaitymo valiutą į Sąskaitos valiutą, taikydamos Europos Centrinio Banko paskelbtą euro keitimo kursą, galiojusį Operacijos duomenų gavimo ir apdorojimo Banke dieną;

5.1.2.2. jei Operacijos duomenys yra tvarkomi Lietuvos tarpbankinių mokėjimų sistemose, Bankas konvertuoja Operacijos sumą į Sąskaitos valiutą, taikydamos Europos Centrinio Banko paskelbtą euro keitimo kursą, galiojusį Operacijos duomenų gavimo ir apdorojimo Banke dieną;

5.1.2.3. Klientas padengia Banko Kainyne nurodytą valiutos keitimo skirtumą.

5.1.3. Vykdydamas Operacijas Bankas Sąskaitoje rezervuoja lėšas ne ilgesniam kaip 15 (penkiolikos) dienų terminui, jei per šį terminą Bankas negauna Operacijos įvykdymą patvirtinančių dokumentų, lėšų rezervacija panaikinama, ir Klientas vėl gali naudotis šiomis lėšomis.

5.1.4. Apskaitos įrašai apie Operacijas atliekami ne vėliau kaip kitą dieną, kai tik Bankas gauna Operacijos duomenis. Jei, vadovaujantis Kainynu, Kortelei yra numatytas atidėtas vertės nustatymo terminas, apskaitos įrašė apie Operaciją taip pat nurodoma Operacijos vertės nustatymo data.

5.1.5. Klientui nustačius neatitikimą tarp sąskaitos išrašė pateiktų Operacijų ir Kliento (Kortelės turėtojo) faktiškai įvykdytų Operacijų, Klientas ne vėliau kaip per 45 (keturiasdešimt penkias) kalendorines dienas nuo apskaitos įrašė apie Operaciją atlikimo dienos turi pranešti apie tai Bankui raštu.



5.1.6. Kliento pareiga sumokėti už Operaciją atsiranda nuo Operacijos įvykdymo momento;

5.1.7. Kortelės turėtojo nurodymas atlikti mokėjimą Pardavėjui už įvykdytą Operaciją laikomas pateiktu nuo Operacijos įregistravimo Sąskaitoje dienos.

5.1.8. Bankas negrąžina Klientui ginčytinų sumų, jei Kliento asmens tapatybė buvo nustatyta laikantis šiose Paslaugų teikimo taisyklėse nustatytos tvarkos arba jei Klientas (Kortelės turėtojas), atlikdamas atitinkamą Operaciją, veikė nerūpestingai ar neteisėtai.

5.2. Klientas įsipareigoja sumokėti Bankui Paslaugų teikimo sutartyje ir Kainyne numatytus mokesčius už Paslaugas.

5.3. Klientas įsipareigoja padengti Nepatvirtintą neigiamą balansą iš karto, kai tik jis susidaro. Be to, Klientas įsipareigoja sumokėti Bankui Nepatvirtinto neigiamo balanso palūkanas (jei jų susikaupė). Sąskaitoje rezervuotos sumos įskaitomos į Nepatvirtintą neigiamą balansą tik po faktinio lėšų nurašymo iš Sąskaitos dienos. Jei Klientas neatlieka šiame punkte numatyto mokėjimo iki 15 (penkioliktos) kalendorinio mėnesio, einančio po mėnesio, kurį susidarė Nepatvirtintas neigiamas balansas, dienos, Bankas pradeda skaičiuoti Delspinigius už Nepatvirtintą neigiamą balansą. Delspinigiai pradedami skaičiuoti nuo ankstesnio kalendorinio mėnesio pabaigos ir yra skaičiuojami už kiekvieną dieną, pradedant nuo 16 (šešioliktos) dienos iki dienos (neimtina), kurią atitinkama suma yra įnešama į Sąskaitą, atsižvelgiant į visas iki Nepatvirtinto neigiamo balanso padengimo į Sąskaitą įneštas sumas. Klientas įsipareigoja sumokėti Bankui šiuos Delspinigius.

5.4. Kainyne nurodytas Kortelės mokestis nuo Sąskaitos pirmą kartą nurašomas tada, kai Klientas (Kortelės turėtojas) gauna Kortelę arba pradeda vykdyti Operacijas. Kiekvienais kitais metais metinis Kortelės mokestis nuo Sąskaitos nurašomas iki 5 (penktos) kitų naudojimosi Kortele metų pirmojo mėnesio dienos. Mėnesinis mokestis nuo Sąskaitos nurašomas iki 5 (penktos) kiekvieno kalendorinio mėnesio dienos.

5.5. Klientui Sąskaitoje neužtikrinus pakankamos lėšų sumos Paslaugų teikimo sutartyje ir (arba) Kredito limitu sutartyje (jei sudaryta) numatytiems visiems mokėjimams atlikti, Bankas turi teisę (tačiau neprivalo) atskaityti Paslaugų teikimo sutartyje ir (arba) Kredito limitu sutartyje (jei sudaryta) nustatytiems įsipareigojimams įvykdyti reikalingą sumą iš Užsto ar bet kurios kitos Kliento Banke laikomos sumos be atskiro mokėjimo nurodymo ar Kliento nurodymo (jei reikia, konvertuodamas kita valiuta kitose Kliento sąskaitose laikomas sumas į Sąskaitos valiutą, pritaikęs konvertavimo metu galiojantį Banko nustatytą valiutų keitimo kursą, taikomą nepiniginiais sandoriams).

## 6. Kliento įsipareigojimai

6.1. Klientas įsipareigoja:

6.1.1. supažindinti Kortelės turėtoją su Paslaugų teikimo taisyklėmis ir jų pakeitimais (jei yra);

6.1.2. sąžiningai laikytis Paslaugų teikimo taisyklių ir jas vykdyti bei užtikrinti, kad Kortelės turėtojas laikytųsi Paslaugų teikimo taisyklių ir jas vykdytų;

6.1.3. užtikrinti jo įsipareigojimų pagal Paslaugų teikimo sutartį vykdymą;

6.1.4. stebėti, kaip yra naudojama Kortelė ir Sąskaita;

6.1.5. užtikrinti, kad Kortele naudotųsi Prašyme nurodytas Kortelės turėtojas;

6.1.6. nedelsdamas atlikti Bankui visus mokėjimus, mokėtinus pagal Paslaugų teikimo sutartį ir Kredito limitu sutartį (jei sudaryta), užtikrindamas, kad Sąskaitoje būtų pakankama lėšų suma;

6.1.7. nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo atitinkamų aplinkybių susidarymo, informuoti Banką apie bet kokius su Paslaugų teikimo sutarties turiniu susijusius pasikeitimus ir kitos Bankui pateiktos informacijos (dokumentų) pasikeitimus (įskaitant Kliento deklaruotas ir (arba) faktinės gyvenamosios vietos adresu, Kliento (Kortelės turėtojo) vardo ir (arba) pavardės pasikeitimus), pateikdamas tokius pasikeitimus patvirtinančius dokumentus. Pasikeitus Kliento (Kortelės turėtojo) vardui ir (arba) pavardei, nauja Kortelė išduodama gavus Kliento (Kortelės turėtojo) prašymą.

6.2. Klientui negavus sąskaitos išrašo, jis neatleidžiamas nuo pareigos tinkamai vykdyti Kliento įsipareigojimus pagal Paslaugų teikimo sutartį ir Kredito limitu sutartį (jei sudaryta).

## 7. Dokumentų ir (arba) informacijos teikimo tvarka

7.1. Banko pranešimai ir kita informacija Klientui siunčiami Kliento nurodytu ar vėliau raštu nurodytu buveinės adresu, elektroniniu paštu, „Citadele“ interneto banke, telefonu arba kitu šalių sutartu informacijos

kanalu, arba asmeniškai įteikiami Klientui pasirašytinai. Klientas sutinka, kad Bankas arba su juo susiję juridiniai asmenys jo faktinės veiklos adresu arba, Kliento pageidavimu, jo nurodytu el. pašto adresu siųstų jam informaciją apie Banko paslaugas, trečiųjų šalių siūlomas prekes ir paslaugas, jei Klientas neatsisako gauti tokios informacijos.

7.2. Bankas pateikia informaciją apie Klientą (Kortelės turėtoją) ir jo įvykdytas Operacijas galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais atvejais ir apimtimi bei laikydamasis juose nustatytos tvarkos. Bankas nepraneša Klientui (Kortelės turėtojui) apie šiame punkte nurodytos informacijos pateikimą.

## 8. Šalių atsakomybė

8.1. Bankas ir Klientas yra atsakingi už Paslaugų sutartimi prisiimtą įsipareigojimų vykdymą, įskaitant ir nuostolius padarytus kitai šaliai.

8.2. Bankas yra atsakingas Klientui už neautorizuotas Operacijas, išskyrus tuos atvejus, kai Klientas / Kortelės turėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidė Paslaugų teikimo taisyklių ar taikomų teisės aktų reikalavimus, nesiėmė reikiamų priemonių, kad būtų užtikrintas autentifikavimo priemonių (PIN kodo, apsaugos kodo ir kt.) slaptumas.

8.3. Klientas yra atsakingas už Sąskaitoje įvykdytų operacijų patikrinimą ne rečiau kaip kartą per mėnesį, jei Bankas laikydamasis Bendrųjų paslaugų teikimo taisyklių pateikia aukščiau nurodytą informaciją apie įvykdytas operacijas sąskaitoje.

8.4. Bankas neatsako Klientui už neautorizuotą Operaciją ar netinkamą lėšų nurašymą iš Sąskaitos, jei Klientas nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 45 (keturiasdešimt penkias) dienas nuo Operacijos įvykdymo, neinformavo Banko apie tokias Operacijas.

8.5. Klientas yra visiškai atsakingas už Operacijas, atliktas naudojant Kortelių turėtojams išduotas Korteles ir kitus Kortelės turėtojo veiksmus Paslaugų teikimo sutartyje nustatyta apimtimi.

8.6. Klientas yra atsakingas už dokumentų ir informacijos pateikimą laiku bei Bankui pateiktų dokumentų ir informacijos aktualumą, tikslumą bei galiojimą. Pateikus suklastotus, neišsamius, klaidingus, negaliojančius dokumentus ar informaciją arba pateikus juos ne laiku, Bankas neprisiima atsakomybės už Kliento patirtus nuostolius

8.7. Bankas neprisiima atsakomybės už:

8.7.1. Pardavėjo (trečiosios šalies) atsisakymą priimti Kortelę kaip mokėjimo priemonę;

8.7.2. už prekių ir paslaugų, įsigytų naudojant Kortelę kaip mokėjimo priemonę, kokybę;

8.7.3. už Kliento patirtus nuostolius tais atvejais, kai Kortelės turėtojas negalėjo pasinaudoti Kortele dėl ryšio linijų sutrikimų ar gedimų arba dėl kitų techninių priežasčių ir kitų aplinkybių, kurių Bankas negali kontroliuoti;

8.7.4. už Kliento patirtus nuostolius tais atvejais, kai trečiajai šaliai nustatyti apribojimai pakenkė Kliento (Kortelės turėtojo) interesams ar dėl jų nebuvo galimybės pasinaudoti Kortele kaip mokėjimo priemone.

8.8. Klientas yra atsakingas už kiekvieną su Kortele atliktą Operaciją, jeigu Klientas (Kortelės turėtojas) nepateikia Bankui žodinio pranešimo pagal Paslaugų teikimo taisyklių 4.7.1.1 punktą arba prašymo pagal Paslaugų teikimo taisyklių 4.7.1.2 punktą arba atsiranda aplinkybės nurodytos 9.1. p., jei Operacija buvo patvirtinta naudojant PIN kodą, CVV2 (CVC2) kodą arba Apsaugos kodą;

8.9. Klientui tenka visi dėl neautorizuotų Operacijų atsiradę nuostoliai, jei Klientas juos patyrė veikdamas nesąžiningai, dėl didelio neatsargumo, taip pat jeigu neįvykdė 4 skyriuje numatytų įsipareigojimų.

8.10. Klientui tenka atsakomybė už kiekvieną Operaciją, kuri atlikta naudojant Kortelės ar Įrenginio Kortelės duomenis, jeigu Kortelė nebuvo laiku grąžinta Bankui, išskyrus atvejus, kai Bankui buvo pateikti 4.7.1.1. ir 4.7.1.2. p. nurodyti pranešimai, arba egzistuoja kitos aplinkybės, kurios riboja Kliento atsakomybę.

8.11. Klientas informuojamas, kad Paslaugų teikimui užtikrinti Bankas taip pat naudojami trečiųjų šalių paslaugomis. Bankas neprisiima atsakomybės už Kliento patirtus nuostolius ir nepatogumus, atsiradusius dėl trečiųjų šalių veiksmų ar neveikimo.

8.12. Jei Kortelės turėtojas ir Klientas yra ne tas pat asmuo, Kortelės turėtojas nelaikomas šios Paslaugų teikimo sutarties šalimi, todėl Bankas nenagrinėja Kliento turėtojo pretenzijų bei reikalavimų.

8.13. Šalys nėra viena kitai atsakingos už nuostolius, kuriuos sąlygojo nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybės.

## 9. Paslaugų teikimo sutarties galiojimo apribojimai

9.1. Bankas turi teisę vienašališkai:

9.1.1. neįskaityti lėšų į Sąskaitą arba nenurašyti jų iš Sąskaitos ir (arba) užblokuoti Kortelę ar visas Korteles, susietas su Sąskaita, jei Bankas įtaria, kad Kortelė yra naudojama nusikalstamu būdu arba iš kitos neteisėtos veiklos gautoms lėšoms legalizuoti, arba Klientas, gavęs raštišką Banko prašymą, nepateikia Bankui informacijos, būtinos deramam Kliento patikrinimui atlikti;

9.1.2. užblokuoti Kortelę ar visas Korteles, susietas su Sąskaita, ir (arba) užblokuoti (Sąskaitą), jei Klientas, pateikdamas Prašymą, nevykdo savo įsipareigojimų Bankui arba Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpiu Bankui pateikia klaidingą informaciją ar klaidingus dokumentus, taip pat jei Klientas (Kortelės turėtojas) nesilaiko Paslaugų teikimo sutarties ir (arba) Kredito limito sutarties (jei sudaryta) reikalavimų, kol nepašalinami pažeidimai;

9.1.3. užblokuoti prieigą prie Sąskaitoje laikomų ir į ją pervestų lėšų, jei Bankas gavo kompetentingos institucijos ar asmens sprendimą apriboti Kliento teisę naudotis lėšomis arba išmokėti šias lėšas, kol bus panaikintas toks apribojimas ir (arba) atšauktas atitinkamas sprendimas, ir nevykdyti minėtojo sprendimo, jei Kliento Sąskaitoje nėra lėšų;

9.1.4. sulaukyti Sąskaitoje laikomas ir vėliau į ją pervestas lėšas, jei Bankas pasinaudoja teise panaikinti Kredito limitą ir pareikalauja Kliento grąžinti kreditą, vadovaujantis bet kuriomis Kredito limito sutartyje (jei sudaryta) nustatytais aplinkybėmis;

9.1.5. uždaryti Kortelę ar visas Korteles, susietas su Sąskaita, jei Bankas nebeįsivieša atitinkamo tipo Kortelių;

9.1.6. užblokuoti Kortelę, jei Tarptautinė mokėjimo kortelių organizacija pateikė Bankui informacijos apie Kliento (Kortelės turėtojo) Kortelės duomenų saugumo pažeidimą;

9.1.7. užblokuoti Kortelę, jei Bankui kyla įtarimų dėl neteisėto naudojimosi Kortele, Kortelės naudojimo sukčiavimo tikslais, Kortelės suklastojimo arba jei Klientas ar Bankas gali patirti nuostolių dėl tolesnio Kortelės naudojimo;

9.1.8. užblokuoti Kortelę, jei Kortelės turėtojo tris kartus įvestas PIN kodas nesutampa su Kortelės duomenimis ir (arba) duomenimis, susijusiais su Kortele;

9.2. Bankas turi teisę vienašališkai uždrausti naudoti Kortelę kai kuriose šalyse arba atsisakiant su tam tikrais Pardavėjais, iš anksto nepranešdamas apie tai Klientui (Kortelės turėtojui), jei tokiu draudimu siekiama apsaugoti Klientą (Kortelės turėtoją) nuo galimo sukčiavimo. Bankas turi teisę riboti ir (arba) blokuoti Bekontakčių operacijų atlikimą be išankstinio pranešimo Klientui (Kortelės turėtojui) (įskaitant tokių operacijų atlikimą naudojant Išvestinę kortelę), jei per tam tikrą laikotarpį buvo atliktas tam tikras Bekontakčių operacijų skaičius, neįvedant PIN kodo ar nepasirašius Operacijos dokumento, arba jei buvo pasiektas nustatytas Bekontakčių operacijų limitas, taip pat jei tokiu apribojimu gali būti pašalintas sukčiavimo pavojus, ir kitais atvejais, kai, Banko nuomone, toks apribojimas gali padėti išvengti su Kortelės naudojimu susijusių nuostolių.

9.3. Paslaugų teikimo taisyklių 9.1 ir 9.2 punktuose nurodytais atvejais Bankas informuoja Klientą (Kortelės turėtoją) apie Kortelės ir (arba) Sąskaitos užblokavimą bei jo priežastis, naudodamas Banko ir Kliento aptartus bendravimo kanalus bei informacijos pateikimo būdus (pvz., laiškų, telefonu, trumpąja žinute, el. paštu arba pranešimu „Citadele“ interneto banke ir kt.). Jei įmanoma, toks pranešimas turi būti pateiktas prieš užblokuojant Kortelę arba nedelsiant, kai tik ji yra užblokuojama, išskyrus atvejus, kai toks informacijos suteikimas gali turėti neigiamos įtakos objektyviai pagrįstiems saugumo tikslams arba suteikti informaciją yra draudžiama pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus.

9.4. Šalys susitaria, kad Sąskaitoje įšaldytos lėšos, kurių suma yra lygi Kliento įsiskolinimo Bankui sumai, yra laikomos lėšų įkeitimu, kuriuo Klientas užtikrina savo įsipareigojimų pagal Paslaugų teikimo sutartį vykdymą.

9.5. Bankas turi teisę nustatyti tam tikrus atskirų Kortelių produktų naudojimo apribojimus, priklausomai nuo kito Banko teikiamo produkto, įskaitant kitus Kortelės produktus, nurodydamas atitinkamus apribojimus Kainyne.

## 10. Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpis ir nutraukimas

10.1. Paslaugų teikimo sutartis yra sudaryta neribotam laikotarpiui ir galioja iki visiškai įsipareigojimų pagal Paslaugų teikimo sutartį įvykdymo. Kortelės galiojimo terminas nesutampa su Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpiu.

10.2. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, išsiųsdamas Bankui pranešimą, naudodamasis Banko nuotolinio sąskaitų valdymo paslaugomis, arba pateikdamas atitinkamą pranešimą bet kuriame Banko klientų aptarnavimo skyriuje, sugrąžinęs visas Korteles, gautas pagal Paslaugų teikimo sutartį. Jei Kliento pranešimas apie Paslaugų teikimo sutarties nutraukimą Banke gaunamas iki 5 (penktos) kalendorinio mėnesio dienos (imtina), Bankas panaikina Kortelę ir nutraukia Paslaugų teikimo sutartį per 7 (septynias) kalendorines dienas. Jei Kliento pranešimas apie Paslaugų teikimo sutarties nutraukimą Banke gaunamas po 5 (penktos) kalendorinio mėnesio dienos, Bankas panaikina Kortelę ir nutraukia Paslaugų teikimo sutartį paskutinę atitinkamo mėnesio dieną. Jei Bankas ir Klientas yra sudarę Kredito limito sutartį, Klientas turi teisę nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, jei tik tuo pat metu nutraukia ir Kredito limito sutartį, laikydamasis Kredito limito sutartyje nustatytos tvarkos, jei Šalys nesusitarė kitaip.

10.3. Bet kuriuo Paslaugų teikimo sutarties nutraukimo atveju Klientas privalo atlikti visus Paslaugų teikimo sutartyje ir Kredito limito sutartyje (jei sudaryta) numatytus mokėjimus, kurie tampa mokėtini nuo Paslaugų teikimo sutarties nutraukimo momento.

10.4. Bankas turi teisę savo iniciatyva panaikinti visas Korteles, susietas su Sąskaita, ir vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, pranešęs apie tai Klientui raštu bent prieš 7 (septynias) darbo dienas.

10.5. Bankas turi teisę savo iniciatyva panaikinti visas Korteles, susietas su Sąskaita, ir vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį be išankstinio pranešimo, numatyto Paslaugų teikimo sąlygų 10.4 punkte, bet kuriuo iš toliau nurodytų atvejų:

10.5.1. Bankas turi informacijos apie ypatingas aplinkybes, kurių jis negali kontroliuoti ir kurios gali turėti įtakos Kliento ir (arba) kitų Banko klientų indėlių saugumui bei konfidencialumui arba dėl kurių gali būti patirta žala;

10.5.2. Banko teisė vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį yra numatyta Bankui privalomuose teisės aktuose;

10.5.3. Klientas nevykdo Paslaugų teikimo sutarties sąlygų;

10.5.4. Užstato galiojimo terminas nebuvo pratęstas, nesvarbu, dėl kokios priežasties;

10.5.5. Sąskaita buvo uždaryta;

10.5.6. Bankas nebeįsivieša tam tikro tipo Mokėjimo kortelių;

10.5.7. jei Klientas Bankui pateikė netikslią informaciją arba dokumentus;

10.5.8. jei Kortelė negali būti naudojama be Kredito limito ir Kredito limitas buvo panaikintas;

10.5.9. Bankas turi informacijos, kad Klientas dalyvauja nusikalstamoje veikloje, už kurią galiojančiuose teisės aktuose numatyta baudžiamoji atsakomybė, ir (arba) Bankas turi kitos neigiamos informacijos apie Klientą, galinčios pakenkti Banko reputacijai;

10.5.10. jei Klientas (Kortelės turėtojas) nepasieė plastikinės Kortelės, jos neaktyvino arba neatliko Operacijų 3 (tris) mėnesius po Kortelės pagaminimo (jei Kortelė Klientui (Kortelės turėtojui) buvo išsiųsta paštu).

10.6. Klientas yra atsakingas už Operacijas, atliktas su Kortelėmis, susietomis su Sąskaita, 40 (keturiasdešimt) kalendorinių dienų po Kortelių uždarymo.

10.7. Klientui gali būti grąžintas Užstatas ir sukauptos palūkanos per 40 (keturiasdešimt) kalendorinių dienų po Kortelių, susietų su Sąskaita, uždarymo ir visų Paslaugų teikimo sutartyje bei Kredito limito sutartyje (jei sudaryta) numatytų sumų sumokėjimo (Paslaugų teikimo sąlygų 10.3 punkte numatytu atveju – per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, gavus Kliento pranešimą apie Paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, jei Klientas atliko visus mokėjimus, numatytus Paslaugų teikimo sutartyje ir Kredito limito sutartyje (jei sudaryta)). Jei Klientas atliko ne visus minėtuosius mokėjimus, Bankas turi teisę panaudoti Užstatą ir sukauptas palūkanas šiems mokėjimams padengti. Bankas gali nustatyti ankstesnį Užstato grąžinimo terminą.

10.8. Paslaugų teikimo sutarties nutraukimas dėl bet kokios priežasties neatleidžia Kliento nuo pareigos sumokėti Bankui visas jo mokėtinas sumas, atlyginti patirtus nuostolius ir įvykdyti visus reikalavimus, susijusius su Paslaugų teikimo sutartimi bei vykdytinus po jos nutraukimo momento.

10.9. Jei nauja Kortelė yra susiejama su sąskaita, gavus Kliento Prašymą, visos anksčiau išduotos Kortelės, susietos su šia Sąskaita, yra panaikinamos, ir atitinkamos Kortelės Paslaugų teikimo sutartis yra nutraukiama nuo to momento, kai Klientas ir Bankas sudaro naują Paslaugų teikimo sutartį dėl Kortelės.

10.10. Klientas (Kortelės turėtojas) privalo grąžinti pagal Paslaugų teikimo sutartį gautas Korteles Bankui, kai tik baigiasi jų galiojimas, kai jos yra keičiamos arba nutraukus Paslaugų teikimo sutartį.

## 11. Pretenzijų nagrinėjimo taisyklės ir nuostatos

11.1. Visi dokumentai, kuriuos Bankas gavo su Paraiška ir (arba) Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpiu, yra saugomi Banke.

11.2. Bankas turi teisę vienašališkai keisti Paslaugų teikimo taisykles:

11.2.1. Informacija apie bet kokius planuojamus Paslaugų teikimo taisyklių pakeitimus iki jiems įsigaliojant, skelbiami Banko klientų aptarnavimo skyriuose, Banko interneto svetainėje adresu [www.citadele.lt](http://www.citadele.lt). Be to, Klientas gali gauti šią informaciją, paskambinęs telefonu į Banko kontaktų centrą.

11.2.2. Jei Klientas nesutinka su Banko ketinamais atlikti pakeitimais, jis turi teisę nedelsdamas nutraukti Paslaugų teikimo sutartį be jokių teisinių pasekmių, atlikęs visus mokėjimus pagal Paslaugų teikimo sutartį ir Kredito limito sutartį (jei sudaryta). Jei Klientas nepareiškė Bankui prieštaravimų iki Paslaugų teikimo taisyklių įsigaliojimo, laikoma, kad Klientas sutiko su šiais pakeitimais;

11.2.3. Bankas turi teisę vienašališkai keisti Paslaugų teikimo taisykles nepranešęs Klientui iš anksto, jei tokie pakeitimai atliekami siekiant apsaugoti visų Banko Klientų interesus ir valstybės finansų sistemos stabilumą, įskaitant, bet neapsiribojant, siekį riboti perteklinį indėlių arba kitų pritrauktų lėšų atsėmimą iš Banko. Bankas įsipareigoja nedelsdamas (kai tik įmanoma) informuoti Klientą apie tokius pakeitimus, naudodamasis šių Paslaugų teikimo sąlygų 11.2.1 punkte nurodytomis komunikacijos priemonėmis. Pateikiant informaciją apie atitinkamus pakeitimus, Klientas taip pat informuojamas apie teisę nutraukti Sutartį.

11.3. Paslaugų teikimo taisyklėms taikomi galiojantys Lietuvos Respublikos teisės aktai, įskaitant Mokėjimų įstatymą.

11.4. Informacija apie Paslaugas, nustatytas Mokėjimo įstatyme, yra pateikiama Banko paslaugų teikimo bendrosiose taisyklėse ir mokėjimų taisyklėse.

11.5. Bankas pradeda taikyti Specialius įkainius, kai įvykdomos visos sąlygos, kurioms egzistuojant jis gali būti taikomas.

11.6. Jeigu pagal Banko tvarkas nustatyta, kad Klientas / Kortelės turėtojas privalo tiesiogiai informuoti Banką apie pagrindą Specialių įkainių taikymui, tai Bankas atsitiktinai sužinojęs apie atitinkamą aplinkybių egzistavimą, neprivalo taikyti Specialius įkainius Klientui.

11.7. Jeigu paaiškėja aplinkybės, kad nebeegzistuoja atitinkamos sąlygos dėl kurių Klientui buvo taikomi Specialūs įkainiai, Bankas turi teisę nustatyti ir taikyti atitinkamai Kortelei sąlygas ir įkainius nustatytus Paslaugų teikimo taisyklėse ir Kainynė.

11.8. Jeigu Bankas sužino apie atitinkamą aplinkybių, kurios buvo būtina konkretaus Kortelės produkto ir (arba) įkainio taikymo sąlyga, pasikeitimus, Bankas turi teisę uždaryti atitinkamą Kortelę arba pakeisti kitu Produktu, arba taikyti įkainius, kurie atitinka pasikeitusias aplinkybes.

11.9. Pretenzijų nagrinėjimas:

11.9.1. Klientas pretenzijas dėl suteiktų Paslaugų pagal Paslaugų teikimo sutartį gali pateikti raštu Banko klientų aptarnavimo skyriuose ir per interneto banką, arba Banko nustatytais atvejais skambindamas atitinkamu Banko nurodytu telefonu;

11.9.2. Pretenzijos dėl atliktų Operacijų nagrinėjamos Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytais procedūromis ir terminais. Operacijų sumos grąžinamos po to, kai išnagrinėjama pretenzija. Bankas savo iniciatyva, taip pat Kliento prašymu, informuoja Klientą apie pretenzijos nagrinėjimo eigą;

11.9.3. Gavęs Kliento pretenziją, kuria Klientas ginčija/neigia autorizavęs Operaciją, Bankas grąžina neautorizuotos Operacijos sumą ne vėliau kaip kitą darbo dieną, jeigu įvertinus pirmines aplinkybes pretenzija atrodo pagrįsta. Tačiau Bankas savo iniciatyva gali ir toliau nagrinėti tokias pretenzijas ir aiškintis aplinkybes dėl Operacijos neautorizavimo, ir Operacijos sumos grąžinimas Klientui negali būti laikomas besąlygine Banko atsakomybe už neautorizuotą Operaciją pagal pateiktą pretenziją;

11.9.4. jei po pradinio pretenzijos nagrinėjimo Bankas turi pagrįstų įtarimų, kad Klientas / Kortelės turėtojas veikė neteisėtai, įskaitant tai, kad jis nesilaikė autentifikavimo duomenų (PIN kodo arba Saugos kodo) saugumo ir (arba) Operacija buvo patvirtinta pagal Paslaugų teikimo sutartį, Bankas turi teisę negrąžinti Klientui ginčijamos Operacijos sumos, taip pat informuoti apie įtarimus priežiūros ir teisėsaugos institucijoms;

11.9.5. Jeigu nagrinėjant pretenziją nustatoma, kad reikalavimas grąžinti Operacijos sumą nebuvo pagrįstas, Bankas gali sulaikyti Klientui grąžintų lėšų sumą bet kurioje Kliento sąskaitoje, įskaitant ir konkrečios sumos rezervavimą, jeigu konkrečiu momentu sulaikyti atitinkamos lėšų sumos nėra įmanoma, dėl lėšų trūkumo Sąskaitoje;

11.9.6. jei Klientas / Kortelės turėtojas, pateikdamas pretenziją, pateikia melagingą arba klaidinančią informaciją ar imasi kitų neteisėtų veiksmų, dėl kurių Bankas nagrinėdamas Kliento pretenziją patyrė papildomų išlaidų ir nuostolių, Bankas turi teisę sulaikyti atitinkamą patirtų išlaidų ir nuostolių sumą bet kurioje Kliento sąskaitoje;

11.9.7. Klientas / Kortelės turėtojas įsipareigoja pateikti Bankui visą reikalingą informaciją ir bendradarbiauti nagrinėjant pretenziją, įskaitant ir tuos atvejus, kai Bankas grąžino Klientui ginčijamos Operacijos sumą;

11.9.8. pretenzija bus laikoma gauta atitinkamai darbo dieną, jeigu Klientas ją pateikė ir Bankas ją priėmė iki 14.00 val. Pretenzijos, pateiktos po nurodyto laiko, taip pat savaitgaliais ir švenčių dienomis, laikomos gautomis kitą darbo dieną. Prieš šventinę dieną pateikimo / priėmimo terminas sutrumpinamas viena valanda;

11.9.9. pateikdamas pretenziją dėl neautorizuotos Operacijos, Klientas įsipareigoja nedelsdamas nutraukti atitinkamos Kortelės naudojimą. Bankas turi teisę blokuoti Kortelę vienašališkai, jei nustato, kad Klientas / Kortelės turėtojas to nepadarė;

11.9.10. Bankas turi teisę vienašališkai užbaigti pretenzijos nagrinėjimo procedūrą ir informuoti apie tai Klientą, jeigu turi pagrįstų abejonių, kad ji buvo klaidingai pradėta ir informuoti apie tai Klientą, kai Kliento / Kortelės turėtojo pateikta informacija yra neaiški ir klaidinanti, o su Klientu / Kortelės turėtoju negalima susisiekti pasinaudojant kanalais, kuriuos Klientas / Kortelės turėtojas nurodė šiam tikslui;

11.9.11. siekiant visapusiškai pasinaudoti pretenzijų nagrinėjimo galimybėmis pagal Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų reikalavimus, rekomenduojama visus Operacijas patvirtinančius dokumentus saugoti ne trumpiau kaip 6 (šešis) mėnesius.

## 12. Ginčų nagrinėjimas

Bet koks ginčas tarp Kliento ir Banko dėl Paslaugų sutarties sąlygų, susijusių su Paslaugų teikimo sutarties pažeidimu, nutraukimu ar pripažinimu negaliojančia, sprendžiami teisės aktų nustatyta tvarka kompetentingame teisme, Vilniuje, Lietuvos Respublikoje.