

1. Kortelių išdavimo ir naudojimo taisyklėse vartojamos sąvokos ir apibrėžtys

- 1.1. **Sąskaita** – Kliento Banke turima atsiskaitomoji sąskaita, su kuria susieta Kortelė.
- 1.2. **Prašymas** – Banko patvirtintos formos prašymas, kurį Klientas pildo, norėdamas gauti Paslaugą.
- 1.3. **Bankas** – AS „Citadele banka“ Lietuvos filialas, filialo kodas 304940934, adresas: Upės g. 21-1, LT-08128, Vilnius, el. paštas info@citadele.lt.
- 1.4. **Banko bankomatas** (toliau – **Bankomatas**) – įrenginys, skirtas Operacijoms su Kortele atlikti.
- 1.5. **Kortelė** – tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos mokėjimo kortelė, kurią Bankas išdavė plastikinės kortelės ar Išvestinės 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. **Išvestinė kortelė** – Banko sukurta bekontaktė mokėjimo priemonė, susieta su plastikine kortele, Įrenginio kortele, Virtualia kortele arba Kortelės duomenimis. Išvestinė kortelė išduodama elektroninių duomenų forma ir yra prieinama naudojantis Banko teikiamomis valdymo nuotoliniu būdu paslaugomis, pvz., „Citadele“ interneto banko paslaugomis arba Bankui priimtinomis trečiųjų šalių mokėjimo sistemomis.
- 1.7. **Kortelės turėtojas** – Klientas arba fizinis asmuo, kurį Klientas nurodė Paslaugų teikimo sutartyje, kuriam Bankas išdavė Kortelę pagal Paslaugų teikimo sutartį.
- 1.8. **Kortelės produktas** – bet koks Banko Kainyne nurodytas mokėjimo kortelių pasiūlymas, su kuriuo susietos konkrečios paslaugos ir viena arba kelios konkreta tipo Kortelės.
- 1.9. **Kortelė su bekontaktio mokėjimo funkcija** (toliau – **Bekontaktė kortelė**) – plastikinė Kortelė arba Įrenginio kortelė, su kuria galima atlikti Operacijas bekontaktiu būdu.
- 1.10. **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 limito sumos.
- 1.11. **Kredito limito sutartis** – raštiška sutartis tarp Banko ir Kliento, kuria nustatomas Sąskaitos Kredito limitas.
- 1.12. **Klientas** – fizinis asmuo, kurio vardu atidaryta Sąskaita.
- 1.13. **Kortelės identifikavimo kodas (CVV2/CVC2 kodas)** – unikalus trijų skaitmenų derinys nurodytas ant Banko išduodamų tarptautinių mokėjimo kortelių (išskyrus *American Express®* tarptautines mokėjimo korteles). Šis kodas pateikiamas kitoje kortelės pusėje, šalia parašo juostos.
- 1.14. **Įrenginio kortelė** – Kortelė, kurią galima įstatyti į atitinkamą įrenginį arba pritvirtinti prie pasirinkto paviršiaus.
- 1.15. **BVS** – Banko Bendrosios paslaugų teikimo taisyklės, skelbiamos interneto svetainėje www.citadele.lt.
- 1.16. **Nepatvirtinto neigiamo balanso palūkanos** – Kainyne procentais išreikštas mokestis, kurį Klientas sumoka Bankui už susidariusį Nepatvirtintą neigiamą balansą, laikydamasis Paslaugų teikimo sutartyje numatytos tvarkos.
- 1.17. **Kortelių organizacija** – tarptautinė įmonė, nustatanti mokėjimo kortelių išdavimo ir priėmimo tvarką visame pasaulyje, laikydamasi bendrų atitinkamo prekės ženklo (pvz., „MasterCard International“, „Visa International“) standartų.
- 1.18. **Palūkanos už praleistą mokėjimo terminą** – Kainyne procentais išreikštas mokestis, kurį Klientas sumoka Bankui už per Paslaugų teikimo sutartyje nustatytą terminą nepadengtą Nepatvirtintą neigiamą balansą.
- 1.19. **Kreditas** – Banko lėšos (kredito ištekliai), kuriomis Bankas leidžia Klientui naudotis laikantis Kredito limito sutarties sąlygų.
- 1.20. **Pardavėjas** – prekių pardavimo ir (ar) paslaugų teikimo įmonė (parduotuvė, viešbutis, restoranas ir kt.), kuri priima Kortelę kaip atsiskaitymo už Prekes ir paslaugas priemonę.
- 1.21. **Mobilusis prietaisas** – išmanusis telefonas, planšetinis kompiuteris ar kitas įrenginys, kurį Kortelės turėtojas naudoja operacijoms su Kortele arba „Citadele“ interneto bankui, įskaitant Mobiliąją programėlę, autentifikuodamas save prieš kiekvieną naudojimąsi.
- 1.22. **Mobilioji programėlė** – „Citadele“ interneto banko paslaugos dalis, kuria galima naudotis naudojantis specialia Banko mobiliąja programėle, kuri naudojama pagal „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sąlygas.
- 1.23. **Šalys** – Klientas ir Bankas.
- 1.24. **Slaptažodis** – Kliento (Kortelės turėtojo) nurodytas žodis, kuris naudojamas identifikuoti Klientą ir (arba) Kortelės turėtoją telefonu.
- 1.25. **PIN kodas** – asmeninis identifikavimo numeris, kurį žino tik Kortelės turėtojas ir kuris yra naudojamas Kortelės turėtojo asmens tapatybei nustatyti, atliekant Operacijas Kortele.
- 1.26. **Kainynas** – galiojantis Banko produktų ir paslaugų kainynas.
- 1.27. **Apsaugos kodas** – duomenų rinkinys, grindžiamas Kortelės turėtojo patvirtinimo „Citadele“ interneto banke duomenimis, užtikrinantis papildomą internete atliekamų Operacijų apsaugą.
- 1.28. **Saugus mokėjimo profilis / profilis** – Kortelių organizacijų palaikomas saugumo sprendimas „Click to Pay“ (CTP), skirtas saugoti Kortelės ir atitinkamus Kortelės turėtojo duomenis, leidžiantis atlikti mokėjimo operacijas interneto svetainėse, neperduodant Kortelės turėtojo slaptos informacijos Pardavėjui.

1.29. **Užstatas** – Kliento arba trečiosios šalies lėšos, įneštos Banke terminuoto arba specialiojo indėlio forma, naudojamos kaip lėšų įkeitimas, užtikrinantis Paslaugų teikimo sutartyje ir (arba) Kredito limitų sutartyje (jei sudaryta) numatytų Kliento įsipareigojimų Bankui įvykdymą.

1.30. **Paslaugos** – Kortelės išdavimas Kortelės turėtojui ir jos tvarkymas bei kitos Banko paslaugos, susijusios su Kortelės naudojimu.

1.31. **Paslaugų teikimo sutartis** – sutartis tarp Banko ir Kliento dėl Paslaugų teikimo, ir kurią sudaro Paslaugų teikimo taisyklės ir Prašymas arba kitas pagal Banko nustatytus reikalavimus parengtas prašymas, pavyzdžiui, telefonu arba internetinėje bankininkystėje pateiktas prašymas.

1.32. **Specialieji įkainiai** – Paslaugų teikimo sąlygos ir įkainiai, kurie skiriasi nuo nurodytų Paslaugų teikimo sąlygose ir Kainyne, bei nustatomi Klientui atskirais vidiniais Banko teisės aktais ar susitarimais su trečiosiomis šalimis.

1.33. **Išlaidų riba** – lėšų, kuriomis Kortelės turėtojas gali naudotis naudodamasis Kortele, apribojimas, įskaitant Operacijų skaičiaus ir (arba) sumos per dieną (mėnesį) apribojimą.

1.34. **Paslaugų teikimo taisyklės** – šios taisyklės.

1.35. **Operacija** – bet kokia operacija, kuri gali būti atliekama naudojant Kortelę ir (arba) Kortelės informaciją.

1.36. **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.

1.37. **Virtualioji kortelė** – Kortelė, sukurta kaip duomenų sprendimas Operacijoms atlikti nenaudojant fizinės plastikinės Kortelės.

2. Bendrosios nuostatos

2.1. Paslaugų teikimo sąlygos 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 Banko bankomatuose.

2.2. Prašydamas suteikti Paslaugas, Klientas patvirtina, kad:

2.2.1. Klientas (Kortelės turėtojas) nesinaudos Kortele arba Paslaugomis neteisėtais tikslais, įskaitant nusikalstamu būdu gautų lėšų legalizavimą;

2.2.2. Kortele bus naudojamosi Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo interesais ir ji nebus naudojama trečiojo asmens pavedimu, vengiant atskleisti šio asmens tapatybę;

2.2.3. Paslaugų teikimo sutartis yra sudaryta, išreiškiant Kliento laisvą valią, o Bankas suteikė Klientui visą išsamią informaciją apie Paslaugas, Klientui buvo išaiškintas Paslaugų teikimo taisyklių turinys, prasmė ir pasekmės, įskaitant ginčų nagrinėjimo tvarką, Klientas patvirtina, kad Paslaugų teikimo sutartis yra sąžininga ir naudinga abiem Šalims, bei laisva valia pasirašo Paslaugų teikimo sutartį, neveikiamas klaidos ar apgaulės;

2.2.4. jis perskaitė Paslaugų teikimo taisykles ir BVS, 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 Paslaugų naudojimu;

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 Paslaugų teikimo sutartis su Banku sudaryta naudojantis Banko teikiamomis valdymo nuotoliniu būdu paslaugomis (pvz., „Citadele“ interneto banku):

2.3.1. sudarydamas Paslaugų teikimo sutartį, Klientas patvirtina, kad Bankas jam pateikė su nuotoliniu būdu sudaromomis sutartimis, t. y. sutartimis, sudaromomis naudojant Banko teikiamas valdymo nuotoliniu būdu paslaugas, 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 ir paslaugą, Sąskaitos bei Kortelės gavimą, naudojimą ir tvarkymą reglamentuoja Paslaugų teikimo sutartis, BVS, 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 j juos neatsižvelgiama aiškinant skyrių turinį. Jei Paslaugų teikimo taisyklių 1 skyriuje nėra vartojamos sąvokos apibrėžimo, tokia sąvoka aiškinama vadovaujantis BVS, „Citadele“ interneto banko naudojimo ir paslaugų teikimo sąlygomis bei kitomis Banko paslaugų teikimo sąlygomis.

2.6. Komunikacijai su Klientu (Kortelės turėtoju) telefonu, pvz., siekiant gauti informaciją apie Kortelę ar Operacijas, sustabdyti (užblokuoti) Kortelės veikimą ir (arba) jį atnaujinti (panaikinti jo blokavimą), bei atlikti kitus Banko nustatytus veiksmus, Bankas patvirtina Kortelės turėtojo asmens tapatybę naudodamas Slaptažodį. Tačiau

Bankas vadovaudamasis BVS nuostatomis ir kitomis su Klientu sudarytų paslaugų teikimo sutarčių nuostatomis Kliento tapatybei telefonu nustatyti gali prašyti pateikti ir kitus Kliento tapatybę patvirtinančius duomenis.

2.7. Klientas (Kortelės turėtojas) turi teisę prašyti, kad Bankas pakeistų Slaptažodį.

2.8. Papildomų su Kortele susijusių paslaugų teikimas:

2.8.1. Bankas turi teisę pristatyti ir atšaukti papildomus su Kortele susijusius prizus ar nemokamas paslaugas ir (arba) lojalumo programas, laikydamasis Paslaugų teikimo taisyklių ar Banko programos sąlygų (toliau – Programos sąlygos). Bankas turi teisę nederinti su Klientu naujų, papildomų su Kortele susijusių paslaugų ir (arba) lojalumo programų ar tokių papildomų paslaugų ir lojalumo programų panaikinimo.

2.8.2. Jei, norėdamas dalyvauti lojalumo programoje, Klientas (Kortelės turėtojas) turi registruotis, Programos sąlygos tampa privalomos tiek Bankui, tiek Klientui (Kortelės turėtojui) nuo registracijos momento ir yra neatsiejama Paslaugų teikimo taisyklių dalis.

2.8.3. Jei teikiant papildomas paslaugas ir įgyvendinant lojalumo programas nustatoma neatitikimų tarp Paslaugų teikimo taisyklių ir Programos sąlygų, taikomos Programos sąlygos, reglamentuojančios papildomų paslaugų užsakymo ir dalyvavimo lojalumo programose sutarčių keitimą, įsigaliojimą bei nutraukimą.

2.8.4. Jei Klientas (Kortelės turėtojas) užsiregistravo Kortelės lojalumo programos dalyviu, Bankas įsipareigoja jam pranešti ir priminti apie lojalumo programos teikiamas galimybes bei naudą, t. y. apie galimybę gauti papildomų taškų, įsigijus prekių (paslaugų) iš Banko partnerių, dalyvaujant partnerių reklaminiuose renginiuose, taip pat gauti nuolaidų. Be to, Bankas įsipareigoja informuoti Klientą (Kortelės turėtoją) apie sukauptų taškų skaičių ir siūlomus prizus, išsiuntęs informaciją SMS žinute, el. paštu, programėlės pranešimais.

2.8.5. Klientui (Kortelės turėtojui) nustojus dalyvauti Kortelės lojalumo programoje, Bankas įsipareigoja informuoti Klientą (Kortelės turėtoją) tik apie pokyčius, susijusius su naudojimu Kortele. Informacija, susijusi su Kortelės lojalumo programa, Klientui (Kortelės turėtojui) siunčiama tik gavus jo sutikimą.

2.8.6. Tam tikrų Kortelės produktų draudimą reglamentuoja draudimo bendrovės, su kuria Bankas bendradarbiauja, nustatytos draudimo sąlygos (toliau – Draudimo sąlygos), su kuriomis galima susipažinti Banko interneto svetainėje www.citadele.lt ir visuose Banko skyriuose. Pirkinių ir paslaugų, kuriems taikomas draudimas, asortimentas numatytas Draudimo sąlygose.

2.9. Bankas neprisiima atsakomybės už nuostolius ar ginčus tarp Kliento (Kortelės turėtojo) ir draudimo bendrovės, išskyrus atvejus, kai dėl šių nuostolių ar ginčo kaltas Bankas.

3. Paslaugų teikimo sutarties sudarymas

3.1. Paslaugų teikimo sutartis sudaroma remiantis Kliento Prašymu.

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

3.3. Klientui (Kortelės turėtojui) Kortelė ir PIN kodas išduodami specialiaame voke, priklausomai nuo Kortelės tipo ir jos naudojimo būdo, laikantis Banko nustatytos tvarkos (įskaitant atvejus, kai Kortelė išduodama be anksčiau suteikto PIN kodo). Virtualios kortelės atveju pateikiama informacija apie kortelės numerį ir galiojimo datą, taip pat informacija apie CVC2/CCV2 kodą.

3.4. Jei Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas pasirenka arba sutinka gauti Kortelę ir PIN kodą paštu, Klientas pripažįsta ir prisiima riziką, susijusią su pašto siuntų saugumu ir gavimo sąlygomis.

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

3.6. Užuoat išdavęs kortelę Banko padalinyje, Bankas turi teisę išsiųsti Kortelę Kliento (Kortelės turėtojo) Bankui nurodytu kontaktiniu adresu, pranešęs apie tai Klientui (Kortelės turėtoją) bent prieš 1 (vieną) mėnesį. Bankas nesiunčia Kortelės paštu, jei buvo gautas Kliento (Kortelės turėtojo) prieštaravimas dėl tokio Kortelės pristatymo būdo. Klientui pateikus šiame punkte nurodytą prieštaravimą, Banko skyriuje Bankas išduoda tik tas Korteles, kurios buvo pradėtos gaminti po Kliento prieštaravimo gavimo.

3.7. Pagal vieną Paslaugų teikimo sutartį Bankas turi teisę be atskiuro Kliento sutikimo pakeisti Klientui (Kortelės turėtojui) išduotą Kortelę kito prekės ženklo Kortele ir (arba) kitu Kortelės produktu, jei dėl tokio pakeitimo nepadidėja Paslaugų mokesčiai. Jei Klientas (Kortelės turėtojas) nesutinka priimti Kortelės laikydamasis Paslaugų teikimo sąlygose nustatytos tvarkos, Paslaugų teikimo sutartis gali būti nutraukta netaikant Paslaugų teikimo sąlygose nustatytų terminų.

3.8. Klientui sutikus priimti Kortelę, taip pat, jei Kortelė jam buvo pasiūlyta Banko iniciatyva (Bankui pasiūlius pakeisti Kortelę nauja kitokio tipo, prekės ženklo Kortele, bei Kortele, kuriai nustatyta kitokia kaina, ar kitokių funkcijų turinčia Kortele), laikoma, kad Klientas sutiko pakeisti Kortelę ir atlikti atitinkamus Paslaugų teikimo sutarties pakeitimus.

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

F

arba daugiau papildomų Kortelių, išskyrus atvejį, kai Kortelės produktą sudaro kelios skirtingų Kortelių organizacijų pagrindinės Kortelės, kurios pridedamos prie vienos Sąskaitos. Pagrindinė arba papildoma Kortelė jos turėtojai išduodama gavus Kliento prašymą.

4.1.2. Ant plastikinių Kortelių yra magnetinė juostelė (lustas) ir pateikiama ši informacija: Kortelės prekės ženklas, Kortelės numeris, Kortelės galiojimo laikotarpis, Kortelės turėtojo vardas ir pavardė (išskyrus Korteles, ant kurių ši informacija nepateikiama, laikantis Kortelių organizacijų nustatytų taisyklių), taip pat CVV2 (CVC2) kodas. 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 ant jos nurodytų metų ir mėnesio paskutinės dienos (imtinai). Išvestinės kortelės galiojimo laikotarpis yra susietas su plastikinės Kortelės galiojimo laikotarpiu.

4.1.5. Pasibaigus plastikinės Kortelės galiojimo terminui, pagaminama nauja plastikinė Kortelė, jei Klientas Bankui nenurodo kitaip prieš 30 (trisdešimt) darbo dienų iki Kortelės galiojimo termino pabaigos. Nuo Sąskaitos nurašomas Kainyne nurodytas metinis arba mėnesinis mokestis. Klientui (Kortelės turėtojai) neatsiėmus plastikinės Kortelės Banko padalinyje per 3 (tris) mėnesius nuo jos pagaminimo dienos ir neatlikus jokių Operacijų, Bankas turi teisę ją anuliuoti, negrąžindamas Klientui komisinio mokesčio, išskaičiuoto laikantis šio Skyriaus sąlygų. Jei pasibaigia visų su Sąskaita susietų Kortelių galiojimo terminas ir nebelieka naujų galiojančių su Sąskaita susietų Kortelių, Bankas turi teisę iš Sąskaitos, su kuria susieta neaktyvi Kortelė, išskaičiuoti Kainyne nustatytą komisinį mokestį už Sąskaitos administravimą arba nutraukti Paslaugų teikimo sutartį.

4.1.6. Gali būti siūlomos atitinkamų prekės ženklų Išvestinės kortelės vietoje plastikinių Kortelių arba Virtualių kortelių, jei prekės ženklai sudaro galimybę aktyvuoti Išvestines korteles Kortelių turėtojams.

4.1.7. Klientas yra informuotas ir sutinka, kad tais atvejais, kai Išvestinę kortelę galima aktyvinti naudojant Kortelės turėtojo individualų komunikacijos kanalą, pvz., Mobiliąją programėlę ar trečiųjų šalių mokėjimo sistemų programėles, Kortelės turėtojas turi teisę aktyvinti Išvestinę kortelę, naudodamasis šiuo komunikacijos kanalu. Be to, Klientas sutinka, kad tokie Kortelės turėtojo veiksmai teisiškai įpareigoja Klientą.

4.1.8. Išvestinė kortelė yra naudojama Operacijoms atlikti, laikantis tvarkos, apie kurią Bankas, trečiosios šalies mokėjimo sistema arba Kortelės turėtojo pasirinktas paslaugų teikėjas informavo Kortelės turėtoją aktyvinant Išvestinę kortelę, taip pat laikantis instrukcijų, pateikiamų Korteles priimančiose vietose.

4.2. Operacijos, kurias galima atlikti naudojant Kortelę

4.2.1. Jei Kortelė yra Virtuali kortelė, Kortelės turėtojas gali atlikti Operacijas internetu, pavyzdžiui, elektroninėse parduotuvėse atlikdamas mokėjimus per Pardavėjo mobiliąsias programėles. Virtuali kortelė negali būti naudojama gryniesiems pinigams išsiimti;

4.2.2. Naudodamas Kortelę, skirtą tik gryniesiems pinigams pasiimti, Kortelės turėtojas gali pasiimti grynujų pinigų iš Bankomatų bei įnešti grynuosius pinigus Banko bankomatuose.

4.2.3. Jei Kortelė yra kito tipo Kortelė, t. y. Paslaugų teikimo taisyklių 4.2.1 punkte nenurodyto tipo Kortelė, Kortelės turėtojas gali atlikti Operacijas, laikydamasis atitinkamo tipo Kortelei nustatytos tvarkos. Kilus bet kokių abejonių ar klausimų, Kortelės turėtojas turi susisiekti su Banku.

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

4.2.5. 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 pasirenko Išvestinei kartelei, atsižvelgdamas į Banko nustatytus apribojimus, pavyzdžiui, bekontakčiu būdu atliekamų Operacijų, kurios gali būti vykdomos neįvedus PIN kodo, limitą (didžiausią sumą).

4.3. Kortelės turėtojo leidimas atlikti Operacijas

4.3.1. Kortele gali naudotis tik Kortelės turėtojas.

4.3.2. Bankas daro prielaidą, 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 atliekama Operacija, kuriai būtina įvesti CVV2 (CVC2) kodą, įvestas CVV2 (CVC2) kodas sutampa su Banko patvirtinimo programinėje įrangoje užkoduotais duomenimis arba Operacija papildomai buvo patvirtinama įvedant Apsaugos kodą, taip pat atliekant kitus nuoseklius veiksmus, nurodytus Kortelę priimančioje vietoje, įskaitant Paslaugų teikimo taisyklėse numatytus veiksmus.

4.3.3. Operacijas bekontakčiu būdu galima atlikti neįvedant PIN kodo arba Kortelės turėtojai nepasirašant

Operaciją patvirtinančio dokumento, jei Operacijos suma neviršija bekontaktėms Operacijoms nustatyto limito. Operacijos su Išvestine kortele atliekamos Kortelės organizacijų nustatyta tvarka. Tai apima galimybę atlikti Operacijas be atskiro Kortelės turėtojo patvirtinimo, jei tai leidžia Operacijos rūšis ir Kortelių organizacijų taisyklės. Operacijos be atskiro patvirtinimo gali būti atliekamos tik tuo atveju, jei Kortelės turėtojas sutiko su tokia tvarka, pavyzdžiui, patvirtindamas trečiųjų šalių mokėjimo sistemų naudojimo taisykles, įskaitant Kortelių organizacijų interneto svetaines, taip pat Kortelės turėtojo pasirinktų paslaugų teikėjų, pavyzdžiui, Pardavėjo, naudojimo sąlygas.

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 Kortelės turėtojo ranka pasirašytas nurodymas, ir įpareigoja Klientą (Kortelės turėtoją) vykdyti pareigas, nustatytas galiojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

4.3.5. Kai tik Kortelės turėtojas duoda leidimą atlikti Operaciją, jo atšaukti nebegalima.

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. Bankas siekdamas padidinti Kliento Sąskaitoje esančių lėšų saugumą, Kortelei (pagrindinei ir kiekvienai papildomai Kortelei) nustato Išlaidų limitą, apie kurį informacija Klientui pateikiama Kainyne, Banko klientų aptarnavimo centruose, naudojantis Banko nuotolinio sąskaitų valdymo paslaugomis arba paskambinus Bankui. Klientui paprašius, Bankas gali pakeisti Išlaidų limitą. Klientas privalo informuoti Kortelės turėtoją apie Kortelei nustatytą Išlaidų ribą.

4.5. Kortelės turėtojas privalo laikytis šių naudojimosi Kortele reikalavimų:

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

4.5.2. saugoti Kortelę taip pat, kaip grynuosius pinigus, bei kasdien tikrinti, ar Kortelė nėra pamesta;

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

4.5.4. atsargiai ir apdairiai naudotis Kortele, PIN kodu, CVV2 (CVC2) kodu bei Kortelės numeriu ir kitais Kortelės (Kortelės duomenų) asmeninės prieigos bei apsaugos elementais, įskaitant elementus, būtinus norint naudotis Išvestine kortele, taip pat Mobilioju prietaisu, 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 ir (arba) Kortelės turėtojo turimoms plastikinėms Kortelėms ir Įrenginio kortelėms, kurios yra nebetinkamos Operacijoms atlikti.

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

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

4.5.7. neviršyti Išlaidų limito ir Kredito limitų;

4.5.8. 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, vykdam tam tikrų tipų Operacijas), Kortelės turėtojas neturi teisės patvirtinti tokios Operacijos;

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

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

4.5.11. Bankui pareikalavus, nedelsiant pateikti jam Kortelę;

4.5.12. perduoti Bankui plastikines Korteles, kurios yra nebetinkamos Operacijoms vykdyti. Jei plastikinė Kortelė negali būti grąžinta, Kortelės turėtojas 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;

4.5.13. naudojant Kortelę, skirtą tik gryniesiems pinigams išsiimti, laikytis Paslaugų teikimo sąlygų 4.6.2, 4.6.3, 4.6.4, 4.6.5, 4.6.7, 4.6.8, 4.6.10, 4.6.11 ir 4.6.12 punktų reikalavimų.

4.6. Kortelės turėtojas privalo laikytis šių naudojimosi Mobilioju prietaisu reikalavimų:

4.6.1. siekdamas užkirsti kelią neteisėtai prieigai prie Kortelės ir (arba) Kortelės duomenų, Kortelės turėtojas įsipareigoja užtikrinti, kad Mobilusis įrenginys nebūtų perduotas tretiesiems asmenims, būtų apsaugotas, saugomas ir naudojamas atidžiai bei atsargiai, taip pat įsipareigoja įdiegti Mobilaus įrenginio prieigos kodą, pavyzdžiui, skaitmenų kombinaciją arba biometrinį autentifikatorių, užregistruoti Mobilajame įrenginyje tik savo

F

prieigos kodą, užtikrinti, kad prieigos kodas jokių būdu nebūtų perduotas už Mobiliojo įrenginio ribų, ir kiekvieną kartą prieš naudodamasis juo įsitikinti, kad Mobilusis įrenginys yra apsaugotas;

4.6.2. Kortelės turėtojas privalo užtikrinti, kad Mobiliosios programėlės, trečiųjų šalių mokėjimo sistemų programėlės, įskaitant Kortelių organizacijas, taip pat Kortelės turėtojo pasirinktos paslaugų teikėjų programėlės, pavyzdžiui, Pardavėjo, nustatymai ir personalizuota informacija nebūtų niekam prieinama, įskaitant tai, kad Kortelės turėtojas privalo pats ištrinti šiuos nustatymus, informaciją ar programėles, jei Mobilusis įrenginys perduodamas kitam asmeniui, taip pat jei, Kortelės turėtojo nuomone, rizika, susijusi su Mobiliojo įrenginio naudojimu, yra pernelyg didelė.

4.6.3. Mobiliojo įrenginio ir jo prieigos kodų veikimą lemia atitinkamo Mobiliojo įrenginio ir jo programinės įrangos kūrėjo taisyklės, o ne Paslaugų teikimo sutartis, ir Bankas neatsako už Mobiliojo įrenginio saugumo sprendimų funkcionalumą, ir tinkamumą Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo poreikiams ir įpročiams.

4.7. Veiksmai, kurių būtina imtis pametus Kortelę, Įrenginio kortelę, taip pat tais atvejais, kai su Kortele atliekami kiti neteisėti veiksmai, galintys kelti grėsmę teisėtam naudojimuisi Kortele:

4.7.1. Pametus Kortelę, Mobilųjį prietaisą ar Kortelės duomenų laikmeną, taip pat tais atvejais, kai Kortelė, Mobilusis prietaisas ar Kortelės duomenų laikmena yra pavogta arba Klientas (Kortelės turėtojas) turi priežasčių manyti, kad Kortelės PIN, CVV2, CVC2 kodus ar kitus Kortelės (Kortelės duomenų) asmeninės prieigos ir apsaugos elementus, įskaitant prieigas, būtinus norint naudotis Išvestine kortele, sužinojo tretieji asmenys, Klientas (Kortelės turėtojas) privalo:

4.7.1.1. nedelsdamas informuoti Banką telefonu +370 5 221 9091 ir paprašyti užblokuoti Kortelę,

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

4.7.1.3. jei įmanoma, pranešti apie pamestą ar pavogtą Kortelę policijai arba kitai atitinkamos šalies, kurioje Kortelė buvo pamesta ar pavogta, atsakingai institucijai,

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 +370 5 221 9091 arba pateikti Bankui atitinkamą pranešimo formą.

4.7.2. Gavęs iš Kliento (Kortelės turėtojo) pranešimą pagal Paslaugų teikimo taisyklų 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.

4.8. Užstatas

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

4.8.2. Užstatas laikomas Bankui pateiktu finansiniu užstatu, kaip apibrėžta Lietuvos Respublikos finansinio užtikrinimo susitarimų įstatyme.

4.8.3. Trumpiausias Užstato terminas yra 1 (vienis) 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 laikotarpį Užstatas 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 ankstesnį 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 nevykdant 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 mokėtinoms sumoms padengti.

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

4.9. Gavęs Kliento prašymą, Bankas, prieš įvykdydamas Operaciją, suteikia Klientui informaciją apie jo įvykdymo terminą, Paslaugos mokestį ir šio mokesčio paskirstymą.

4.10. Jei Operacija grąžinama Bankui sudarius (nutraukus) Sąskaitos ir (arba) Paslaugų teikimo sutartį, Klientas nesinaudoja kitomis Banko paslaugomis, Operacijos suma neviršija didžiausios Banko komisinio mokesčio, taikomo klientų, su kuriais nebepalaikomi verslo santykiai, Operacijų tvarkymui, sumos ir Klientas nesusisiekė su

F

Banku prašydamas išmokėti grąžintos Operacijos sumą per 60 dienų nuo Operacijos grąžinimo Bankui dienos, Bankas turi teisę panaudoti visą Operacijos sumą komisiniam mokesčiui už kliento, su kuriuo nebepalaikomi verslo santykiai, Operacijos tvarkymą padengti.

4.11. Bankas turi teisę, bet neprivalo, susisiekti su Klientu, su kuriuo nebepalaikomi dalykiniai santykiai, naudodamasis paskutine Banko turima Kliento kontaktine informacija, jei tokia informacija saugoma, ir informuoti tokį Klientą apie Bankui grąžintos Operacijos sumą.

4.12. Jei sugrąžintos kliento, su kuriuo nebepalaikomi verslo santykiai, Operacijos suma viršija didžiausią Banko nustatytą komisinio mokesčio už klientų, su kuriais nebepalaikomi verslo santykiai, Operacijų tvarkymą sumą, Bankas įsipareigoja savarankiškai ir neinformavęs kliento, su kuriuo nebepalaikomi verslo santykiai, grąžinti Operacijos sumą pardavėjui ar kitam pradinės Operacijos sumos gavėjui.

5. Mokėjimai

5.1. Bendra mokėjimų vykdymo tvarka

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

5.1.1.1. Operacijų sumoms sumokėti,

5.1.1.2. atitinkamos Operacijos įvykdymo ar paslaugos teikimo metu galiojančiame Kainyne nustatytiems mokesčiams už Operacijas ir kitų Banko paslaugų teikimą ir (arba) draudimą sumokėti,

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

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

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

5.1.2.1. jei Operacijos duomenys yra tvarkomi organizacijų *MasterCard International* 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, taikydamas 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, taikydamas Europos Centrinio Banko paskelbtą euro keitimo kursą, galiojusį Operacijos duomenų gavimo ir apdorojimo Banke dieną,

5.1.2.3. Klientas Bankui sumoka Banko Kainyne nurodytą valiutos keitimo skirtumą.

5.1.3. Vykdydamas Operacijas Bankas Sąskaitoje rezervuoja lėšas ne ilgesniam kaip 15 (penkiolikos) dienų laikotarpiui (išskyrus atvejus, kai atitinkamo tipo Operacijai pagal Kortelių organizacijos nuostatas neatliekama lėšų rezervacija), jei per šį laikotarpį Bankas negauna Operacijos įvykdymą patvirtinančių duomenų, lėšų rezervacija panaikinamas 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.

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

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

5.1.7. Operacijos vykdymas Pardavėjo vardu pradedamas Operacijos įregistravimo Sąskaitoje dieną.

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. Klientui netaikoma Mokėjimo įstatyme nustatyta gavėjo arba per gavėją inicijuotų Operacijų sumų grąžinimo tvarka.

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

5.1.10. 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). Sumos, su kuriomis susiję apskaitos įrašai atliekami nustatant atidėtojo vertės nustatymo datą, yra įskaitomos į Nepatvirtintą neigiamą balansą po vertės nustatymo 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 (neimtinai), kurią atitinkama suma yra įnešama į Sąskaitą, atsižvelgiant į visas iki Napatvirtinto neigiamo balanso padengimo į Sąskaitą įneštas sumas. Klientas įsipareigoja sumokėti Bankui šiuos Delspinigius.

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

5.1.12. Klientui Sąskaitoje neužtikrinus pakankamos lėšų sumos, reikalingos visiems mokėjimams pagal Kredito limitą sutartį atlikti, Bankas turi teisę (bet neprivalo) išskaityti Kredito limitą sutartyje nustatytiems įsipareigojimams vykdyti reikalingą sumą iš Užstato arba kitos Kliento Banke turimos sąskaitos, negavęs atskiro Kliento mokėjimo nurodymo, ir, prireikus, konvertuoti kitomis valiutomis laikomas lėšas, esančias kitose Kliento sąskaitose, į Sąskaitos valiutą, taikydamas konvertavimo dieną Banko nustatytą valiutų keitimo kursą, taikomą nepiniginiais sandoriais.

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 sąlygų ir jas vykdyti bei užtikrinti, kad Kortelės turėtojas laikytųsi Paslaugų teikimo sąlygų 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 Paslaugų teikimo sutartyje nurodytas Kortelės turėtojas, taip pat pateikti Bankui jo prašomą informaciją ir (arba) dokumentus, susijusius su Kortelės turėtoju,

6.1.6. nedelsdamas atlikti Bankui visus mokėjimus, mokėtinus pagal Paslaugų teikimo sutartį ir Kredito limitą 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 limitą sutartį (jei sudaryta).

7. Dokumentų ir (arba) informacijos teikimo tvarka

7.1. Banko pranešimai ir kita informacija Klientui pateikiami „Citadele“ interneto banke, siunčiami SMS žinute arba kitais ryšių kanalais, kurie yra tinkami tokiai informacijai siųsti (pvz., el. paštu), siunčiami Bankui žinomu Kliento adresu arba įteikiami Klientui pasirašytinai.

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, atsižvelgdami į savo individualias teises ir pareigas, yra atsakingi už Paslaugų teikimo sutarties, įskaitant Paslaugų teikimo taisyklę, vykdymą ir tiesiogiai kitai Šaliai padarytų nuostolių atlyginimą.

8.2. Bankas atsako Klientui už atliktas neautorizuotas Operacijas, išskyrus atvejus, kai Klientas (Kortelės turėtojas) tyčia arba dėl didelio aplaidumo elgėsi neteisėtai, įskaitant Paslaugų teikimo taisyklių ar taikomų norminių aktų reikalavimų pažeidimus, pavyzdžiui, nesiėmė būtinų veiksmų su Kortele susijusių identifikavimo elementų (PIN kodo, Apsaugos kodo ir kt.) slaptumui užtikrinti.

8.3. Klientas privalo laiku (ne vėliau kaip kartą per mėnesį) susipažinti su Sąskaitoje atliktų Operacijų duomenimis, jei Bankas šiuos duomenis pateikia laikydamasis BVS nustatytos tvarkos.

8.4. Bankas neatsako Klientui už neautorizuotas ar suklydus atliktas Operacijas, jei Klientas neinformavo apie jas Banko vos tik sužinojo apie atitinkamą Operaciją arba ne vėliau kaip per 45 (keturiasdešimt penkias) kalendorines dienas po Operacijos įregistravimo.

8.5. Klientas pagal Paslaugų teikimo sutartį prisiima visą atsakomybę už Operacijas, atliekamas jam išduotomis Kortelėmis, taip pat kitus Kortelės turėtojo veiksmus.

8.6. Klientas yra atsakingas už dokumentų ir informacijos pateikimą laiku bei Bankui pateiktų dokumentų ir informacijos aktualumą, tikslumą, išsamumą bei galiojimą. Pateikus suklastotus, neišsamius, klaidingus, negaliojančius dokumentus ar informaciją arba pateikus juos ne laiku, Bankas neprisiima atsakomybės už Kliento patirtus nuostolius. Jei dėl pirmiau nurodytų aplinkybių Bankas patyrė nuostolių, Klientas privalo juos visiškai

atlyginti.

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. 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. Jei naudojant pamestą, pavogtą ar kitu neteisėtu būdu įgytą Kortelę atliekamos neautorizuotos Operacijos ir Klientas dėl to patiria nuostolių, Klientas prisiima 50 (penkiasdešimties) eurų neviršijančią riziką dėl nuostolių, patirtų iki tada, kai Klientas (Kortelės turėtojas) praneša Bankui, kad Kortelės turėtojas prarado Kortelę. Klientui atsakomybė nekyla, jei Kortelės turėtojas Kortelę prarado dėl trečiųjų asmenų neteisėtų veiksmų ir Klientas tai patvirtina laikydamasis nustatytos tvarkos.

8.9. Klientas atsako už visus nuostolius, kuriuos lėmė naudojimasis Kortele (Kortelės duomenimis), taip pat neteisėtas naudojimasis Kortele ir nepatvirtintų Operacijų atlikimas, jei Klientas (Kortelės turėtojas) elgėsi neteisėtai, įskaitant Paslaugų teikimo taisyklių 4 skirsnyje numatytų pažeidimų atvejus.

8.10. Klientas yra atsakingas už kiekvieną Operaciją, atliktą naudojant Operacijoms atlikti netinkamos plastikinės Kortelės duomenis, jei Kortelė nebuvo grąžinta Bankui, arba Operacijoms atlikti netinkamos Įrenginio kortelės duomenis, išskyrus atvejus, kai Klientas (Kortelės turėtojas) informavo Banką, laikydamasis Paslaugų teikimo taisyklių 4.7.1.1 ar 4.7.1.2 punkte nustatytos tvarkos, arba yra kitos aplinkybės, dėl kurių Klientas (Kortelės turėtojas) atleidžiamas nuo atsakomybės.

8.11. Klientas turi būti informuojamas, kad Paslaugų teikimui užtikrinti Bankas taip pat naudoja 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 nėra šios Paslaugų teikimo sutarties šalimi, todėl Bankas neprisiima atsakomybės Kortelės turėtojui už nuostolius, jei tokių atsirado dėl kortelės naudojimo.

Bankas neprisiima atsakomybės už nuostolius, susijusius su nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėmis.

8.13. Jei Kortelės turėtojui pagamintą Kortelę atsiėmė Kliento įgaliotas asmuo arba Kortelė buvo pristatyta Kliento nurodytu kontaktiniu adresu, Klientas yra atsakingas už Kortelės ir visos susijusios informacijos perdavimą atitinkamam Kortelės turėtojui bei už visus nuostolius, kuriuos Bankas, Kortelės turėtojas ar bet kuri trečioji šalis patyrė dėl Kortelės perdavimo neįgaliotam Kortelės turėtojui.

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. sulaikyti 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) nustatytomis aplinkybėmis,

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

9.1.6. apriboti (užblokuoti) Kortelę, jei Kortelių organizacija pateikė Bankui informaciją apie Kliento ir (arba) 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,

9.1.9. numatyti Kortelės naudojimo ribojimus, jei Kliento asmens tapatybė nustatoma tik nuotoliniu būdu.

9.2. Bankas turi teisę vienašališkai uždrausti naudoti Kortelę kai kuriose šalyse arba atsiskaitant su tam tikrais Pardavėjais ar susidarius tam tikroms sąlygoms, iš anksto nepranešęs apie tai Klientui (Kortelės turėtoji), 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 turėtoji) (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 užblokovimą bei jo priežastis, naudodamas Banko ir Kliento sutartus ryšio kanalus bei informacijos pateikimo būdus (pvz., laišku, 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, 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 produkto, įskaitant kitus Kortelės produktus, nurodydamas atitinkamus apribojimus Kainyne arba Banko interneto svetainėje www.citadele.lt.

10. Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpis ir nutraukimas

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

10.2. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį, pateikęs Bankui pranešimą Banko sąskaitų valdymo nuotoliniu būdu priemonėmis (pvz., interneto banke) arba bet kuriame Banko klientų aptarnavimo skyriuje, taip pat grąžinęs visas pagal Paslaugų teikimo sutartį išduotas Korteles. Bankas panaikina Kortelę ir nutraukia Paslaugų teikimo sutartį per 7 (septynias) kalendorines dienas po to, kai gaunamas Kliento pranešimas apie Paslaugų teikimo sutarties nutraukimą. Jei Bankas ir Klientas yra sudarę Kredito limitą sutartį, Klientas turi teisę nutraukti Paslaugų teikimo sutartį jei tik tuo pat metu nutraukia ir Kredito limitą sutartį, laikydamasis Kredito limitą sutartyje nustatytos tvarkos, jei Šalys nesusitarė kitaip.

10.3. Jei Prašymas Bankui pateikiamas naudojantis Banko nuotolinio sąskaitų valdymo paslaugomis:

10.3.1. Klientas turi teisę vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo jos sudarymo,

10.3.2. Paslaugų teikimo sąlygų 10.3.1 papunktyje numatyto atveju Klientas privalo grąžinti Bankui visas Korteles, gautas pagal Paslaugų teikimo sutartį, ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pranešimo apie ketinimą pasinaudoti atšaukimo teise,

10.3.3. Bankas grąžina Klientui sumokėtą metinį mokestį proporcingai faktinio naudojimosi Kortele laikotarpiui.

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

10.5. 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.

10.6. Bankas turi teisę savo iniciatyva panaikinti visas Korteles, susietas su Sąskaita, ir vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį be išankstinio pranešimo, numatyto Paslaugų teikimo sąlygų 10.5 punkte, toliau nurodytais atvejais:

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

10.6.2. Banko teisė vienašališkai nutraukti Paslaugų teikimo sutartį yra numatyta Bankui teisiškai privalomuose teisės aktuose,

10.6.3. Klientas nevykdo Paslaugų teikimo sutarties sąlygų,

10.6.4. Užstato galiojimo terminas nebuvo pratęstas, nesvarbu, dėl kokios priežasties,

10.6.5. Sąskaita buvo uždaryta,

10.6.6. Bankas nebeišduoda tam tikro tipo Mokėjimo kortelių,

10.6.7. jei Klientas Bankui pateikė netikslią informaciją arba dokumentus;

10.6.8. jei Kortelė negali būti naudojama be Kredito limitą ir Kredito limitas buvo panaikintas.

10.6.9. 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; jei Klientas (Kortelės turėtojas) neatsiėmė plastikinės Kortelės, jos neaktyvino arba neatliko Operacijų per 3 (tris) mėnesius nuo Kortelės pagaminimo dienos (jei plastikinė Kortelė Klientui (Kortelės turėtojui) buvo išsiųsta paštu).

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

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

10.8. Klientui gali būti grąžintas Užstatas ir susikaupusios 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, jei Klientas atliko visus mokėjimus pagal Paslaugų teikimo sutartį ir Kredito limito sutartį (jei sudaryta). Jei Klientas atliko ne visus minėtuosius mokėjimus, Bankas turi teisę panaudoti Užstatą ir susikaupusias palūkanas šiems mokėjimams padengti. Bankas gali nustatyti ankstesnį Užstato grąžinimo terminą.

10.9. 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.

10.10. Klientas metinį Kortelės mokestį, nustatytą Kainyne, už visus mėnesius moka iki Paslaugų teikimo sutarties nutraukimo dienos.

10.11. 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.

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

11. Pretenzijų nagrinėjimo taisyklės ir nuostatos

11.1. Originalūs dokumentai, kuriuos Klientas pateikė Bankui norėdamas sudaryti Paslaugų teikimo sutartį ir (arba) Paslaugų teikimo sutarties galiojimo laikotarpiu, saugomi Banke laikantis Banko nustatytos tvarkos.

11.2. Bankas turi teisę vienašališkai keisti Kainyną ir Paslaugų teikimo taisykles:

11.2.1. informacija apie planuojamus Paslaugų teikimo taisyklių pakeitimus iki jų įsigaliojimo pateikiama Banko klientų aptarnavimo skyriuose, Banko interneto svetainėje adresu www.citadele.lt ir telefonu, Klientui paskambinus Banko kontaktų centru;

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 ar Kainyno pakeitimų įsigaliojimo dienos, 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, taip pat siekiant, bet neapsiribojant, siekį riboti perteklinį indėlių arba kitų pritrauktų lėšų atsiėmimą iš Banko. Bankas įsipareigoja nedelsdamas (kai tik įmanoma) informuoti Klientą apie tokius pakeitimus, naudodamasis šių Paslaugų teikimo taisyklių 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, bet neapsiribojant, Mokėjimų įstatymą.

11.4. Informacija apie Paslaugų teikimo sutartį, numatytą Mokėjimų įstatyme, Klientui pateikiama laikantis Paslaugų teikimo sąlygose ir BVS nustatytos tvarkos.

11.5. Bankas pradeda taikyti Specialiuosius įkainius iš karto, kai tik tinkamai nustato jų taikymo pagrindus, neatsižvelgiant į tai, ar atitinkamos aplinkybės egzistavo anksčiau.

11.6. Jeigu pagal Banko tvarkas nustatyta, kad Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas privalo tiesiogiai informuoti Banką apie pagrindą Specialių įkainių taikymui, tai Bankas atsitiktinai sužinojęs apie atitinkamą aplinkybių egzistavimą, neprivalo taikyti Specialių įkainių 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 Kainyne.

11.8. Jeigu Bankas sužino apie atitinkamą aplinkybę, kurios buvo būtina konkrečios 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:

F

- 11.9.1. pretenzijas dėl Paslaugų teikimo sutarties vykdymo Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas, jei pretenzija yra susijusi su Kortelės naudojimu ir (arba) Operacijos vykdymu, gali reikšti raštu Banko klientų aptarnavimo skyriuose arba „Citadele“ interneto banke. Banko nurodytais atvejais pretenzijos gali būti reiškiamos telefonu, paskambinus Banko kontaktų centrą,
- 11.9.2. pretenzijos dėl atliktų Operacijų nagrinėjamos Kortelių organizacijų nustatyta tvarka ir terminais. Operacijų sumos, grąžintinos išnagrinėjus pretenziją, bus grąžintos užbaigus pretenzijos nagrinėjimo procesą. Bankas savo iniciatyva ir Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo prašymu informuoja Klientą ir (arba) Kortelės turėtoją apie pretenzijos nagrinėjimo eigą,
- 11.9.3. Gavęs Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo pretenziją, kuria Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas ginčija ir (arba) 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, pavyzdžiui, neužtikrino autentifikavimo duomenų (PIN kodo ar Saugos kodo) saugumo, ir (arba) Operacija buvo patvirtinta laikantis Paslaugų teikimo sutarties nustatytų reikalavimų, Bankas turi teisę negrąžinti Klientui ginčijamos Operacijos sumos bei informuoti priežiūros ir teisėsaugos institucijas apie kilusius įtarimus. Šiame punkte numatytu atveju, Klientui tenka pareiga įrodyti pretenzijos pagrįstumą;
- 11.9.5. Bankui nusprendus išnagrinėti pretenziją po to, kai Operacijos suma buvo grąžinta Klientui, ir nustačius, kad pretenzija buvo nepagrįsta, Bankas turi teisę išskaityti grąžintą Operacijos sumą iš bet kurios Banke Kliento turimos Sąskaitos, taip pat rezervuoti lėšas Kliento Sąskaitoje, jei išskaitymo momentu Kliento Sąskaitoje nepakanka lėšų atitinkamai sumai išskaityti;
- 11.9.6. jei Klientas ir (arba) 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 atitinkamą darbo dieną, jei Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas ją pateikė ir Bankas ją priėmė iki 14 val. Pretenzijos pateiktos po nurodyto laiko, savaitgalį ar valstybinių švenčių dienomis laikomos pateiktomis kitą darbo dieną. Prieš šventinę dieną, pretenzijų pateikimo (priėmimo) terminas sutrumpinamas viena valanda;
- 11.9.9. pateikdamas pretenziją dėl neautorizuotos Operacijos, Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas įsipareigoja nedelsdamas nutraukti atitinkamos Kortelės naudojimą. Bankas turi teisę blokuoti Kortelę vienašališkai, jei nustato, kad Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas to nepadarė;
- 11.9.10. Bankas turi teisę vienašališkai užbaigti pretenzijos nagrinėjimo procedūrą ir informuoti apie tai Klientą ir (arba) Kortelės turėtoją, jeigu turi pagrįstų abejonių, kad ji buvo klaidingai pradėta ir informuoti apie tai Klientą ir (arba) Kortelės turėtoją, kai Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo pateikta informacija yra neaiški ir klaidinanti, o su Klientu ir (arba) Kortelės turėtoju negalima susisiekti pasinaudojant kanalais, kuriuos Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas nurodė šiam tikslui;
- 11.9.11. norint pasinaudoti visomis pretenzijų nagrinėjimo galimybėmis, kurias užtikrina Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos patvirtintos nuostatos, visus Operacijos atlikimo faktą patvirtinančius dokumentus rekomenduojama saugoti ne trumpiau kaip 6 (šešis) mėnesius;
- 11.9.12. Klientas pripažįsta, kad bet kokia Kortelės turėtojo veikla Banke yra privaloma bei pripažįsta, kad visos paraiškos, kurias Kortelės turėtojas pateikė Bankui dėl pretenzijų, susijusių su Kortelės naudojimu ir ginčijamų Operacijų, yra suderintos tarp Kliento ir Kortelės naudotojo.

12. Saugus mokėjimų profilis (Profilis)

- 12.1 Su Profiliu susietus Kortelės duomenis galima naudoti mokėjimams, jų neįvedant rankiniu būdu, atlikti Pardavėjų, kurie yra aktyvavę Profilio funkciją, interneto svetainėse.
- 12.2 Nors Profilio funkcija yra tvarkoma Kortelių organizacijos, ji nėra Operacijų dalis. Mokėjimai Pardavėjui arba lėšų gavimas iš Pardavėjo naudojant Profilio funkcionalumą, įskaitant prekių ar paslaugų pirkimą arba pinigų grąžinimą, vyksta tik tarp Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo bei Pardavėjo.
- 12.3 Profilio informacija apima su Profiliu susietus Kortelės duomenis ir atitinkamą Kortelės turėtojo kontaktinę informaciją, reikalingą Operacijoms interneto svetainėse atlikti. Kortelės turėtojo kontaktinė informacija yra rodoma Profilyje taip, kaip Kortelės turėtojas ją pateikė Bankui.
- 12.4 Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas gali valdyti Profilį Mobiliojoje programėlėje Taisyklėse nurodytu būdu, kiekvienos su Profiliu susietos Kortelės skiltyje.

12.5 Kortelės turėtojas yra atsakingas už Profilyje nurodytos kontaktinės informacijos teisingumą ir jos atnaujinimą. Bankas atsako už teisingą Profilio informacijos perdavimą atitinkamai Kortelių organizacijai.

12.6 Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo asmens duomenis, kurie yra būtini Operacijoms, atliekamoms naudojant Profilį, atlikti, Bankas ir Kortelių organizacijos tvarko kartu, vadovaudamosi Privatumo aptarimu, dėl asmens duomenų tvarkymo, aptarnaujant Saugaus mokėjimo profilį.

12.7 Kortelės Organizacijos, Pardavėjas ir kitos trečiosios šalys gali naudoti Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo duomenis ir (arba) informaciją apie Operaciją, įskaitant (bet neapsiribojant), Operacijai atlikti, patikrinti, ar Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas turi teisę į Kortelės suteikiamas naudas, ar papildomas funkcijas (jei jos yra), arba kitais tikslais, vadovaudamiesi Kliento ir (arba) Kortelės turėtojo pateiktais sutikimais ar leidimais.

12.8 Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas, susijęs Kortelę su Profiliu Kortelės organizacijų tvarkomose interneto svetainėse, yra informuojamas, kad Kortelės susiejimas tokiose interneto svetainėse gali būti bet kada atjungtas ir Kortelės organizacijos neatsako už Profilio neprieinamumą Operacijoms atlikti. Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas gali iš naujo susieti atitinkamą Kortelę su Profiliu Mobiliojoje programėlėje. Kortelių organizacijos gali perduoti Bankui bet kokią informaciją, kurią Kortelės turėtojas pateikė susiedamas arba bandydamas susieti Kortelę su Profiliu Kortelės organizacijos tvarkomoje interneto svetainėje arba pas Pardavėją, kad Bankas galėtų suteikti atitinkamas paslaugas Klientui ir (arba) Kortelės turėtojui.

12.9 Norėdamas naudoti Profilį Operacijai atlikti, Kortelės turėtojas turi turėti Profilį, su kuriuo susietos aktyvios Kortelės. Prieš pradėdant naudoti Profilį, atliekamas Kortelės turėtojo autentiškumo patikrinimas. Prieigos kodas, kurį Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas gavo autentifikavimo proceso metu, yra konfidencialus ir jokių būdu negali būti atskleistas trečiosioms šalims, įskaitant jo persiuntimą ar dalijimąsi juo.

12.10 Jei autentiškumo patvirtinimas buvo sėkmingas, visų su Profiliu susietų Kortelių užmaskuoti duomenys bus rodomi atitinkamo Pardavėjo, kuris yra aktyvavęs Profilio paslaugą mokėjimams internetu, mokėjimo kortelių skiltyje. Kortelės turėtojas turės galimybę pasirinkti, kuri iš su Profiliu susietų Kortelių bus naudojama Operacijai atlikti, taip pat išsaugoti autentiškumo patvirtinimą būsimoms Operacijoms su Profiliu pas Pardavėjus, aktyvavusius Profilio funkciją.

12.11 Siekiant užtikrinti, kad Kortelės turėtojo ir Kortelės informacija, esanti Profilyje, nebūtų prieinama trečiosioms šalims, Kortelės turėtojas turėtų susilaikyti nuo Operacijų atlikimo interneto svetainėse, naudodamasis įrenginiais, kurie jam nepriklauso arba nėra jo nuosavybėje, ar kontrolėje. Tai taip pat reiškia, kad, jis turi vengti išsaugoti interneto svetainėse atliekamą „Click to Pay“ aktyvavimą naudodamasis tokiais įrenginiais.

12.12 Gavęs naują Kortelę, įskaitant dėl bet kokios priežasties pakeistą Kortelę, Kortelės turėtojas savarankiškai ir savo nuožiūra įtraukia atitinkamą Kortelę į Profilį, esantį Mobiliosios programėlės skiltyje „Kortelės“, pasirinkdamas meniu „Click to Pay“.

12.13 Kortelės turėtojas bet kuriuo metu gali savarankiškai panaikinti vienos ar daugiau Kortelių susiejimą su Profiliu, paspausdamas mygtuką „Išjungti“ atitinkamoje Mobiliosios programėlės Kortelių skiltyje, pasirinkęs meniu „Click to Pay“, arba susisiekęs su Banku telefonu, arba pateikęs prašymą per „Citadele“ Interneto banką. Atsiejimą nuo Profilio reikia atlikti kiekvienai Kortelei atskirai.

12.14 Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas įsipareigoja naudotis Profilio funkcionalumu tik Operacijoms atlikti Taisyklėse nustatyta tvarka.

12.15 Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas įsipareigoja atlikti šiuos veiksmus:

12.15.1 netrukdyti, įskaitant pernelyg didelės apkrovos sudarymą, Profilio ar bet kurios jo dalies veikimui ir saugumui;

12.15.2 nebandyti gauti neleistinos prieigos prie Profilio ar jo dalių, prie kurių apribota bendroji prieiga;

12.15.3 nenaudoti Profilio jokiais būdais, kurie galėtų būti laikomi melagingais ir (arba) šmeižikiškais, prieštaraujančiais gerai moralei, priešiškais, grasinančiais, pažeidžiančiais asmens privatumą ar trečiųjų šalių teises;

12.15.4 jokiais būdais neatkurti Profilio, nesaugoti ir neįtraukti jo į jokią elektroninę, mechaninę ar kitą informacijos gavimo sistemą;

12.15.5 nekopijuoti, komerciniais tikslais nenaudoti, nemodifikuoti, nedekompiliuoti ir neplatinti Profilio ar bet kurios jo dalies.

12.16 Jokia šio Paslaugų teikimo taisyklių skyriaus nuostata nedaro Kortelių organizacijų, įskaitant su jomis susijusias įmones, savininkus ir darbuotojus, Operacijos ir Paslaugų teikimo sutarties šalimi, taip pat nenustato jokios atsakomybės už bet kokius nuostolius ar kitą žalą, kurią Klientas patiria naudodamasis Profiliu. Bet kokius klausimus ar pretenzijas, kylančius dėl Operacijų su Profiliu, jei tokių yra, Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas gali spręsti su Banku ir Pardavėju bendroje Paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka.

12.17 Nors Kortelės organizacija nėra Paslaugų teikimo sutarties šalis, jos bendra atsakomybė Klientui, kylanti dėl bet kokios priežasties, visada ribojama mažesniąja iš šių sumų: (a) Kliento faktiniai nuostoliai arba (b) 100 JAV dolerių (arba ekvivalentas eurai). Tuo pačiu metu šiame punkte pirmiau išdėstytos nuostatos nepanaikina Kortelių

F

organizacijos atsakomybės Klientui dėl (a) mirties ar kūno sužalojimo dėl jos aplaidumo, (b) sukčiavimo arba (c) bet kokio kito atvejo, kai Kortelių organizacijos atsakomybės netaikymas ar apribojimas, arba bandymas tai padaryti būtų neteisėtas.

12.18 Profilio paslauga gali būti bet kada pakeista Kortelių organizacijų nuožiūra, taip pat nutraukta arba patobulinta, apie tai tinkamai informuojant Klientą. Jei Klientas ir (arba) Kortelės turėtojas po pakeitimų ar patobulinimų įgyvendinimo toliau naudoja Profilio paslaugą, tai reiškia, kad jis sutiko su pakeitimais.

13. Išvestinių kortelių naudojimas trečiųjų šalių mokėjimo sistemose

13.1. Jei Išvestinė kortelė aktyvinama trečiosios šalies mokėjimo sistemos programėlėje, ja galima naudotis iš karto po to, kai užbaigiamas Išvestinės kortelės aktyvinimas, laikantis atitinkamai mokėjimo sistemai taikomų taisyklių ir mokėjimo sistemos programėlės nustatytos tvarkos, išskyrus atvejus, kai Kortelės turėtojas ir (arba) Mobilusis prietaisas tikrinami naudojant kitus ryšio kanalus, laikantis Banko arba trečiosios šalies mokėjimo sistemos sąlygų. Tokiu atveju Kortelės turėtojas nukreipiamas į atitinkamą ryšio kanalą.

13.2. Aktyvinti Išvestinę kortelę trečiosios šalies mokėjimo sistemoje gali būti atsisakyta, nenurodant to priežasčių.

13.3. Naudodamasis Išvestine kortele trečiųjų šalių mokėjimo sistemų programėlėse, Kortelės turėtojas įsipareigoja susipažinti su atitinkamų sistemų ir interneto svetainių naudojimo sąlygomis bei jų laikytis, taip pat susipažinti su visomis kitomis trečiųjų šalių nustatytomis taisyklėmis, kurios taikomos naudojant Išvestines korteles, ir jų laikytis, nes naudodamasis Išvestine kortele trečiosios šalies mokėjimo sistemos programėlėje, Kortelės turėtojas užmezga sutartinius santykius su atitinkama trečiaja šalimi. Bankas neprisiima atsakomybės už tokius tarp Kortelės turėtojo ir trečiųjų šalių esančius sutartinius santykius, su jais susijusias šalių teises ir pareigas, teikiamų paslaugų kokybę ir trečiosios šalies mokėjimo sistemos programėlėje vykdomą Kortelės turėtojo duomenų tvarkymą.

14. Ginčų nagrinėjimas

Visi ginčai, reikalavimai arba nesutarimai, kylantys tarp Kliento ir Banko dėl Paslaugų teikimo sutarties, jos pažeidimo, nutraukimo ar galiojimo, sprendžiami teisės aktų nustatyta tvarka kompetentingame Vilniaus teisme (Lietuvos Respublikoje), pagal Banko buveinės registracijos vietą.