

# Paysera maksekaardi väljastamise ja kasutamise reeglid

## 1. Põhimõisted

- 1.1. **Sularahaautomaat** – elektrooniline mehaaniline seade kontot puudutava teabe edastamiseks ja kontolt sularaha välja võtmiseks.
- 1.2. **Üldleping** – makseteenuste üldleping, mida kohaldatakse kliendi suhtes.
- 1.3. **Kontaktivaba makse funktsioon** – maksetehingu autoriseerimine (kinnitamine), asetades kaardi kaardilugeja vastu.
- 1.4. **CVV2 kood** – kaardi kontrollkood; kaardi tagaküljel olevale allkirjaväljale kantud koodi kolm viimast numbrit.
- 1.5. **Väljastaja** – kaardi väljastaja Contis Financial Services LTD, registreeritud asukoht: Navigation House, Belmont Wharf, Skipton, North Yorkshire, BD23 1RL, England, juriidilise isiku kood: 06085862, volitatud Finantsjuhtimise ameti (Office of Financial Management) poolt e-raha väljastama (registreerimisnumber 900025) (<http://www.contisgroup.com>).
- 1.6. **Kaart** – makseinstrument, mida kasutatakse kliendi kontol olevate rahaliste vahendite haldamiseks.
- 1.7. **Kaardi omanik** – füüsiline isik, kelle andmed on trükitud kaardile ja kellele on klient andnud õiguse kasutada kaarti maksetehingute tegemiseks, sularaha väljavõtmiseks ning kaupade või teenuste eest müügikohtades või interneti ja muude kanalite kaudu maksmiseks. Kaardi omanik ja klient võivad olla sama isik või kaks eri isikut.
- 1.8. **Maksetehing** – kaupade või teenuste eest tasumine müügikohtades või internetis või sularaha väljavõtt.
- 1.9. **Müügikoht** – füüsiline asukoht, kus kaupmees või teenusepakkuja võtab vastu kaupade ja/või teenuste eest tehtavaid kaardimakseid.
- 1.10. **Paysera konto** – kliendi e-raha konto, mis on seotud kaardiga ning mida kasutatakse ja hallatakse kliendi konto kaudu süsteemis.
- 1.11. **Identifitseerimise instrumendid** – kaardile trükitud kaardi omaniku andmed, kaardi number, CVV2 kood, kaardi kehtivusaeg ja PIN-kood.
- 1.12. **VISA** – rahvusvaheline kaardimakseteenuseid pakkuv korporatsioon, kes haldab e-raha süsteemi, mille kaudu töödeldakse ja hallatakse teavet kaardimaksetehingute kohta.

Muid Paysera maksekaardi väljastamise ja kasutamise reeglites kasutatavaid mõisteid kasutatakse üldlepingus määratletud tähenduses.

## 2. Üldsätted

- 2.1. Kaardi väljastaja ja omanik on väljastaja ning kontole elektroonilist juurdepääsu tagava kaardi edasimüüja on asutus. Konto avatakse ja kontol olevaid rahalisi vahendeid hoitakse väljastaja asutuses.
- 2.2. Kaart väljastatakse kliendile (kaardi omanikule), kes:

2.2.1. on vähemalt 16 aastat vana (kui ta on lisakaardi omanik, siis 13 aastat vana);

2.2.2. on avanud Paysera konto;

2.2.3. on tuvastanud enda isikusamasuse.

2.3. Kaardi omaniku suhtes kohaldatakse kõiki üldlepingu, lisa "Makseinstrumendid" ja selle lisa sätteid.

2.4. Klient on kohustatud maksma kaardi väljastanud asutuse kehtestatud teenustasu kaardi väljastamise ja haldamise ning maksetehingute ja muude tehingute tegemise eest. Teenustasudega on võimalik tutvuda siin. Klient kinnitab, et ta on kaarditeenustele kehtivate teenustasudega tutvunud. Selle lisa kinnitamisega annab klient tagasivõtmatu nõusoleku teenustasude automaatseks mahaarvamiseks oma kontodelt, millele pääseb ligi Paysera süsteemi kaudu.

2.5. See lisa jõustub kaardi tellimise hetkel.

### 3. Kaardi väljastamine ja aktiveerimine

3.1. Kaardi (kaartide) tellimiseks peab klient esitama süsteemis oma konto kaudu taotluse kehtestatud reeglite kohaselt. Teatud juhtudel võib taotluse esitada ka muude kaugsidevahendite abil.

3.2. Kaardi (kaartide) tellimisel peab kliendi kontol olema piisavalt rahalisi vahendeid, et tasuda kaardi väljastamise, saatmise ja ühe kuu halduse eest. Kui kliendi Paysera kontol ei ole piisavalt rahalisi vahendeid, siis ei ole kliendil võimalik kaarti (kaarte) tellida.

3.3. Kaart saadetakse kliendile tema poolt märgitud postiaadressile 10 (kümne) tööpäeva jooksul pärast tellimuse esitamist. Kui klient ei ole kaarti ühe kalendrikuu jooksul kätte saanud, peab ta sellest asutust teavitama. Kui ilmneb, et klient ei saanud kaarti kätte kliendist sõltumatutel põhjustel, siis blokeeritakse kliendile saadetud kaart jäädavalt ning valmistatakse uus kaart, mis saadetakse kliendile tasuta. Kui klient ei saa ka teist kaarti kätte, on tal võimalik taotleda uut kaarti Paysera kontoris.

3.4. Kliendile väljastatud kaart ei ole aktiveeritud, see tähendab, et kaardi omanik (klient) ei saa kasutada kaarti sularaha väljavõtmiseks ega müügikohas või internetis maksmiseks enne, kui ta kaardi aktiveerib. Klient aktiveerib kaardi oma kontol süsteemis kehtestatud korra kohaselt. Pärast kaardi aktiveerimist saab kaardi omanik (klient) ainult talle teadaoleva PIN-koodi, mille abil saab ta sularahaautomaadist sularaha välja võtta ning tasuda VISA logoga tähistatud müügikohtades kaupade või teenuste eest ööpäev läbi. Kui kaardile on lisatud kontaktivaba makse funktsioon, siis saab kaardi omanik ilma PIN-koodi sisestamata teha maksetehinguid, mille summa ei ületa kaardilugejasse salvestatud makselimiite.

3.5. Kaardi väljastamise ja saatmise tasu arvatakse kaardilt automaatselt maha kaardi tellimise hetkel, samas kui kaardi igakuine haldustasu arvatakse maha kaardi aktiveerimise hetkel.

3.6. Kaardi väljastamisel avatakse kliendile automaatselt konto, mis on mõeldud üksnes kaardiga seotud maksetehingute tegemiseks. Konto haldamine toimub üldlepingu tingimuste kohaselt.

3.7. Kliendil on võimalik tellida lisakaarte, mis seotakse sama Paysera kontoga. Kõikide sama Paysera kontoga seotud kaartide suhtes rakendatakse süsteemis kehtestatud limiite.

3.8. Kui klient esitab süsteemis taotluse lisakaardi (lisakaartide) väljastamiseks, nõustub ta sellega, et teised isikud, kellest saavad kaartide omanikud, kasutavad sama kontot. Klient kohustub tagama, et kaardi omanik kasutab kaarti üldlepingus, lisa "Makseinstrumendid" ja selles lisa sätestatud tingimuste kohaselt.

3.9. Pärast kaardi (kaartide) kehtivusaja lõppemist väljastatakse kliendile automaatselt uus kaart (uued kaardid) (kui klient on 90 päeva enne kaardi kehtivusaja lõppu teinud kaardi ja/või kontoga maksetehingu), mis saadetakse aadressile, mille klient süsteemis viimati märkis. Kui klient ei soovi uut kaarti (kaarte) saada või soovib, et kaart (kaardid) saadetakse teisele aadressile, siis peab ta sellest teada andma konto kaudu hiljemalt 30 päeva enne kaardi (kaartide) kehtivusaja lõppu süsteemis esitatud juhiste kohaselt.

3.10. Uue kaardi (kaartide) väljastamise ja saatmise suhtes kehtivad tavalised teenustasud, mis arvatakse süsteemis kliendi Paysera kontolt automaatselt maha selles lisa kehtestatud korra kohaselt. Uus kaart (kaardid) väljastatakse või saadetakse kliendile pärast seda, kui kõik asjakohased teenustasud on makstud.

3.11. Kui klient ei aktiveeri kaarti 90 (üheksakümne) päeva jooksul alates kaardi väljastamisest ja saatmisest kliendi poolt märgitud aadressile, siis kaart blokeeritakse. Kui klient ei vabasta kaarti blokeeringust 60 (kuuekümne) päeva jooksul alates kaardi väljastamisest ja posti teel saatmisest, siis blokeeritakse kaart jäädavalt. Kui klient soovib pärast seda siiski kaarti kasutada, peab ta esitama oma konto kaudu taotluse uue kaardi väljastamiseks ning tasuma uuesti kõik asutuse kehtestatud teenustasud.

3.12. Kui kaardi omanik (klient) on kaardi posti teel kätte saanud, peab ta:

3.12.1. veenduma, et kaardi omaniku ees- ja perekonnanimi on kaardile õigesti trükitud ning panema oma allkirja kaardi tagaküljel olevale allkirjaväljale;

3.12.2. vana kaardi kääridega mitmeks tükiks lõikama;

3.12.3. kui ümbrik on kahjustatud või tekib kahtlus, et kaart võib olla ümbrikust välja võetud, mitte aktiveerima posti teel saadud kaarti, teavitama sellest asutust (24 tunni jooksul) ja tagastama kaardi koos ümbrikuga asutusele.

3.13. Kaardist keeldumiseks peab klient võtma ühendust asutusega ja täitma avaldusvormi. Kaardist keeldumise suhtes võidakse kohaldada lisatasu.

## 4. Kaardi kasutamine

4.1. Kaarti võib kasutada üksnes see isik, kelle ees- ja perekonnanimi on trükitud kaardile ja kes on kaardi allkirjastanud.

4.2. Kaardi omanik saab kasutada kaarti:

4.2.1. kaupade või teenuste eest maksmiseks VISA logoga müügikohtades;

4.2.2. kaupade või teenuste eest maksmiseks internetis;

4.2.3. sularaha väljavõtmiseks VISA logoga sularahaautomaatidest;

4.2.4. maksta kaupade või teenuste eest kontaktivaba makse funktsiooni abil kohtades, kus on väljas kontaktivaba makse märk, summas, mis ei ületa konkreetse kaardilugeja jaoks määratud limiiti. Kontaktivaba makse funktsiooni abil tehtavate tehingute limiidid võivad erineda olenevalt makse tegemise riigist.

4.3. Konto valuuta on euro. Kui klient lisab kontole rahalisi vahendeid kaardikonto valuutast erinevas valuutas, siis vahetatakse see valuuta automaatselt asutuse kehtiva valuutakursi alusel, mida uuendatakse pidevalt ja mis on kättesaadav siin. Kui klient maksab müügikohas kaardiga kaupade või teenuste eest või võtab välja sularaha valuutas, mis erineb kaardikonto valuutast, siis rakendab asutus maksetehingu ja valuutavahetuse suhtes teenustasu.

4.4. Kaardile kehtivad Paysera kliendi plaanile vastavad tavalimiidid, kuid ühe kaardimaksetehingu summa ei tohi ületada 10 000 eurot. Kui kaardi omaniku maksetehing ületab koos tehingu eest võetava teenustasuga nimetatud limiiti, siis maksetehingut ei tehta.

4.5. Kui kaardi omanik kasutab kaarti müügikohas maksmiseks või sularaha väljavõtuks sularahaautomaadist, peab ta kinnitama tehingu õigsust, sisestades PIN-koodi või allkirjastades müügikohas väljastatud kviitungi. Selline maksetehing loetakse nõuetekohaselt kinnitatuks. Kaarti teenindava isiku nõudmisel peab kaardi omanik esitama enda isikut tõendava dokumendi. Kontaktivaba makse funktsiooni kasutamise korral, järgides tehingule kehtestatud limiite, tuleb makse tegemiseks ja autoriseerimiseks PIN-koodi sisestamise või allkirja andmise asemel asetada kaart müügikohas oleva kaardilugeja vastu.

4.6. Kaupade või teenuste ostmisel internetis esitab kaardi omanik kaupmehele või teenusepakkujale nõutavad identifitseerimise instrumendid. Selline maksetehing loetakse nõuetekohaselt kinnitatuks.

4.7. Kui kaardimaksetehing on tehtud, broneeritakse maksetehingu summa, sealhulgas tehingu teenustasu, kliendi Paysera kontol VISA korporatsiooni tingimuste kohaselt. Summa arvatakse kontolt maha pärast seda, kui kaupmehelt või teenusepakkujalt on saadud teade kaardimaksetehingu lõpuleviimise kohta.

4.8. Maksetehingut ei pruugita teha, kui kontol olevad rahalised vahendid on arestitud või nende kasutamise õigust on muul moel piiratud, kui kaart on blokeeritud, kontol ei ole piisavalt vahendeid maksetehingu tegemiseks (sh teenustasu maksmiseks), kaardi limiidid on ületatud või kaardi kehtivus on lõppenud. Maksetehingut ei pruugita teha ka juhul, kui identifitseerimise instrumendid on esitatud valesti ja/või kui tekib kahtlus, et maksetehingu tegemise korraldust ei ole esitanud kaardi omanik.

4.9. Kui klient ei maksa kaarditehingute eest teenustasu, võidakse maksetehing jätta tegemata ning kliendi kontot kasutatakse esimeses järjekorras asutuse nõuete rahuldamiseks selle lisa tingimuste kohaselt.

4.10. Klient saab jälgida kaardiga tehtud maksetehinguid kontol genereeritava kontoväljavõtte kaudu. Kaardi omanik on kohustatud säilitama kaarditehingu tegemist kinnitavad andmed seni, kuni maksetehingud on kontoväljavõttel registreeritud.

4.11. Klient saab kontrollida kaardikonto jääki:

4.11.1. kliendi kontol (tasuta);

4.11.2. VISA logoga sularahaautomaadis (tasuline teenus);

4.11.3. muul süsteemis nimetatud viisil.

Asutus juhib tähelepanu sellele, et kui klient kontrollib konto jääki sularahaautomaadis, siis näeb klient kaardi tehniliste võimaluste ja maksetehingule kehtestatud limiitide tõttu konto jääki, mille summa on kuni 10 000 eurot, isegi kui kaardikonto tegelik jääk on suurem.

4.12. Konto täiendamise viisid ja teenustatud on kättesaadavad süsteemis.

4.13. Kaarti on keelatud kasutada ebaseaduslike tehingute tegemiseks, sealhulgas seaduse või muude õigusaktidega keelatud või piiratud kaupade või teenuste ostmiseks.

4.14. Asutusel/väljastajal on õigus kaardi kasutamine ajutiselt peatada, kui selleks on olulised põhjused (tehniline hooldus, tarkvara vahetus, arendustööd jne).

4.15. Kui asutus saab asjakohased juhised kohtutäiturilt ja/või muult asutuselt või ametnikult, kellel on õigus kliendi rahalised vahendid arestida või anda juhised kliendi rahaliste vahendite kohustuslikuks mahaarvamiseks või rahaliste vahendite maksmise lõpetamiseks kliendi kontolt, siis on asutusel õigus kanda kliendi kaardikontol olevad rahalised vahendid kliendi Paysera kontole ilma sellest ette teatamata ning täita volitatud isikute ja/või asutuste juhised.

## 5. Kaardi blokeerimine

5.1. Kui kaardi omanik (klient) arvab, et pärast kaardi (kaartide) kadumist on selle identifitseerimise instrumendid saanud teatavaks kolmandatele isikutele, või kui ta märkab, et tema Paysera kontol on tehtud ebaseaduslikke tehinguid, siis peab kaardi omanik (klient) sellest viivitamata asutust teavitama suuliselt (helistades ööpäevaringsel telefoninumbri +4420 8099 6963) või kirjalikult (e-posti aadressil [klienditugi@paysera.ee](mailto:klienditugi@paysera.ee)). Pärast teate saamist blokeerib asutus kaardi. Klient saab ise blokeerida kaardi oma kontol. Kaardi blokeerimisel võib asutus nõuda lisadokumentide täitmist kontol ja lisaandmete esitamist. Blokeeritud kaardi kasutamine on keelatud. Kui kaardi omanik (klient) arvab, et tema kaart on varastatud, identifitseerimise instrumendid on saanud teatavaks kolmandatele isikutele ja/või kontol võidakse teha ebaseaduslikke tehinguid, siis peab ta sellest teavitama pädevaid asutusi.

5.2. Kui kliendil on mitu kaarti ja ta kaotab neist ühe või usub, et ühe kaardi identifitseerimise instrumendid on saanud teatavaks kolmandatele isikutele, või kui ainult ühte kaarti on kasutatud ebaseaduslike tehingute tegemiseks, siis blokeeritakse üksnes see üks kaart, samal ajal kui klient saab teisi kaarte tavapärasel viisil edasi kasutada.

5.3. Klient kinnitab asutusele saadetud suulises teates nimetatud kaardi või selle identifitseerimise instrumentide kaotamise asjaolusid, aega ja kohta kirjalikult hiljemalt 14 (neljateistkümne) kalendripäeva jooksul alates punktis 5.1 kirjeldatud suulise teate esitamisest. Kui kaardi omanik ei täida seda kohustust nimetatud tähtaja jooksul, siis leitakse, et kaardi omanik on kaardi kaotanud või selle identifitseerimise instrumendid on kolmandatele isikutele teatavaks saanud kaardi omaniku raske hooletuse tõttu.

5.4. Kui klient arvab, et tema kaart on varastatud, selle identifitseerimise instrumendid on saanud teatavaks kolmandatele isikutele ja/või kontol on tehtud ebaseaduslikke tehinguid, kuid ta ei teavita sellest pädevaid asutusi, siis leitakse, et klient on kaardi kaotanud või selle identifitseerimise instrumendid on kolmandatele isikutele teatavaks saanud kliendi raske hooletuse tõttu.

5.5. Kaardi omanik kohustub esitama asutusele kõik andmed, mis on vajalikud kaardi või selle identifitseerimise instrumentide varguse, kadumise või võltsimise uurimiseks.

5.6. Kui kaardi omanik sisestab kaardi PIN-koodi müügikohas või sularahaautomaadis kolm korda järjest valesti, siis blokeeritakse kaart jäädavalt.

5.7. Asutusel on õigus konto ja/või kaart blokeerida (maksetehingute tegemine kontol täielikult või osaliselt peatada või kaardi kasutamine täielikult või osaliselt keelata), see lisa lõpetada, konto sulgeda ja üldlepingus sätestatud meetmeid rakendada, kui:

5.7.1. kaardi omanik (klient) ei täida kaardi kasutamise tingimusi;

5.7.2. kliendil on asutuse ees võlgnevusi;

5.7.3. selliste meetmete võtmiseks on muud seadusest või üldlepingust tulenevad alused.

5.8. Kui kaart blokeeritakse kliendi algatusel, siis saab asutus blokeeringu tühistada üksnes pärast seda, kui blokeeringu tinginud asjaolud on likvideeritud ja klient on esitanud vastavasisulise kirjaliku taotluse. Klient saab kaardi blokeeringu tühistada oma kontol, kui blokeeringu tinginud asjaolud on likvideeritud. Kui kaart on jäädavalt blokeeritud, siis ei saa seda vabastada. Kliendi taotlusel saab blokeeritud kaardi asendada uue kaardiga.

5.9. Asutus ei vastuta kaardi omaniku (kliendi) kahjude eest, kui kaart blokeeriti selles lisas kirjeldatud korra kohaselt.

## 6. Kaardi turvalise kasutamise nõuded

6.1. Kaardi omanik (klient) on kohustatud:

6.1.1. kaardi selle kättesaamisel allkirjastama;

6.1.2. kaarti mitte murdma ning kaitsma seda niiskuse, kõrge temperatuuri, elektromagnetvälja ning mehaaniliste ja muude vigastuste eest;

6.1.3. mitte andma kaarti ega avaldama selle identifitseerimise instrumente kolmandatele isikutele ega mitte looma kolmandatele isikutele tingimusi kaardi kasutamiseks või identifitseerimise instrumentide teadasaamiseks;

6.1.4. hoidma kaardi identifitseerimise instrumente saladuses (kaardi esitamist tehingu tegemiseks ei peeta nimetatud andmete avalikustamiseks);

6.1.5. mitte saatma kaarti posti teel Leedus ega välisriikides ega jätma seda pärast kasutamist sularahaautomaati;nbsp;

6.1.6. käsitlema kaarti väärtusliku dokumendina ja hoidma seda samal viisil nagu ta hoiab raha, tšেকে või muid väärtuslikke dokumente.

6.2. Asutus soovib kaardi PIN-kood meelde jätta ja mitte kirjutada seda üles kaardile, märkmikusse, paberilehele ega mujale ning mitte edastada seda mobiiltelefoni, e-posti ega muu sidevahendi kaudu. Samuti ei ole soovitatav kirjutada ega salvestada ühelegi andmekandjale kaardi identifitseerimise instrumente. Identifitseerimise instrumendid on salajane teave ning klient vastutab selle teabe avalikustamise ja kõikide tehingute eest, mis on identifitseerimise instrumentide abil tehtud.

## 7. Muud tingimused

7.1. Kaart kehtib 4 (neli) aastat. Kui kaart on saanud kahjustada, on blokeeritud või kaardi omaniku isikuandmed muutuvad, siis on kliendil õigus esitada taotlus uue kaardi väljastamiseks, mis kehtib samuti 4 (neli) aastat.

7.2. Kaardi kehtivuse lõppemine ei muuda üldlepingut kehtetuks. Kui üldleping kaotab kehtivuse, saab klient kasutada kaarti seni, kuni kõik kaardikontol olevad rahalised vahendid on kasutatud; rahaliste vahendite väljavõtmiseks kontolt peab klient võtma väljastajaga ühendust. Sellisel juhul ei saa klient oma kaarti enam süsteemis oleva konto kaudu hallata.

7.3. Asutusel on õigus:

7.3.1. anda sellest lisast tulenevad nõudeõigused üle kolmandatele isikutele ilma kliendi nõusolekuta;

7.3.2. arvata kliendi võlgnevused asutuse ees ja tasumata teenustasud maha kliendi Paysera kontodelt.

7.4. Klient on kohustatud:

7.4.1. esitama oma kontol asjakohased kontaktandmed ja täpse aadressi, kuhu saadetakse kaart ja kaardiga seotud teated (aadressi on võimalik muuta kuni üks kord 90 päeva jooksul; kui aadressi on vaja muuta sagedamini, peab klient võtma ühendust asutusega). Kui klient ei saa kaarti esitatud aadressile, peab ta ise põhjuste kohta uurima;

7.4.2. võtma vastutuse kõikide võlgnevuste eest, mis kaardi kasutamisel tekivad, ja need viivitamata likvideerima;

7.4.3. teavitama asutust kaardi kasutamisest loobumisest 1 (üks) kuu enne kaardi kehtivuse lõppemist, et asutus ei väljastaks uut kaarti ega võtaks selle eest teenustasu;

7.4.4. teavitama asutust oma soovist see lisa lõpetada ja tasuma teenustasu kaardi ennetähtaegse tühistamise eest;

7.4.5. tagama, et kaardi omanik tegutseb selle lisa, üldlepingu ja muude rakendatavate sätete kohaselt, ning võtma vastutuse kaardi omaniku kõikide tegevuste eest;

7.4.6. kontrollima korrapäraselt, vähemalt kord kuus, oma konto väljavõtet ja sellel kajastuvaid maksetehinguid.

7.5. Klient kannab kõik kaardi kasutamisega seotud kahjud, kui need tulenevad kliendi tahtlikest ebaausatest tegevustest, raskest hooletusest või muudest seaduses sätestatud juhtudest.

7.6. Asutus/väljastaja ei kanna vastutust, kui:

7.6.1. kolmas pool keeldub kaarti vastu võtmast või sularaha välja maksmast või kui kaardimakset ei saa kolmanda poole tegevuse tõttu kinnitada;

7.6.2. kaardimakse tegemisel ei ole makse kinnitust võimalik kätte saada põhjustel, mis ei sõltu väljastajast ega asutusest;

7.6.3. kolmas pool osutab halva kvaliteediga teenuseid või müüb ebakvaliteetset kaupa, mille eest klient maksis kaardiga;

7.6.4. kaardi kasutamisel tekib kaudne kahju või kulu;

7.6.5. kolmandad pooled rakendavad kliendi suhtes püsikliendi- või müügiedendusprogramme.

## 8. Kaebused

8.1. Kliendil on õigus esitada asutusele kirjalikke kaebusi (nõudeid):

8.1.1. vigade või vaieldavate volitatud tehingute kohta hiljemalt 60 (kuuekümmne) kalendripäeva jooksul rahaliste vahendite kontolt mahakandmisest arvates;

8.1.2. vaieldavate volitamata või ebakohaselt tehtud tehingute kohta hiljemalt 13 (kolmeteistkümmne) kuu jooksul rahaliste vahendite kontolt mahakandmisest arvates;

8.1.3. kaebusele tuleb lisada kaardimakset tõendav dokument (kui selline dokument on kliendi valduses).

8.2. Kui klient ei esita ühtegi kaebust, siis loetakse, et kliendil ei ole asutuse/väljastaja suhtes tehtud tehinguid või väljavõtteid puudutavaid kaebusi.

8.3. Poolte eesmärk on lahendada kõik vaidlused, sealhulgas kahjude ja hüvituste summade määramisega seotud vaidlused läbirääkimiste teel.