

## KÖKI AJÁNDÉKKÁRTYA ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### Fogalmak

**App:** A KÖKI mobil alkalmazás, mely iOS operációs rendszert futtató mobiltelefonra az AppStore-ból, míg Android operációs rendszert futtató mobiltelefonra a Google Play Store-ból tölthető le. Az ajándékkártya egy virtuális kártya, így azt kizárólag Apple Pay vagy Google Pay útján lehet használni. A használat előfeltétele az App letöltése.

**Ajándékkártya:** a Kibocsátó által kibocsátott, legfeljebb 50.000,-Ft azaz ötvenezer forint összeggel rendelkező virtuális prepaid Mastercard kártya, mely kizárólag a Köki Terminál Bevásárlóközpont üzleteiben használható.

**Kártyabirtokos:** Az a természetes személy, aki a kártyát a saját nevére beregisztrálta az App segítségével.

**Kibocsátó:** az Ajándékkártya kibocsátója, azaz a DiPocket UAB, bővebben kifejtve az 1.5, illetve 1.6 pontokban.

**Társaságunk:** Peak Card Services Limited (székhely: Suites 7B & 8b 50 Town Range Gibraltár, nyilvántartási szám: 111314) („**Peak**”) mint a kártyaprogram szolgáltatás program menedzsere, vagy a DiPocket UAB (cégjegyzékszám: 305599375, székhely: Upės utca 23, 08128, Vilnius, Litvánia) („**Kibocsátó**”), amennyiben jelen ÁSZF bármely része az Ön részére kibocsátott elektronikus pénzről, vagy a Kibocsátóról szól

**Pénzeszközök:** a Kártyán lévő elektronikus pénz ellenértéke. Bővebben a 6.1 pontban.

**Érvényességi idő:** Az Ajándékkártya a feltöltéstől számított egy (1) éves időtartamig használható. Ezt követően az Ajándékkártya használata tovább nem lehetséges.

**Személyre Szabott Biztonsági Funkciók:** a Kártyához tartozó egyes adatok. Bővebben kifejtve a 9.1 pontban.

**Ügyfélszolgálatunk, vagy Ügyfélszolgálati Elérhetőségek:** ügyfélszolgálatunk elérhető az Appban található kapcsolati formon keresztül, valamint e-mailben, az [info@peakfs.io](mailto:info@peakfs.io) email címen. Telefonon hívható automata ügyfélszolgálatunk a +36 1 7333 111 számon elérhető az alábbi esetekben: kártyaegyenleg lekérdezése, utolsó tranzakciók lekérdezése.

## 1. Általános rendelkezések

- 1.1. A jelen Ajándékkártya Általános Szerződési Feltételek („**ÁSZF**”) egy megállapodás, amely a KÖKI Ajándékkártya („**Ajándékkártya**”) használója („**Kártyabirtokos**”) és **Társaságunk** között létrejövő olyan megállapodás, melyet a Kártyabirtokos az Ajándékkártya regisztrációjával egyidejűleg elfogad, és mely az Ajándékkártya használatát szabályozza.
- 1.2. Az Ajándékkártya regisztrációja, illetve első használata alkalmával Ön elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF rendelkezéseit.
  - 1.3. Az ÁSZF-et bármikor megtekintheti a <https://kokiterminal.hu/ajandekkartya/> weboldalon.
- 1.4. A Kártyát a DiPocket UAB (cégjegyzékszám: 305599375, székhely: Upės utca 23, 08128, Vilnius, Litvánia; a továbbiakban: „**Kibocsátó**”) bocsátja ki.
- 1.5. A Kibocsátó a litván pénzügyi felügyeleti hatóság, a Litván Nemzeti Bank (székhely: Gedimino út 6, LT-01103, Vilnius, Litván Köztársaság, telefonszám: +370 800 50 500) által engedélyezett és szabályozott pénzintézet, amely az Európai Unió egész területén érvényes elektronikuspénz kibocsátói engedély alapján folytatja működését. A Kibocsátó a Litván Köztársaságban 2020. november 10-én kiadott (75. számú) E-pénzintézetekre vonatkozó engedély alapján működik. Az E-pénzintézetekre vonatkozó engedély alapján a DiPocket jogosult az engedélyben felsorolt szolgáltatások nyújtására. Az engedély a következő linken található: [www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view\\_license?id=1985](http://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985)
- 1.6. Elektronikuspénz-kibocsátó intézményként a Kibocsátó jogosult a Kártyabirtokosok nevében pénzeszközöket átvenni és tárolni, valamint kifizetéseket eszközölni. (Az elektronikus pénz a pénz egy elektronikus alternatívája. Ha Ön, vagy valaki más pénzt ad át nekünk, mi azzal megegyező értékű, és azzal megegyező devizájú elektronikus pénzt bocsátunk ki. Az elektronikus pénzt az Ön elektronikus pénztárcáján fogjuk tárolni, és a Ajándékkártya használatával Ön fog tudni fizetni elektronikus pénztárcája egyenlegének terhére.) A Kibocsátó az Kártyabirtokosok pénzeszközeit európai bankoknál vezetett külön számlákon – azaz a Kibocsátó saját pénzeszközeitől elkülönítve – tárolja. Mindazonáltal az Litván betétbiztosítási rendszer ([www.iidraudimas.lt/en/](http://www.iidraudimas.lt/en/)) nem terjed ki az Ön által a DiPocketre bízott pénzeszközökre. A Kibocsátó a Mastercard Inc. kiemelt partnerének minősül.
- 1.7. Az Ajándékkártya a Kibocsátó tulajdonát képezi. A Kártyabirtokos a saját kockázatára jogosult a Ajándékkártya használatára. Az Ajándékkártya nem minősül betéti kártyának, illetve hitelkártyának, továbbá nem kapcsolódik bankszámlához. Az Ajándékkártya található összeg nem kamatozik. Az Ajándékkártyára feltöltött egyenleg rendelkezési joga a Kártyabirtokost illeti.
- 1.8. A regisztráció során a Kártyabirtokos köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, így többek között köteles megadni az általa használt, és kizárólagos hozzáféréseben lévő telefonszámot és email címet. Amennyiben a Kártyahasználat folyamán a Kártyabirtokos. Abban az esetben, ha úgy ítéljük meg, hogy a regisztráció folyamán a Kártyabirtokos nem megfelelő módon járt el, a regisztráció újbóli elvégzését kezdeményezhetjük, illetve fenntartjuk a jogot, hogy ilyen esetben a szolgáltatás nyújtását felfüggesztjük.

## **2. Az Ajándékkártya igénylése**

- 2.1. Az Ajándékkártyát bármely, 16. életévét betöltött természetes személy igényelheti a Köki Terminál Bevásárlóközpontban az erre kijelölt helyeken, illetőleg online a <https://kokiterminal.hu/ajandekkartya/> weboldalon.
- 2.2. Amennyiben online a weboldalunkon vásárolja meg az Ajándékkártyát, úgy a következő adatokat kell megadnia:
  - Név
  - Telefonszám
  - Email cím
  - Lakcím

## **3. Az Ajándékkártya használatának megkezdése**

- 3.1. Az Ajándékkártyát használat előtt az App, illetve Android rendszer esetén a Google Pay, iOS rendszer esetén az Apple Pay alkalmazás segítségével.

## **4. Az Ajándékkártya feltöltése**

- 4.1. Az Ajándékkártyát a Köki Terminál Bevásárlóközpontban az erre kijelölt helyeken illetve a <https://kokiterminal.hu/ajandekkartya/> honlapon keresztül tudja feltölteni legfeljebb 50.000,- Ft erejéig.
- 4.2. A feltöltés után Kártyára kerülő összeget a Kibocsátó írja jóvá.
- 4.3. Abban az esetben, ha Kártyára olyan pénzösszeg kerülne jóváírásra, melynek forrása a Kártyabirtokos számára ismeretlen, úgy az erről való történő tudomásszerzést követően a Kártyabirtokos köteles haladéktalanul tájékoztatni Ügyfélszolgálatunkat. Továbbá tájékoztatjuk, hogy ezen összegről a Kártyabirtokos nem rendelkezhet, azt fel nem használhatja. Amennyiben a Kártyabirtokos jogosulatlanul felhasználja a számára tévesen jóváírt összeget, úgy annak megtérítésére köteles.

## **5. Az Ajándékkártya használata**

- 5.1. Az Ajándékkártyát kizárólag az a személy használhatja, aki számára azt kibocsátották. Az Ajándékkártyáék nem átruházhatóak és a Kártyabirtokos nem adhat engedélyt másnak az Ajándékkártya használatára.

- 5.2. Ajándékkártyáját bármely a KÖKI Terminál Bevásárlóközpontban található elfogadóhelyként megjelölt üzletben használhatja.

Az Ajándékkártyával történő valamennyi tranzakció jóváhagyáshoz kötött. A jóváhagyással a Kártyabirtokos egyben utasítást ad és felhatalmaz minket a tranzakció lebonyolítására. Amennyiben Kártyájának egyenlege nem fedezi a tranzakciót és a vonatkozó tranzakciós költségeket (a továbbiakban: „**Hiány**”) a tranzakciót nem hagyjuk jóvá. Abban a nem várt esetben, ha a Hiány ellenére bármilyen okból a tranzakció mégis létrejön, úgy ezt követően haladéktalanul felszólítjuk a Hiány megtérítésére, melyet köteles megfizetni. A Hiány megtérítéséig Ajándékkártyáját korlátozhatjuk vagy felfüggeszthetjük.

## **6. Az elektronikus pénz visszaváltása**

- 6.1. A Kártyán lévő elektronikuspénz összegét (a továbbiakban: „**Pénzeszközök**”) a Kártyabirtokos kérésére bármikor visszaváltjuk, illetve ebben az esetben, amennyiben másként nem rendelkezik, feltételezzük hogy Kártyáját meg kívánja szüntetni, így annak megszüntetését kezdeményezzük.
- 6.2. A Kártyabirtokos a fenti kérelmet a Kártyához tartozó felhasználói fiókhoz regisztrált e-mail címről köteles megküldeni az Ügyfélszolgálati Elérhetőségekben megadott e-mail címre. Jogosultságát a kérelem beérkezését követően megvizsgáljuk, és amennyiben jogosultsága bebizonyosodott, a kért összeget 2 munkanapon belül átvezetjük. A Pénzeszközök visszaváltása a Kártya érvényességi ideje alatt és az azt követő egy éven belül díjmentes.

## **7. A Kártya biztonságának megőrzése és a csalások megelőzése**

- 7.1. Kártyabirtokos köteles a Kártyát, a kártyaszámot, a lejárat dátumát, a CVC-t és a Kártya biztonsági adataihoz bármiféle módon való hozzáféréshez használt jelszavakat és eszközöket (a továbbiakban együttesen: „**Személyre Szabott Biztonsági Funkciók**”) biztonságban tartani úgy, hogy azokhoz más ne férhessen hozzá. Ideértendők az elektronikus pénztárcákban, eladói weboldalakon vagy különféle eszközökön (pl. mobiltelefonokon) tárolt kártyaadatok is. Amennyiben regisztrált egy Ajándékkártyát valamely eszközön, vagy egy elektronikus pénztárcán belül, akkor ideértendők az eszközhöz vagy az elektronikus pénztárcához való hozzáféréshez használt jelszavak és biztonsági folyamatok (eszközazonosító, jelkódok és jelszavak), valamint az eszközben tárolt ujjlenyomatok és más biometrikus, illetve egyéb azonosítási módszerek is. Felhívjuk a figyelmét, hogy lehetséges, hogy nem minden Személyre Szabott Biztonsági Funkció alkalmazható az Ajándékkártyájánál.
- 7.2. Tájékoztatjuk, hogy Társaságunk sosem kér be Személyre Szabott Biztonsági Funkcióival kapcsolatos adatokat, és más társaságonak sem adunk erre megbízást. Ha ilyen kéréssel keresik meg, annak a háttérében valószínűleg csalárd szándék áll, ezért soha ne adja ki a Személyre Szabott Biztonsági Funkcióival kapcsolatos adatokat. Kérjük, haladéktalanul értesítsen minket minden ilyen kérésről. A magukat a cégünknek kiadó feladóktól érkezett e-maileket mindig fokozott óvatossággal kezelje, és vigyázzon azokkal az e-mailekkel is, amelyekben a Személyre Szabott Biztonsági Funkciókkal kapcsolatos adatairól érdeklődnek.

- 7.3. Telefonon történő megkeresése esetén lehetséges, hogy azonosítást kell végeznünk. Ebben az esetben olyan információkat (pl. kérdésekre adott válaszokat) fogunk bekérni, melyeket kizárólag Ön ismer, valamint megkérhetjük, hogy adjon meg bizonyos számjegyeket valamely jelkódból vagy jelszóból, azonban **jelkódját sosem fogjuk elkérni**. Ezeket az adatokat senkinek ne adja ki.
- 7.4. A Kártyabirtokos felel az Ajándékkártyájával megvásárolt áruk és szolgáltatások minőségéért, biztonságosságáért, jogszerűségéért és a velük kapcsolatos minden egyéb körülményért. A Kártyával eszközölt vásárlásokkal és kifizetésekkel kapcsolatos vitákat az érintett áruszállítóval vagy szolgáltatóval köteles rendezni.
- 7.5. Kártyáját letilthatjuk vagy korlátozhatjuk a, ha erre az alábbiak szerint alapos okunk van:
- a) a Kártya, a kártyaszám érdekében
  - b) a Kártya jogosulatlan vagy csalárd használatának gyanúja. Lehetőség szerint mielőtt letiltanánk vagy korlátoznánk a Kártyáját, értesíteni fogjuk az erre irányuló szándékunkról és ennek okáról. Amennyiben erre nincs lehetőségünk, úgy a letiltást, illetve korlátozást követően haladéktalanul értesítjük. Tájékoztatási kötelezettségünk abban az esetben nem áll fenn, ha ez veszélyeztetné biztonsági intézkedéseink megvalósítását, illetve jogszabályba ütközne;
  - c) azokban az esetekben, amikor a kártyaelfogadó nem tud online megerősítést szerezni arról, hogy a Kártyájának egyenlege fedezi a tranzakciót. Például: bizonyos vonatokon, hajókon vagy légi járműveken végbemenő tranzakciók.
- 7.6. Amennyiben azt feltételezzük, hogy valaki megkísérelt visszaélni a Kártyájával, megkérhetjük, hogy a jóváhagyás előtt, vagy után erősítse meg az adott tranzakciót. A tranzakcióra adott jóváhagyást később nem jogosult visszavonni.
- 7.7. **A Kártyabirtokos haladéktalanul köteles zárolni a Kártyát az Appon, vagy az Ajándékkártya hátoldalán található telefonszám felhívásán keresztül amennyiben a Kártyáját elveszti, azt ellopják, illetve ha tudomást szerez a Kártyájával való visszaélésről, illetve annak jogosulatlan használatáról.**
- 7.8. Amennyiben azt feltételezzük, hogy Ön nem tartja be az ÁSZF-ben foglaltakat, vagy valamilyen jogszabályt sért, úgy kivizsgálást indítunk. Amennyiben szükségesnek és megalapozottnak ítéljük, felfüggeszthetjük a az Ajándékkártya használatát, illetve az esetet bejelenthetjük a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósági szerveknek.
- 7.9. Amennyiben a szolgáltatás nyújtását valamilyen okból kifolyólag felfüggesztettük, ezt az állapotot mindaddig fenntartjuk, amíg a Kártyabirtokos a szerződés szerű állapot helyreállításra iránt nem intézkedik, és a felfüggesztés okát meg nem szünteti.
- 7.10. Amennyiben a számláját valamilyen megalapozott okból kifolyólag felfüggesztjük, az ehhez közvetlenül kötődő kivizsgálás költségeinek megtérítésére a Kártyabirtokos köteles.

## 8. Visszatérítés

A Kártyabirtokos a tranzakció időpontjától számított 8 héten belül követelheti a Kibocsátótól fogadó fél által, illetve rajta keresztül kezdeményezett, jóváhagyott tranzakció összegének visszatérítését, ha a tranzakció végrehajtása során:

- a) a tranzakció összege nem ugyanakkor került meghatározásra, mint amikor azt jóváhagyta; valamint
- b) a tranzakció összege magasabb, mint amire a korábbi tranzakciók típusa és összege és az eset egyéb lényeges körülményei alapján számíthatott.

## **9. Az Ön felé fennálló felelősségünk**

- 9.1. Az alkalmazandó jogszabályok által megengedett keretek között, valamint a jelen ÁSZF-ben foglalt korlátozásokkal felelősséget vállalunk kötelezettségeink megfelelő teljesítéséért.
- 9.2. Kizárjuk a kártérítési felelősségünket az alábbi esetekben:
  - a), ha valamely szolgáltató nem fogadja el az Ajándékkártyát,
  - b) illetve annak elfogadásával késedelmebe esik, kivéve, ha fentiek oka a saját felróható, gondatlan magatartásunk.Ezekben az esetekben nem vállalunk felelősséget azért, hogy milyen módon kap értesítést a Kártyabirtokos az elfogadás sikertelenségéről vagy késedelméről.
- 9.3. Amennyiben a kereskedő bármilyen okból kifolyólag visszatéríti a kifizetett termék vagy szolgáltatás ellenértékét, az összeg jóváírása és az arról szóló értesítés több, így akár 5-10 napot is igénybe vehet, amíg a visszatérített összeg a Kártya egyenlegében megjelenik.
- 9.4. Előfordulhat, hogy bizonyos esetekben nem tudja használni az Ajándékkártyáját. Ennek oka, hogy bizonyos elfogadóhelyeket rendszerünk blokkolja, annak érdekében, hogy az Ajándékkártyákkal való visszaéléseket és törvénytelenégeket megelőzzük.
- 9.5. Társaságunk nem köteles engedélyezni a tranzakciót, ha rendszerhiba, vagy az ellenőrzési körünkön kívül álló körülmény merül fel, kivéve, ha ez a saját felróható gondatlan magatartásunk eredményeképp következik be. Nem vagyunk kötelesek engedélyezni a tranzakciót abban az esetben sem, ha azt feltételezzük, hogy a Ajándékkártyájával visszaélnék. Társaságunk kizárja a felelősséget, amennyiben ezekben az esetekben nem engedélyezzük a tranzakciót, illetve, ha Ajándékkártyáját töröljük vagy annak használatát felfüggesztjük.
- 9.6. Az Ajándékkártya használatából, használatának sikertelenségéből vagy valamely harmadik fél általi használatából származó akár közvetlen, akár közvetett károkért Társaságunk nem felelős. Kártyabirtokos ezekben az esetekben semmilyen jogcímen nem érvényesíthet követelést Társaságunkkal szemben.

A Kártyabirtokos nem jogosult kártérítésre, ha:

- a) annak alapja üzletvesztés, cégértékvesztés, vagy elmaradt haszon;
- b) csalárd módon vagy súlyosan gondatlanul járt el;
- c) megszegte az ÁSZF bármely rendelkezését vagy helytelen információt bocsátott a Kibocsátó rendelkezésére, és ez nyilvánvaló ok-okozati kapcsolatban áll a kár bekövetkeztével; vagy
- d) saját mulasztásunkra rendellenes és előreláthatatlan, az ellenőrzési körünkön kívül álló körülmények miatt került sor, melyek következtében minden erőfeszítésünk ellenére sem tudtuk betartani az ÁSZF szerinti kötelezettségeinket. Ilyen lehet pl. a hardvermeghibásodás, sztrájk vagy valamely fizetési rendszerben adódó nagyobb probléma.

- 9.7. A kivételek egyike sem alkalmazható, és így nem mentesülünk a felelősség alól, ha Társaságunk:
- rosszhiszeműen, vagy
  - súlyosan gondatlan módon járt el, vagy
  - az általunk elkövetett mulasztás miatti felelősség kizárását az alkalmazandó jogszabályok kizárják.

## 10. Probléma esetén

- 10.1. Az Ajándékkártya elvesztése, ellopása vagy sérülése esetén, vagy amennyiben olyan tranzakciót észlel, amelyet nem hagyott jóvá, illetve nem a megfelelő összeg lett elszámolva, kérjük, haladéktalanul, lépjen kapcsolatba Ügyfélszolgálatunkkal. Sikeres beazonosítást követően azonnal gondoskodunk a Kártya letiltásáról, így megelőzve annak további használatát. A körülményektől függően kérhetjük, hogy töltsön ki egy reklamációs nyilatkozatot.
- 10.2. Valamennyi bejelentést kivizsgálunk és haladéktalanul visszatérítjük a bizonyítottan téves tranzakciók összegét. Kivételt képez az a reklamáció, ahol okunk van feltételezni, hogy a vitatott tranzakció az ÁSZF megszegésének eredménye. Amennyiben a tévesen elszámolt tranzakció bejelentése a 12.4. pontban rögzített határidőn belül nem történik meg, úgy nem vállalunk felelősséget a tranzakció visszatérítéséért, és ebben az esetben valamennyi ezzel kapcsolatosan felmerült költség a Kártyabirtokost terheli.
- 10.3. Amennyiben a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy a Kártyabirtokos a tranzakciót jóváhagyta vagy az bármely, általa elkövetett súlyos gondatlanságból, illetve csalárd tevékenységből adódóan következett be, a visszatérítést visszavonhatjuk, és a vizsgálat során kelekezett költségek a Kártyabirtokost terhelik.
- 10.4. Abban az esetben ha Kártyabirtokosnak kára keletkezik egy jogosulatlan tranzakció miatt, és ennek oka:
- az ellopott vagy elvesztett Ajándékkártya használata; vagy
  - hogy nem tartotta biztonságban a Személyre Szabott Biztonsági Funkciókkal kapcsolatos adatokat, és
  - ezekben az esetekben nem értesítette Társaságunkat Ajándékkártyája elvesztéséről, illetve biztonsági adatai veszélybe kerüléséről,

akkor Társaságunk legfeljebb 50 eurót **(EUR)** köteles fizetni minden egyes elvesztés, ellopás vagy visszaélés után, melyet a Litván Nemzeti Bank által az átváltás napján közzétett középárfolyamán az Ajándékkártya vagy Számla pénznemére váltunk át.

Ha a kárt szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartásával idézi elő, oly módon, hogy:

- nem gondoskodott Biztonsági Adatai védelméről; vagy
- nem értesített minket a lehető leghamarabb Kártyája elvesztéséről (különösen, ha gyanítja, hogy valaki más megtalálhatta azt),

a fenti 50 EUR-ós összeget sem köteles Társaságunk megfizetni azon károk vonatkozásában, melyeket az értesítésünket megelőzően következnek be.

Amennyiben a Kártyabirtokos jogellenesen járt el, amikor kára keletkezett valamely engedély nélkül végrehajtott tranzakció során, akkor az Ajándékkártyával történő visszaélésekért való fenti összeglimitek egyike rendelkezése sem alkalmazandó.

A Kártyabirtokos az Ajándékkártyájával kapcsolatban jogosulatlan, nem vagy helytelenül végrehajtott tranzakciókról, ennek bekövetkezését követő 13 hónapon belül köteles értesíteni Társaságunkat. Ezen határidőn belül történő értesítés esetén jogszabályi kötelezettségeinknek megfelelően visszautaljuk a Számlájára a tranzakció összegét. A fenti 13 hónap elteltét követően a Kártyabirtokos semmilyen követelést nem érvényesíthet ezen okból Társaságunkkal szemben.

- 10.5. Kártyabirtokos a hozzájárulását adja ahhoz, hogyha Ajándékkártyáját az engedélye nélkül használják, elveszik, vagy ellopják, illetve, ha azzal visszaélhetnek, akkor a bűnüldöző szervek tudomására hozhatunk bármilyen ezzel kapcsolatos információt, adatot és tény.
- 10.6. Bizonyos esetekben és körülmények között előfordulhat, hogy egy elindított tranzakció megghiúsul, azonban azt a rendszer mégis befejezettnek tekinti, és az ellenértéket "függő elszámolásként" zárolja. Ilyen esetekben a zárolt összeg felszabadítás érdekében haladéktalanul jutassa el Ügyfélszolgálatunkhoz a megghiúsult tranzakciót igazoló dokumentumokat.
- 10.7. A már jóváhagyott tranzakciók visszautasításra kerülhetnek, amennyiben:
  - a) a kártya biztonságos használata kétségesé vált, illetve azt csalárd módon vagy gyanút keltő módon használják;
  - b) a tranzakció megkezdésekor nem áll rendelkezésre elegendő pénzfedezet a tranzakció és a tranzakció elszámolásához szükséges összeg fedezetére;
  - c) a Kártya egyenlegén Hiány van;
  - d) alapos indok merül fel az ÁSZF megszegésével kapcsolatban;
  - e) műszaki vagy egyéb okokból kifolyólag az elfogadóhely, vagy fizetési szolgáltató irányából elutasítás érkezik.
- 10.8. A visszautasított fizetésekről küldött értesítésekért díjat számíthatunk fel.

## **11. Az ÁSZF megváltoztatása**

- 11.1. Amennyiben Társaságunk előre értesíti a Kártyabirtokost, a szükséges mértékben az ÁSZF bármely részét megváltoztathatjuk az alábbi lényeges körülmények bármelyikének bekövetkezése esetén:
  - a) a jogszabály szerinti, tartalékképzéssel vagy juttatásokkal kapcsolatos kötelezettségeink változása az ÁSZF elfogadásakor fennálló helyzethez képest;
  - b) a jogszabályokban az ÁSZF elfogadásakor még nem szereplő díjak vagy adók kivetése;
  - c) a pénzügyi szektorra vonatkozó jogszabályok és a felügyeleti szervek által alkalmazott ajánlások megváltozása az ÁSZF elfogadásakor fennálló helyzethez képest, amely kihat a felek jogaira és kötelezettségeire.
- 11.2. Az ÁSZF megváltoztatásáról alapesetben nem értesítjük a Kártyabirtokost, amennyiben a módosítás nem érinti hátrányosan jogait (például új szolgáltatások bevezetése, illetve ilyen szolgáltatás kereskedelmi nevének bevezetése vagy megváltoztatása esetén).
- 11.3. Amennyiben a Kártyabirtokos nem nyilatkozik Társaságunknak arról, hogy a módosításokat nem fogadja el, úgy a módosításokat követő 1 hónap elteltével úgy tekintjük, hogy azokat elfogadja. Ellenkező esetben díjmentesen felmondhatja a szerződést. Ebben az esetben tájékoztatjuk az egyenlegével való rendelkezés módjáról.



## 12. Ügyfélszolgálat

- 12.1. Ügyfélszolgálatunkat elérheti az Ügyfélszolgálati Elérhetőségeken, amelyeket jelen ÁSZF első oldalán megtalálhat.
- 12.2. A szolgáltatással kapcsolatban emailben vagy az Appon keresztül tájékoztatást küldhetünk Önnek. Amennyiben Ön nem szeretne a szolgáltatásunkkal kapcsolatos tájékoztatásokat kapni, kérjük ezt jelezze nekünk Ügyfélszolgálati Elérhetőségeinken.
- 12.3. Minden panaszt igyekszünk 24 órán belül megválaszolni. A munkaszüneti vagy hétfélig napon beérkező panaszokról a személyzet munkába való visszatérésétől számított 24 órán belül adunk visszaigazolást, vagyis, ha pl. vasárnap kapunk egy panaszt e-mailben, azt úgy tekintjük, mintha a következő hétfőn, reggel 9 órakor érkezett volna. Amennyiben a panasz beérkezésétől számított 24 órán belül mégsem tudnánk részletes/érdemi válasszal szolgálni, úgy 5 munkanapon belül mindenképpen küldünk további választ. Ez a személyzetünk egyes tagjaival kapcsolatos panaszokra is érvényes. Végleges választ 15 munkanapon belül küldünk. Kivételes helyzetekben – amennyiben panaszát rajtunk kívül álló okok miatt nem tudjuk időben megválaszolni – a késedelmet megindokoljuk, és legkésőbb 35 munkanapon belül végleges választ küldünk annak megjelölésével, hogy panaszával a Pénzügyi Ombudsman Szolgálathoz fordulhat.
- 12.4. Az ingyenes, független Pénzügyi Ombudsman Szolgálat hathatósan képes rendezni a velünk kapcsolatos panaszát. Amennyiben nem elégedett azzal, ahogy panaszát kezeltük, vagy a panaszt a beérkezésétől számított 6 hónapon belül nem sikerült kivizsgálni, e szolgálathoz fordulhat. Elérhetőségek: Litván Nemzeti Bank, cím: Totoriu g. 4, LT-01121 Vilnius, email: info@lb.lt, vagy Zalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email: pt@lb.lt.