

1. **Kartes lietošanas un apkalpošanas noteikumos lietotie termini un to skaidrojumi.**
 - 1.1. **Banka** – akciju sabiedrība “Citadele banka”, vienotais reģistrācijas Nr. 40103303559, juridiskā adrese Republikas laukums 2A, Rīga, LV-1010, e-pasta adrese info@citadele.lv.
 - 1.2. **Bankas automāts** (turpmāk tekstā – **ATM**) – iekārta atsevišķu Darījumu veikšanai, izmantojot Karti.
 - 1.3. **Cenrādis** – spēkā esošais Bankas produktu un pakalpojumu cenrādis.
 - 1.4. **CVV2/CVC2 kods** – trīs ciparu kombinācija Bankas emitētām starptautiskām maksājumu kartēm, kura ir norādīta Kartes otrā pusē pie Kartes lietotāja paraksta paneļa.
 - 1.5. **Darījums** – visi darījumi, kurus var veikt, izmantojot Karti, tajā skaitā Kartes informāciju.
 - 1.6. **Drošības depozīts** – Klienta vai trešās personas termiņdepozītā vai speciālā depozītā noguldīti naudas līdzekļi Bankā, kas tiek izmantoti kā finanšu nodrošinājums Pakalpojuma līgumā un/vai Kredītlimita līgumā (ja tāds ir noslēgts) noteikto Klienta saistību pret Banku izpildes nodrošināšanai.
 - 1.7. **Drošības kods** – datu risinājums, kas ir balstīts uz Kartes lietotāja Citadele internetbankas autorizācijas datiem un nodrošina papildu aizsardzību internetā veiktajiem Darījumiem.
 - 1.8. **Drošo maksājumu profils** (turpmāk tekstā arī **Profils**) – Karšu organizāciju atbalstīts drošības risinājums Click to Pay (CTP) Karšu un attiecīgo Karšu lietotāju datu glabāšanai, kas nodrošina Darījumu apmaksu interneta vietnēs bez diskrētas informācijas pārsūtīšanas Tirgotājam.
 - 1.9. **Iesniegums** – Klienta aizpildīts Bankas noteikta parauga iesniegums Pakalpojuma saņemšanai.
 - 1.10. **Īpašie tarifi** – Pakalpojuma nosacījumi un tarifi, kas atšķiras no Pakalpojuma noteikumos un Cenrādī minētā un kas noteikti ar atsevišķiem Bankas iekšējiem tiesību aktiem vai līgumiem ar trešajām personām.
 - 1.11. **Karte** – Starptautiskās maksājumu karšu organizācijas maksājumu karte, ko Banka izsniegusi plastikāta formā vai kā Rīka karti, vai kas nodrošināta kā datu risinājums. Ar jēdzienu Karte tiek saprasts arī Kartes atvasinājums, izņemot, ja Pakalpojuma noteikumos Kartes atvasinājumam un Kartei ir noteiktas atšķirīgas prasības.
 - 1.12. **Kartes atvasinājums** – ar plastikāta formā izsniegtas Kartes, Rīka kartes vai Virtuālās kartes datiem saistīts bezkontakta maksājumu instruments, kas ir pieejams elektronisko datu formā, lietojot, piemēram, Citadele internetbanku, trešo personu maksājumu sistēmas, Drošo maksājumu profilu vai Kartes lietotāja patstāvīgi izveidotu Kartes piesaisti Tirgotāja piedāvātā veidā.
 - 1.13. **Karte ar bezkontakta maksājumu funkciju** (turpmāk tekstā – **Bezkontakta karte**) – plastikāta Karte vai Rīka karte ar funkcionalitāti veikt Darījumus bezkontakta veidā.
 - 1.14. **Kartes lietotājs** – Klients vai Pakalpojumu līgumā Klienta norādīta fiziskā persona, kurai, pamatojoties uz Pakalpojuma līgumu, Banka noformē Karti.
 - 1.15. **Kartes produkts** – jebkurš Cenrādī norādīts Bankas maksājumu karšu piedāvājums, kuram ir piesaistīts noteikts pakalpojumu klāsts un viena vai vairākas noteikta veida Kartes.
 - 1.16. **Klients** – fiziska persona, uz kuras vārda atvērts Konts.
 - 1.17. **Konts** – Klienta norēķinu konts Bankā, kam ir piesaistīta Karte.
 - 1.18. **Kredīts** – Bankas naudas līdzekļi (kredītresursi), kurus Banka atļauj Klientam lietot saskaņā ar Kredītlimita līgumu.
 - 1.19. **Kredītlimita līgums** – Bankas un Klienta rakstveida vienošanās par Kredītlimita piešķiršanu Kontam.
 - 1.20. **Kredītlimits** – maksimālā naudas summa, kuru Banka atļāvusi iztērēt virs Kontā esošajiem Klienta naudas līdzekļiem, tādējādi izveidojot Kontā debeta (negatīvo) atlikumu minētās naudas summas ietvaros.
 - 1.21. **Mobilā ierīce** – viedtālrunis, planšetdators vai cita ierīce, kuru Kartes lietotājs izmanto darbībām ar Karti vai Internetbankā, t.sk. Mobilajā lietotnē, autentificējoties pirms lietošanas.
 - 1.22. **Mobilā lietotne** – Internetbankas pakalpojuma daļa, kas pieejama Citadele bankas lietotnē atbilstoši Citadele internetbankas pakalpojuma noteikumiem.
 - 1.23. **Neatļauts negatīvs atlikums** – visa Konta debeta (negatīvā) atlikuma summa, ja Kontam nav Kredītlimita. Neatļauts negatīvs atlikums var izveidoties, ja Banka noraksta maksājumus, kas saistīti ar Pakalpojuma un/vai Darījuma nodrošināšanu un kas tai pienākas saskaņā ar Pakalpojuma līgumu un/vai Cenrādi, gadījumā, kad Kontā nav pietiekošu Klienta naudas līdzekļu.
 - 1.24. **Nokavējuma procenti** – Cenrādī norādīta procentuāla atlīdzība, kuru Klientam ir pienākums maksāt Bankai, ja viņš līdz Pakalpojuma līgumā noteiktajam termiņam nav atmaksājis Neatļautu negatīvo atlikumu.
 - 1.25. **Pakalpojums** – Kartes piešķiršana Kartes lietotājam un tās apkalpošana, kā arī citi ar Kartes lietošanu saistīti Bankas pakalpojumi.
 - 1.26. **Pakalpojuma līgums** – Bankas un Klienta vienošanās par Pakalpojuma saņemšanu, kas sastāv Pakalpojuma noteikumiem un iesnieguma vai citā Bankas noteiktā kārtībā noformēta pieteikuma Pakalpojuma saņemšanai, piemēram, telefoniski vai Mobilā lietotnē.
 - 1.27. **Pakalpojuma noteikumi** – šie noteikumi.

- 1.28. **Parole** – Klienta/Kartes lietotāja noteikts vārds, kuru viņš izmanto autentifikācijai pa telefonu.
- 1.29. **PIN kods** – tikai Kartes lietotājam zināms personas identifikācijas numurs, kuru viņš izmanto savai identifikācijai, veicot atsevišķus Darījumus ar Karti.
- 1.30. **Procenti par Neatļautu negatīvo atlikumu** – Cenrādī norādīta procentuāla atlīdzība, kuru Klientam ir pienākums maksāt Bankai par Neatļautu negatīvo atlikumu saskaņā ar Pakalpojuma līgumu.
- 1.31. **Puses** – Klients un Banka.
- 1.32. **Rīka karte** – piemērotā priekšmetā ievietojama vai uz izvēlētas virsmas piestiprināma Karte.
- 1.33. **Karšu organizācija** – starptautisks maksājumu karšu uzņēmums, kas nosaka attiecīgā zīmola maksājumu karšu izdošanas un pieņemšanas kārtību pēc vienotiem standartiem visā pasaulē (piemēram, *MasterCard International*, *Visa International*).
- 1.34. **Tērēšanas limits** – ierobežojumi Kartes lietotājam pieejamai naudas summai, izmantojot Karti, tajā skaitā Darījumu skaita un/vai summas vienā dienā/mēnesī ierobežojumi.
- 1.35. **Tirgotājs** – komersants, kas pieņem Karti kā maksāšanas līdzekli par precēm vai pakalpojumiem.
- 1.36. **Virtuāla karte** – kā datu risinājums izveidota Karte Darījumu veikšanai bez plastikāta izmantošanas.
- 1.37. **VDN** – Bankas Vispārējie darījumu noteikumi, pieejami Bankas interneta mājas lapā www.citadele.lv.

2. Vispārīgie noteikumi.

- 2.1. Pakalpojuma noteikumi regulē tiesiskās attiecības starp Klientu un Banku saistībā ar Kartes piešķiršanu, lietošanu un apkalpošanu. Klients/Kartes lietotājs, izmantojot Karti, var veikt norēķinus par precēm un pakalpojumiem, izņemt skaidru naudu no ATM un bankās, iemaksāt skaidru naudu Bankas ATM, veikt rēķinu apmaksu Bankas ATM, atbloķēt vai nomainīt PIN kodu Bankas ATM.
- 2.2. Piesakoties Pakalpojumam, Klients apliecina, ka:
- 2.2.1. Klients/Kartes lietotājs neizmanto Karti vai Pakalpojumu nelikumīgu mērķu sasniegšanai, tajā skaitā noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijai;
- 2.2.2. Karte tiks izmantota Klienta un/vai Kartes lietotāja interesēs, nevis citas personas uzdevumā, lai neatklātu šīs personas identitāti;
- 2.2.3. Pakalpojuma līgums noslēgts, izsakot Klienta brīvu gribu, Banka ir sniegusi Klientam pilnīgu un vispusīgu informāciju par Pakalpojumu, ir apspriests Pakalpojuma noteikumu saturs, nozīme un sekas, tajā skaitā strīdu izskatīšanas kārtība, Klients atzīst Pakalpojuma līgumu par taisnīgu, savstarpēji izdevīgu, noslēdz labprātīgi, bez maldības un viltus un apņemās pildīt Pakalpojuma līgumu;
- 2.2.4. ir pilnībā iepazinies ar Pakalpojuma noteikumiem un Bankas vispārējiem darījumu noteikumiem, piekrīt tiem un apņemās tos ievērot, kā arī nodrošināt, ka Kartes lietotājs iepazīstas ar tiem un ievēro tos;
- 2.2.5. apzinās ar Pakalpojuma izmantošanu saistītos riskus.
- 2.3. Ja Pakalpojuma līgums ir noslēgts, izmantojot Bankas pakalpojumu attālinātas pārvaldīšanas iespējas (piemēram, Citadele internetbanka):
- 2.3.1. Klients apliecina, ka Banka viņam ir sniegusi un viņš ir iepazinies ar Latvijas Republikā spēkā esošajos tiesību aktos paredzēto informāciju, kura saistīta ar distances līgumiem, t.i., līgumiem, kuri tiek noslēgti, izmantojot Bankas pakalpojumu attālinātas pārvaldīšanas pakalpojumus, tajā skaitā informāciju par Banku kā pakalpojuma sniedzēju, pakalpojuma izpildes kārtību.
- 2.4. Kartes, PIN koda lietošanu, CVV2/CVC2 koda vai Drošības koda lietošanu un apkalpošanu, Konta, Kartes saņemšanu, lietošanu un apkalpošanu reglamentē Pakalpojuma līgums, Citadele internetbankas lietošanas līgums, VDN, Karšu organizāciju apstiprinātie normatīvie dokumenti (atkarībā no Kartes veida) un Latvijas Republikā spēkā esošie tiesību akti.
- 2.5. Pakalpojuma noteikumos lietotie termini attiecas gan uz vienskaitļa, gan uz daudzskaitļa formu. Sadaļu nosaukumi doti tikai pārskatāmības uzlabošanai un tie nav izmantojami satura interpretācijai. Pakalpojumu noteikumos lietotie termini, ja to skaidrojumi nav sniegti Pakalpojumu noteikumu 1. punkta apakšpunktos, tiek lietoti VDN, Citadele Internetbankas izmantošanas un apkalpošanas noteikumu un citu Bankas pakalpojumu noteikumu izpratnē.
- 2.6. Telefoniskai saziņai ar Klientu/Kartes lietotāju, piemēram, lai saņemtu informāciju par Karti vai Darījumiem, lai apturētu (bloķētu) un/vai atjaunotu (atbloķētu) Kartes darbību, kā arī citu Bankas akceptēto darbību veikšanai, Banka autentificē Kartes lietotāju, izmantojot Paroli. Tomēr, Klienta/Kartes lietotāja identifikācijai/autentifikācijai pa telefonu Banka ir tiesīga izmantot arī tādus datus, kas Klienta/Kartes lietotāja identifikācijai ir norādīti citos Bankas un Klienta/Kartes lietotāja starpā noslēgtajos pakalpojuma līgumos vai piemērojami saskaņā ar Bankas Vispārējiem Darījumu Noteikumiem.
- 2.7. Klientam/Kartes lietotājam ir tiesības pieprasīt Bankai nomainīt Paroli.
- 2.8. Ar Karti saistītu papildus pakalpojumu sniegšana:

2.8.1. Bankai ir tiesības ieviest un atcelt papildus ar Karti saistītus atlīdzības vai bezatlīdzības pakalpojumus un/vai lojalitātes programmas, kas tiek nodrošināti saskaņā ar Pakalpojuma noteikumiem, vai atsevišķiem Bankas programmas noteikumiem (turpmāk – Programmas noteikumi).

2.8.2. Bankai ir tiesības nesaskaņot ar Klientu jaunu, papildus ar Karti saistītu pakalpojumu un vai lojalitātes programmu ieviešanu vai šādu papildus pakalpojumu un lojalitātes programmu pārtraukšanu. Ja dalībai lojalitātes programmā ir nepieciešama Klienta/Kartes lietotāja reģistrācija, ar reģistrācijas brīdi Programmas noteikumi kļūst Bankai un Klientam/Kartes lietotājam savstarpēji saistoši un kļūst par Pakalpojuma noteikumu neatņemamu sastāvdaļu.

2.8.3. Attiecībā uz papildus pakalpojumiem un lojalitātes programmām, Pakalpojuma noteikumi un Programmas noteikumu atšķirību gadījumā, cita starpā, attiecībā uz papildus pakalpojumu un lojalitātes programmu grozījumu veikšanas kārtību, spēkā stāšanos un izbeigšanu, noteicošie ir Programmas noteikumi.

2.8.4. Ja Klients/Kartes lietotājs ir reģistrējies Kartes lojalitātes programmai, Banka apņemas viņu informēt un atgādināt par iespējām, ieguvumiem, kādas sniedz lojalitātes programma, - papildus punktu krāšanas iespējām, iegādājoties preces/pakalpojumus pie Bankas sadarbības partneriem, viņu piedāvātajām akcijām, atlaidēm, informēt par Klienta/Kartes lietotāja sakrāto punktu skaitu un pieejamajām balvām, nosūtot informāciju SMS, e-pasta, push – paziņojumu veidā.

2.8.5. Ja Klients/Kartes lietotājs ir izstājies no Kartes lojalitātes programmas, Banka informē Klientu/Kartes lietotāju tikai par izmaiņām, kas saistītas ar Kartes pakalpojuma lietošanu. Informācija, kas saistīta ar Kartes lojalitātes programmu turpmāk tiek sūtīta Klientam/Kartes lietotājam tikai, ja ir saņemta viņa piekrišana.

2.8.6. Apdrošināšanas pakalpojumu noteiktiem Karšu produktiem regulē Bankas sadarbības apdrošināšanas kompānijas apdrošināšanas noteikumi (turpmāk – Apdrošināšanas noteikumi), kas ir pieejami Bankas mājaslapā www.citadele.lv un jebkurā Bankas filiālē. Pirkumu un pakalpojumu klāstu, kuram tiek piemērota apdrošināšana, nosaka Apdrošināšanas noteikumi.

2.9. Banka nav atbildīga par zaudējumiem vai strīdiem, kas radušies starp Klientu/Kartes lietotāju un apdrošināšanas kompāniju, izņemot, ja zaudējumu vai strīda pamatā ir Bankas tieši vainojama rīcība.

2.10. Uzraudzību pār patērētāju tiesību ievērošanu attiecībā uz Pakalpojuma izmantotājiem, kuri uzskatāmi par patērētājiem Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē, veic Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, atrašanās vieta: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, e-pasts: ptac@ptac.gov.lv.

3. Pakalpojuma līguma noslēgšana.

3.1. Pakalpojuma līgums tiek noslēgts, pamatojoties uz Klienta iesniegumu.

3.2. Bankai ir tiesības nepieņemt Klienta iesniegumu un/vai nepiešķirt Karti, nepaskaidrojot atteikuma iemeslus.

3.3. Klients/Kartes lietotājs saņem Karti un PIN kodu speciālā aploksnē vai, atkarībā no Kartes un tās lietošanas veida, citā Bankas noteiktā kārtībā, tajā skaitā, bez iepriekš izveidota PIN koda. Virtuāla karte tiek izsniegta kā informācija par Kartes numuru un derīguma termiņu, kā arī informācija par CVC2/CCV2 kodu.

3.4. Klients/Kartes lietotājs, izvēloties vai piekrītot saņemt Karti un PIN kodu pa pastu, apzinās un uzņemas riskus, kas saistīti ar pasta sūtījumu saņemšanas drošību un termiņiem.

3.5. Pakalpojuma līgums uzskatāms par noslēgtu ar brīdi, kad Klientam/Kartes lietotājam ir radusies iespēja uzsākt veikt Darījumus.

3.6. Bankai ir tiesības aizstāt Kartes izsniegšanas vietu Bankā ar Kartes nosūtīšanu uz Klienta/Kartes lietotāja Bankā norādīto kontaktadresi, vismaz 1 (vienu) mēnesi iepriekš par to informējot Klientu/Kartes lietotāju. Banka neveic Kartes nosūtīšanu pa pastu, ja ir saņemusi no Klienta/Kartes lietotāja iebildumus šādai rīcībai. Ja Klients/Kartes lietotājs ir cēlis iebildumus, izsniegšana Bankā tiks nodrošināta tām Kartēm, kuru izgatavošana tika uzsākta pēc Klienta/Kartes lietotāja iebildumu saņemšanas.

3.7. Viena Pakalpojuma līguma ietvaros Bankai ir tiesības bez atsevišķas Klienta piekrišanas aizstāt Klientam/Kartes lietotājam noformēto Karti ar cita zīmola un/vai cita Kartes produkta Karti, ja aizstāšanas gadījumā Pakalpojuma maksas nepaaugstinātas. Ja Klients/Kartes lietotājs neapstiprina Kartes saņemšanu zemāk Pakalpojuma noteikumos minētajā kārtībā, Pakalpojuma līgums var tikt izbeigts bez Pakalpojuma noteikumos minēto termiņu ievērošanas.

3.8. Ja Klients/Kartes lietotājs ir apstiprinājis Kartes saņemšanu, t.sk. to aktivizējot Bankas noteiktā kārtībā, arī gadījumā, ja Karte ir piedāvāta Klientam/Kartes lietotājam pēc Bankas iniciatīvas ar uzaicinājumu aizstāt esošo Karti ar jaunu, kas var atšķirties gan pēc Kartes produkta, gan cenas, kā arī funkcionalitātes ziņā, tiks pieņemts, ka Klients ir piekritis Kartes aizstāšanai un attiecīgo grozījumu veikšanai Pakalpojumu līgumā.

4. Kartes lietošana un apkalpošana.

4.1. Kartes lietošana.

- 4.1.1. Katram Kontam ir piesaistīta viena pamata Karte un var būt piesaistītas viena vai vairākas papildu Kartes, izņemot gadījumu, kad Kartes produkts ir ar vairākām dažādu Karšu organizāciju pamata Kartēm, kas piesaistītas vienam Kontam. Pēc Klienta norādījuma Kartes lietotājam tiek izsniegta pamata Karte vai papildu Karte.
- 4.1.2. Ja Karte ir plastikāts, tā satur magnētisku joslu/ čipu, un uz plastikāta tiek norādīta šāda informācija: Kartes zīmols, Kartes numurs, Kartes derīguma termiņš, Kartes lietotāja vārds, uzvārds (izņemot Kartes, uz kurām saskaņā ar Karšu organizāciju noteikumiem šāda informācijas netiek norādīta), kā arī CVV2/CVC2 kods.
- 4.1.3. Uz Rīka kartes tiek norādīta šāda informācija: Kartes zīmols, Kartes numura pēdējie četri cipari un Kartes derīguma termiņš. Rīka kartes pilnais numurs tiek norādīts uz Rīka kartes ietvara plastikāta.
- 4.1.4. Karte ir derīga līdz uz tās norādītā vai Virtuālajai kartei noteiktā gada mēneša pēdējai dienai (to ieskaitot). Kartes atvasinājuma derīguma termiņš ir piesaistīts plastikāta Kartes vai Virtuālās kartes derīguma termiņam.
- 4.1.5. Beidzoties plastikāta Kartes derīguma termiņam, tiek izgatavota jauna plastikāta Karte, ja vien Klients 30 (trīsdesmit) darba dienu laikā pirms Kartes derīguma termiņa beigām nav devis rīkojumu par pretējo. No Konta tiek norakstīta Cenrādī noteiktā Kartes gada vai mēneša maksa. Ja Klients/Kartes lietotājs 3 (trīs) mēnešu laikā pēc plastikāta Kartes izgatavošanas šo Karti Bankā nav izņēmis vai gadījumā, ja plastikāta Karte Klientam/Kartes lietotājam nosūtīta pa pastu, nav to aktivizējis un nav veicis Darījumus, Bankai ir tiesības šo Karti anulēt, neatmaksājot Klientam atbilstoši šim punktam norakstītās komisijas maksas. Ja visām Kontam piesaistītām Kartēm derīguma termiņš ir beidzies un Kontam nav piesaistītas jaunas aktīvas Kartes, Bankai ir tiesības piemērot Cenrādī noteikto komisijas maksu par Konta uzturēšanu, kā arī izbeigt Pakalpojuma līgumu.
- 4.1.6. Kartes atvasinājumi ir pieejami tādu zīmolu plastikāta Kartēm vai Virtuālām kartēm, pie kurām to aktivizācijas iespēja Karšu lietotājiem ir pieejama.
- 4.1.7. Klients ir informēts un piekrīt tam, ka gadījumā, ja Kartes atvasinājuma aktivizācija ir pieejama, izmantojot Kartes lietotājam individuāli lietojamu saziņas kanālu, piemēram, Citadeles internetbankas Mobilā lietotne vai trešo personu maksājumu sistēmu lietotne, Kartes lietotājs ir tiesīgs aktivizēt Kartes atvasinājumu ar šāda saziņas kanāla starpniecību un Klients atzīst sev šādu Kartes lietotāja darbību par saistošu.
- 4.1.8. Kartes atvasinājums ir lietojams Darījumu veikšanai tādā kārtībā, par kādu Banka, trešo personu maksājumu sistēma vai Kartes lietotāja izvēlēts pakalpojumu sniedzējs ir informējis Kartes lietotāju Kartes atvasinājuma aktivizācijas procesā, kā arī atbilstoši norādījumiem Karšu pieņemšanas vietās.
- 4.2. Ar Karti veicamie Darījumi.
- 4.2.1. Ja Karte ir Virtuālā karte, tad Kartes lietotājs var veikt tikai Darījumus internetā, piemēram, pirkumus tiešsaistes veikalos, maksājumus, izmantojot Tirgotāju mobilās lietotnes, bet to nevar izmantot skaidras naudas izņemšanai.
- 4.2.2. Ar Karti, kura paredzēta tikai skaidras naudas izņemšanai, Kartes lietotājs var izņemt skaidru naudu ATM un iemaksāt skaidru naudu Bankas ATM.
- 4.2.3. Ja Karte ir cita veida Karte, t.i., tāda, kas nav norādīta Pakalpojuma noteikumu 4.2.1. un 4.2.2. punktā, tad Kartes lietotājs var veikt Darījumus tādā kārtībā, kādā tas atbilst attiecīgās Kartes veidam. Šaubu un neskaidrību gadījumā Kartes lietotājam ir jāsazinās ar Banku.
- 4.2.4. Bezkontakta kartes izsniegšanas brīdī bezkontakta Darījumu funkcionalitāte attiecīgajā Kartē ir neaktīva. Bezkontakta Darījumu funkcionalitātes aktivizēšanai un turpmākai tās izmantošanai Kartes lietotājam ar attiecīgo Karti pirmais Darījums ir jāveic, izmantojot kontakta tehnoloģiju un ievadot PIN kodu, t.i., ievietojot Bezkontakta karti Tirgotāja karšu pieņemšanas iekārtā vai ATM.
- 4.2.5. Ja Kartes atvasinājums tiek aktivizēts Citadele Internetbankas Mobilajā lietotnē, tas ir pieejams lietošanai nekavējoties pēc aktivizācijas pabeigšanas un saskaņā ar Mobilās lietotnes iestatījumiem, kādus Kartes lietotājs Bankas noteikto ierobežojumu ietvaros būs izvēlējis Kartes atvasinājumam, tajā skaitā, bezkontakta Darījuma, kas var tikt veikts bez PIN koda ievadīšanas, summas limitu.
- 4.3. Kartes lietotāja piekrišana Darījuma veikšanai.
- 4.3.1. Karti drīkst lietot tikai Kartes lietotājs.
- 4.3.2. Banka pieņem, ka Kartes lietotājs ir devis piekrišanu Darījuma veikšanai, ja ATM vai Karšu pieņemšanas ierīcē/sistēmā ievadītais PIN kods atbilst Kartes magnētiskajā joslā/čipā iekodētajiem datiem vai, ja paraksts uz Darījumu apliecinoša dokumenta ir līdzīgs ar Kartes lietotāja parakstu uz Kartes paraksta parauga joslas un/vai iesnieguma un/vai Bankā iesniegtā personu apliecinošā dokumenta kopijas, vai, ja Darījumā, kur tiek pieprasīta CVV2/CVC2 koda norādīšana, ievadītais CVV2/CVC2 kods atbilst Bankas autorizācijas programmā iekodētajiem datiem vai Darījums papildus apstiprināts ar Drošības kodu, kā arī veicot citas apzinātas, noteiktas un secīgas darbības, kādas tiek piedāvātas Karšu pieņemšanas vietā, tajā skaitā Pakalpojumu noteikumu 4.3.3. punktā minētajā kārtībā.
- 4.3.3. Bezkontakta Darījumi, var tikt veikti bez PIN koda ievades vai Kartes lietotāja paraksta uz Darījumu apliecinoša dokumenta, ja Darījuma summa atbilst šādā kārtībā veicama bezkontakta Darījuma limitam. Darījumi

ar Kartes atvasinājumu tiek veikti atbilstoši Karšu organizāciju noteiktai kārtībai, tajā skaitā, var tikt veikti bez katra atsevišķa Darījuma apstiprinājuma no Kartes lietotāja puses, ja Darījuma veids un Karšu organizāciju noteikumi to pieļauj, un Kartes lietotājs ir piekritis šādai Darījuma veikšanas kārtībai, piemēram, apstiprinot trešo personu maksājumu sistēmu, t.sk. Karšu organizāciju, vietņu, kā arī Kartes lietotāja izvēlētu pakalpojumu sniedzēju, piemēram, Tirgotāju, vietņu lietošanas noteikumus.

4.3.4. Puses apliecina, ka gadījumā, ja Darījums ir apstiprināts vienā no Noteikumu 4.3.2. punktā minētajiem veidiem, šāds apstiprinājums tiek uzskatīts par Kartes lietotāja piekrišanu Darījuma veikšanai, kas juridiskā spēka ziņā ir pielīdzināma Kartes lietotāja pašrocīgi parakstītam apstiprinājuma dokumentam, un attiecībā uz veikto Darījumu uzlik Klientam/Kartes lietotājam saistības saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem tiesību aktiem.

4.3.5. Ar brīdi, kad Kartes lietotājs ir devis piekrišanu Darījuma veikšanai, Kartes lietotājs to vairs nedrīkst atsaukt.

4.3.6. Kartes lietotāja piekrišana Darījuma veikšanai var tikt atsaukta tikai tad, ja Banka par to atsevišķi vienojusies ar Klientu/Kartes lietotāju. Šāda vienošanās ir iespējama, ja Bankai ir iespējams rīkojuma izpildi novērst vai atgriezt pārskaitīto naudas summu.

4.4. Lai palielinātu Klienta naudas līdzekļu drošību Kontā, Banka Kartei (pamata Kartei un katrai papildu Kartei) nosaka Tērēšanas limitu, par kuru Klients var saņemt informāciju Cenrādī, Bankas klientu apkalpošanas centros, izmantojot Bankas pakalpojumu attālinātās pārvaldīšanas pakalpojumus vai, piezvanot uz Bankas informatīvo tālruni. Tērēšanas limitu Banka var izmainīt uz Klienta iesnieguma pamata. Klienta pienākums ir informēt Kartes lietotāju par Kartei noteikto Tērēšanas limitu.

4.5. Kartes lietotāja pienākums ir ievērot šādas Kartes lietošanas prasības:

4.5.1. ja plastikāta Karte nav paredzēta tikai skaidras naudas izņemšanai, tad parakstīties plastikāta Kartē uz paraksta parauga joslas uzreiz pēc tās saņemšanas;

4.5.2. glabāt Karti līdzvērtīgi naudai, katru dienu pārbaudīt/ pārliedzināties par Kartes esamību;

4.5.3. sargāt plastikāta Karti un Rīka karti no augstas temperatūras, elektromagnētiskā lauka iedarbības un mehāniskiem bojājumiem;

4.5.4. rīkoties ar Karti, PIN kodu vai CVV2/CVC2 kodu un Kartes numuru, kā arī citiem personalizētiem Kartes/Kartes datu piekļuves un drošības elementiem, tajā skaitā tiem, kas ir nepieciešami Kartes atvasinājuma lietošanai, kā arī Mobilo ierīci uzmanīgi un apdomīgi, lai nepieļautu to nonākšanu nepilnvarotu personu rīcībā, nerakstīt PIN kodu uz Kartes vai citām lietām, kas glabājas kopā ar Karti. Šajā punktā minētās prasības attiecas arī uz Darījumu veikšanai nederīgām plastikāta Kartēm un Rīka kartēm, kas atrodas Klienta/Kartes lietotāja rīcībā;

4.5.5. nenodot Karti, Kartes numuru un (vai) citu ar Karti saistītu informāciju, trešo personu rīcībā, ja vien tas nav saskaņā ar Tirgotāja darījumu veikšanas noteikumiem. Šajā punktā minētās prasības attiecas arī uz Darījumu veikšanai nederīgām plastikāta Kartēm un Rīka kartēm, kas atrodas Klienta/Kartes lietotāja rīcībā;

4.5.6. sekot, lai Tirgotājs pieņemtu Karti kā maksāšanas līdzekli tikai Kartes lietotāja klātbūtnē, uzrādīt Tirgotājam pēc tā pieprasījuma personu apliecinošo dokumentu;

4.5.7. nepārsniegt Tērēšanas limitu un Kredītlimitu;

4.5.8. pirms Darījumu apstiprināšanas pārliedzināties par to, ka Tirgotāja uzrādītā Darījuma summa sakrīt ar faktisko. Ja uzrādītā summa atšķiras no faktiskās Darījuma summas (ņemot vērā iespējamo garantijas summu, kas var tikt ieturēta atsevišķos Darījumu veidos), Kartes lietotājam nav tiesības apstiprināt šādu Darījumu;

4.5.9. parakstīties Darījumu apliecinošajā dokumentā analogiski tam savam parakstam, kāds norādīts uz Kartes;

4.5.10. nelietot Karti pēc derīguma termiņa beigām vai tad, ja Kartes darbība jebkādu iemeslu dēļ, tajā skaitā, Kartes aizvietošanas gadījumā, ir apturēta (bloķēta) vai slēgta;

4.5.11. pēc Bankas pieprasījuma nekavējoties nodot Karti Bankai;

4.5.12. nodot Bankai Darījumu veikšanai nederīgās plastikāta Kartes. Gadījumā, ja plastikāta Karti nodot nav iespējams, Kartes lietotājam ir pienākums patstāvīgi iznīcināt plastikātu, sagriežot tādā veidā, lai Kartes čips un magnētiskā josla nebūtu lietojami, kā arī, uz Kartes norādītā personificētā, informācija nebūtu identificējama;

4.5.13. ja Karte ir Virtuāla karte – ievērot Pakalpojumu noteikumu 4.5.5., 4.5.7., 4.5.8. un 4.5.10. punktā noteiktās prasības;

4.5.14. ja Karte ir paredzēta tikai skaidras naudas izņemšanai – ievērot Pakalpojumu noteikumu 4.5.2., 4.5.3., 4.5.4., 4.5.5., 4.5.7., 4.5.8., 4.5.10., 4.5.11. un 4.5.12. punktā noteiktās prasības.

4.6. Kartes lietotāja pienākums ir ievērot šādas Mobilās ierīces lietošanas prasības:

4.6.1. lai novērstu nepilnvarotu personu pieeju Kartei/Kartes datiem, Kartes lietotājs apņemas nodrošināt, ka Mobilā ierīce netiek nodota trešām personām, ir aizsargāta, glabāta un lietota ar pienācīgu rūpību un drošību, tajā skaitā, aprīkot Mobilo ierīci ar pieejas kodu, piemēram, ciparu kombināciju vai biometrisku autentifikatoru, reģistrēt Mobilajā ierīcē tikai savu pieejas kodu, nodrošināt, ka pieejas kods jebkādā veidā netiek pārnest ārpus Mobilās ierīces, un vienmēr pirms lietošanas uzsākšanas pārliedzināties par Mobilās ierīces drošību;

4.6.2. Kartes lietotājam ir jānodrošina Mobilās lietotnes, trešo personu maksājumu sistēmu, t.sk. Karšu organizāciju, kā arī Kartes lietotāja izvēlēta pakalpojumu sniedzēja, piemēram, Tirgotāju, lietotņu uzstādījumu un personalizētas informācijas nepieejamību jebkurām citām personām. Kartes lietotājam ir jāizdzēs šos uzstādījums, informāciju vai pašu lietotni, ja Mobilā ierīce tiek nodota jebkurai citai personai, kā arī gadījumā, ja pēc Kartes lietotāja ieskatiem ar Mobilās ierīces lietošanu saistītie riski ir pārmērīgi;

4.6.3. Mobilās ierīces un tās pieejas kodu darbību nosaka attiecīgās Mobilās ierīces un tās programmatūras izstrādātāja noteikumi, nevis Pakalpojuma līgums un Banka nav atbildīga par Mobilās ierīces drošības risinājumu funkcionalitāti un piemērotību Klienta/Kartes lietotāja vajadzībām un ieradumiem.

4.7. Rīcība Kartes, tajā skaitā Rīka kartes nozaudēšanas vai citas prettiesiskas rīcības gadījumā, kas var apdraudēt likumisku Kartes lietošanu:

4.7.1. Ja Karte, Mobilā ierīce vai cits Kartes datu nesējs, ir nozaudēts vai nozagts vai Klientam/Kartes lietotājam ir pamats uzskatīt, ka Kartes PIN kods, CVV2/CVC2 kods vai citi personalizētie Kartes/Kartes datu piekļuves un drošības elementi, tajā skaitā tie, kas ir nepieciešami Kartes atvasinājuma lietošanai, ir kļuvuši zināmi nepilnvarotai personai, Klientam/Kartes lietotājam:

4.7.1.1. nekavējoties jāinformē Banka pa diennakts tālruni +371 67010000;

4.7.1.2. vai jādod rakstisks rīkojums Bankai par Kartes darbības apturēšanu (bloķēšanu), ja Klients izmanto Bankas pakalpojumu attālinātās pārvaldīšanas pakalpojumus, kuros šāda Kartes darbības apturēšana (bloķēšana) ir paredzēta;

4.7.1.3. iespēju robežās jāpiesaka Kartes zādzība vai nozaudēšana policijā vai attiecīgās valsts, kurā notikusi zādzība vai nozaudēšana, citā atbildīgā iestādē;

4.7.1.4. pēc Bankas pieprasījuma jāsniedz Klienta/Kartes lietotāja rīcībā esošā informācija par Kartes nozaudēšanas/nozagšanas gadījumu;

4.7.1.5. ja nozaudētā Karte tiek atrasta, tad par to nekavējoties jāinformē Banka pa diennakts tālruni +371 67010000 vai jāiesniedz Bankai attiecīgs iesniegums.

4.7.2. Saņemot no Klienta/Kartes lietotāja Pakalpojumu noteikumu 4.7.1.1. vai 4.7.1.2. punktā noteikto informāciju, Banka aptur (bloķē) konkrētās Kartes darbību vai, ja Klients/Kartes lietotājs nevar nosaukt Kartes numuru vai sniegt citu precizējošu informāciju, visu Kontam piesaistīto Karšu darbību. Saņemot no Klienta/Kartes lietotāja informāciju par konkrētu Karti, Banka, izņemot konkrēto Karti, atjauno (atbloķē) pārējo Karšu darbību.

4.7.3. Banka izdod Kartes lietotājam jaunu Karti, izņemot Kartes atvasinājumu, uz Klienta/Kartes lietotāja iesnieguma (t.sk. mutiska) pamata.

4.8. Drošības depozīts.

4.8.1. Bankai ir tiesības pieprasīt Klientam noguldīt Drošības depozītu Bankas noteiktās summas apmērā.

4.8.2. Drošības depozīts tiek uzskatīts par Bankai sniegtu finanšu nodrošinājumu.

4.8.3. Drošības depozīta minimālais termiņš ir 1 (viens) gads. Banka automātiski pagarina Drošības depozīta termiņu uz katru nākošo termiņu, kas ir analogisks iepriekšējam termiņam, Pakalpojuma līguma darbības laikā.

4.8.4. Pakalpojuma līguma darbības laikā Drošības depozīta samazināšana vai izņemšana pilnā apmērā var tikt veikta tikai ar Bankas piekrišanu un atbilstoši Bankas prasībām, pamatojoties uz attiecīgu Klienta iesniegumu.

Bankas pozitīva lēmuma gadījumā Banka izmaksā Klientam Drošības depozītu (tā daļu) ne agrāk kā pēc 40 (četrdesmit) kalendārām dienām no viņa iesnieguma saņemšanas dienas Bankā. Banka var pieņemt lēmumu par ātrāku Drošības depozīta izmaksas termiņu. No Klientam izmaksājamās Drošības depozīta summas un aprēķinātajiem procentiem tiek norakstīti saskaņā ar Pakalpojumu līgumu, Kredītlīmita līgumu (ja tāds ir noslēgts) un/vai Cenrādi veicamie, bet Klienta nesamaksātie maksājumi, bet pārējā summa tiek pārskaitīta uz Klienta norādīto kontu.

4.8.5. Klienta saistību neizpildes gadījumā Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā bez Klienta iepriekšējas brīdināšanas izmantot Drošības depozītu un aprēķinātos procentus Klienta nesamaksāto maksājumu, kas izriet no Pakalpojuma līguma un Kredītlīmita līguma, samaksai.

4.8.6. Puses vienojas, ka Banka ir tiesīga bez atsevišķa Klienta rīkojuma izmantot Drošības depozītu un aprēķinātos procentus arī citu Bankas prasījumu pret Klientu dzēšanai.

4.9. Banka pēc Klienta pieprasījuma pirms Darījuma uzsākšanas sniedz informāciju par tā izpildes laiku un maksu par Pakalpojumu, kā arī šīs maksas sadalījumu.

4.10. Gadījumā, ja Darījums tiek atgriezts Bankā pēc Konta un/vai Pakalpojuma līguma slēgšanas/izbeigšanas, Klientam nav citu Bankas pakalpojumu, kurus tas izmanto, Darījums nepārsniedz Bankas noteikto maksimālo komisijas apmēru par *slēgtu klienta* Darījumu apstrādi, un Klients nav vērsies Bankā 60 dienu laikā no Darījuma atgriešanas dienas Bankā, lai saņemtu atgriezto Darījuma summu, Banka ir tiesīga novirzīt visu atgriezto Darījuma summu komisijas par *slēgtu klientu* Darījumu apstrādi ieturēšanai.

- 4.11. Bankai ir tiesības, bet nav pienākums, izmantojot tās rīcībā esošo pēdējo aktuālo *slēgta klienta* kontaktinformāciju, ja tāda ir uzglabāta, sazināties ar viņu un informēt par Bankā atgriezto Darījuma summu.
- 4.12. Ja *slēgta klienta* atgrieztā Darījuma summa pārsniedz Bankas noteikto maksimālo komisijas apmēru par *slēgta klienta* Darījumu apstrādi, Banka patstāvīgi un bez *slēgtā klienta* informēšanas noformē atgrieztā Darījuma atmaksu tirgotājam vai citam sākotnējā Darījuma summas saņēmējam.

5. Norēķini.

5.1. Vispārīgā norēķinu kārtība.

- 5.1.1. Puses vienojas, ka Banka ir tiesīga bez Klienta atsevišķa rīkojuma norakstīt no Konta naudas līdzekļus, tajā skaitā izveidojot vai palielinot Konta debeta (negatīvo) atlikumu (Kredīta summu):
- 5.1.1.1. Darījumu summas;
- 5.1.1.2. maksu par Darījumiem, maksu par citu Bankas pakalpojumu sniegšanu un/vai apdrošināšanu saskaņā ar attiecīgā Darījuma veikšanas vai pakalpojuma sniegšanas brīdī spēkā esošo Cenrādi;
- 5.1.1.3. maksājumus, kas nav norādīti Cenrādī, bet, kas Bankai jāveic, lai nodrošinātu Pakalpojuma sniegšanu;
- 5.1.1.4. citus Pakalpojuma līgumā paredzētos Klienta/Kartes lietotāja veicamos maksājumus.
- 5.1.2. Ja Kartes lietotājs ir veicis Darījumu ar Karti valūtā, kas atšķiras no Konta valūtas, tad tiek ievēroti šādi nosacījumi:
- 5.1.2.1. ja Darījuma dati tiek apstrādāti *MasterCard International*/vai *Visa International*/maksājumu sistēmās, tad minētās organizācijas veic Darījuma valūtas maiņu uz Bankas norēķinu valūtu (EUR vai USD) pēc *MasterCard International*/*Visa International*/noteikta valūtas maiņas kursa, kāds noteikts dienā, kad Darījuma dati tika apstrādāti minēto organizāciju maksājumu sistēmās. Pēc tam, ja nepieciešams, Banka veic Bankas norēķinu valūtas maiņu uz Konta valūtu pēc Eiropas Centrālās bankas publicētā *euro* atsaucē kursa, kas ir spēkā, kad Darījuma dati tika saņemti un apstrādāti Bankā;
- 5.1.2.2. ja Darījuma dati tiek apstrādāti Latvijas starpbanku maksājumu sistēmās, tad Banka veic Darījuma valūtas maiņu uz Konta valūtu pēc Eiropas Centrālās bankas publicētā *euro* atsaucē kursa, kas ir spēkā, kad Darījuma dati tika saņemti un apstrādāti Bankā;
- 5.1.2.3. Klients maksā Bankai valūtas maiņas uzcenojumu Cenrādī norādītajā apmērā.
- 5.1.3. Darījuma veikšanas brīdī, izņemot, ja attiecīgam Darījuma veidam saskaņā ar Karšu organizāciju noteikumiem rezervēšana netiek veikta, tā apmaksai Banka rezervē Kontā naudas līdzekļus uz laiku līdz 15 (piecpadsmit) dienām. Ja šajā periodā Bankā netiek saņemti Darījuma dati, rezervācija tiek atcelta un naudas līdzekļi Klientam kļūst pieejami Darījuma veikšanai.
- 5.1.4. Darījumu grāmatojumi tiek veikti ne vēlāk, kā nākošajā dienā pēc Darījuma datu saņemšanas Bankā.
- 5.1.5. Ja Klients konstatē atšķirības starp Konta izrakstā norādītajiem Darījumiem un Klienta/Kartes lietotāja faktiski veiktajiem Darījumiem, viņam nekavējoties, bet ne vēlāk kā 45 (četrdesmit piecu) kalendāro dienu laikā pēc Darījuma iegrāmatošanas datuma, jāinformē par to Banka rakstiski.
- 5.1.6. Klienta pienākums apmaksāt Darījumu rodas Darījuma veikšanas brīdī.
- 5.1.7. Darījuma maksājums par labu Tirgotājam tiek uzsākts dienā, kad Darījums ir iegrāmatots Kontā.
- 5.1.8. Banka neatmaksā Klientam naudas līdzekļus, par kuriem ir strīds, ja, veicot attiecīgo Darījumu, Kartes lietotājs ir identificēts šajos Pakalpojuma noteikumos noteiktajā kārtībā vai, ja Klients/Kartes lietotājs ir rīkojies neuzmanīgi vai ar ļaunu nolūku.
- 5.2. Par Pakalpojumu Klients maksā Bankai Pakalpojuma līgumā un Cenrādī noteiktās maksas.
- 5.3. Neatļautu negatīvo atlikumu Klientam jāatmaksā Bankai nekavējoties pēc tā izveidošanās un vienlaicīgi jāsamaksā Procenti par Neatļautu negatīvo atlikumu (ja tādi ir aprēķināti). Tās summas, kuras tiek iegrāmatotas ar atliktu valūtēšanas datumu, piekrīt Neatļautam negatīvam atlikumam tikai pēc valūtēšanas datuma iestāšanās. Ja Klients nav veicis šajā punktā noteikto maksājumu līdz nākamā kalendārā mēneša, kas seko mēnesim, kurā izveidojies Neatļauts negatīvs atlikums, 15. (piecpadsmitajam) datumam, sākot ar 16. (sešpadsmito) datumu līdz dienai (to neieskaitot), kad attiecīgā summa tiek iemaksāta Kontā, Banka par katru dienu no Neatļauta negatīvā atlikuma iepriekšējā kalendārā mēneša beigās, ņemot vērā visas iemaksas Kontā līdz Neatļauta negatīvā atlikuma atmaksai, aprēķina Nokavējuma procentus un Klientam ir pienākums tos samaksāt.
- 5.4. Cenrādī norādītā maksa par Karti pirmajā reizē tiek norakstīta no Konta atlikuma pēc tam, kad Klients/Kartes lietotājs saņem Karti vai uzsāk veikt Darījumus. Par katru nākamo kārtējo Kartes lietošanas gadu Kartes gada maksa tiek norakstīta no Konta atlikuma nākamā Kartes lietošanas gada pirmajā mēnesī līdz 5. (piektajam) datumam. Mēneša maksa par Kartes lietošanas mēnesi tiek norakstīta no Konta atlikuma līdz katra kalendārā mēneša 5. (piektajam) datumam.
- 5.5. Ja Klients nav nodrošinājis Kontā pietiekamus naudas līdzekļus Pakalpojuma līgumā un/vai Kredītlimita līgumā (ja tāds ir noslēgts) noteikto maksājumu veikšanai pilnā apmērā, Bankai ir tiesības, bet tai nav pienākuma, bez atsevišķa Klienta maksājuma uzdevuma vai rīkojuma norakstīt no Drošības depozīta vai Klienta jebkura konta

Bankā naudas līdzekļus Pakalpojuma līgumā un/vai Kredītlimita līgumā paredzēto saistību izpildei, nepieciešamības gadījumā konvertējot citās valūtās Klienta kontos esošos naudas līdzekļus Konta valūtā pēc Bankas noteiktā bezskaidras naudas darījumu valūtas kursa konvertācijas veikšanas brīdī.

6. Klienta pienākumi.

6.1. Klients apņemas:

- 6.1.1. iepazīstināt Kartes lietotāju ar Pakalpojuma noteikumiem un to grozījumiem, ja tādi tiek veikti;
- 6.1.2. ievērot un godprātīgi pildīt Pakalpojuma līgumu un nodrošināt, ka Kartes lietotājs ievēro un pilda Pakalpojuma noteikumus;
- 6.1.3. nodrošināt savu Pakalpojuma līgumā noteikto saistību izpildi;
- 6.1.4. sekot līdzi Konta un Kartes izmantošanai;
- 6.1.5. nodrošināt, ka Karti lieto iesniegumā norādītais Kartes lietotājs, kā arī iesniegt Bankai tās pieprasīto informāciju un/vai dokumentus attiecībā uz Kartes lietotāju;
- 6.1.6. nekavējoties samaksāt Bankai visus no Pakalpojuma līguma un Kredītlimita līguma (ja tāds ir noslēgts) izrietošos maksājumus, nodrošinot Kontā attiecīgos naudas līdzekļus;
- 6.1.7. nekavējoties, bet ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no attiecīgo apstākļu iestāšanās brīža, paziņot Bankai par visām izmaiņām, kas skar Pakalpojuma līgumā norādīto un citu Bankai sniegto informāciju/dokumentus, tajā skaitā par Klienta deklarētās un/vai faktiskās dzīvesvietas adreses, Klienta/Kartes lietotāja vārda un/vai uzvārda maiņu, iesniedzot izmaiņas apliecinošus dokumentus. Klienta/Kartes lietotāja vārda un/vai uzvārda maiņas gadījumā jauna Karte tiek izdota uz Klienta/Kartes lietotāja iesnieguma pamata.
- 6.2. Konta izraksta nesaņemšana neatbrīvo Klientu no Pakalpojuma līgumā un Kredītlimita līgumā (ja tāds ir noslēgts) noteikto Klienta saistību pienācīgas izpildes.

7. Dokumentu un/vai informācijas sniegšana.

- 7.1. Bankas paziņojumi un cita informācija Klientam tiek paziņoti Citadele Internetbankā vai ar telefonisku īsziņu (SMS), vai izmantojot citus, attiecīgajam paziņojumam piemērotus saziņas kanālus (piemēram, e-pasta adresi), nosūtīti uz Klienta Bankai zināmo adresi, vai nodoti Klientam personīgi pret parakstu.
- 7.2. Banka nodrošina fizisku personu datu apstrādi saskaņā ar Bankas Privātuma aizsardzības noteikumiem, kas pieejami Bankas mājas lapā.

8. Pušu atbildība.

- 8.1. Banka un Klients, katrs savu tiesību un pienākumu apmērā ir atbildīgi par Pakalpojuma līguma, tajā skaitā, Pakalpojuma noteikumu izpildi un otram Pusei nodarīto tiešo zaudējumu atlīdzību.
- 8.2. Banka ir atbildīga Klientam par neautorizētiem Darījumiem, izņemot, ja Klients/Kartes lietotājs ar nodomu vai pieļaujot rupju neuzmanību, ir rīkojies prettiesiski, tajā skaitā, pārkāpjot Pakalpojuma noteikumu vai piemērojamo tiesību aktu prasības, piemēram, nav veicis darbības, kas nepieciešamas ar Karti saistītu autentifikācijas elementu (PIN kods, Drošības kods utt.) slepenības nodrošināšanai.
- 8.3. Klients ir atbildīgs par to, lai savlaicīgi bet ne retāk, kā reizi mēnesī iepazītos ar Kontā notikušajām transakcijām un Darījumiem, ja Banka nodrošina Klientam minēto informāciju Vispārējos darījumu noteikumos minētajā kārtībā.
- 8.4. Banka nav atbildīga Klientam par neautorizētu vai kļūdainu Darījumu gadījumā, ja Klients nekavējoties pēc tam, kad ir uzzinājis vai tam saskaņā ar šiem Pakalpojuma noteikumiem būtu jāuzzina par šādu Darījumu nav informējis Banku. Ja Klients nav iesniedzis Bankā attiecīgu paziņojumu 13 mēnešu laikā no Darījumu ierakstīšanas Kontā, Banka ir tiesīga uzskatīt, ka Klientam par attiecīgo Darījumu pretenziju nav.
- 8.5. Klients ir pilnībā atbildīgs par Darījumiem ar Kartes lietotājiem izsniegtajām Kartēm un citām Kartes lietotāja darbībām Pakalpojuma līguma ietvaros.
- 8.6. Klients atbild par Bankai iesniegto dokumentu un informācijas patiesumu, pareizību, pilnīgumu, spēkā esamību un savlaicīgu iesniegšanu. Nepatiesu, nepilnīgu, nepareizu, spēkā neesošu dokumentu un ziņu vai nesavlaicīgas to sniegšanas gadījumā Banka neatbild par Klienta zaudējumiem. Ja minēto apstākļu iestāšanās rezultātā zaudējumi rodas Bankai, Klienta pienākums ir tos atlīdzināt Bankai pilnā apmērā.
- 8.7. Banka nav atbildīga:
 - 8.7.1. par Tirgotāja/trešās personas atteikumu pieņemt Karti kā maksāšanas līdzekli;
 - 8.7.2. par preču un pakalpojumu kvalitāti, kas pirkti, izmantojot Karti kā maksāšanas līdzekli;
 - 8.7.3. par Klienta zaudējumiem, kas radušies gadījumos, kad sakaru līniju traucējumu, bojājumu vai citu tehnisku un citu no Bankas neatkarīgu iemeslu dēļ Kartes lietotājam nav bijis iespējams izmantot Karti;
 - 8.7.4. par Klienta zaudējumiem, kas radušies gadījumos, kad kādas trešās personas ierobežojumi vai limiti aizskāruši Klienta/Kartes lietotāja intereses vai ietekmējuši rīcību ar Karti kā maksāšanas līdzekli.
- 8.8. Ja neautorizēti Darījumi veikti ar nozaudētu, nolaupītu vai citā veidā prettiesiski iegūtu Karti un tā rezultātā Klientam nodarīti zaudējumi, Klients uzņemas risku līdz EUR 50,- (piecdesmit eiro) par zaudējumiem, kas nodarīti

līdz brīdim, kad Klients/Kartes lietotājs ir informējis Banku par to, ka Karte vairs neatrodas Kartes lietotāja valdījumā. Klienta atbildība nepastāv, ja Karte neatrodas Kartes lietotāja valdījumā trešo personu pretiesiskās rīcības dēļ un Klients/Kartes lietotājs to Bankai ir pienācīgā kārtībā apliecinājis.

8.9. Klients ir atbildīgs par visiem zaudējumiem, kas radušies Kartes/Kartes datu lietošanas rezultātā, t.sk. Kartes pretiesiskās lietošanas un neautorizētu Darījumu gadījumā, ja Klients/Kartes lietotājs ir rīkojies pretiesiski, t.sk., pieļaujot Pakalpojumu noteikumu 4.sadaļas pārkāpumus.

8.10. Klients ir atbildīgs par katru Darījumu, kas veikts izmantojot Darījumu veikšanai nederīgās plastikāta Kartes datus, ja Karte netika nodota Bankā, vai Darījumu veikšanai nederīgu Rīka karti, izņemot, ja Klients/Kartes lietotājs ir sniedzis Bankai paziņojumu Pakalpojumu noteikumu 4.7.1.1. vai 4.7.1.2. punktā noteiktā kārtībā vai pastāv citi apstākļi, kas izslēdz Klienta/Kartes lietotāja atbildību.

8.11. Klients ir informēts, ka, lai nodrošinātu Pakalpojuma sniegšanu, Banka izmanto arī trešo personu pakalpojumus. Banka neatbild par Klienta zaudējumiem un neērtībām, ja tas ir trešo personu darbības vai bezdarbības rezultāts.

8.12. Ja Kartes lietotājs un Klients nav viena un tā pati persona, Kartes lietotājs nav Pakalpojuma līguma puse, tādēļ Banka nav atbildīga Kartes lietotājam par zaudējumiem, ja tādi ir radušies Kartes lietošanas rezultātā. Klients un Banka neatbild par zaudējumiem, kas saistīti ar nepārvaramas varas apstākļiem (force majeure).

8.13. Gadījumā, ja Kartes lietotājam izgatavoto Karti ir saņēmusi Klienta pilnvarotā persona vai Karte ir nogādāta uz Klienta norādīto kontaktadresi, Klients ir atbildīgs par Kartes un visas ar to saistītās informācijas nodošanu attiecīgajam Kartes lietotājam un jebkādiem zaudējumiem, ja tādi būs radušies Bankai, Kartes lietotājam vai jebkurai trešajai personai sakarā ar Kartes nodošanu nepilnvarotam kartes lietotājam.

9. Pakalpojuma līguma darbības ierobežojumi.

9.1. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā:

9.1.1. apturēt no Konta debetēšanas vai kredītēšanas un/vai apturēt (bloķēt) Kartes vai visu Kontam piesaistīto Karšu darbību, ja Bankai rodas aizdomas par Kartes izmantošanu noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijai vai citai pretiesiskai darbībai, vai Klients pēc Bankas rakstiska pieprasījuma neiesniedz Bankā Klienta izpētei nepieciešamo informāciju, kas ļautu veikt Klienta izpēti pēc būtības;

9.1.2. apturēt (bloķēt) Kartes vai visu Kontam piesaistīto Karšu darbību un/vai Kontu, ja Klients nepilda savas saistības pret Banku, ir sniedzis Bankai iesniegumā vai Pakalpojuma līguma darbības laikā nepatiesu informāciju vai dokumentus, Klients/Kartes lietotājs neievēro Pakalpojuma līgumu un/vai Kredītlimita līgumu (ja tāds ir noslēgts), līdz pārkāpumu novēršanai;

9.1.3. ja Bankā ir saņemts kompetentas institūcijas vai personas nolēmums par Klienta naudas līdzekļu apgrūtināšanu vai par Klienta naudas līdzekļu norakstīšanu bezstrīdus kārtībā, apturēt (bloķēt) pieeju Kontā esošajiem un turpmāk ieskaitītajiem naudas līdzekļiem līdz apgrūtinājuma noņemšanai un/vai lēmuma par Klienta naudas līdzekļu norakstīšanu bezstrīdus kārtībā izpildei vai atsaukšanai, kā arī neveikt minētā nolēmuma izpildi, ja Kontā nav Klienta naudas līdzekļu;

9.1.4. bloķēt Kontā esošos vai turpmāk ieskaitītos naudas līdzekļus, ja pamatojoties uz kādu no Kredītlimita līgumā (ja tāds ir noslēgts), noteiktajiem apstākļiem Banka ir izmantojusi savas tiesības noņemt Kredītlimitu un pieprasījusi Klientam atmaksāt Kredītu;

9.1.5. slēgt Kartes vai visu Kontam piesaistīto Karšu darbību, ja Banka pārtrauc attiecīgā Kartes veida emitēšanu;

9.1.6. apturēt (bloķēt) Kartes darbību, ja no Karšu organizācijas tiek saņemta informācija par iespējamu Klienta/Kartes lietotāja Kartes datu apdraudējumu;

9.1.7. apturēt (bloķēt) Kartes darbību, ja Bankai rodas aizdomas par Kartes neatļautu izmantošanu, Kartes izmantošanu krāpnieciskos nolūkos, Kartes viltošanu vai ja Kartes turpmāka lietošana var radīt Klientam vai Bankai zaudējumus;

9.1.8. apturēt (bloķēt) Kartes darbību, ja trīs reizes pēc kārtas ievadītais PIN kods neatbilst Kartes un/vai ar Karti saistītajiem datiem;

9.1.9. noteikt Kartes lietošanas ierobežojumus gadījumā, ja Klients tika identificēts Bankā tikai attālināti.

9.2. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā, iepriekš par to nebrīdinot Klientu/Kartes lietotāju, bloķēt Kartes lietošanu atsevišķās valstīs, pie atsevišķiem Tirgotājiem, vai iestājoties noteiktiem apstākļiem, ja šāds aizliegums ir Klienta/Kartes lietotāja aizsardzības mehānisms pret iespējamo krāpniecību. Bankai ir tiesības ierobežot un/vai bloķēt bezkontakta Darījumu veikšanu, tajā skaitā, lietojot Kartes atvasinājumu, par to iepriekš nebrīdinot Klientu/Kartes lietotāju, ja noteiktā laika posmā pēc kārtas ir veikts noteikts skaits bezkontakta Darījumu vai sasniegta noteikta bezkontakta Darījumu summa, neievadot PIN kodu vai bez paraksta uz Darījumu apliecināšanas dokumenta, ja šāds ierobežojums vai aizliegums ir veids, kādā var tikt mazināts krāpniecības risks, kā arī citos gadījumos, ja pēc Bankas ieskatiem šāds ierobežojums var novērst ar Kartes lietošanu saistītu zaudējumu rašanos.

9.3. Pakalpojuma noteikumu 9.1. un 9.2. punktā minētajos gadījumos Banka informē Klientu/Kartes lietotāju izmantojot tos saziņas kanālus un informācijas sniegšanas veidus, par kādiem Banka un Klients ir vienojušies (piemēram, vēstule, tālrunis, īsziņa, e-pasta ziņojums vai Citadele Internetbankas paziņojums u.c.), par Kartes un/vai Konta bloķēšanu un tā iemesliem, ja tas iespējams, pirms Kartes un/vai Konta bloķēšanas, bet ne vēlāk kā tūlīt pēc bloķēšanas, izņemot gadījumus, kad informācijas sniegšana apdraudētu objektīvi pamatotos drošības apsvērumus vai ir aizliegta saskaņā ar Latvijas normatīvo aktu prasībām, kā arī par aizliegumu lietot Karti.

9.4. Puses vienojas, ka Kontā bloķētie naudas līdzekļi Klienta parāda summas Bankai apmērā uzskatāmi par sniegtu finanšu nodrošinājumu Klienta saistību izpildei, kas izriet no Pakalpojuma līguma.

9.5. Banka ir tiesīga noteikt atsevišķu Kartes produktu lietošanas ierobežojumus atkarībā no cita Bankas produkta, tajā skaitā, cita Kartes produkta, attiecīgos ierobežojumus norādot Cenrādī vai Bankas mājas lapā www.citadele.lv.

10. Pakalpojuma līguma darbības termiņš un izbeigšana.

10.1. Pakalpojuma līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku un ir spēkā līdz pilnīgai Pakalpojumu līgumā noteikto saistību izpildei. Kartes derīguma termiņš nav uzskatāms par Pakalpojuma līguma beigu termiņu.

10.2. Klientam ir tiesības vienpusēji atkāpties no Pakalpojuma līguma, iesniedzot Bankai paziņojumu par atkāpšanos no Pakalpojuma līguma, izmantojot Bankas pakalpojumu attālinātās pārvaldīšanas iespējas (piemēram, Internetbanka) vai jebkurā Bankas klientu apkalpošanas centrā, un nododot visas saskaņā ar Pakalpojuma līgumu saņemtās Kartes. Banka 7 (septiņu) kalendāro dienu laikā pēc Klienta paziņojuma saņemšanas par atkāpšanos no Pakalpojuma līguma, slēdz Kartes darbību un izbeidz Pakalpojuma līgumu. Ja starp Klientu un Banku ir noslēgts Kredītlimita līgums, Klientam ir tiesības atkāpties no Pakalpojuma līguma tikai vienlaicīgi atkāpjoties no Kredītlimita līguma Kredītlimita līgumā noteiktajā kārtībā, ja Puses nav vienojušās citādi.

10.3. Ja iesniegums Bankā tika iesniegts, izmantojot Bankas pakalpojumu attālinātās pārvaldīšanas pakalpojumu:

10.3.1. Klients var izmantot atteikuma tiesības no Pakalpojuma līguma 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā no tā noslēgšanas dienas;

10.3.2. Šo Pakalpojuma noteikumu 10.3.1. minētajā gadījumā, Klientam ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā no paziņojuma par atteikuma tiesību izmantošanu iesniegšanas dienas jānodod Bankai visas saskaņā ar Pakalpojuma līgumu saņemtās Kartes;

10.3.3. Banka atmaksā Klientam samaksāto gada maksu par Karti proporcionāli Kartes faktiskajam izmantošanas laikam.

10.4. Jebkurā Pakalpojuma līguma izbeigšanas gadījumā Klienta pienākums ir samaksāt visus Pakalpojuma līgumā un Kredītlimita līgumā (ja tāds ir noslēgts) noteiktos, bet uz atkāpšanās no Pakalpojuma līguma brīdi neveiktos maksājumus pilnā apmērā.

10.5. Bankai ir tiesības pēc savas iniciatīvas slēgt visu Kontam piesaistīto Karšu darbību un izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusējā kārtā, par to rakstiski vismaz 2 (divus) mēnešus iepriekš brīdinot Klientu.

10.6. Bankai ir tiesības nekavējoties slēgt visu Kontam piesaistīto Karšu darbību un izbeigt Pakalpojuma līgumu vienpusējā kārtā bez Pakalpojuma noteikumu 10.5. punktā minētās iepriekšējas brīdināšanas jebkurā no turpmāk minētajiem gadījumiem:

10.6.1. Bankas rīcībā ir informācija par ārkārtas apstākļiem, kas ir ārpus Bankas ietekmes robežām, un kas varētu skart Klienta un/vai citu Bankas klientu noguldījumu drošību vai konfidencialitāti, vai radīt zaudējumus;

10.6.2. Bankas tiesības nekavējoties izbeigt Pakalpojuma līgumu izriet no Bankai saistošajiem tiesību aktiem;

10.6.3. Klients pārkāpj Pakalpojuma līguma noteikumus;

10.6.4. jebkādu iemeslu dēļ netiek pagarināts Drošības depozīta termiņš;

10.6.5. Konts tiek slēgts;

10.6.6. Banka pārtrauc attiecīgā Kartes veida emitēšanu;

10.6.7. ja Klients sniedzis Bankai nepatiesu informāciju vai dokumentus;

10.6.8. ja Karte nevar tikt lietota bez Kredītlimita un Kontam ir noņemts Kredītlimits;

10.6.9. Bankas rīcībā ir informācija par to, ka Klients ir iesaistīts nodarījumā, par kuru ir paredzēta kriminālatbildība saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem, un/vai cita veida negatīva informācija par Klientu, kas var radīt kaitējumu Bankas reputācijai;

10.6.10. ja Klients/Kartes lietotājs 3 (trīs) mēnešu laikā pēc plastikāta Kartes izgatavošanas šo Karti Bankā nav izņēmis vai aktivizējis un nav veicis Darījumus (gadījumā, ja plastikāta Karte Klientam/Kartes lietotājam nosūtīta pa pastu).

10.7. Klients ir atbildīgs par Darījumiem, kas veikti ar Kontam piesaistītajām Kartēm, 40 (četrdesmit) kalendārās dienas pēc Kartes slēgšanas.

10.8. Drošības depozītu un tā procentus Klients var saņemt pēc 40 (četrdesmit) kalendārām dienām pēc Kontam piesaistīto Karšu slēgšanas un visu to maksājumu veikšanas, kas Klientam jāsamaksā Bankai saskaņā ar

Pakalpojuma līgumu un Kredītlīma līgumu (ja tāds ir noslēgts), bet Pakalpojuma noteikumu 10.3. punktā noteiktajā gadījumā – 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā pēc Klienta paziņojuma par atteikuma tiesību izmantošanu saņemšanas dienas Bankā, ja Klients ir veicis visu to maksājumu, kas Klientam saskaņā ar Pakalpojuma līgumu un Kredītlīma līgumu (ja tāds ir noslēgts) ir jāsamaksā Bankai, samaksu pilnā apmērā. Ja Klients nav veicis minētos maksājumus pilnā apmērā, tad Bankai ir tiesības izmantot to samaksai Drošības depozītu un aprēķinātos procentus. Banka var pieņemt lēmumu par ātrāku Drošības depozīta izmaksas termiņu.

10.9. Pakalpojuma līguma izbeigšana jebkura iemesla dēļ neatbrīvo Klientu no pienākuma samaksāt Bankai visu tai pienākošos atlīdzību, segt radušos zaudējumus, kā arī izpildīt visas no Pakalpojuma līguma izrietošās, bet uz tā izbeigšanas brīdi neizpildītās prasības.

10.10. Cenrādī norādīto gada maksu par Karti Klients maksā līdz Pakalpojuma līguma izbeigšanai par pilniem mēnešiem.

10.11. Ja saskaņā ar Klienta iesniegumu Kontam tiek piesaistīta jauna Kartes produkta Karte, visas šim Kontam piesaistītās iepriekšējā Kartes produkta Kartes tiek slēgtas un attiecīgās Kartes Pakalpojuma līgums tiek izbeigts ar brīdi, kad starp Klientu un Banku ir noslēgts jauns Kartes produkta Pakalpojuma līgums.

10.12. Saskaņā ar Pakalpojuma līgumu saņemtās Kartes Klientam/Kartes lietotājam pēc to derīguma termiņa beigām vai aizvietošanas gadījumā, vai izbeidzoties Pakalpojuma līguma darbībai, ir jānodod Bankai.

11. Pretenziju pieteikšanas kārtība un citi noteikumi.

11.1. Dokumentu oriģināli, kurus Klients ir iesniedzis Bankā saistībā ar Pakalpojuma līguma noslēgšanu un/vai Pakalpojuma līguma darbības laikā, tiek uzglabāti Bankā atbilstoši Bankas noteiktai kārtībai.

11.2. Bankai ir tiesības vienpusējā kārtā veikt grozījumus Cenrādī, VDN un Pakalpojuma noteikumos:

11.2.1. informācija par jebkuriem paredzētajiem VDN, Pakalpojuma noteikumu vai Cenrāža grozījumiem pirms to spēkā stāšanās Klientam ir pieejama Bankas klientu apkalpošanas centros, Bankas interneta mājas lapā www.citadele.lv, kā arī Klients to var saņemt piezvanot Bankas informācijas dienestam;

11.2.2. grozījumus, kuri ir Klientam mazāk labvēlīgi salīdzinājumā ar iepriekš spēkā esošajiem noteikumiem, Banka ir tiesīga veikt vienīgi gadījumā, ja tam ir pamatots iemesls. Par šādiem grozījumiem Banka ne mazāk kā 2 (divus) mēnešus iepriekš pirms to spēkā stāšanās informē Klientu, izmantojot tos saziņas kanālus un informācijas sniegšanas veidus, par kādiem Banka un Klients ir vienojušies (piemēram, vēstule, izziņa, e-pasta ziņojums vai Citadele internetbankas paziņojums u.c.);

11.2.3. ja Klients nepiekrīt Bankas veiktajiem grozījumiem, tad Klientam ir tiesības nekavējoties bez soda sankcijām atkāpties no Pakalpojuma līguma, veicot visus no Pakalpojuma līguma un Kredītlīma līguma (ja tāds ir noslēgts) izrietošos norēķinus ar Banku pilnā apmērā. Ja Klients līdz Pakalpojuma noteikumu vai Cenrāža grozījumu spēkā stāšanās dienai nav paziņojis Bankai par saviem iebildumiem, uzskatāms, ka Klients ir piekritis šiem grozījumiem;

11.2.4. Banka ir tiesīga vienpusējā kārtā veikt grozījumus Cenrādī, VDN un/vai Pakalpojuma noteikumos, par to iepriekš neinformējot Klientu, ja grozījumi veikti nolūkā novērst kaitējumu Bankas klientu kopuma interesēm un valsts finanšu sistēmas stabilitātei, tajā skaitā, bet ne tikai, nolūkā ierobežot pārmērīgu noguldījumu vai citu piesaistīto līdzekļu aizplūdi no Bankas. Par šādu grozījumu veikšanu Banka nekavējoties, tiklīdz tas iespējams, informē Klientu, izmantojot Pakalpojuma noteikumu 11.2.2. punktā noteiktos saziņas veidus. Klienta tiesības atkāpties no Pakalpojuma līguma tiek izskaidrotas Klientam sniedzamajā informācijā par attiecīgo grozījumu veikšanu.

11.3. Pakalpojuma līgumam tiek piemēroti Latvijas Republikā spēkā esošie tiesību akti, tajā skaitā, bet ne tikai, Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likums.

11.4. Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likumā noteiktā informācija par Pakalpojuma līgumu Klientam ir pieejama saskaņā ar Pakalpojuma noteikumiem.

11.5. Īpašo tarifu piemērošanu Banka uzsāk, tikko Banka pienācīgi konstatē to piemērošanas pamatojumu, neatkarīgi no tā, vai minētie apstākļi ir pastāvējuši agrāk.

11.6. Ja Īpašo tarifu piemērošanai Klientam/Kartes lietotājam par to ir tieši jāinformē Banka, tad gadījumā, ja attiecīgie apstākļi kļūst zināmi Bankai citā kārtībā, tas var nebūt pietiekami Īpašo tarifu piemērošanai.

11.7. Ja Kartei tiek piemēroti Īpašie tarifi, tad, tiklīdz Bankai ir kļuvis zināms par to apstākļu izbeigšanos, kas bija par pamatu Īpašo tarifu piemērošanai, Banka ir tiesīga attiecīgajai Kartei piemērot Pakalpojuma noteikumos un Cenrādī minētos nosacījumus un tarifus.

11.8. Tiklīdz Bankai ir kļuvis zināms par to apstākļu izmaiņām, kuru pastāvēšana bija priekšnosacījums noteikta Kartes produkta un/vai tarifa piemērošanai, Banka ir tiesīga slēgt Klientam attiecīgo Kartes produktu, aizstāt to ar citu vai piemērot tarifus, kas atbilst jaunajiem apstākļiem.

11.9. Pretenziju izskatīšana:

11.9.1. pretenzijas par Pakalpojuma līguma izpildi Klients un/vai Kartes lietotājs, ja pretenzija attiecas uz Kartes lietošanu/Darījuma izpildi, var iesniegt rakstiski Bankas klientu apkalpošanas centros vai Citadele internetbankā, kā arī Bankas noteiktajos gadījumos, telefoniski, zvanot uz Bankas informatīvo tālruni;

11.9.2. Pretenzija, kas attiecas uz Darījuma izpildi, tiek izskatīta Karšu organizāciju noteikumos paredzētajā kārtībā un termiņos. Darījuma summas, ja tādas var tikt atmaksātas pretenzijas izskatīšanas rezultātā, tiek atmaksātas pēc pretenzijas izskatīšanas pabeigšanas. Par pretenzijas izskatīšanas gaitu Banka informē Klientu/Kartes lietotāju pēc savas iniciatīvas, kā arī pēc Klienta/Kartes lietotāja pieprasījuma;

11.9.3. Saņemot no Klienta/Kartes lietotāja pretenziju, saskaņā ar kuru Klients/Kartes lietotājs apstrīd/noliedz Darījuma autorizāciju, Banka ne vēlāk kā nākamās darba dienas laikā atmaksā neautorizētā Darījuma summu, ja izvērtējot Darījuma apstiprinājuma veidu, pirmšķietami pretenzija ir pamatota. Tomēr Banka pēc saviem ieskatiem var turpināt izskatīt gan šādas, gan citu iemeslu dēļ iesniegtas pretenzijas, un Darījuma summas atmaksāšana Klientam nevar tikt uzskatīta par Bankas atbildības atzīšanu par neautorizēto Darījumu vai citiem pretenzijā minētiem apstākļiem;

11.9.4. Gadījumā, ja sākotnēji izvērtējot pretenziju Bankai rodas pamatotas aizdomas, ka Klients/Kartes lietotājs ir rīkojies pretiesiski, t.sk. nav ievērojis autentifikācijas elementu (piem. PIN koda, vai Drošības koda) drošību un/vai Darījums ir apstiprināts saskaņā ar Pakalpojuma līgumu, Banka ir tiesīga neatmaksāt Klientam apstrīdētā Darījuma summu, kā arī informēt par aizdomām uzraugošās un tiesībsargājošās iestādes;

11.9.5. Turpinot pretenzijas izskatīšanu pēc Darījuma summas atmaksāšanas Klientam un konstatējot, ka pretenzija nebija pamatota, Banka ir tiesīga bez iepriekšēja paziņojuma un saskaņošanas ar Klientu ieturēt no jebkura Klienta konta Bankā atmaksāto Darījuma summu, tajā skaitā rezervēt naudas līdzekļus ieturamās summas apmērā Klienta kontā, ja ieturēšanas brīdī attiecīgā summa Klienta kontā nav pieejama;

11.9.6. Gadījumā, ja iesniedzot pretenziju Klients/Kartes lietotājs sniedz Bankai maldinošas un nepatiesas ziņas vai veic citas ļaunprātīgas darbības, Banka ir tiesīga ieturēt no jebkura Klienta konta izdevumus un zaudējumus, ja tādi Bankai būs radušies pretenzijas izskatīšanas gaitā;

11.9.7. Klients/Kartes lietotājs apņemas savlaicīgi sniegt Bankai visu tās pieprasīto informāciju un citādi sadarboties pretenzijas izskatīšanas gaitā arī tajos gadījumos, kad Banka ir atmaksājusi Klientam apstrīdētā Darījuma summu;

11.9.8. Pretenzija tiks uzskatīta par saņemtu attiecīgajā darba dienā, ja Klients/Kartes lietotājs to ir iesniedzis un Banka pieņēmusi līdz plkst. 14:00. Pēc norādītā laika, kā arī brīvdienās un svētku dienās iesniegtās pretenzijas tiks uzskatītas par iesniegtām sekojošajā darba dienā. Pirmssvētku dienās iesniegšanas/pieņemšanas laiks tiek samazināts par vienu stundu;

11.9.9. Iesniedzot pretenziju par autorizāciju, Klients/Kartes lietotājs apņemas nekavējoties apturēt attiecīgās Kartes darbību. Bankai ir tiesības patstāvīgi bloķēt Karti, ja tā konstatē, ka Klients/Kartes lietotājs šādā gadījumā to nav izdarījis;

11.9.10. Banka ir tiesīga vienpusēji slēgt pretenzijas procesu kā kļūdaini ierosinātu, informējot par to Klientu/Kartes lietotāju, gadījumā, ja Klienta/Kartes lietotāja sniegtā informācija ir neskaidra un maldinoša, un ar Klientu/Kartes lietotāju nav iespējams savlaicīgi sazināties tajos kanālos, kurus Klients/Kartes lietotājs šim nolūkam ir norādījis;

11.9.11. Lai varētu pilnvērtīgi realizēt iespējas, kuras pretenziju izskatīšanā ir pieejamas saskaņā ar Starptautisko maksājumu karšu organizāciju noteikumiem, ir ieteicams uzglabāt jebkādu Darījumu apliecinošos dokumentus ne mazāk kā 6 (sešus) mēnešus;

11.9.12. Klients atzīst sev par saistošām jebkuras darbības, kuras Kartes lietotājs ir veicis Bankā, un par saskaņotiem jebkurus iesniegumus, kurus Kartes lietotājs ir iesniedzis Bankā sakarā ar pretenzijām par Kartes lietošanu un Darījumu apstrīdēšanu.

12. Drošo maksājumu profils (Profils)

12.1. Tirgotāju interneta vietnēs, kuri ir aktivizējuši Profila funkcionalitāti, ir iespējams veikt norēķinus, izmantojot Profila pievienoto Karšu datus bez to manuālas ievades.

12.2. Nodrošinot Profila darbību, Karšu organizācijas atvieglo Darījumu veikšanu, tomēr Karšu organizācijas nav Darījuma puse, un maksājumi Tirgotājam vai no Tirgotāja ar Profila starpniecību, tostarp preču vai pakalpojumu pirkšana vai atgriešana, notiek tikai starp Klientu/Kartes lietotāju un Tirgotāju.

12.3. Profila informācija ietver tam pievienotās Kartes datus un attiecīgās Kartes Kartes lietotāja kontaktinformāciju, kas nepieciešami Darījuma veikšanai interneta vietnēs. Kartes lietotāja kontaktinformācija tiek atspoguļota Profilā atbilstoši tai, kādu Kartes lietotājs ir norādījis Bankai.

12.4. Profila pārvaldīšana Noteikumos minētā veidā Klientam/Kartes lietotājam ir pieejama Mobilajā lietotnē, pie katras Profila pievienotās Kartes sadaļas.

12.5. Kartes lietotājs ir atbildīgs par Profilā norādīto kontaktinformāciju un tās aktualizēšanu. Banka ir atbildīga par Profila informācijas korektu nodošanu attiecīgajai Karšu organizācijai.

12.6. Klientu/Kartes lietotāju personas datu apstrādi, kas ir nepieciešama Darījumu veikšanai izmantojot Profilu, Banka un Karšu organizācijas veic kopīgi, saskaņā ar Privātuma atrunu par personas datu apstrādi, apkalpojot Drošo maksājumu profilu.

12.7. Karšu organizācijas, Tirgotāji un citas trešās personas var izmantot Klienta/Kartes lietotāja datus un/vai informāciju par Darījumu, tostarp (bet ne tikai), lai pabeigtu Darījumu, pārliecinātos, vai Klientam/Kartes lietotājam ir tiesības uz Kartes priekšrocībām vai papildus iespējām (ja tādas ir pieejams), vai citiem mērķiem, atbilstoši Klienta/Kartes lietotāja sniegtām piekrišanām vai atļaujām.

12.8. Klients/Kartes lietotājs, kas ir piesaistījis Karti Profilam Karšu organizāciju uzturētās vietnēs, ar šo ir informēts, ka Kartes piesaiste šādās vietnēs jebkurā laikā var tikt slēgta un Karšu organizācijas nav atbildīgas par Profila nepieejamību Darījumu veikšanai. Klients/Kartes lietotājs var no jauna piesaistīt attiecīgo karti Profilam Mobilajā lietotnē. Karšu organizācijas var kopīgrot ar Banku jebkuru informāciju, ko Kartes lietotājs sniedza piesaistot vai mēģinot piesaistīt Karti Profilam Karšu organizācijas uzturētajā vietnē vai pie Tirgotāja, lai Banka nodrošinātu Klientam/Kartes lietotājam atbilstošu pakalpojumu.

12.9. Lai izmantotu Profilu Darījumu apmaksai Kartes lietotājam ir jābūt izveidotam Profilam, kuram ir piesaistītas aktīvas Kartes. Pirms Profila izmantošanas Lietotājs tiek autentificēts. Piekļuves kods, ko Lietotājs saņems autentifikācijas procesā, ir konfidenciāls, un Kartes lietotājs nekādā veidā to nedrīkst darīt zināmu citām personām, t.sk., pārsūtīt vai nosaukt.

12.10. Ja autentifikācija ir veiksmīga, visu Profilam piesaistīto Karšu datus (maskēti) tiks parādīti attiecīgā Tirgotāja, kurš ir aktivizējis Profila pakalpojumu tiešsaistes norēķiniem, maksājumu karšu sadaļā, un Kartes lietotājam būs iespēja izvēlēties, kura no Profilam piesaistītām Kartēm tiks izmantota Darījumam, kā arī izvēlēties saglabāt autentifikāciju turpmākiem Darījumiem ar Profilu pie Tirgotājiem, kuri ir aktivizējuši Profila funkcionalitāti.

12.11. Lai Profilā pieejamā Kartes lietotāja un Karšu informācija nebūtu pieejama citām personām, Kartes lietotājam būtu jāatturas no Darījumu veikšanas interneta vietnēs no tam nepiederošām vai tā pārvaldībā neesošām iekārtām, tajā skaitā, no veiktās aktivizācijas saglabāšanas interneta vietnēs, izmantojot šādās iekārtas.

12.12. Saņemot jaunu Kartes produktu, t.sk. uz jebkāda pamata aizvietotu Karti, Kartes lietotājs patstāvīgi un pēc savas izvēles pievieno attiecīgo Karti Profilam Mobilās lietotnes Kartes sadaļā, izvēlnē Click to Pay nospiežot pogu "Iespējot". Kartes lietotājs apņemas izmantot Profila risinājumu tikai Darījumu veikšanai Pakalpojuma noteikumos minētā kārtībā.

12.13. Kartes lietotājs jebkurā laikā var patstāvīgi atvienot vienu vai vairākas Kartes no Profila, noklikšķinot uz pogas "Atvienot" attiecīgajā Kartes sadaļā Mobilajā lietotnē, atlasot izvēlni Click to Pay, sazinoties ar Banku pa tālruni vai iesniedzot pieteikumu internetbankā. Atvienošana no Profila tiek veikta atsevišķi katrai Kartei.

12.14. Klients/Kartes lietotājs apņemas izmantot Profila funkcionalitāti tikai Darījumu veikšanai Pakalpojumu sniegšanas noteikumos noteiktajā veidā.

12.15. Klients/Kartes lietotājs apņemas neveikt sekojošas darbības:

12.15.1. neradīt pārmērīgu slodzi, Profila risinājuma, vai jebkuras tā daļas darbību un drošību;

12.15.2. nemēģināt iegūt nesankcionētu piekļuvi Profila risinājumam vai tā daļām, kurām ir ierobežota vispārēja piekļuve;

12.15.3. neizmantojot Profila risinājumu jebkāda veidā, ko varētu uzskatīt par nepatiesu un/vai apmelojošu, pretēju labiem tikumiem, naidīgu, draudošu, aizskarošu personas privātumu vai pārkāpjošu trešo personu tiesības;

12.15.4. neatveidot Profila risinājumu nekādā veidā, neglabāt vai neiekļaut Profila risinājumu elektroniskā, mehāniskā vai citā informācijas meklēšanas sistēmā;

12.15.5. nekopēt, komerciāli neizmantojot, nemodificēt, nedekompilēt, un neizplatīt Profila risinājumu vai jebkuru tā daļu.

12.16. Nekas no šajā Noteikumu sadaļā minētā nepadara Karšu organizācijas, t.sk., to saistītos uzņēmumus, īpašniekus un darbiniekus par Darījumu dalībnieku un Pakalpojuma līguma pusi, kā arī neuzliek atbildību par jebkādiem Klienta zaudējumiem un citāda veida kaitējumu sakarā ar Profila lietošanu, un jebkādi jautājumi un pretenzijas, ja tādi rastos Profila Darījumu sakarā, Klients/Kartes lietotājs var risināt ar Banku un Tirgotāju vispārējā Pakalpojuma līgumā noteiktā kārtībā.

12.17. Neatkarīgi no tā, ka Kartes organizācija nav Pakalpojuma līguma puse, tās kumulatīvā atbildība pret Klientu, kas izriet no jebkāda iemesla, vienmēr būs ierobežota līdz mazākajai no šīm summām: (a) Klienta faktiskajiem zaudējumiem vai (b) 100 ASV dolāriem (vai ekvivalents Euro valūtā). Vienlaicīgi, iepriekš šajā punktā minētais neizslēdz Kartes organizācijas atbildību pret Klientu par (a) nāvi vai miesas bojājumiem, kas radušies tās nolaidības dēļ, (b) krāpšanu, vai (c) jebkuru jautājumu, kura izslēgšana vai ierobežošana, vai mēģinājums izslēgt vai ierobežot atbildību būtu nelikumīga Kartes organizācijas rīcība.

12.18. Pēc Karšu organizāciju ieskatiem Profila pakalpojums jebkurā laikā var tikt mainīts, pārtraukts vai uzlabots, par ko Klients tiks pienācīgi informēts. Gadījumā, ja Klients/Lietotājs turpina Profila pakalpojuma izmantošanu pēc izmaiņu vai uzlabojumu ieviešanas, tas nozīmēs, ka Klients ir piekritis veiktajām izmaiņām.

13. Kartes atvasinājumu izmantošana trešo personu maksājumu sistēmās

13.1. Ja Kartes atvasinājums tiek aktivizēts trešo personu maksājumu sistēmas lietotnē, tas var būt pieejams lietošanai nekavējoties pēc aktivizācijas pabeigšanas saskaņā ar attiecīgās maksājumu sistēmas noteikumiem un maksājumu sistēmas lietotnes noteiktā kārtībā, izņemot, ja pēc Bankas vai trešo personu maksājumu sistēmu nosacījumiem ir nepieciešama Kartes lietotāja un/vai Mobilās ierīces verifikācija, izmantojot citus saziņas kanālus. Šādā gadījumā Kartes lietotājs tiks novirzīts uz saziņu attiecīgajā kanālā.

13.2. Paskaidrojums par atteikumu aktivizēt Kartes atvasinājumu trešo personu lietotnē ir sniedzams ja attiecīgā sistēma to nodrošina. Ja atteikumu sniedz Banka - paskaidrojumu var sniegt, ja to neaizliedz tiesību akti.

13.3. Lietojot Kartes atvasinājumu trešo personu maksājumu sistēmu lietotnēs, Kartes lietotājs apņemas iepazīties un ievērot šo sistēmu un vietņu lietošanas noteikumus, kā arī jebkurus citus šo trešo personu noteikumus, kas piemērojami Kartes atvasinājuma lietošanai, jo lietojot Kartes atvasinājumu trešo personu sistēmu lietotnēs, Kartes lietotājs stājas līgumattiecībās ar šīm trešajām pusēm. Līdz ar to, Banka nav atbildīga par šīm Kartes lietotāja un trešo personu līgumattiecībām, un no tām izrietošām pušu tiesībām, pienākumiem, sniegto pakalpojumu izpildījumu, kvalitāti un Karšu lietotāja trešo personu maksājumu sistēmu lietotnēs sniegto datu apstrādi.

14. Strīdu izskatīšana.

Jebkura nesaskaņa, prasība vai strīds starp Banku un Klientu, kas izriet no Pakalpojuma līguma, skar to vai tā pārkāpšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību, tiks izšķirts saskaņā ar Latvijas Republikas spēkā esošajiem tiesību aktiem Latvijas Republikas tiesā pēc piekritības.