

## MOKĖJIMO KORTELIŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

Galioja nuo 2018 11 05

### 1. TAISYKLIŲ SĄVOKOS

- 1.1. **Aptarnavimo vieta** – Kliento pasirinkta, jo klientų aptarnavimo vieta Lietuvos Respublikoje nurodyta Užsakyme, kurioje yra/bus įrengtas EKS.
- 1.2. **Autorizavimas** – Kortelės duomenų autentiškumo ir atsiskaitymo operacijai atlikti pakankamo lėšų likučio su Kortele susietoje sąskaitoje patikrinimas, EKS pagalba nuskaičius Kortelės informaciją, suteikiant atliekamai operacijai
- 1.3. **Banko autorizavimo centras (toliau – BAC)** – Banke ir/ar trečios šalies žinioje esanti techninė ir/ar programinė įranga, skirta mokėjimo kortelių autorizavimui, atsiskaitymo operacijų apdorojimui bei kitoms su Kortelių aptarnavimu susijusioms funkcijoms atlikti.
- 1.4. **Bankas** – Luminor Bank AS, registracijos kodas 11315936, adresas: Liivalaia 45, 10145, Talinas, Estija, duomenys apie juridinį asmenį saugomi Estijos komerciniame registre, Lietuvos Respublikoje veikiantis per Luminor Bank AS Lietuvos skyrių, įmonės kodas 304870069, registruotos buveinės adresas: Konstitucijos pr. 21A, 03601 Vilnius, Lietuva.
- 1.5. **Banko EKS (toliau – BEKS)** – EKS, kurio priežiūra ir aptarnavimas vykdomi Banko lėšomis.
- 1.6. **Banko internetinis puslapis** – www.luminor.lt
- 1.7. **Bendrosios taisyklės** – Banko paslaugų teikimo bendrosios taisyklės.
- 1.8. **CVC2/CVV2** – trijų ar keturių skaitmenų numeris, atspausdintas kitoje Kortelės pusėje, naudojamas vykdyti atsiskaitymams be fizinio Kortelės pateikimo.
- 1.9. **Duomenys** – Operacijos, Kortelės ar jos lusto duomenys, kuriuos reglamentuoja Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos.
- 1.10. **EKS** – elektroninis mokėjimo kortelių skaitytuvas, kurio pagalba inicijuojami mokėjimai Kortele bei persiunčiama ir apdorojama su jais susijusi informacija.
- 1.11. **Gražinimo operacija** – atsiskaičius Kortele sumokėtų pinigų gražinimas už apmokėtą pirkinį ar paslaugą į su kortelesusietą sąskaitą, kai klientas pageidauja pinigų gražinimo po dienos uždarymo (duomenų išsiuntimo į BAC).
- 1.12. **Įgaliotas atstovas** – Banko parinkta trečioji šalis, kuri įrengia EKS ir užtikrina tinkamą veikimą įgaliotų atstovų sąrašas ir kontaktiniai duomenys nurodyti Banko internetiniame puslapyje.
- 1.13. **Klientas** – prekių/paslaugų tiekėjas, su Banku sudaręs Sutartį.
- 1.14. **Klientų kategorija (toliau – Kategorija)** – Banko suformuota Klientų grupė, kuriai priskiriami Klientai pagal Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų kriterijus, pateiktus Taisyklėse.
- 1.15. **Kortelės turėtojas** – fizinis asmuo, kurio vardu išduota Kortelė arba fizinis asmuo, kuriam priskirta juridinio asmens vardu išduota Kortelė.
- 1.16. **Kortelė** – MasterCard ir Visa tarptautinių mokėjimo kortelių sistemos mokėjimo kortelė ar jos duomenys.
- 1.17. **Kvitas** – EKS sugeneruotas dokumentas, patvirtinantis arba atmetantis Operaciją.
- 1.18. **Neautorizuojama operacija** – Operacija, kuriai neatliekamas Autorizavimas.
- 1.19. **Operacija** – mokėjimo operacija, kai atsiskaitoma už prekes/paslaugas Kortele
- 1.20. **PCI DSS (toliau – Standartas)** – Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų sukurtas duomenų saugumo standartas.
- 1.21. **PIN kodas** – Kortelės turėtojui suteiktas kodas, kuriuo Kortelės turėtojas patvirtina operaciją.
- 1.22. **Reikalavimai** - Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų ir/ar Banko nustatyti reikalavimai.
- 1.23. **Sutartis** – Mokėjimo kortelių aptarnavimo sutartis su visais jos priedais ir pakeitimais.
- 1.24. **Taisyklės** – šios mokėjimo kortelių aptarnavimo taisyklės, kurios yra neatskiriama Mokėjimo kortelių aptarnavimo sutarties dalis.
- 1.25. **Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos** – Visa Europe Limited, Visa inc., Mastercard Worldwide, PCI Security Standards Council.
- 1.26. **Užsakymas** – Banko nustatytos formos Sutarties priedas, kurį Klientas pateikia Bankui, pageidaudamas įrengti išmontuoti/pakeisti BEKS, prijungti EKS prie BAC bei atlikti kitus Užsakyme nurodytus veiksmus.

## 1. TAIKYMO SRITIS

- 1.1. Taisyklės taikomos Kliento ir Banko sudarytomis Sutartims ir yra jų dalis.
- 1.2. Jei Taisyklių ir Sutarties nuostatos neatitinka ar prieštarauja viena kitai, taikoma kaip apibrėžta Taisyklėse, išskyrus, jei numatyta Sutartyje netaikyti Taisyklių nuostatų.

## 2. EKS ĮRENGIMAS

- 2.1. BEKS, pagal Banko su Įgaliotu atstovu atskirai sudarytą sutartį įrengia ir jo priežiūrą vykdo Įgaliotas atstovas.
- 2.2. EKS gali būti įrengtas ir Klientui atskirai susitarus su Įgaliotais atstovais, tačiau tik su tais, kurių sąrašas nurodytas Banko internetiniame puslapyje. Tokiu atveju EKS įrengimas, priežiūra ir aptarnavimas vykdomi Kliento lėšomis, o Bankas EKS prijungia prie BAC.
- 2.3. Bankas turi teisę vienašališkai parinkti kitus Įgaliotus asmenis ar keisti jų sąrašą, kurie įgyvendins Taisyklėse numatytas Įgalioto asmens funkcijas. Apie Įgaliotų asmenų ar jų sąrašo pasikeitimą Bankas prieš 10 (dešimt) kalendorinių dienų, informuoja Klientą Sutartyje nurodytu el. pašto adresu. Jei Įgalioto asmens pasikeitimo nebuvo galima iš anksto numatyti, įspėjimo terminas netaikomas.
- 2.4. Bankui ir Klientui sutarus dėl BEKS/EKS įrengimo/prijungimo prie BAC sąlygų ir pasirašius Sutartį bei Užsakymą, sekančius Užsakymus Klientas gali pateikti Bankui elektroniniu paštu iš elektroninio pašto adresu, kuris buvo pateiktas pirmajame Užsakyme.
- 2.5. Bankas turi teisę atsisakyti įrengti/prijungti prie BAC EKS konkrečioje Aptarnavimo vietoje.
- 2.6. Klientas privalo užtikrinti, kad Aptarnavimo vieta būtų tinkamai paruošta BEKS įrengimui (internetu ryšys, elektros tiekimas ir pan.) bei sudarytos kitos būtinos sąlygos BEKS diegimui.
- 2.7. Įgaliotas asmuo įrengia BEKS per 10 darbo dienų (t.y. atlieka šiuos veiksmus):
  - 2.7.1. įrengia ir/ar pajungia BEKS Aptarnavimo vietoje;
  - 2.7.2. pateikia Klientui BEKS naudojimo instrukcijas bei apmoko Užsakyme nurodytą Kliento darbuotoją, kaip BEKS pagalba vykdyti atsiskaitymus Kortelėmis.
- 2.8. Įgalioto asmens darbuotojas ir Kliento atsakingas darbuotojas pasirašo BEKS įrangos priėmimo-perdavimo bei darbų atlikimo aktą.
- 2.9. BEKS įrangos techninę priežiūrą, remontą vykdo tik Įgaliotas asmuo.
- 2.10. Klientas neturi teisės savarankiškai atlikti BEKS priežiūros ir remonto darbų arba leisti atlikti tokius veiksmus kitiems asmenims.
- 2.11. Klientas prieš pradėdamas BEKS techninės priežiūros ar remonto darbus, kurie atliekami pas Klientą, privalo patikrinti Įgalioto atstovo darbuotojo pažymėjimą ar kito jo vardu prisistačiusio asmens įgalinimus bei, paskambinęs Banko internetiniame puslapyje nurodytu Įgalioto atstovo telefono numeriu, gauti patvirtinimą, kad atitinkamas Įgalioto atstovo darbuotojas ar Įgaliotas asmuo tikrai yra išvykęs pas Klientą ir jam gali būti pateikiamas BEKS.
- 2.12. Įgalioto atstovo darbuotojas, įrengęs BEKS, kiekvienam BEKS (išskyrus integruotus BEKS) suteikia slaptažodį operacijoms atlikti, kurį gali žinoti tik Kliento pasirinkti darbuotojai, turintys teisę naudotis konkrečiu BEKS. Už BEKS slaptažodžio slaptumo išsaugojimą ir/ar neteisėtą panaudojimą atsako Klientas. Esant įtarimui, kad BEKS slaptažodis tapo/taps žinomas kitiems Kliento darbuotojams ir/ar bet kokiems kitiems asmenims, kurie neturi teisės žinoti slaptažodžio arba atleidus BEKS slaptažodį žinantį Kliento darbuotoją arba kai tarp Kliento ir atleistojo darbuotojo kilo konfliktinė situacija, Klientas privalo nedelsiant apie tai pranešti Įgaliotam atstovui Banko internetiniame puslapyje nurodytais telefono numeriais.
- 2.13. Bankui pareikalavus Klientas pateikia telefono pokalbių išsklotinės išrašą, įrodantį, kad aukščiau 2.11.-2.12 punktuose paminėtais atvejais, buvo skambinta nurodytais Įgalioto atstovo telefono numeriais.

## 3. ATSISKAITYMAS KORTELĖMIS

- 3.1. Klientas atsiskaitymus Kortelėmis vykdo tik atlikęs Autorizavimą.

- 3.2. Priimdamas atsiskaitymus Kortelėmis, Klientas privalo:
- 3.2.1. perduoti Kortelės turėtojui prekes ir/ar paslaugas ne didesne kaina ir ne blogesnėmis sąlygomis nei atsiskaitant grynaisiais pinigais;
  - 3.2.2. užtikrinti, kad Kortelės turėtojas patvirtintų atsiskaitymą, įveddamas PIN kodą;
  - 3.2.3. ir/ar pasirašydamas ant kvito (kai kvite numatyta pasirašymo vieta), parašai ant Kvito ir Kortelės turi sutapti,
  - 3.2.4. užtikrinti, kad Kortelės turėtojas, kai Kortelė ir EKS turi bekontakčio atsiskaitymo galimybę, atsiskaitymai iki 25 EUR vyktų Kortelę priglaudžiant prie EKS, o didesnės vertės operacijoms būtų visais atvejais būtų įvedamas PIN kodas;
  - 3.2.5. vieną kvito kopiją, Kortelės turėtojui pageidaujant, atiduoti Kortelės turėtojui, kitą kvito kopiją saugoti ne mažiau kaip 18 mėnesių nuo dienos, kai buvo atsiskaityta Kortele;
  - 3.2.6. užtikrinti, kad suma nurodyta Kvite būtų ne didesnė nei suma kasos kontrolinėje juostoje;
  - 3.2.7. nustatyti Kortelės turėtojo tapatybę pagal jo pateiktą galiojantį oficialų kompetentingos valstybės institucijos išduotą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasa, asmens tapatybės kortelę, nuo 2004 m. sausio 1 d. išduodamos formos vairuotojo pažymėjimą ar laikiną leidimą gyventi Lietuvoje), kuriuose turi būti asmens nuotrauka bei nurodyti asmens vardas ir pavardė, asmens kodas (arba identifikacinis kodas, jeigu Kortelės turėtojas yra užsienio valstybės pilietis), šiais atvejais:
    - 3.2.7.1. kilus abejonėms dėl Kortelės turėtojo tapatybės arba parašų Kortelėje ir kvite tapatumo;
    - 3.2.7.2. kitais atskirame Banko pranešime raštu nurodytais atvejais.

#### 4. LĖŠŲ GRAŽINIMAS KORTELĖS TURĖTOJUI

- 4.1. Kortelės turėtojui atsiskaičius už prekes ir/ar paslaugas naudojant Kortelę, o vėliau prekių ir/ar paslaugų atsisakius ar jas gražinus Klientui, Klientas prekių ir/ar paslaugų kainą Kortelės turėtojui gražina grynaisiais pinigais arba negrynaisiais inicijuodamas Gražinimo operaciją, t.y. Klientas Bankui pateikia:
  - 4.1.1. prašymą gražinti operacijos sumą negrynaisiais pinigais, kurio forma pateikta Banko internetiniame puslapyje;
  - 4.1.2. Kvito kopiją;
- 4.2. 4.1.1. ir 4.1.2. punktuose nurodyti dokumentai siunčiami Bankui el. pašto adresu [eks@luminor.lt](mailto:eks@luminor.lt) iš Užsakyme nurodyto Kliento el. pašto adreso.

#### 5. KLIENTO PAREIGOS

- 5.1. užtikrinti Kortelės identifikavimo duomenų bei asmenų, atsiskaitančių Kortele, duomenų konfidencialumą ir neperduoti tokių duomenų tretiesiems asmenims;
- 5.2. negražinti Kortelės ją pateikusiam asmeniui ir nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, sulaikytą Kortelę su užpildytu Sulaikytų Mokėjimo kortelių lydraščiu, kurio forma pateikiama Banko internetiniame puslapyje, pristatyti į artimiausią Banko padalinį, kai:
  - 5.2.1. vykdant Autorizavimą gaunamas nurodymas sulaikyti Kortelę (detalus nurodymų sulaikyti Kortelę aprašymas pateikiamas EKS naudojimo instrukcijoje);
  - 5.2.2. Kortelės turėtojo pateiktuose asmens dokumentuose nurodytas vardas ir pavardė nesutampa su įrašais Kortelėje;
  - 5.2.3. Klientui kyla įtarimas, kad Kortelė bus panaudota neteisėtoms operacijoms atlikti;
  - 5.2.4. kitais atskirame Banko pranešime raštu nurodytais atvejais.
- 5.3. naudoti EKS įrangą tik Sutartyje ir Taisyklėse numatytais sąlygomis;
- 5.4. neperduoti ir neleisti naudotis EKS ir jo įranga tretiesiems asmenims, įskaitant Kliento darbuotojus, nesusipažinusiems su EKS naudojimo instrukcijomis ir/ ar neišklausiusiems Įgaliotojo atstovo organizuotų apmokymų dėl atsiskaitymų Kortelėmis aptarnavimo;
- 5.5. be Banko raštiško sutikimo nekeisti ir nemodifikuoti BEKS techninės ir programinės įrangos, tame tarpe – nepritaikyti EKS Sutartyje ar jos prieduose nenurodytoms mokėjimo kortelėms priimti;

- 5.6. nedelsiant informuoti Įgaliotą atstovą apie bet kokį BEKS sugadinimą, sunaikinimą, praradimą ar sužalojimą Banko internetiniame puslapyje nurodytu Įgalioto atstovo telefono numeriu;
- 5.7. sugadinus ar kitaip sužalojus BEKS (tais atvejais, kai BEKS gali būti pataisytas), o taip pat visiškai (nepataisomai) sugadinus, sunaikinus ar kitaip praradus BEKS, atlyginti Bankui BEKS remonto faktines išlaidas pagal pateiktą apskaitos dokumentą ir kompensavimo aktą, kurio forma pateikiama banko internetiniame puslapyje.
- 5.8. atlyginti Banko patirtus tiesioginius nuostolius, patirtus dėl aukščiau nurodytų priežasčių, per 15 (penkiolika) kalendorinių dienų nuo būtinų mokėjimui atlikti dokumentų gavimo dienos.

## **6. INFORMACIJOS APIE ATSISKAITYMUS KORTELEMIS PATEIKIMAS IR LĖŠŲ KLIENTUI PERVEDIMAS**

- 6.1. Informaciją apie atsiskaitymus Kortelėmis naudodamas EKS Klientas perduoda į BAC ne rečiau kaip vieną kartą per parą, jeigu per tą parą naudojant EKS buvo atliktas nors vienas atsiskaitymas Kortele.
- 6.2. BAC priima ir apdoroja iš Kliento gautą informaciją apie atsiskaitymus Kortelėmis ir ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną perduoda ją Bankui.
- 6.3. Bankas lėšas už atsiskaitymus, įvykdytus Kortelių pagalba, perveda į Kliento sąskaitą, kuri yra nurodyta Sutartyje, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po atsiskaitymo įvykdymo, jei duomenys apie atsiskaitymus Kortelių pagalba, buvo perduoti į BAC iki tos pačios dienos 23:30 val., išskyrus Taisyklėse numatytus atvejus, kai Bankas turi teisę laikinai sustabdyti šiame punkte numatytų įsipareigojimų vykdymą. Prieš pervesdamas lėšas Klientui, Bankas iš Klientui pervedamų lėšų sumos išskaičiuoja mokestį už Kortelių aptarnavimą, kurio dydis nurodytas Sutartyje bei Grąžinimo operacijas. Bankas iš pervedamos Klientui sumos taip pat turi teisę išskaičiuoti lėšas, kurias Kortelę išdavęs bankas atsisakė mokėti arba susigrąžino iš Banko, dėl neteisėtai įvykdytų mokėjimų Kortelės pagalba.
- 6.4. Esant Kliento įsiskolinimui už Banko pagal Sutartį suteiktas paslaugas ar Grąžinimo operacijas, Bankas turi teisę išskaičiuoti įsiskolinimo sumas iš Klientui pervedamų lėšų sumos, taip pat nurašyti iš kitų Kliento sąskaitų, esančių Banke.
- 6.5. Bankas, gavęs informaciją, kad su Kliento naudojamu EKS ir/ar jo programine įranga buvo įvykdytos, bandytos įvykdyti neteisėtos operacijos arba buvo sudarytos galimybės jas įvykdyti, įskaitant ir atvejus, kai buvo ketinama įvykdyti neteisėtas operacijas, pats arba per Įgaliotą atstovą nedelsiant praneša apie tai Klientui Užsakyme nurodytais telefono numeriais;
- 6.6. Klientas, derindamas su Banku ar Įgaliotu atstovu, nedelsiant po Taisyklių 6.5. punkte nurodyto pranešimo gavimo imasi visų būtinų veiksmų išsiaiškinti visas įtarimus sukėlusią operacijų įvykdymo/bandyto įvykdyti aplinkybes ir siekiant užkirsti kelią galimam kitų/pakartotinių neteisėtų operacijų vykdymui bei apie tokius savo veiksmus nedelsiant informuoja Banką arba Įgaliotą atstovą.
- 6.7. Esant 6.5. punkte nurodytoms aplinkybėms Įgaliotas atstovas Banko nurodymu blokuoja darbą su EKS.

## **7. KLIENTŲ KATEGORIJOS**

- 7.1. Bankas vadovaudamasis Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų kriterijais priskiria Klientą konkrečiai Kategorijai tam, kad užtikrintų Kortelės ir jos turėtojų duomenų saugumą.
- 7.2. Sudarius Sutartį Bankas Klientą priskiria IV Kategorijai.
- 7.3. Bankas Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytais terminais vertina Kliento Operacijų skaičių ir jeigu Operacijų skaičius atitinka konkrečiai Kategorijai taikomus kriterijus, gali priskirti Klientą kitai Kategorijai.
- 7.4. Bankas apie Kliento Kategorijos pasikeitimą informuoja Klientą elektroniniu paštu, nurodytu Užsakyme. Klientas priskirtas tam tikrai Kategorijai privalo atlikti lentelėje nurodytus veiksmus:

Kliento kategorija	Kriterijai	Veiksmai atitikimui užtikrinti
I kategorija	Klientas, aptarnauja (angl. processing) daugiau kaip 6 milijonus Operacijų per metus, arba Klientas praranda Duomenis per paskutinius 12 (dvylika) mėnesių arba priskirtas šiai kategorijai pagal kitus Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų nustatytus reikalavimus.	Kiekvienais metais atlikti nepriklausomą IS saugumo auditą <sup>1</sup> (angl. annual on-site security audit). Kas ketvirtį atlikti kompiuterinio tinklo skenavimą <sup>2</sup> (angl. network scan) bei pateikti Bankui užpildytą atitikimo Standarto reikalavimams formą (angl. Attestation of Compliance Form).
II kategorija	Klientas, aptarnauja (angl. processing) nuo 1 (vieno) iki 6 (šešių) milijonų Operacijų per metus.	Kiekvienais metais užpildyti savęs (Kliento) įvertinimo (angl. self assessment questionnaire) klausimyną. Kas ketvirtį atlikti kompiuterinio tinklo skenavimą (angl. network scan) bei pateikti užpildytą atitikimo Standarto reikalavimams formą (angl. Attestation of Compliance Form).
III kategorija	Klientas, aptarnauja (angl. processing) nuo 20 000 (dvidešimties tūkstančių) iki 1 (vieno) milijono internetinių Operacijų per metus.	Kiekvienais metais užpildyti savęs (Kliento) įvertinimo (angl. self assessment questionnaire) klausimyną, kas ketvirtį atlikti kompiuterinio tinklo skenavimą (angl. network scan) bei pateikti užpildytą atitikimo Standarto reikalavimams formą (angl. Attestation of Compliance Form).
IV kategorija	Klientas, aptarnaujantis (angl. processing) ne daugiau kaip 20 000 (dvidešimt tūkstančių) internetinių Operacijų arba iki 1 (vieno) milijono Operacijų per metus.	Kiekvienais metais užpildyti savęs (Kliento) įvertinimo klausimyną (angl. self assessment questionnaire) bei atlikti kompiuterinio tinklo skenavimą (angl. network scan).

## 8. SERTIFIKATAI

- 8.1. Klientas atsakingas už Standarto ir kitų Visa / MasterCard reikalavimų įgyvendinimą, pateiktų <https://www.visaeurope.com/>, <https://www.mastercard.com/>, <https://www.pcisecuritystandards.org/>.
- 8.2. Klientas įsipareigoja padengti visus nuostolius, Banko patirtus dėl Kliento Standarto ir kitų Visa / MasterCard reikalavimų nevykdymo.

## 9. NETEISĖTOS OPERACIJOS

- 9.1. Operacijos naudojant EKS nevykdomos, o įvykdytos pripažįstamos neteisėtomis ir pažeidžiančiomis Sutarties sąlygas, jeigu:
  - 9.1.1. Kortelės turėtojo parašas Kvite, jei jame numatyta vieta parašui, neatitinka parašo pavyzdžio Kortelėje;
  - 9.1.2. suma kontrolinėje Kliento kasos juostoje mažesnė nei suma Kvite. Tokiais atvejais Klientui nepervedama ta, jam tenkanti Operacijos lėšų dalis, kurios suma viršija kontrolinėje Kliento kasos juostoje nurodytą sumą;
  - 9.1.3. Kvitą nepatvirtintas Kortelės turėtojo parašu arba PIN kodu. (Netaikoma, jei atsikaitoma bekontakčiu atsiskaitymo būdu Operacijoms iki 25 EUR);
  - 9.1.4. Klientas nepateikia Bankui Kvito ir kitų papildomų dokumentų bei informacijos apie Operaciją arba pateikia juos vėliau nei per 3 (tris) darbo dienas, nuo Banko prašymo dienos;
  - 9.1.5. Operacija (mokėjimas) atlikta pažeidžiant EKS naudojimo instrukcijas ar Taisyklių 2.9-2.13, 3.2.1-3.2.4, 5.4, 5.5, 6.5, 6.6 punktuose numatytas sąlygas;
  - 9.1.6. Kortelės turėtojui atsiskaičius už prekes ir/ar paslaugas Kortele, prekės ir/ar paslaugos nebuvo suteiktos, ir/ar buvo suteiktos nevysiškai, ir/ar buvo suteiktos netinkamai;

<sup>1</sup>Kompiuterinio tinklo skenavimą gali atlikti tik Tarptautinių mokėjimo kortelių organizacijų atestuotos kompiuterinio tinklo skenavimo paslaugas teikiančios įmonės (Approved Scanning Vendor – ASV), kurių sąrašą galima rasti čia [https://www.pcisecuritystandards.org/pdfs/asv\\_report.html](https://www.pcisecuritystandards.org/pdfs/asv_report.html).

<sup>2</sup>Jei po 2011 m. birželio 30 dienos, antrai Kategorijai priskirtas Klientas nuspręs pildyti savęs įvertinimo klausimyną (angl. self assessment questionnaire), jis turi užtikrinti, kad Kliento darbuotojai, pildantys klausimyną, yra atestuoti vidaus saugos specialistai (angl. Internal Security Assessor (ISA)). Daugiau informacijos galite rasti šiuo adresu [https://www.pcisecuritystandards.org/qa\\_asv/become\\_isa.shtml](https://www.pcisecuritystandards.org/qa_asv/become_isa.shtml). Kaip alternatyvą klausimyno pildymui, Tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos siūlo antrai Kategorijai priskirtiems Klientams atlikti nepriklausomą kompiuterinės sistemos saugumo auditą, pasitelkus nepriklausomus trečiosios šalies specialistus, kurių sąrašą galima rasti čia [https://www.pcisecuritystandards.org/pdfs/pci\\_qsa\\_list.pdf](https://www.pcisecuritystandards.org/pdfs/pci_qsa_list.pdf).

- 9.1.7. Kortelės turėtojas neigia iniciavęs Operaciją, ir/ar kortelę išdavęs bankas atsisako pervesti lėšas Bankui arba pervedęs tokias lėšas, vėliau jas susigrąžina ir/ar nusirašo nuo Banko sąskaitos ir/ar prašo grąžinti šias lėšas.
- 9.2. Jeigu Kortelę išdavęs bankas dėl Taisyklių 9.1 punkte nurodytų priežasčių atsisako pervesti lėšas Bankui arba pervedęs tokias lėšas, vėliau jas susigrąžina ir/ar nusirašo nuo Banko sąskaitos ir/ar prašo grąžinti šias lėšas, Klientas privalo ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo pranešimo iš Banko gavimo dienos grąžinti Bankui sumas, kurias Bankas sumokėjo Klientui pagal Kortelę išdavusio banko atsisakytas įvykdyti Operacijas.
- 9.3. Bankas turi teisę nurašyti visas Kliento Bankui pagal Sutartį/Taisykles mokėtinas sumas nuo visų Kliento sąskaitų Banke ir/arba išskaičiuoti mokėtinas sumas iš Banko mokamų sumų Klientui pagal bet kokias Banko ir Kliento sudarytas sutartis.

## 10. KOMISINIS MOKESTIS IR JO MOKĖJIMO TVARKA

- 10.1. Klientas Bankui moka mokestį už Kortelių aptarnavimą ir mėnesinį BEKS mokestį. Šių mokesčių dydžiai nurodyti Sutartyje.
- 10.2. Mokestį už Kortelių aptarnavimą Bankas išskaičiuoja ir nurašo iš Banko Klientui pagal Taisyklių 6.3 punktą pervedamų lėšų sumos.
- 10.3. Mėnesinį BEKS mokestį už praėjusį mėnesį Bankas, iki einamojo mėnesio pabaigos, nurašo nuo Kliento sąskaitos Banke, nurodytos Sutartyje. Pasirašius Sutartį, pirmasis mėnesinis BEKS mokestis skaičiuojamas už faktinį dieną, kurias tą mėnesį buvo įrengtas BEKS, skaičių.

## 11. ATSAKOMYBĖ

- 11.1. Bankas atsako už nuostolius, kurie susidaro dėl Banko ir jo įgalioto atstovo kaltės.
- 11.2. Klientas atsako už nuostolius, kurie susidaro dėl Kliento kaltės.
- 11.3. Visa galimų nuostolių rizika, susijusi su Kortelių pagalba atliktais neteisėtais mokėjimais, tenka Klientui. Tais atvejais, kai esant Taisyklių 9.1 punkte nurodytiems pagrindams, Bankas turi sugrąžinti pirkėjui/paslaugos gavėjui ar bankui išdavusiam mokėjimo kortelę įvykdytos mokėjimo operacijos sumas, Bankas nurašo šias sumas nuo Kliento sąskaitos, o nesant galimybių nuo kitų Kliento atidarytų sąskaitų Banke. Lėšos nurašomos ta valiuta, kuria buvo įvykdyta mokėjimo operacija arba kita valiuta taikant Banko nustatytą valiutos keitimo kursą. Jei Klientas neturi sąskaitos Banke, Bankas turi teisę išskaičiuoti mokėtinas sumas iš Kliento mokamų sumų Bankui pagal Banko ir Kliento sudarytas sutartis arba pareikalauti sumokėti Bankui grynais ar pervesti lėšas į Banko nurodytą sąskaitą.
- 11.4. Jeigu Sutartyje/Taisyklėse numatytos piniginės prievolės neįvykdomos iki Taisyklėse nustatyto termino pabaigos, terminą praleidusi Sutarties šalis privalo mokėti kitai šaliai 0,04 procento dydžio delspinigius nuo nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą dieną. Jeigu šalis dėl laiku neįvykdytos prievolės patiria nuostolių, tokie nuostoliai jai atlyginami tiek, kiek jų nepadengia kitos šalies sumokėti delspinigiai.
- 11.5. Šalis atleidžiama nuo atsakomybės už Sutarties nevykdymą, jei Sutartis nevykdoma dėl nenugalimos jėgos (force majeure), t.y. aplinkybių, kurių ta šalis negalėjo kontroliuoti bei protingai numatyti Sutarties sudarymo metu ir negalėjo užkirsti kelio šių aplinkybių ar jų pasekmių atsiradimui. Apie nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių atsiradimą Sutarties šalis nedelsiant elektroniniu paštu, o po to ir raštu, privalo informuoti viena kitą. Šalis, nepranešusi kitai šaliai apie nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybes, negali jomis remtis kaip atleidimo nuo atsakomybės už Sutarties nevykdymą pagrindu.



## 12. INFORMACIJOS SAUGOJIMAS IR KONFIDENCIALUMAS

- 12.1. Klientas privalo saugoti Kvito egzempliorių mažiausiai 18 (aštuoniolika) mėnesių nuo jo atspausdinimo (suformavimo) dienos, bet ne trumpiau negu reikalauja Lietuvos Respublikos teisės aktai.
- 12.2. Bankui pateikus prašymą, Klientas privalo ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos pateikti Bankui Kliento privalomai išsaugotą Kvito egzempliorių ir kitus prašomus dokumentus Užsakyme nurodytu elektroniniu paštu arba pristatyti į nurodytą Banko padalinį.
- 12.3. Bankas ir Klientas be išankstinio raštiško vienas kito sutikimo negali atskleisti tretiesiems asmenims jokių Sutarties sąlygų ir/ar informacijos, sužinotos vykdant Sutartį, įskaitant informaciją apie atliktus mokėjimus Kortelės pagalba, išskyrus informaciją apie mokesčių už Kortelių aptarnavimą, o taip pat Taisyklių 12.5 punkte paminėtus atvejus bei atvejus, kai tokia informacija turi būti atskleista pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.
- 12.4. Klientas privalo užtikrinti, kad nei jis, nei jo darbuotojai bet kokia forma ar būdais nekaups ir/ar nesaugos Kortelės magnetinio takelio duomenų, CVC2/CVV2 bei Kortelių PIN kodų, išskyrus PAN, kuris gali būti atskleistas laikantis Standarto reikalavimų. Visa galimų nuostolių rizika, susijusi su šiame punkte numatytu įsipareigojimų pažeidimu tenka Klientui, kaip tai yra numatyta Taisyklių 11.3 punkte.
- 12.5. Bankas turi teisę pateikti informaciją apie Klientą, Sutartį ir/ar atliktus mokėjimus Kortelės pagalba Banko Įgaliotam atstovui, kitiems bankams - tarptautinių mokėjimo kortelių sistemų dalyviams, bei kitiems tretiesiems asmenims, jeigu tokios informacijos atskleidimas yra būtinas Banko Sutartimi prisiimtų įsipareigojimų vykdymui.

## 13. SUTARTIES GALIOJIMAS IR NUTRAUKIMAS

- 13.1. Sutartis įsigalioja nuo jos pasirašymo, jeigu Sutartyje nenumatyta kita data.
- 13.2. Sutartis gali būti nutraukta:
  - 13.2.1. raštišku šalių susitarimu – nuo tokiaame susitarime numatytos dienos;
  - 13.2.2. vienašališku vienos iš šalių prašymu. Šiuo atveju Sutartis laikoma nutraukta po 30 (trisdešimt) kalendorių dienų nuo pranešimo apie Sutarties nutraukimą įteikimo dienos, o kai siunčiamas paštu – nuo išsiuntimo dienos;
  - 13.2.3. vienašališkai Banko iniciatyva, jeigu Klientas nevykdo ar netinkamai vykdo Sutartyje/Taisyklėse numatytus įsipareigojimus arba jeigu daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iš eilės nevykdomos operacijos visų Kliento naudojamų EKS pagalba. Šiuo atveju Sutartis laikoma nutraukta praėjus 3 (trims) dienoms nuo raštiško Banko pranešimo įteikimo dienos, o kai pranešimas siunčiamas paštu – nuo išsiuntimo dienos;
  - 13.2.4. vienašališkai Banko iniciatyva, jeigu sužinoma, kad Klientui paskelbtas bankrotas ar Klientas yra įsiskolinęs Bankui daugiau nei 90 d;
- 13.3. Esant Sutarties nutraukimo pagrindams, Klientas arba Bankas gali nutraukti Sutartį visą ar jos dalį – konkrečių EKS, su kuriais susijęs Sutarties pažeidimas, atžvilgiu.
- 13.4. Sutarties nutraukimas neatleidžia šalių nuo finansinių įsipareigojimų, atsiradusių iki Sutarties nutraukimo dienos, įvykdymo, taip pat nepanaikina teisės reikalauti iš kitos šalies sumokėti netesybas ir/ar atlyginti nuostolius, atsiradusius dėl Sutarties neįvykdymo ar netinkamo vykdymo.
- 13.5. Bankas turi teisę blokuoti mokėjimo operacijas vykdomas per EKS ir sustabdyti savo įsipareigojimų vykdymą suteikti Klientui teisę naudoti BEKS, jei yra pagrindo manyti, kad bus vykdomos neteisėtos operacijos naudojant EKS ar tokios operacijos jau yra įvykdytos.
- 13.6. Sutartis laikoma netekusia galios, jeigu daugiau kaip 90 dienų iš eilės nuo Sutarties pasirašymo neįrengiamas nei vienas BEKS.

13.7. Sutartį nutraukus šalių susitarimu ar vienai iš šalių vienašališkai, Klientas privalo per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Sutarties nutraukimo dienos grąžinti Įgaliotam atstovui BEKS. BEKS grąžinimas įforminamas Įgaliotam atstovui ir Klientui pasirašant kiekvieno konkretaus BEKS priėmimo-perdavimo aktą.

## **14. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

14.1. Jei Sutartis ir/ar Taisyklės numato, kad, esant tam tikroms aplinkybėms, viena iš šalių turi teisę arba privalo pateikti kitai šaliai raštišką pranešimą ir/ar reikalavimą, tokie pranešimai ir/ar reikalavimai gali būti siunčiami šiais būdais ir bus laikomi gautais tokiais terminais:

14.1.1. siunčiant registruotu laišku – pranešimas ir/ar reikalavimas laikomas gautu praėjus 5 (penkioms) kalendorinėms dienoms nuo jo išsiuntimo dienos;

14.1.2. įteikiant pasirašytinai – tą dieną, kai gavėjas gauna savo adresu jam pateiktą informaciją ir pasirašo, kad ją gavo;

14.1.3. siunčiant elektroniniu paštu – išsiuntimo dieną, o jei tai buvo ne darbo diena – kitą darbo dieną.

## **15. TAISYKLIŲ IR SUTARTIES KEITIMAS**

15.1. Bankas turi teisę vienašališkai pakeisti Taisyklės Bendrosiose taisyklėse nustatytais atvejais ir tvarka. Taisyklių pakeitimai ir papildymai skelbiami viešai Banko internetiniame puslapyje.

15.2. Bankas turi teisę vienašališkai keisti Sutarties sąlygas, apie tai prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų raštu įspėjęs Klientą.

---



Luminor Bank AS Lietuvos skyrius  
Kortelių ir grynųjų pinigų Valdymo skyriui  
El.paštas: eks@luminor.lt

## PRAŠYMAS

DĖL LĖŠŲ GRAŽINIMO / NURAŠYMO

Prašome suformuoti koregavimo operacijas pagal žemiau pateiktą informaciją:

Terminalo ID	Įmonės pavadinimas	Op-jos data	Aut. kodas	Kortelė	Suma, Eur	Koregavimo veiksmas



Priedas. Kvito kopija.

Įmonės pavadinimas, įmonės kodas

Atsakingo asmens vardas, pavardė, parašas

## KOMPENSAVIMO AKTAS

Vilnius

Du tūkstančiai metų mėn. diena

[galiotas atstovas atliko įrengto

EKS, kurio serijinis numeris

techninę apžiūrą ir remontą. EKS apžiūros/remonto metu nustatyta, kad EKS buvo sugadintas todėl

? sugedo EKS modulis

? kaina yra

?

?  
?  
?

Žemiau pateikta lentelė pildoma, jei EKS sugadintas nepataisomai:

EKS įrengimo data	(1)	
EKS kompensavimo akto sudarymo data	(2)	
Praėjo pilnų mėnesių skaičius	(3)=(2)-(1)	
EKS vertė, eurai su PVM	(4)	
EKS vertė kompensavimo akto sudarymo metu, eurų	(5)=(4)-(3)*(4)/60	

Prašome padengti Banko patirtus nuostolius dėl EKS sugadinimo.

? sumą prašome pervesti į sąskaitą Nr.LT594010049500047594, Luminor Bank AS Lietuvos skyrius.

Bankas

Klientas

\_\_\_\_\_

A.V.

## SULAIKYTŲ KORTELIŲ PERDAVIMO LYDRAŠTIS

\_\_\_\_\_  
(Kliento pavadinimas)

\_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(Kliento adresas)

UAB \_\_\_\_\_ perduoda, o Bankas priima šias sulaikytas Mokėjimo korteles:

Eil. Nr.	Kortelės turėtojo vardas, pavardė	Kortelės Nr.	Sulaikymo data ir laikas	Kortelės sulaikymo priežastis

Perdavė:

Priėmė:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bankas

Klientas

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

A.V.