



Numurs: **PP17-11**

Versija: **2**

Īpašnieks:

**Finanšu pakalpojumu daļas**

**Maksājumu karšu nodaļas**

**vadītājs**

**APSTIPRINĀTS**

VAS "Latvijas Pasts"

2025.gada 04.jūlija

valdes sēdē

(protokols Nr.27/2025)

**Valsts akciju sabiedrības  
"Latvijas Pasts"  
maksājumu karšu lietošanas un  
apkalpošanas noteikumi**

## Satura rādītājs

|     |                                                               |    |
|-----|---------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Kas mēs esam .....                                            | 3  |
| 2.  | Kādus terminus izmantojam šajos noteikumos .....              | 3  |
| 3.  | Kas ir šis dokuments.....                                     | 6  |
| 4.  | Vispārīgie noteikumi .....                                    | 6  |
| 5.  | Kā varat pieteikties maksājumu kartei un noslēgt līgumu ..... | 7  |
| 6.  | Kā tiek izsniegta un aktivizēta karte .....                   | 8  |
| 7.  | Kā Jūs varat lietot karti .....                               | 9  |
| 8.  | Kādi ir pakalpojuma saņemšanas ierobežojumi .....             | 11 |
| 9.  | Kādi ir Jūsu un kartes lietotāja pienākumi un atbildība ..... | 11 |
| 10. | Kādas ir mūsu tiesības un pienākumi .....                     | 13 |
| 11. | Kā notiek norēķini .....                                      | 15 |
| 12. | Kā iesniegt sūdzību un risināt strīdus .....                  | 16 |
| 13. | Kā rīkoties, ja karte ir nozaudēta vai nozagta .....          | 17 |
| 14. | Kāds ir līguma darbības termiņš un kā to izbeigt .....        | 18 |
| 15. | Nobeiguma noteikumi.....                                      | 19 |

## 1. Kas mēs esam

Mēs esam valsts akciju sabiedrība "Latvijas Pasts".

- Juridiskā adrese: Ziemeļu iela 10, Lidosta "Rīga", Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-1000;
- Vienotais reģistrācijas numurs: 40003052790;
- Tīmekļvietne: [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv);
- E-pasta adrese: [info@pasts.lv](mailto:info@pasts.lv);
- Tālrunis + 371 67008001;
- Mums ir izsniegta licence, lai sniegtu maksājumu iestādes pakalpojumus, un mūsu darbību uzrauga Latvijas Banka.

## 2. Kādus terminus izmantojam šajos noteikumos

**Mēs** – valsts akciju sabiedrība "Latvijas Pasts".

**Jūs** – klients jeb fiziska persona, konta turētājs "Latvijas Pastā", kurš ir:

- a. aizpildījis un parakstījis iesniegumu par kartes izsniegšanu fiziskai personai;
- b. noslēdzis līgumu ar mums.

**Apliecinājums par kartes saņemšanu** – Jūsu vai kartes lietotāja rakstveida apliecinājums par kartes saņemšanu un lūgums aktivizēt karti, ja to aktivizē mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā.

**Atjaunota karte** – karte, kas izgatavota pēc iepriekšējās kartes derīguma termiņa beigām, saglabājot PIN kodu un piešķirot kartei jaunu numuru un derīguma termiņu.

**Autentifikācija** – kartes izdevēja iespēja pārbaudīt kartes lietotāja identitāti vai kartes, identifikācijas līdzekļu un autentifikācijas datu izmantošanas derīgumu.

**Autorizācija** – darījuma apstiprināšana jeb kartes lietotāja piekrišana veikt darījumu, izmantojot identifikācijas līdzekļus, pašrocīgu parakstu vai citu veidu, ko pieļaujam mēs vai kartes izdevējs.

**Bankomāts** – ierīce, ar kuru var izņemt skaidru naudu un saņemt noteiktus pakalpojumus.

**Cenrādis** – mūsu sniegto maksājumu pakalpojumu izmaksas, kas ir spēkā maksājuma pakalpojuma sniegšanas brīdī. Ar to varat pastāvīgi iepazīties klātienē mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietās vai mūsu tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).

**Darījums** – skaidras naudas izņemšana, norēķini par precēm un pakalpojumiem, izmantojot karti vai tās datus, kā arī citas darbības, kas ietekmē kartes konta atlikumu.

**Identifikācijas līdzekļi** – mūsu un kartes izdevēja noteikti identifikācijas līdzekļi, piemēram, PIN kods, vienreizlietojams kods, Jūsu pašrocīgs paraksts, ko izmanto, lai identificētu Jūs un darījumu.

**Iesniegums** – standartizēts dokuments, ko parakstāt, lai varētu saņemt karti fiziskai personai. Iesniegumu apstiprinām mēs, un tas ir neatņemama līguma daļa.

**Karte** – starptautiskās karšu organizācijas VISA norēķinu karte *Visa Debit*, ko izdodam kopā ar kartes izdevēju un piesaistām Jūsu kontam. To nodod Kartes lietotājam. Karte ir no plastikāta (ar mikroshēmu un magnētisko joslu) vai arī virtuāla, ko izmanto mobilajā ierīcē.

**Kartes dati** – kartes veids, uz kartes norādītais kartes lietotāja vārds un uzvārds, kartes numurs, derīguma termiņš un drošības kods (CVV).

**Kartes drošības (autentifikācijas) kods (CVV)** – kods, ko izmanto kartes lietotājs, lai apstiprinātu darījumus internetā. Kodu veido 3 cipari, un tas ir norādīts uz kartes.

**Kartes izdevējs** – maksājumu pakalpojumu sniedzējs *Wallester AS*, kas darbojas Eiropas Ekonomikas zonā, reģistrēts Latvijas Bankas licencēto tirgus dalībnieku reģistrā un ir Starptautiskās karšu organizācijas *Visa Europe Ltd.* biedrs, kurš pēc mūsu pieprasījuma izdod kartes mūsu klientiem.

Reģistrācijas numurs 11812882

Juridiskā adrese: Parnu mnt. 20, 10141 Tallina, Igaunija

Pasta adrese: F. R. Kreutzwaldi 4, 10120 Tallina, Igaunija

E-pasta adrese [info@wallester.eu](mailto:info@wallester.eu)

**Kartes konts** – Jūsu maksājumu konts, kas atvērts pie mums un no kura veic darījumus un ietur pakalpojuma maksas saskaņā ar cenrādi. Konta atvēršanas, uzturēšanas un slēgšanas kārtību nosaka mūsu vispārīgie maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumi.

**Kartes lietotājs** – Jūs (fiziskā persona), Jūsu izvēlēts papildu kartes lietotājs, kuram, pamatojoties uz Jūsu iesniegumu, izsniedzam karti un kura vārds un uzvārds ir norādīts uz kartes.

**Konta izraksts** – papīra vai elektroniskais dokuments, kurā atspoguļojam Jūsu konta naudas līdzekļu kustību noteiktā laikposmā un norādām konta atlikumu šī perioda sākumā un beigās.

**Līdzēji** – mēs un Jūs kopā.

**Līgums** – mūsu un Jūsu vienošanās par pakalpojuma saņemšanu. Līgumu veido:

- a. iesniegums par kartes izsniegšanu fiziskai personai;
- b. šie noteikumi;
- c. cenrādis;
- d. mūsu vispārīgie maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumi.

**Maksājumu limits** – mūsu noteiktie ierobežojumi, ko piemērojam attiecībā uz Jums pieejamo naudas summu darījumu veikšanai ar karti dienā vai mēnesī. Tā var būt arī maksimālā summa, ko var izņemt no bankomāta vai ar ko varat norēķināties ar karti (tostarp bezkontakta maksājumiem) vienā darījumā vai noteiktā laikposmā. Limits var būt noteikts līgumā, cenrādī, *VISA* noteikumos un citos saistošajos noteikumos vai normatīvajos aktos.

**Mobilā lietotne** – pakalpojuma daļa, kas pieejama Jūsu viedierīcē.

**Neatļauts negatīvs atlikums** – situācija, kad kartes kontā nav pietiekami daudz līdzekļu, bet no tā joprojām tiek ieturēti maksājumi par pakalpojumiem vai darījumiem, kas mums pienākas saskaņā ar līgumu vai cenrādi.

**Normatīvie akti** – Latvijas Republikas un Eiropas savienības tiesību akti.

**Noteikumi** – maksājumu kartes lietošanas un apkalpošanas noteikumi, kas ir neatņemama līguma daļa, to grozījumi un papildinājumi.

**Pakalpojums** – kartes izsniegšana kartes lietotājam un tās apkalpošana, kā arī citi ar kartes lietošanu saistīti pakalpojumi.

**Pakalpojuma maksa** – cenrādī noteikta pakalpojuma maksa, ko ieturam par sniegtajiem pakalpojumiem.

**Papildu karte** – karte, kuru izdodam personai, kas norādīta iesniegumā par kartes izsniegšanu fiziskajai personai. Uz papildu karti attiecas tie paši līguma noteikumi, ko piemēro kartei.

**Pasta pakalpojumu sniegšanas vieta** – mūsu pasta nodaļa, pasta centrs, klientu centrs vai Jūsu dzīvesvieta, ja izmantojat pakalpojumu "Pastnieks mājās".

**Pastāvīgā parole** – parole drošiem darījumiem internetā, ko izveidojat Jūs vai kartes lietotājs un norādāt iesniegumā par kartes izsniegšanu fiziskai personai vai iesniegumā par papildu kartes izsniegšanu.

**PIN kods** – personiskais identifikācijas numurs, kuru kartes lietotājs izmanto kā identifikācijas līdzekli, lai apstiprinātu atsevišķus darījumus un saņemtu bankomāta pakalpojumus. PIN kods ir konfidenciāls un kartes neatņemama daļa. To var izmantot tikai kartes lietotājs.

**POS terminālis** – iekārta, kas ļauj maksāt ar norēķinu karti tirdzniecības vai pakalpojuma sniegšanas vietā.

**Sankcijas** – Sankcijas, kas noteiktas Starptautisko un Latvijas Republikas nacionālo sankciju likumā, tostarp sankcijas, kuras saskaņā ar normatīvajiem aktiem būtiski ietekmē finanšu tirgus dalībnieku vai finanšu tirgus intereses.

**Stingrā autentifikācija** – lietotāja identitātes pārbaude, kuras pamatā ir vismaz divi neatkarīgi drošības elementi. Tie var būt:

- a. zināšanas – informācija, ko zina tikai kartes lietotājs, piemēram, PIN kods;
- b. valdījums – ierīce vai priekšmets, kas pieder tikai kartes lietotājam, piemēram, karte vai viedtālrunis;
- c. neatņemamas īpašības – unikālas lietotāja īpašības, piemēram, pirkstu nospiedums.

Šie elementi ir neatkarīgi, lai viena elementa drošības apdraudējums neietekmētu pārējos. Tie ir izstrādāti tā, lai nodrošinātu autentifikācijas datu drošību un aizsardzību.

**Tirgotājs** – komersants, kas savā komercdarbības vietā, ietverot arī norēķinus tīmekļvietnēs un platformās, pieņem karti kā maksāšanas līdzekli par precēm vai pakalpojumiem.

**Valūtas kurss** – valūtas maiņai piemērojamais kurss, ja darījuma valūta atšķiras no kartes valūtas.

**Valūtas konvertācijas uzcenojums** – maksa, ko ieturam saskaņā ar cenrādi, ja darījuma valūta atšķiras no kartes valūtas un darījumā tiek konvertēta valūta.

**Vienreizlietojams kods** – unikāls drošības kods, ko izmanto, lai apstiprinātu kartes lietotāja identitāti, veicot darījumu internetā. Kodu darījuma veikšanas laikā īsziņas (SMS) veidā nosūta uz kartes lietotāja mobilā tālruņa numuru, kas norādīts iesniegumā par kartes izsniegšanu vai citu kartes lietotāja mums rakstiski vai mobilajā lietotnē norādītu mobilā tālruņa numuru.

**Virtuālā karte** – ģpaša maksājumu karte, kas paredzēta norēķiniem internetā un kurai ir tikai virtuālā forma. Mēs paziņojam kartes numuru un derīguma termiņu, bet neizsniedzam plastikāta karti. Virtuālo varat saņemt mobilajā lietotnē.

**VISA** – starptautiska karšu organizācija *Visa International*, kas visā pasaulē izdod un pieņem kartes pēc vienotiem standartiem, kuras izdotie noteikumi tiek piemēroti arī mūsu tiesiskajām attiecībām.

### 3. Kas ir šis dokuments

- 3.1. Šī dokumenta nosaukums ir "Maksājumu kartes lietošanas un apkalpošanas noteikumi". Tas nosaka, kā tiek izsniegtas, izmantotas un apkalpotas maksājumu kartes, kā arī līgumiskās attiecības starp Jums un mums.
- 3.2. Līgums nosaka pušu tiesības un pienākumus, darījumu veikšanas kārtību, drošības prasības, pakalpojumu maksas un citu ar kartes lietošanu saistīto informāciju.
- 3.3. Līgumattiecības regulē Latvijas Republikas un Eiropas Savienības tiesību akti.
- 3.4. Ja ir pretrunas starp mūsu vispārīgajiem maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumiem un šiem noteikumiem, par noteicošiem un pusēm saistošiem uzskata šos noteikumus.
- 3.5. Šie noteikumi un mūsu vispārīgie maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumi ir saistoši gan Jums, gan trešajām personām, uz kuru vārda ir izdotas Jūsu kontam piesaistītas kartes.

### 4. Vispārīgie noteikumi

- 4.1. Karte ir mūsu ģpašums, ko esam nodevuši lietošanā konkrētam kartes lietotājam, kura vārds un uzvārds ir norādīti uz kartes.
- 4.2. Kartes apkalpošanu un lietošanu, kā arī darījumu veikšanu nosaka līgums, mūsu vispārīgie maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumi, privātuma politika un cenrādis. To regulē normatīvie akti, tostarp:
  - a. Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likums;
  - b. Patērētāju tiesību aizsardzības likums;
  - c. Latvijas Bankas noteikumi un norādījumi;
  - d. *Wallester* privātuma politika ([www.wallester.com/privacy](http://www.wallester.com/privacy)), *VISA* noteikumi.
- 4.3. Mēs apstrādājam fizisko personu datus saskaņā ar mūsu privātuma politiku, kas pastāvīgi pieejama mūsu tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv), un ievērojam saistošo normatīvo aktu prasības, kas regulē fizisko personu datu aizsardzību.
- 4.4. Mēs varam apstrādāt Jūsu vai kartes lietotāja personas datus, kā arī pārbaudīt Jūsu un kartes lietotāja sniegto ziņu precizitāti un pilnību. Mēs varam lūgt Jūsu personas datus no trešām personām, kā arī nodot un saņemt tos, lai izveidotu vai mainītu mūsu tiesiskās attiecības un izpildītu līgumā noteiktās saistības.
- 4.5. Mēs esam tiesīgi veikt darbības, kas nepieciešamas, lai īstenotu noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas un terorisma finansēšanas un proliferācijas finansēšanas novēršanas pasākumus, tostarp:

- a. regulāri pārbaudīt Jūsu un kartes lietotāja informāciju, kuru izmantojat identifikācijai, kā arī lūgt papildu dokumentus;
  - b. jebkurā brīdī identificēt Jūs, kartes lietotāju vai patiesā labuma guvēju, tostarp, ja rodas šaubas par sākotnēji sniegtās informācijas pareizību;
  - c. lūgt dokumentus par Jūsu vai kartes lietotāja darījumiem un to mērķi, dokumentus par darījumu partneri, patieso labuma guvēju, citām iesaistītajām personām, kā arī informāciju par Jūsu naudas līdzekļu izcelsmi;
  - d. atteikt darījumus, ja veicam iepriekšējos apakšpunktos minētās darbības un konstatējam Jūsu vai kartes lietotāja neatbilstību prasībām.
- 4.6. Mēs un kartes izdevējs apņemas neizpaust trešajām personām informāciju par šī līguma noslēgšanu vai izpildi, izņemot gadījumus, ja tas ir nepieciešams kartes izgatavošanai, apstrādei vai darījuma nodrošināšanai vai ja par to esam vienojušies, parakstot šos noteikumus vai izpildot normatīvajos aktos noteiktos pienākumus.
- 4.7. Mēs varam nodot kartes izdevējam un saņemt no tā jebkuru informāciju par šiem noteikumiem, darījumiem, karti, Jums vai kartes lietotāju un apstrādāt šos datus, lai sniegtu pakalpojumu.
- 4.8. Kartes izdevējam ir tiesības izpaust informāciju par darījumiem, karti, Jūsu un kartes lietotāju trešām personām, kurām ir tiesības saņemt šo informāciju saskaņā normatīvajiem aktiem vai kartes izdevēja klientu datu apstrādes principiem.
- 4.9. Mēs varam izmantot trešo personu pakalpojumus, lai nodrošinātu darījumus ar karti.
- 4.10. Paziņojumus un citu informāciju par līgumu Jums nosūtīsim uz Jūsu norādīto tālruni, adresi vai mobilo lietotni, ja vien līgumā nav norādīts citādi.
- 4.11. Mēs paziņosim par līguma, tā noteikumu un cenrāža, kā arī pakalpojuma izmaiņām, izvietojot informāciju mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietās un tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv) vai mobilajā lietotnē.
- 4.12. Lai telefoniski sazinātos ar Jums vai kartes lietotāju, identificējam personu, izmantojot iesniegumā norādīto balss paroli vai SmartID vai e-paraksts mobile identifikāciju, ja Jums tā pieejama. Varam izmantot arī citus identifikācijas datus, kas noteikti mūsu vispārīgajos maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumos.
- 4.13. Informāciju par kartes lietošanu, PIN koda maiņu un darījumiem varat saņemt [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv) vai zvanot uz mūsu informatīvo tālruni +371 67008003.
- 4.14. Līgums ir noslēgts latviešu valodā. Mēs ar Jums sazināties latviešu valodā, izmantojot saziņas līdzekļus, ko norādījāt iesniegumā, ja vien neesam vienojušies citādi.

## **5. Kā varat pieteikties maksājumu kartei un noslēgt līgumu**

- 5.1. Līgumu var noslēgt, iesniedzot mums aizpildītu un parakstītu iesniegumu par kartes izsniegšanu fiziskai personai un citus dokumentus, kas noformēti atbilstoši mūsu prasībām. Kad Jums būs atvērts konts un pieteikta maksājumu karte, varēsiet mobilajā lietotnē pasūtīt papildu vai virtuālo karti, piekrītot šiem noteikumiem mūsu piedāvātajā veidā.

- 5.2. Pirms līguma noslēgšanas varam pārbaudīt Jūsu iesniegto informāciju un lūgt papildu informāciju no atbildīgajām iestādēm Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un apjomā.
- 5.3. Mums ir tiesības atteikties slēgt līgumu un izsniegt karti Jums vai kartes lietotājam, nepaskaidrojot atteikuma iemeslu.

## **6. Kā tiek izsniegta un aktivizēta karte**

- 6.1. Kartes izdošana ietver tās izgatavošanu, nodošanu Jums vai kartes lietotājam un aktivizēšanu atbilstoši mūsu noteiktajai kārtībai.
- 6.2. Mēs nosūtām izgatavoto karti, kas vēl nav aktivizēta, uz Jūsu norādīto pasta adresi vai nododam to citā mūsu apstiprinātā veidā.
- 6.3. Uz kartes ir norādīta šāda informācija: kartes numurs, kartes derīguma termiņš (mēnesis, gads), kartes lietotāja vārds, uzvārds, CVV kods.
- 6.4. Lai sāktu Kartes lietošanu, tā ir jāaktivizē. Klients vai kartes lietotājs var aktivizēt karti:
  - a. klātienē mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā, aizpildot apliecinājumu par kartes saņemšanu;
  - b. mobilajā lietotnē;
  - c. citā mūsu nodrošinātā veidā, par kuru esam vienojušies.
- 6.5. Ja iesniedzat apliecinājumu par kartes saņemšanu mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā, mēs karti aktivizējam 1 darbadienas laikā pēc apliecinājuma saņemšanas.
- 6.6. Lai veiktu bezkontakta darījumus tirdzniecības vietā vai bankomātā, pirmais darījums Jums ir jāapstiprina ar PIN kodu.
- 6.7. Mums ir tiesības pieņemt apliecinājumu par kartes saņemšanu no Jūsu pilnvarotās personas, ja pilnvarojums ir noformēts un apstiprināts atbilstoši mūsu prasībām.
- 6.8. Tiklīdz aktivizēsiet karti, mēs Jums uz norādīto tālruņa numuru nosūtīsim īsziņu ar kartes PIN kodu. Kartes lietotājs PIN kodu saņems arī mobilajā lietotnē. Atjaunotai kartei PIN kodu nesūtām.
- 6.9. PIN kods ir slepens un to piešķiram tikai kartes lietotājam.
- 6.10. Karte ir derīga līdz termiņa beigām, kas ir norādīts uz kartes ("mm/gg" formātā), proti, līdz norādītā mēneša pēdējai dienai (ieskaitot). Pēc tam mēs izgatavojam jaunu karti.
- 6.11. Jūs varat atteikties no jaunas kartes ne vēlāk kā 45 dienas pirms esošās kartes derīguma termiņa beigām rakstveidā vai mobilajā lietotnē.
- 6.12. Atjaunotai kartei saglabājas esošais PIN kods. Kartes lietotājs var lūgt atkārtoti saņemt PIN kodu, aizpildot iesniegumu par kartes izmaiņām un iesniedzot to mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā vai mobilajā lietotnē.
- 6.13. Mums ir tiesības neatjaunot karti pēc tās derīguma termiņa beigām, ja:
  - a. kartes kontā nav pietiekami daudz līdzekļu, lai samaksātu kartes mēneša maksu;

- b. Jums ir citas neizpildītas maksājumu saistības pret mums;
- c. iepriekšējo 6 mēnešu laikā kartes lietotājs nav veicis darījumus ar karti;
- d. mēs vai kartes izdevējs konstatē, ka Jūs vai kartes lietotājs ir pārkāpis līguma noteikumus vai neatbilst mūsu noteiktajām prasībām;
- e. to nosaka normatīvie akti.

6.14. Mēs anulējam vai iznīcinām karti, ja:

- a. Jūs neesat saņēmuši vai aktivizējuši karti 3 mēnešu laikā pēc tās izgatavošanas. Mums ir tiesības šādos gadījumos neatmaksāt Jums līgumā noteikto pakalpojuma maksu, ko esam ieturējuši;
- b. karte ir aizvietota ar jaunu un esam saņēmuši apliecinājumu par aizvietotās kartes saņemšanu;
- c. karte ir aizturēta bankomātā;
- d. karti mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā nogādājusi trešā persona.

## **7. Kā Jūs varat lietot karti**

- 7.1. Darījumu var veikt tikai ar aktīvu karti.
- 7.2. Karti drīkst izmantot tikai persona, kuras vārds un uzvārds ir norādīts uz kartes. Kartes lietotājam ir aizliegts nodot karti vai tās datus citām personām.
- 7.3. Ja kartes lietotājs veic darījumus ar karti, tiek pieņemts, ka viņš šos darījumus ir apstiprinājis. Šis apstiprinājums ir spēkā līdz brīdim, kad mūs vai kartes izdevēju informē par kartes nozaudēšanu vai nelikumīgu izmantošanu.
- 7.4. Karti drīkst lietot, lai veiktu darījumus bankomātā un pie tirgotājiem, ja uz kartes nolasīšanas ierīces vai norēķinu vietnē internetā ir redzams VISA logotips.
- 7.5. Kartes kontam var būt piesaistīta viena karte vai vairākas papildu kartes. Ja līgumā nav noteikts citādi, papildu kartei ir tādas pašas funkcijas kā galvenajai kartei.
- 7.6. Visas kartes izmanto kontā esošos naudas līdzekļus, taču Jūs varat noteikt papildu kartes darījumu ierobežojumus, nosakot atļautos darījumu veidus un maksājumu limitus attiecīgiem darījumu veidiem.
- 7.7. Konta turētājs ir atbildīgs par visiem darījumiem, ko veic papildu kartes lietotāji, un rūpējas, ka tie ievēro līguma noteikumus.
- 7.8. Konta turētājs arī uzņemas atbildību par papildu kartes izmantošanu un visu to summu samaksu, kas veiktas no konta ar papildu karti.
- 7.9. Pasūtot papildu karti lietotājam, konta turētājam kopā ar kartes lietotāju jāierodas kādā no mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietām un mūsu darbinieka klātbūtnē konta turētājam un kartes lietotājam jāparaksta papildu kartes iesniegums. Mēs lūgsim uzrādīt personu apliecinošu dokumentu. Ja rīkojaties citas personas vārdā, mēs lūgsim uzrādīt dokumentus, kas pierāda tiesības rīkoties citas personas vārdā.

- 7.10. Papildu kartes lietotājam ir jābūt vismaz 7 gadu vecam, un šai personai jābūt derīgam personu apliecinošam dokumentam.
- 7.11. Pasūtīto papildu karti izgatavo ar papildu kartes lietotāja vārdu un nosūta uz konta turētāja adresi. Pēc papildu kartes saņemšanas konta turētājs var nodot papildu karti tās lietotājam.
- 7.12. Kartes lietotājs izmanto karti un piekrīt norēķināties par tā precēm un pakalpojumiem tieši pie tirgotāja, apstiprinot darījumu vienā no šiem veidiem:
- a. ar karti un parakstu;
  - b. ar karti un PIN kodu;
  - c. ar karti, ievadot pastāvīgo paroli un vienreizlietojamo kodu tīmekļvietnēs;
  - d. ar karti, ievadot kartes datus internetā, ja tirgotājs neizmanto papildu drošības sistēmu. Jūs un kartes lietotājs apzināties, ka, autorizējot šādus darījumus internetā, kartes dati var tikt nosūtīti tirgotājam;
  - e. ar karti, izmantojot bezkontakta norēķinu iespēju, pievienojot vai pietuvinot karti ierīcei, kas nodrošina kartes datu bezkontakta apstrādi;
  - f. ar karti, izmantojot citus kartes lietotājam izsniegtus un mūsu apstiprinātus autentifikācijas datus.
- 7.13. Piekrišana darījuma veikšanai ir saņemta brīdī, kad kartes izdevējs iesniedz darījuma datus *VISA*. Maksimālais darījuma izpildes laiks ir 24 stundas.
- 7.14. Kartes lietotājs izmanto karti un autorizē skaidras naudas darījumus bankomātā, apstiprinot darījumus ar karti un PIN kodu.
- 7.15. Lai kartes lietotājs varētu iepirkties internetā, Jums jānorāda pastāvīgā parole un tālruņa numurs, uz kuru tiks nosūtīti vienreizlietojamie kodi. Šo informāciju varat norādīt iesniegumā vai arī iesniegt vēlāk mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā, kā arī nosūtīt mobilajā lietotnē.
- 7.16. Karti ir aizliegts izmantot nelikumīgiem mērķiem, tostarp tādu preču un pakalpojumu pirkšanai un saņemšanai, kas ir aizliegti saskaņā ar normatīvajiem aktiem.
- 7.17. Veicot darījumus pie tirgotāja, kartes lietotājam pēc tirgotāja darbinieka lūguma jāuzrāda personu apliecinošs dokuments.
- 7.18. Ja, veicot darījumu bankomātā, 3 reizes pēc kārtas nepareizi ievadāt PIN kodu, bankomāts var aizturēt karti. Lai novērstu Jūsu naudas līdzekļu neatļautu izmantošanu, varam pārtraukt kartes darbību un tās vietā pēc pieprasījuma izgatavot jaunu karti.
- 7.19. Ja, veicot darījumu *POS* terminālī, 4 reizes pēc kārtas nepareizi ievadāt PIN kodu, kartes darbība tiek automātiski apturēta, bet karte – bloķēta. Lai noskaidrotu, kā atbloķēt karti, sazinieties ar mums.
- 7.20. Ja, lietojot karti internetā, 3 reizes pēc kārtas nepareizi ievadāt pastāvīgo paroli un vienreizlietojamo kodu, karte darījumiem internetā tiek nobloķēta. Lai atjaunotu iespēju veikt darījumus internetā, sazinieties ar mums.

- 7.21. Darījumus, ko apstiprina, izmantojot PIN kodu vai pastāvīgo paroli un vienreizlietojamo kodu, uzskata par darījumiem, ko autorizējis kartes lietotājs. Šādam apstiprinājumam ir tāds pats juridisks spēks kā dokumentam, ko pašrocīgi parakstījis kartes lietotājs.
- 7.22. Kartes lietotājs informē mūs par visiem darbības traucējumiem vai šķēršļiem, kas neļauj veikt darījumu.
- 7.23. Klients vai kartes lietotājs var apturēt kartes darbību (bloķēt karti) jebkurā laikā, par to ziņojot mums pa tālruni +371 670 08 003 (visu diennakti) vai mobilajā lietotnē.

## **8. Kādi ir pakalpojuma saņemšanas ierobežojumi**

- 8.1. Lai uzlabotu Jūsu naudas līdzekļu drošību kartes kontā, mēs varam vienpusēji ierobežot maksājumu limitu dienā vai mēnesī. Informāciju par standarta maksājumu limitiem meklējiet mūsu tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).
- 8.2. Mēs varam mainīt maksājumu limitu, pamatojoties uz Jūsu iesniegumu, ko parakstāt, kad atverat kontu vai jebkurā laikā pēc tā atvēršanas. Mums ir tiesības neapstiprināt un nemainīt Jūsu pieteikto maksājumu limitu.
- 8.3. Lai kartes lietotājs varētu norēķināties ar karti internetā, mēs varam pieprasīt reģistrēt karti pirkumiem internetā. Piekrišanu tam norādāt iesniegumā.
- 8.4. Mēs varam vienpusēji noteikt darījumu internetā ierobežojumus, kā arī pilnībā aizliegt tos, ja iesniegumā nenorādāt pastāvīgo paroli vai ja karti nevar reģistrēt vienreizlietojamo kodu saņemšanai.
- 8.5. Mums un kartes izdevējam ir tiesības vienpusēji apturēt (bloķēt) kartes darbību, ja esam saņēmuši informāciju par iespējamu drošības apdraudējumu vai citiem ārējiem faktoriem, kas var:
  - a. ietekmēt Jūsu vai kartes lietotāja naudas līdzekļu un pakalpojumu drošību;
  - b. apdraudēt konfidencialitāti;
  - c. izraisīt finansiālus zaudējumus.
- 8.6. Pakalpojuma apturēšana neatbrīvo Jūs no pienākuma:
  - a. samaksāt mums visu naudas summu, kas mums pienākas saskaņā ar līgumu;
  - b. izpildīt visas līguma saistības, kuras radušās līdz pakalpojuma pārtraukšanas brīdim;
  - c. atlīdzināt zaudējumus un nodarīto kaitējumu mums vai kartes izdevējam, ja tam ir juridisks pamats.
- 8.7. Pakalpojumu atjaunosim brīdī, kad beigsies apstākļi, kuru dēļ tika bloķēta karte. Tas neattiecas uz gadījumiem, kad Jums paziņojam par līguma izbeigšanu vai Jūs atsakāties no kartes.

## **9. Kādi ir Jūsu un kartes lietotāja pienākumi un atbildība**

- 9.1. Jūsu pienākumi ir:
  - a. iepazīties ar līgumu, šiem noteikumiem, mūsu vispārīgajiem maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumiem, privātuma politiku un cenrādi, kā arī lietot karti atbilstoši noteikumiem;

- b. iepazīstināt papildu kartes lietotāju, ja tāds ir, ar līgumu, šiem noteikumiem, mūsu vispārīgajiem maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumiem, privātuma politiku un cenrādi, kā arī lietot karti atbilstoši noteikumiem;
  - c. nodot lietotājam papildu karti neatvērtā (nesabojātā) aploksnē, ja saskaņā ar līguma noteikumiem Jūs neesat kartes lietotājs;
  - d. uzrādīt un iesniegt visus mūsu pieprasītos dokumentus un informāciju, kā arī nekavējoties paziņot mums par jebkurām Jūsu informācijas, tostarp personas datu un kontaktinformācijas izmaiņām.
  - e. kontrolēt kartes kontu;
  - f. nodrošināt, lai kartes kontā būtu pietiekami daudz naudas līdzekļu, lai samaksātu cenrādī noteiktās pakalpojuma maksas, kas mums pienākas saskaņā ar līgumu;
  - g. vismaz reizi mēnesī pārbaudīt konta stāvokli mobilajā lietotnē vai konta izrakstā;
  - h. nekavējoties mūs informēt līgumā noteiktajā kārtībā, ja pamanāt atšķirības starp kartes lietotāja veiktajiem un konta izrakstā uzrādītajiem darījumiem vai to summām. Minētais neattiecas uz atšķirībām darījumu summās, kas radušās valūtas konvertācijas dēļ;
  - i. atlīdzināt mums nodarīto kaitējumu, ja kartes lietotājs rīkojas prettiesiski ar ļaunu nolūku vai rupju neuzmanību;
  - j. sekot līguma noteikumu, cenrāža, mūsu vispārīgo maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumu grozījumiem, vismaz reizi mēnesī ielūkojoties [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv) vai apmeklējot mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietas, vai citādi sazinoties ar mums.
- 9.2. Nesavlaicīgu, nepatiesu vai nepilnīgu ziņu sniegšanas gadījumā mēs neuzņemamies atbildību par Jums nodarītajiem zaudējumiem un izraisīto kaitējumu, un Jums mums jāatlīdzina visi zaudējumi un kaitējums.
- 9.3. Ja nesaņemat vai neiepazīstaties ar konta izrakstu, tas Jūs neatbrīvo no:
- a. pienākuma veikt maksājumus, kas mums pienākas saskaņā ar līgumu;
  - b. no citām saistībām un pienākumiem, ko uzņēmāties saskaņā ar līgumu.
- 9.4. Jūs esat pilnībā atbildīgs:
- a. par līguma ievērošanu un līgumā noteiktā izpildi;
  - b. lai kartes lietotājs ievērotu līgumā un šajos noteikumos noteikto;
  - c. par visiem darījumiem ar Jums vai kartes lietotājam izsniegto karti, tostarp, ja:
    - d. Jūs vai kartes lietotājs rīkojaties prettiesiski vai neuzmanīgi;
    - e. karte ir pazaudēta, nozagta vai nav neatrodas pie tās lietotāja;
    - f. kartes PIN kods vai citi dati un identifikācijas līdzekļi ir kļuvuši zināmi trešajai personai un Jūs vai kartes lietotājs par to neinformējāt mūs vai kartes izdevēju saskaņā ar šajos noteikumos paredzēto kārtību.

9.5. Jūs uzņematies zaudējumus līdz 50 euro, ja kartes lietotājs tīši vai rupjas neuzmanības dēļ ir pārkāpis pienākumu:

- a. izmantot karti, kartes datus vai autentifikācijas līdzekļus saskaņā ar šiem noteikumiem, tostarp pienākumu aizsargāt kartes datus un autentifikācijas līdzekļus, lai novērstu to neatļautu izmantošanu;
- b. pienākumu nekavējoties informēt mūs vai kartes izdevēju par negadījumu, kas saistīts ar kartes datu vai autentifikācijas līdzekļu nozaudēšanu, zādzību un neatļautu vai nepareizu izmantošanu.

9.6. Zaudējumu ierobežojumu 50 euro apmērā nepiemēro, ja neautorizētais maksājums tika veikts krāpnieciskā veidā, trešajām personām veicot krāpnieciskas darbības.

9.7. Kartes lietotāja pienākumi ir:

- a. sargāt karti no augstas vai zemas gaisa temperatūras, elektromagnētiskā lauka iedarbības un mehāniskiem bojājumiem, kartes kopēšanas vai pārveidošanas;
- b. glabāt karti un kartes datus līdzvērtīgi naudai, vērtspapīriem un citām vērtslietām, nepieļaujot kartes un kartes datu nonākšanu trešo personu rīcībā, ja vien tas nav nepieciešams darījuma veikšanai;
- c. neizpaust PIN kodu vai citus kartes datus citiem, nerakstīt PIN kodu uz kartes, un neglabāt kopā ar karti, neuzglabāt kartes datus dažādos datu nesējos;
- d. nelietot karti nelikumīgu mērķu sasniegšanai, tostarp, lai iegādātos preces un pakalpojumus, ko aizliedz piemērojamie normatīvie akti un kas var radīt kaitējumu mums, kartes izdevējam vai trešai personai;
- e. informēt mūs par visiem šķēršļiem, kas neļauj veikt darījumu;
- f. ievērot noteiktos maksājumu limitus;
- g. pirms darījuma apstiprināšanas pārlicināties, vai norādītā summa atbilst faktiski veicamajam darījumam;
- h. ja darījums notiek klātienē pie tirgotāja, lūgt, lai tas tiktu veikts kartes lietotāja klātbūtnē, kā arī neapstiprināt darījumu, ja nav norādīta darījuma summa;
- i. nekavējoties informēt mūs par kartes nozaudēšanu un nozagšanu, kā arī, ja rados aizdomas, ka PIN kods vai citi kartes dati ir kļuvuši zināmi trešai personai;
- j. nelietot karti pēc tās derīguma termiņa beigām;
- k. nelietot slēgtu, bloķētu vai bojātu karti;
- l. nelietot karti, ja esam lūguši to nedarīt;
- m. nodot mums darījumiem nederīgu karti vai arī iznīcināt to ne vēlāk kā 3 dienu laikā pēc tam, kad karte kļuvusi nederīga.

## **10. Kādas ir mūsu tiesības un pienākumi**

- 10.1. Mēs 2 darbadienu laikā pēc Jūsu parakstīta iesnieguma saņemšanas pieņemam lēmumu par kartes izdošanu.
- 10.2. Mēs nosūtām neaktivizētu karti uz Jūsu iesniegumā norādīto adresi, bet PIN kodu – uz Jūsu norādīto tālruņa numuru.
- 10.3. Arī Jūsu pilnvarota persona var apliecināt kartes un PIN koda saņemšanu un lūgt aktivizēt karti. Šai personai jābūt pilnvarotai formā, kādu paredz vispārīgie maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumi.
- 10.4. Mēs reģistrējam karti papildu drošības sistēmā *3D Secure*, ja Jūs esat iesnieguši mums iesniegumu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā vai mobilajā lietotnē ar pastāvīgo paroli un tālruņa numuru, uz kuru tiks nosūtīti vienreizlietojamie kodi.
- 10.5. Mēs uzņemamies atbildību par mums līgumā noteikto saistību izpildi. Mēs neuzņemamies atbildību par:
  - a. Jūsu zaudējumiem un neērtībām, kā arī nodarīto kaitējumu, ko izraisījis tirgotājs vai citas trešās personas, kas iesaistījās darījumā;
  - b. mēs neesam atbildīgi par tirgotāja atteikumu pieņemt karti;
  - c. mēs neesam atbildīgi, ja darījuma izpilde nav iespējama bankomāta, interneta sakaru vai tehnisko savienojumu traucējumu vai trešās personas darījumu ierobežojumu vai limitu dēļ;
  - d. par Jums nodarīto kaitējumu un zaudējumiem, ja tie radušies kartes lietotāja neuzmanīgas, nolaidīgas vai prettiesiskas darbības ar karti rezultātā;
  - e. par kaitējumu vai zaudējumiem, kas Jums vai kartes lietotājam radušies kartes bloķēšanas dēļ saskaņā ar noteikumiem. Tas attiecas arī uz gadījumiem, kad mēs vai kartes izdevējs bloķējam karti, lai novērstu iespējamus zaudējumus, pat ja šāda lēmuma pamatā ir kļūdaina informācija.
- 10.6. Mums ir tiesības atteikt darījuma izpildi, ja:
  - a. darījumu veic ar bloķētu vai slēgtu karti;
  - b. darījuma summa pārsniedz noteiktos maksājumu limitus;
  - c. citos gadījumos, ja tiek pārkāpti šie noteikumi.
- 10.7. Mēs nekavējoties, tiklīdz tas ir iespējams, apturam kartes darbību, ja:
  - a. karte pieteikta kā nozaudēta vai nozagta;
  - b. mēs vai kartes izdevējs saņem informāciju par kartes vai kartes datu nonākšanu trešo pušu rīcībā;
  - c. Jūs vai kartes lietotājs uzdod apturēt kartes darbību vai slēgt karti.
- 10.8. Mēs varam apturēt kartes darbību un arī slēgt karti, ja:
  - a. mūsu rīcībā esošajiem Jūsu dokumentiem beidzies derīguma termiņš un to vietā neesat iesnieguši spēkā esošus dokumentus;

- b. mums rodas aizdomas par kartes vai tās datu neatļautu izmantošanu;
  - a. mums rodas aizdomas par kartes konta vai kartes izmantošanu krāpnieciskos darījumos, noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizācijai, terorisma vai proliferācijas finansēšanai, vai sankciju pārkāpšanai;
  - b. attiecībā uz Jums tiek pasludināts maksātnespējas process.
- 10.9. Ja kartes darbība tiek apturēta, mēs, ja iespējams, informējam Jūs, kartes lietotāju vai abus par slēgšanas iemesliem pirms tās veikšanas. Šis noteikums neattiecas uz situācijām, kad kartes bloķēšana notiek pēc Jūsu iesnieguma vai tad, ja informācijas sniegšanu neatļauj normatīvie akti vai pamanīta līdzekļu nesankcionēta noplūde un jārīkojas nekavējoties.
- 10.10. Mums ir tiesības atjaunot kartes darbību, ja vairs nav apstākļu, kuru dēļ karte tika apturēta, izņemot gadījumu, kad Jums izgatavo jaunu karti.
- 10.11. Mums ir tiesības vienpusēji grozīt līguma nosacījumus – šos noteikumus, vispārīgos maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumus un cenrādi. Mūsu veiktās izmaiņas Jums ir saistošas un Jūsu pienākums ir ievērot mainītos nosacījumus.
- 10.12. Par noteikumu un cenrāža izmaiņām informējam pasta pakalpojumu sniegšanas vietās un mūsu tīmekļa vietnē [www.pasts.lv](http://www.pasts.lv).
- 10.13. Ja Jūs šīm izmaiņām nepiekrītat, Jums ir tiesības vienpusēji bez maksas izbeigt līgumu līdz grozījumu spēkā stāšanās dienai. Šādā gadījumā Jums jāizpilda visas saistības, kas izriet no līguma un rakstveidā mums jāpaziņo par līguma izbeigšanu. Paziņojumā norāda tā izbeigšanas datumu.
- 10.14. Līgums 10.13.punktā noteiktajā gadījumā tiek izbeigts ne agrāk kā vienu mēnesi:
- a. pēc paziņotā izbeigšanas termiņa beigām;
  - b. no dienas, kad esam saņēmuši Jūsu paziņojumu par tā izbeigšanu. Ja nepaziņojat par līguma izbeigšanu iepriekš norādītajā termiņā, mēs uzskatām, ka esat apstiprinājuši līguma, šo noteikumu, mūsu vispārīgo maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumu un cenrāža izmaiņas.

## **11. Kā notiek norēķini**

- 11.1. Jūs apņematies nodrošināt kartes kontā pietiekami daudz līdzekļu, lai segtu cenrādī noteikto kartes lietošanas mēneša maksu un citas pakalpojuma maksas. Pirmais maksājums jāveic kartes aktivizēšanas dienā, bet ne vēlāk kā 5 darbadienu laikā pēc līguma noslēgšanas. Turpmāk maksājums jāveic katra mēneša 1.datumā.
- 11.2. Jūs maksājat kartes lietošanas mēneša maksu saskaņā ar cenrādi atkarībā no tā, cik dienu karte bijusi aktīva attiecīgajā mēnesī. Mēs aprēķinām un ieturam šo maksu no kartes konta nākamā mēneša 1.datumā.
- 11.3. Mēs rezervējam kartes kontā darījuma summu un cenrādī noteikto pakalpojuma maksu jau darījuma veikšanas (autorizēšanas) brīdī, bet ieturam to tikai pēc tam, kad saņemam apstiprinājumu no tirgotāja.

- 11.4. Ja 7 dienu laikā pēc darījuma veikšanas tirgotājs neapstiprina darījumu, rezervētā nauda kļūst pieejama Jums. Tomēr rezervētās summas atcelšana automātiski neatbrīvo Jūs no darījuma saistībām – Jums joprojām jāpārliecinās, ka kartes kontā ir pietiekami daudz līdzekļu, lai segtu darījuma izmaksas, ja tirgotājs to vēlāk tomēr apstiprina.
- 11.5. Ja darījuma valūta atšķiras no kartes konta valūtas, darījuma summu automātiski konvertējam kartes konta valūtā saskaņā ar VISA noteikto valūtas kursa darījuma brīdī. Par to Jūs iepriekš nebrīdinām.
- 11.6. Valūtas kursa svārstību dēļ rezervētā darījuma summa var atšķirties no faktiskās summas, ko vēlāk ieturam no kartes konta. Informācija par piemēroto valūtas kursu un precīzu darījuma summu ir atrodama konta izrakstā.
- 11.7. Ja kartes lietotājs ir veicis darījumu, kura apmaksai kontā nepietiek naudas līdzekļu, šādi pārtērēti naudas līdzekļi Jums nekavējoties jāatmaksā mums, ieskaitot attiecīgo summu kontā.
- 11.8. Mēs aprēķinām un ieturam no kartes konta cenrādī paredzētos maksājumus vai citu pamatotu un taisnīgu atlīdzību par sniegtajiem papildu pakalpojumiem, kas nav norādīti cenrādī, bet bija nepieciešami, lai izpildītu Jūsu rīkojumu.
- 11.9. Jūs varat jebkurā laikā apskatīt mobilajā lietotnē visu informāciju par darījumiem un ieturētajām maksām. Ja savā iesniegumā norādījāt, ka vēlaties saņemt konta izrakstu pa pastu vai e-pastā, mēs to nosūtīsim uz norādīto adresi ne vēlāk kā līdz nākamā mēneša 10.datumam, ieturot pakalpojuma maksu par konta izraksta nosūtīšanu.
- 11.10. Konta izraksta nesaņemšana neatbrīvo Jūs no līgumsaistību izpildes.

## **12. Kā iesniegt sūdzību un risināt strīdus**

- 12.1. Jums vai kartes lietotājam sūdzība jāiesniedz rakstveidā:
  - a. jebkurā mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā vai nosūtot pa pastu vai
  - b. nosūtot uz e-pastu: [info@pasts.lv](mailto:info@pasts.lv) vai oficiālo e-adresi, parakstītu ar drošu elektronisko parakstu un ar laika zīmogu.
- 12.2. Ja kartes lietotājs ir apstiprinājis darījumu, nezinot tā precīzu summu, viņam ir tiesības vērsties pie tirgotāja, kas saņēmis maksājumu, lai iesniegtu sūdzību vai pieprasītu darījuma summas atmaksu. Mēs šāda veida sūdzības nepieņemam un neizskatām.
- 12.3. Jums vai kartes lietotājam ir nekavējoties, bet ne vēlāk kā 60 dienu laikā no konkrētā darījuma izpildes dienas jāinformē mūs, ja, jūsuaprāt, ir noticis kāds no turpmāk minētajiem gadījumiem:
  - a. ir izpildīts neautorizēts darījums;
  - b. ir izpildīts kļūdainais darījums;
  - c. no konta ir norakstīta nepareiza darījuma summa;
  - d. ir neprecizitātes mūsu aprēķinātajās maksās par pakalpojumiem.
- 12.4. Gadījumos, kad jums nav bijis iespējams paziņot mums par 12.3.punktā minētajiem darījumiem 60 dienu laikā vai ja, pārbaudot vēlāk konta izrakstu, pamanāt neautorizētu vai kļūdaini izpildītu

darījumu, Jums ne vēlāk kā 13 mēnešu laikā no dienas, kad darījuma summa ieturēta no kartes konta, par to jāpaziņo mums.

12.5. Mēs kopā ar kartes izdevēju izskatām sūdzības par darījumiem saskaņā ar Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma nosacījumiem, VISA noteikumiem un tajos noteiktajiem termiņiem.

12.6. Izskatot Jūsu sūdzību, mēs pārbaudām, vai:

- a. kartes lietotājs ir sniedzis piekrišanu darījumam;
- b. kontā nav noticis kļūdainais darījums;
- c. aprēķinātās maksas par pakalpojumiem ir korektas;
- d. nav notikusi kāda cita kļūda.

12.7. Mēs atgriezīsim darījuma summu Jūsu kontā, ja darījums ir neautorizēts vai kļūdainais.

12.8. Mēs neatlīdzinām darījuma rezultātā norakstītos naudas līdzekļus, ja darījuma izmeklēšanas laikā konstatējam, ka darījums ir pienācīgi autorizēts, tas nav kļūdainais vai naudas summa no konta ir norakstīta pamatoti kādu citu iemeslu dēļ.

12.9. Saņemot sūdzību par neautorizēto darījumu, t.i. Jūs apstrīdat vai noliedzat darījuma apstiprināšanu, mēs ne vēlāk kā nākamajā darbdienā atmaksājam neautorizētā darījuma summu, izņemot gadījumu, kad mums ir pamatotas aizdomas, ka maksātājs vai maksājuma instrumenta lietotājs rīkojies prettiesiski vai arī maksājums ir apstiprināts atbilstoši maksājuma darījuma stingrās autentifikācijas prasībām. Naudas atmaksa nenozīmē, ka automātiski atzīstam savu atbildību par neautorizēto darījumu vai citos sūdzības punktos norādītajiem apstākļiem.

12.10. Ja, turpinot sūdzības izskatīšanu pēc darījuma summas atmaksas Jums, secinām, ka Jūsu sūdzība tomēr nebija pamatota, mums ir tiesības, iepriekš nebrīdinot, ieturēt saskaņā ar 12.9.punktu atmaksāto darījuma summu no jebkura Jūsu konta, kas atvērts pie mums. Ja kontos nav pietiekami daudz līdzekļu, varam uzsākt parāda piedziņu saskaņā ar normatīvajiem aktiem.

12.11. Ja sākotnējās sūdzības izskatīšanas laikā mums rodas pamatotas aizdomas, ka Jūs vai kartes lietotājs esat rīkojušies prettiesiski, tostarp, pretēji šajos noteikumos paredzētajiem pienākumiem, mums ir tiesības neatmaksāt apstrīdēto darījuma summu un informēt attiecīgās uzraudzības vai tiesībsargājošās iestādes.

12.12. Jūs uzņematies atbildību par visiem zaudējumiem, kas radušies nozaudētas vai nozagtas kartes lietošanas dēļ, ja vien Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likums paredz izņēmumus. Piemēram, Jums nav jāuzņemas atbildība, ja:

- a. zaudējumi radušies mūsu darbinieka vai ārpakalpojumu sniedzēja dēļ;
- b. mēs neesam pieprasījuši stingro autentifikāciju;
- c. mēs nenodrošinājām Jums iespēju jebkurā laikā ziņot par maksājuma kartes nozaudēšanu, nolaupīšanu vai citādu prettiesisku piesavināšanos.

### **13. Kā rīkoties, ja karte ir nozaudēta vai nozagta**

- 13.1. Ja karte ir nozaudēta, nozagta vai pastāv aizdomas, ka PIN kods vai citi kartes dati ir kļuvuši zināmi trešajai personai, kā arī ja ir aizdomas par kartes vai tās datu neatļautu izmantošanu, Jums vai kartes lietotājam nekavējoties jāziņo par to, zvanot uz tālruni 67008003 (visu diennakti), vai darbalaikā jāvērsas jebkurā mūsu pasta pakalpojumu sniegšanas vietā vai pašam jānobloķē karte mobilajā lietotnē.
- 13.2. Jūs apņematies sniegt mums visu informāciju un dokumentus, lai varētu izmeklēt kartes, kartes datu nozaudēšanas, nozagšanas vai neatļautas izmantošanas gadījumus.
- 13.3. Lai saņemtu jaunu karti, uzrakstiet iesniegumu mums.
- 13.4. Ja atrodat karti, ko uzskata par nozagtu vai pazaudētu, Jums vai kartes lietotājam par to nekavējoties jāinformē mūs.

#### **14. Kāds ir līguma darbības termiņš un kā to izbeigt**

- 14.1. Līgums ir noslēgts uz nenoteiktu laiku un darbojas līdz pilnīgai tajā noteikto saistību izpildei. Kartes derīguma termiņš nav uzskatāms par līguma beigu termiņu.
- 14.2. Līdzējiem ir tiesības izbeigt līgumu, savstarpēji vienojoties.
- 14.3. Jums ir tiesības vienpusēji izbeigt līgumu, rakstveidā par to paziņojot mums 1 mēnesi iepriekš.
- 14.4. Mēs varam vienpusēji izbeigt līgumu bez iemesla norādīšanas, informējot Jūs par to vismaz 1 mēnesi iepriekš.
- 14.5. Mēs varam izbeigt līgumu jebkurā laikā, neievērojot līguma 14.4.punktā noteikto termiņu. Tā esam tiesīgi rīkoties, ja to paredz mūsu vispārīgie maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumi vai tad, ja Jūs vai kartes lietotājs:
  - a. piesakoties kartei, sniedzāt mums nepatiesu informāciju vai noklusējāt informāciju, kas var ietekmēt līguma noteikumu izpildi;
  - b. nepilda līgumā paredzētās saistības, tostarp nav nodrošinājis pietiekamu konta atlikumu maksājumu saistību izpildei 14 dienu laikā kopš mūsu atgādinājuma saņemšanas;
  - c. ja Jūs 3 mēnešu laikā pēc kartes izgatavošanas dienas neesat saņēmuši vai aktivizējuši karti;
  - d. ja izsniegtā karte ir bijusi bloķēta 6 mēnešus pēc kārtas;
  - e. ja ar karti nav veikti darījumi 6 mēnešus pēc kārtas.
- 14.6. Papildus 14.5.punktā minētajiem gadījumiem mums ir tiesības bez iepriekšējā brīdinājuma izbeigt līgumu, ja to paredz normatīvie akti.
- 14.7. Ja Jūs izbeidzat līgumu, Jums pilnībā jānorēķinās ar mums par pakalpojumiem, ko sniedzām pirms līguma izbeigšanas. Mums ir tiesības bez iepriekšēja brīdinājuma ieturēt maksu par sniegtajiem pakalpojumiem. Ja Jūsu kontā nepietiek līdzekļu, nesamaksātā summa tiek uzskatīta par Jūsu neizpildītajām saistībām pret mums.
- 14.8. Neatkarīgi no iemesla līgums tiek izbeigts ne agrāk kā vienu mēnesi pēc paziņotā izbeigšanas termiņa beigām vai no dienas, kad esam saņēmuši Jūsu paziņojumu par tā izbeigšanu.

## **15. Nobeiguma noteikumi**

- 15.1. Līdzēji apņemas ievērot šos noteikumus. Ja tie netiek ievēroti, vainīgā puse apņemas atlīdzināt otram pusei nodarīto zaudējumu.
- 15.2. Līdzēji nav atbildīgi par saistību neizpildi vai nepilnīgu izpildi, ja to izraisījuši neparedzami un nekontrolējami apstākļi, kurus nevarēja novērst ar saprātīgiem līdzekļiem. Šo apstākļu skaidrojums iekļauts vispārīgajos maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumos.
- 15.3. Jūsu sūdzību iesniegšana un izskatīšana notiek saskaņā mūsu vispārīgajos maksājumu pakalpojumu sniegšanas noteikumos reglamentēto kārtību, ja līgums vai šie noteikumi nenosaka citādi.
- 15.4. Visus strīdus, kas radušies saistībā ar līguma noslēgšanu, spēkā esību un tā izpildi, Līdzēji izšķir pārrunu ceļā. Ja pārrunās nav panākts abiem Līdzējiem pieņemams rezultāts, Līdzējiem ir tiesības nodot strīdu izšķiršanai Latvijas Republikas tiesā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- 15.5. Ja normatīvo aktu izmaiņu dēļ kāds līguma punkts kļūst spēkā neesošs vai neatbilst normatīvo aktu prasībām, tad spēku zaudē tikai attiecīgais punkts, bet pārējā līguma daļa paliek spēkā un ir saistoša abām pusēm.
- 15.6. Latvijas Pasta kā maksājumu pakalpojumu sniedzēja darbību pārrauga Latvijas Banka.
- 15.7. Kartes izdevēja darbību uzrauga Igaunijas Finanšu uzraudzības iestāde (*Estonian Financial Supervision Authority*).
- 15.8. Jums ir tiesības vērsties Finanšu nozares asociācijas ombudā saskaņā ar tā reglamentu un nolikumu.
- 15.9. Patērētāju tiesību ievērošanu saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu uzrauga Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.