

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА НА ДЕБЕТОВУЮ КАРТУ

действуют с 27.01.2026

1.	Термины.....	1
2.	Общие положения	2
3.	Использование карты	2
4.	Срок действия карты и выпуск новой карты.....	4
5.	Требования безопасности при использовании карты	5
6.	Платежное обязательство	6
7.	Оспаривание операций	6
8.	Заключение, изменение и прекращение договора	7
9.	Комиссии за услуги, пени и иные платежи	8
10.	Ответственность сторон.....	8
11.	Обмен информацией и рассмотрение заявлений	9
12.	Разрешение споров и применимое право	9

1. Термины

- 1.1. **Дебетование** – совершение операций, уменьшающих сумму денежных средств на расчетном счете (то есть списание подлежащей оплате суммы со счета).
- 1.2. **Оцифрованная карта** – цифровая версия карты, используемая для совершения операций через мобильное приложение или цифровое платежное решение, принятое банком, в объеме и на условиях, определенных банком.
- 1.3. **Интернет-банк** – электронная среда банка (система самообслуживания), в которой банк предоставляет клиенту и/или его представителю возможность совершать операции через интернет, в том числе устанавливать и изменять лимиты, связанные с дебетовой картой (доступна на [сайте банка](#)).
- 1.4. **Пользователь карты** – физическое лицо - клиент либо иное физическое лицо, соответствующее требованиям банка, которому банк по просьбе клиента выдал карту.
- 1.5. **Карта** – электронное платежное средство международной карточной организации, указанной в договоре и принадлежащее банку, с помощью которого клиент или пользователь карты может совершать операции. Карта может быть как физической, так и виртуальной. На физической карте изображен товарный знак международной карточной организации.
- 1.6. **Лимиты использования** – установленные клиентом предельные суммы в евро, в пределах которых в день или месяц допускается совершение операций по карте.
- 1.7. **Клиент** – клиент банка, владелец счета, на имя которого открыт расчетный счет, связанный с картой.
- 1.8. **Счет** – расчетный счет, связанный с картой.
- 1.9. **Договор** – настоящий договор на дебетовую карту, включая его основные и общие условия.
- 1.10. **Лимит собственной ответственности** – денежная сумма, в пределах которой клиент и/или пользователь карты несет ответственность за ущерб, причиненный несанкционированным использованием карты. Лимит собственной ответственности по электронному платежному средству устанавливается на условиях, предусмотренных обязательственно-правовым законом (см. также пункт [10.4](#) общих условий договора).
- 1.11. **Банковский день** – каждый календарный день, кроме субботы, воскресенья, национальных или государственных праздников.
- 1.12. **Банк** – Bigbank AS (регистрационный код 10183757).

- 1.13. PIN-код** – секретный персональный код, выданный банком пользователю карты, с помощью которого банк идентифицирует пользователя карты.
- 1.14. Международная карточная организация** – VISA International Service Association, VISA Europe Limited, Mastercard International, Maestro International либо иная карточная организация, карты с товарным знаком которой выпускает банк и через которую осуществляются карточные платежи.
- 1.15. Терминал** – соответствующий требованиям банка банкомат, платежный терминал или иная система (включая интернет-среду), через которую клиент или пользователь карты может совершать операции по карте.
- 1.16. Операция** – использование денежных средств на счете с помощью карты через терминал для оплаты товаров и/или услуг, снятия наличных, получения информации либо совершения иных операций, связанных с картой.
- 1.17. Элемент безопасности** – PIN-код и/или иной персонализированный элемент безопасности, согласованный сторонами и/или принятый банком (включая чип карты и CVV-код), используемый для идентификации пользователя карты.
- 1.18. Бесконтактный платеж** – операция, совершаемая пользователем карты с использованием терминала с функцией бесконтактной оплаты путем поднесения физической карты либо мобильного устройства (например, мобильного телефона, умных часов или иного смарт-устройства). При бесконтактной оплате физическая карта в терминал не вставляется.

2. Общие положения

- 2.1.** Договором регулируются права и обязанности, возникающие при использовании карты, выдаваемой банком.
- 2.2.** Условия обязательны для клиента и/или пользователя карты с момента выдачи карты. Если пользователь карты является иным лицом, чем клиент, клиент обязан предоставить пользователю карты условия договора для ознакомления. Пользователь карты подтверждает ознакомление с условиями и обязуется их соблюдать, подписывая акт использования карты. Единичную ответственность за исполнение обязательств, вытекающих из договора, несет клиент.
- 2.3.** Ко всем отношениям между банком и клиентом, связанным с картой и не урегулированным договором, применяются общие условия банка, принципы обработки данных клиентов и действующее законодательство. Клиент подтверждает, что ознакомился с общими условиями банка и осознает вытекающие из них обязанности клиента и права банка.
- 2.4.** Банк вправе раскрывать информацию о договоре и клиенте и/или пользователе карты третьим лицам в случаях, предусмотренных законодательством Эстонской Республики, общими условиями банка или принципами обработки данных клиентов.
- 2.5.** Клиент вправе в любое время и бесплатно получать от банка информацию об условиях договора.
- 2.6.** В отношении договора применяется законодательство Эстонской Республики.

3. Использование карты

- 3.1.** Для совершения операций пользователь карты использует карту, связанную со счетом. Со счетом может быть связано несколько карт. Картой можно пользоваться сразу после заключения договора и активации карты.
- 3.2.** Цифровую карту можно использовать в цифровом кошельке. Для использования цифрового кошелька необходимо заключить договор с поставщиком услуги цифрового кошелька. С помощью цифрового кошелька можно совершать операции в средах, поддерживающих такую функцию.

- 3.3.** Если для настройки оцифрованной карты требуется использование интернет-банка банка (включая мобильное приложение), их использование регулируется договором интернет-банка банка.
- 3.4.** При выдаче карты банк предоставляет пользователю карты персональные элементы безопасности карты (PIN-код), которые банк рассматривает при совершении операций как подпись пользователя карты.
- 3.5.** Карта и ее элементы безопасности являются персональными, и операции по карте допускаются исключительно в соответствии с договором и только пользователем карты.
- 3.6.** Банк вправе направить неактивированную карту клиенту по почте на адрес, сообщенный клиентом банку. Клиент обязан при получении карты убедиться, что конверт не вскрыт и не поврежден. Для активации карты клиент должен активировать ее в интернет-банке, заключив с банком соответствующий договор или изменение к договору. Если клиент и пользователь карты являются разными лицами, клиент обязан после активации передать карту пользователю карты. PIN-код пользователь карты получает в интернет-банке после подтверждения получения карты.
- 3.7.** Пользователь карты вправе совершать операции в пределах доступных средств на счете и установленных лимитов использования.
- 3.8.** Клиент может изменять лимиты использования в интернет-банке или иным способом, принятым банком. Пользователь карты может изменять лимиты использования при наличии соответствующего полномочия, предоставленного клиентом.
- 3.9.** Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать лимиты использования и/или минимальные и максимальные суммы разовой операции, в том числе изменять лимиты, установленные клиентом и/или пользователем карты.
- 3.10.** Для совершения операции пользователь карты должен выразить согласие. Согласие считается данным, если операция подтверждена вводом PIN-кода, совершена бесконтактная оплата, при предварительно авторизованных операциях данные карты переданы обслуживающему лицу, в интернет-среде или цифровом кошельке введены требуемые данные карты и/или элементы безопасности либо операция подтверждена иным способом, согласованным сторонами и/или принятым банком. Согласие на исполнение операции (платежное распоряжение) считается полученным банком с момента представления платежных данных международной карточной организации. Операция, как правило, исполняется на следующий банковский день.
- 3.11.** После выражения согласия на совершение операции пользователь карты не вправе требовать возврата уплаченной суммы, за исключением случаев, когда поставщик услуги согласен на возврат либо у пользователя карты имеется право требования возврата согласно правилам международной карточной организации.
- 3.12.** Пользователь карты признает, что все операции, совершенные им лично и/или с использованием элементов безопасности карты, вводом требуемых данных в интернет-среде и/или путем бесконтактной оплаты, считаются правильными в отношениях с пользователем карты и подлежат исполнению банком (в том числе считаются авторизованными в смысле обязательственно-правового закона).
- 3.13.** Пользователю карты запрещено использовать карту для противоправной деятельности либо способом, способным причинить ущерб банку и/или третьим лицам.
- 3.14.** Запрещается использовать карту, которая заблокирована, закрыта, недействительна или иным образом непригодна для использования.
- 3.15.** Банк вправе в целях безопасности закрыть карту, незамедлительно уведомив об этом клиента и/или пользователя карты.

3.16. Банк вправе отказаться от исполнения операции пользователя карты, если:

- 3.16.1. карта является недействительной, закрыта, непригодна для использования или её использование заблокировано; и/или
- 3.16.2. счет арестован или заблокирован; и/или
- 3.16.3. сумма операции, включая связанные с ней комиссии и расходы, превышает лимиты использования; и/или
- 3.16.4. на счете недостаточно средств для совершения операции; и/или
- 3.16.5. имеется иное основание, предусмотренное договором, общими условиями банка или законом.

3.17. Банк вправе заблокировать карту до выяснения обстоятельств, если:

- 3.17.1. банку стали известны обстоятельства, указывающие на то, что карта (включая элементы безопасности и связанное с картой смарт-устройство) стала доступна третьим лицам; и/или
- 3.17.2. Использование карты может быть связано с мошенничеством; и/или
- 3.17.3. это необходимо по иным соображениям обеспечения безопасности карты; и/или
- 3.17.4. клиент и/или пользователь карты нарушил обязательства по договору; и/или
- 3.17.5. по счету имеется задолженность; и/или
- 3.17.6. пользователь карты неоднократно неверно вводит PIN-код; и/или
- 3.17.7. имеется иное основание, предусмотренное договором, общими условиями банка или законом.

3.18. Банк вправе по собственной инициативе закрыть карту, если не отпали основания блокировки карты, указанные в пунктах [3.16](#) и [3.17](#).

3.19. Банк незамедлительно информирует клиента и/или пользователя карты о реализации прав, указанных в пунктах [3.16](#) и [3.17](#).

3.20. Клиент вправе в любое время потребовать от банка блокировки и/или закрытия карты. Если основания блокировки и/или закрытия карты отпали, карта может быть вновь введена в использование на основании заявления клиента или пользователя карты.

3.21. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный клиенту и/или пользователю карты либо любому иному третьему лицу в связи с блокировкой использования карты или закрытием карты банком в соответствии с договором (в том числе если банк добросовестно ограничил использование карты на основании неверного сообщения), если иное не предусмотрено применимым правом.

4. Срок действия карты и выпуск новой карты

4.1. Карта (включая цифровую карту) действительна до последнего календарного дня месяца, указанного на карте (включительно). Если договор прекращается по соглашению сторон либо одна из сторон расторгает его, карта утрачивает силу в день прекращения договора. Если карта становится физически непригодной к использованию, пользователь карты обязан незамедлительно уведомить об этом банк. Цифровая карта может использоваться до тех пор, пока мобильное приложение или платежное решение поставщика услуги активно на устройстве либо до момента удаления цифровой карты из соответствующего мобильного приложения (включая цифровой кошелек).

4.2. Недействительную или иным образом непригодную к использованию карту пользователь карты обязан немедленно вернуть банку либо уничтожить способом, исключающим возможность использования карты и содержащихся в ней данных. При уничтожении необходимо обеспечить

нечитаемость магнитной полосы, чипа и всех данных карты (например, путем разрезания карты на части). Использование поврежденной карты запрещено.

- 4.3. По истечении срока действия карты банк выдает пользователю карты новую карту. Если клиент и/или пользователь карты не желает, чтобы была выдана новая карта, он обязан уведомить об этом банк не менее чем за 1 (один) месяц до окончания срока действия карты.
- 4.4. Если пользователь карты не активирует карту и не начнет ее использование в течение 4 (четырёх) месяцев с момента изготовления карты, банк вправе закрыть карту и считать договор прекращенным. Банк уведомляет клиента о прекращении договора. Стоимость заказа карты банк списывает со счета в соответствии с [прейскурантом](#) банка.
- 4.5. К выдаче и использованию новой карты применяются те же условия, что и к первоначальной карте, если иное не согласовано в договоре.
- 4.6. Банк вправе отказать в выдаче новой карты, если клиент и/или пользователь карты нарушает договор.

5. Требования безопасности при использовании карты

5.1. Пользователь карты обязан:

- 5.1.1. использовать карту в соответствии с договором и принимать все разумные меры для защиты карты от механических повреждений, воздействия электромагнитных полей, высоких температур, копирования, изменения и иных вредных воздействий;
- 5.1.2. не передавать карту третьим лицам, за исключением передачи получателю платежа для совершения операций;
- 5.1.3. использовать карту только в предназначенных для этого терминалах и соблюдать инструкции терминала при совершении операций;
- 5.1.4. не использовать карту для незаконных целей, включая покупку товаров и услуг, запрещённых законом;
- 5.1.5. незамедлительно уведомлять банк о сбоях или ошибках, препятствующих совершению операций;
- 5.1.6. обеспечивать защиту кодов безопасности смарт-устройства, связанного с картой;
- 5.1.7. по требованию банка заменить PIN-код;
- 5.1.8. исполнять иные обязательства, вытекающие из договора и законодательства;
- 5.1.9. обеспечивать защиту смарт-устройства, на котором пользователь карты использует мобильное приложение банка или иные платежные решения (например, цифровой кошелек)

5.2. Пользователь карты обязан обеспечить, чтобы ни одно лицо, не имеющее права пользоваться картой, не получило доступ к карте и/или ее элементам безопасности. Пользователь карты обязан хранить карту и/или элементы безопасности с надлежащей заботливостью, в том числе запомнить элементы безопасности, не фиксировать их на каких-либо носителях и исключать возможность их использования третьими лицами. При вводе PIN-кода в терминале пользователь карты обязан следить, чтобы постороннее лицо не могло увидеть вводимый PIN-код.

5.3. Если операция не авторизована, карта использована неправильно либо карта и/или элементы безопасности утеряны или украдены, либо элементы безопасности стали или могли стать известны третьему лицу, не имеющему права их использовать, пользователь карты обязан незамедлительно уведомить об этом банк по контактными данным, опубликованным на [веб-сайте банка](#).

- 5.4.** По требованию лица, уполномоченного обслуживать карту, пользователь карты обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, согласиться на фиксацию его данных и по требованию обслуживающего лица подписать платежный документ. Если возникают сомнения в личности пользователя карты, обслуживающее лицо вправе отказаться принимать карту и совершать операцию и/или не возвращать карту.
- 5.5.** Банк и/или лицо, обслуживающее карту, вправе отказать в выполнении операции и/или изъять карту, если карта и/или её элементы безопасности использовались ненадлежащим образом.

6. Платежное обязательство

- 6.1.** Банк дебетует со счета суммы всех операций, совершённых с использованием карты, а также установленные в [прейскуранте](#) банка платы, связанные с использованием карты (например, плата за обслуживание карты, комиссия за снятие наличных в терминале).
- 6.2.** Банк дебетует со счета сумму операции и связанные с ней платы и расходы в день поступления операции в банк.
- 6.3.** Помимо плат, установленных в [прейскуранте](#) банка, банк вправе списывать со счета конвертационную комиссию, рассчитанную международной карточной организацией, и иные возможные дополнительные сборы. Требования по операциям, совершённым вне еврозоны, поступают в банк в евро либо конвертируются в евро. Курс конвертации определяется международной карточной организацией в день поступления операции в банк.
- 6.4.** Банк вправе зарезервировать на счете сумму, превышающую окончательную сумму операции, если точная сумма платежа неизвестна на момент авторизации. Банк освобождает излишне зарезервированную сумму после подтверждения окончательной суммы.
- 6.5.** Пользователь карты обязуется обеспечить наличие свободных средств для списания сумм, указанных в настоящем разделе [6](#).
- 6.6.** Если пользователь карты не исполняет указанную в пункте [6.5](#) обязанность, банк вправе:
- 6.6.1. заблокировать использование карты до исполнения платежного обязательства; и/или
 - 6.6.2. начислить пеню на неоплаченную сумму; и/или
 - 6.6.3. списать задолженность с любого иного расчетного счета или клиентского счета клиента.

7. Оспаривание операций

- 7.1.** Информация об операциях пользователя карты, связанных с ними расходах и уплаченных комиссиях доступна в интернет-банке и в терминалах, поддерживающих данную функцию.
- 7.2.** Пользователь карты обязан незамедлительно проверять корректность совершённых операций. Все претензии, связанные с несанкционированной и/или неправильно выполненной операцией, необходимо представить в письменной форме, допускающей воспроизведение, без промедления, но не позднее срока, установленного действующим законодательством (на момент заключения договора – 13 месяцев с даты совершения операции).
- 7.3.** Оспаривание операции не освобождает пользователя карты (включая оспариваемую операцию) от обязанности оплаты. Сумма операции, оспариваемой клиентом и/или пользователем карты, резервируется, и банк освобождает средства на счете либо обязуется осуществить возврат на счет после того, как соответствующая сумма возврата поступит в банк.
- 7.4.** Банк вправе взимать с клиента плату за необоснованные требования в соответствии с [прейскурантом](#) банка.
- 7.5.** Пользователь карты вправе требовать от банка возврата платежа, совершённого на основании авторизованного платежного распоряжения, инициированного продавцом либо через продавца, в размере всей переведенной суммы (например, при оплате картой в гостинице или в фирме по

аренде автомобилей), если пользователь карты подаст требование о возврате в банк в течение 2 (двух) месяцев с момента списания суммы со счета.

7.6. Для подачи требования о возврате, указанного в пункте [7.5](#), должны быть одновременно выполнены оба следующих условия:

7.6.1. на момент авторизации платежа точная сумма не была определена; и

7.6.2. перечисляемая денежная сумма превышает сумму, которую пользователь карты мог разумно ожидать с учетом условий договора, размеров предыдущих платежей и иных обстоятельств.

7.7. Обстоятельства, указанные в пункте [7.6](#), подтверждаются пользователем карты.

7.8. Все иные претензии и споры между банком и клиентом и/или пользователем карты стороны разрешают в порядке, установленном в разделе [11](#) договора.

8. Заключение, изменение и прекращение договора

8.1. Договор считается заключенным с момента подписания договора клиентом. Если договор направлен на подписание в электронном виде, договор считается заключенным с момента, когда клиент подписал договор цифровой подписью с цифровым штампом банка.

8.2. Договор заключается на неопределенный срок.

8.3. Банк вправе в одностороннем порядке изменять договор, уведомив клиента об изменениях на бумажном носителе или ином долговременном носителе (например, через интернет-банк, по электронной почте, посредством SMS) не менее чем за 2 (два) месяца. С измененными условиями договора клиент может ознакомиться, в том числе, на [веб-сайте банка](#) или иным способом, определенным банком (например, через средства массовой информации, в офисе банка).

8.4. Если клиент не согласен с изменением договора, клиент вправе в установленный пунктом [8.3](#) договора срок безвозмездно расторгнуть договор. Если клиент не расторг договор в указанный срок, считается, что клиент согласился с изменениями.

8.5. Банк вправе в одностороннем порядке изменять [прейскурант](#), уведомив об этом клиента заранее в порядке и сроки, предусмотренные общими условиями банка.

8.6. Клиент вправе расторгнуть договор в обычном порядке, уведомив банк не менее чем за 1 (один) месяц.

8.7. Банк вправе расторгнуть договор в обычном порядке, уведомив клиента не менее чем за 2 (два) месяца.

8.8. Банк вправе расторгнуть договор в чрезвычайном порядке без предварительного уведомления, если:

8.8.1. все карты, выданные на основании договора, были закрыты и/или использование карты было заблокировано непрерывно в течение как минимум 2 (двух) месяцев; и/или

8.8.2. карта утратила силу и клиент и/или пользователь карты не принял новую карту в течение 2 (двух) месяцев (в том числе не активировал новую карту); и/или

8.8.3. по карте не совершались операции как минимум в течение последних 6 (шести) месяцев подряд; и/или

8.8.4. по обоснованному мнению банка банк не может выдать пользователю карты новую карту; и/или

8.8.5. договор прекращается автоматически при прекращении договора расчетного счета.

- 8.9. Помимо случаев, указанных в договоре, банк вправе расторгнуть договор в чрезвычайном порядке без предварительного уведомления и по иным основаниям, предусмотренным общими условиями банка или законодательством.
- 8.10. Прекращение договора не ограничивает право сторон требовать оплаты денежных требований, возникших до прекращения договора, и их исполнения.
- 8.11. Стороны имеют право прекратить договор в любой момент по взаимному соглашению.

9. Комиссии за услуги, пени и иные платежи

- 9.1. Клиент оплачивает банку комиссионное вознаграждение за заказ карты, обслуживание, исполнение платежных распоряжений, предоставление информации и иные услуги, связанные с картой, в соответствии с прейскурантом банка, доступным на [веб-сайте банка](#), если не согласовано иное.

10. Ответственность сторон

- 10.1. Стороны несут ответственность за нарушение своих обязательств в соответствии с договором, общими условиями банка и законодательством.
- 10.2. Если несанкционированная операция совершена с использованием утерянной или украденной карты либо данных карты, либо если карта или данные карты использованы иным неправомерным способом, клиент и/или пользователь карты несет ответственность за ущерб в пределах лимита собственной ответственности за весь ущерб, возникший до уведомления банка.
- 10.3. Предел собственной ответственности устанавливается Законом об обязательственном праве отдельно для каждой карты. На дату вступления в силу настоящих условий лимит составляет 50 евро по каждой карте.
- 10.4. Лимит собственной ответственности не применяется, и клиент и/или пользователь карты несет ответственность за весь ущерб, возникший до уведомления банка, если имеются обстоятельства, исключающие применение лимита согласно обязательственно-правовому закону, то есть если несанкционированный платеж связан с мошенничеством клиента и/или пользователя карты либо если клиент и/или пользователь карты умышленно или по грубой неосторожности нарушил:
 - 10.4.1. обязанность использовать карту и/или её защитные элементы в соответствии с установленными условиями выдачи и использования, в том числе обязанность с момента получения карты и/или защитных элементов предпринимать все необходимые меры по их защите; и/или
 - 10.4.2. обязанность обеспечивать защиту кода безопасности смарт-устройства, связанного с картой, или иных элементов безопасности; и/или
 - 10.4.3. обязанность незамедлительно уведомить банк (или указанное банком третье лицо) об утере, краже карты и/или элемента безопасности и/или смарт-устройства, связанного с картой, а также о несанкционированном или неправильном использовании карты после того, как об этом стало известно; и/или
 - 10.4.4. одно или несколько условий, касающихся выдачи и использования карты и/или ее защитного элемента.
- 10.5. Банк несет ответственность за операцию, совершенную без согласия пользователя карты, за исключением случаев, когда пользователь карты:
 - 10.5.1. несет риск, связанный с кражей или утерей карты либо сведений о карте, а также с тем, что PIN-код или иной персонализированный элемент безопасности оказался в распоряжении третьего лица, либо иным образом имело место неправомерное использование; и/или

10.5.2. умышленно или по грубой неосторожности нарушил обязанность, установленную договором (в том числе обязанности, предусмотренные в разделе 5 договора).

10.6. В рамках ответственности согласно пункту [10.5](#) договора банк:

10.6.1. возмещает клиенту и/или пользователю карты прямой имущественный ущерб (за исключением косвенного) и возможные проценты, возникшие вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения распоряжения;

10.6.2. при операции, совершенной без воли пользователя карты, восстанавливает остаток по счету, существовавший до совершения операции, не позднее следующего банковского дня после выявления такой операции.

10.7. Банк не несет ответственности за третьих лиц, привлеченных для совершения операций по карте, за качество использования карты в платежных решениях и/или мобильных приложениях, за товар или услугу, оплаченную картой, а также за отказ принять карту для совершения операции.

10.8. Клиент и пользователь карты несут солидарную ответственность перед банком за исполнение всех обязательств, вытекающих из договора. Если ущерб причинен действиями или бездействием пользователя карты, солидарную ответственность наряду с пользователем карты несет и клиент.

10.9. Банк не несет ответственности за дополнительные услуги, предоставляемые третьими лицами. По любым вопросам, связанным с такими услугами, клиент и/или пользователь карты должен обращаться к соответствующему поставщику дополнительной услуги.

11. Обмен информацией и рассмотрение заявлений

11.1. Заявления и уведомления, связанные с договором, должны быть представлены банку в письменной форме или иным способом, принятым банком. Банк рассматривает заявление клиента в течение 14 (четырнадцати) дней со дня получения заявления и информирует клиента о решении устно или по электронной почте.

11.2. Уведомления, направленные банку по почте, считаются полученными по истечении 3 (трех) дней с момента передачи отправления в почтовое учреждение.

11.3. При подаче запросов информации по договору по телефону клиент может отвечать на контрольные вопросы, задаваемые банком. При корректных ответах клиент считается идентифицированным, и банк вправе предоставить информацию о договоре любому лицу, которое при обращении корректно ответит на контрольные вопросы.

12. Разрешение споров и применимое право

12.1. В отношении договора применяется законодательство Эстонской Республики.

12.2. Разногласия между сторонами разрешаются, прежде всего, путем переговоров. Банк рассматривает жалобы клиента и/или пользователя карты в соответствии с порядком рассмотрения клиентских жалоб банка, доступным на [веб-сайте банка](#).

12.3. Для внесудебного разрешения споров клиент вправе обратиться в комиссию по разрешению потребительских споров Департамента защиты прав потребителей и технического надзора (Эндла, 10А, 10122 Таллинн, эл. почта avalduus@komisjon.ee, телефон +372 620 1707, [веб-сайт комиссии по защите прав потребителей](#)). С правилами процедуры комиссии можно ознакомиться на [сайте комиссии по защите прав потребителей](#).

12.4. В случае недостижения соглашения споры подлежат разрешению в суде, предусмотренном законом. Если место жительства клиента на момент подачи иска неизвестно либо клиент после заключения договора переехал в иностранное государство, споры подлежат рассмотрению по выбору банка либо в Харьюском уездном суде, либо в Тартуском доме суда Тартуского уездного суда.

12.5. Надзор за банком осуществляет Финансовая инспекция (Сакала, 4, 15030 Таллинн, телефон +372 668 0500, эл. почта info@fi.ee, [веб-сайт Финансовой инспекции](#)).