

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПЛАТІЖНІ ПОСЛУГИ

Послуга переказу коштів без відкриття рахунку. Послуга здійснення еквайрингу платіжних інструментів

1. Основні характеристики платіжних послуг та умови їх надання описані в [ПРАВИЛАХ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ТОВ «ХОСТПЕЙ»](#), затверджених наказом директора ТОВ «ХОСТПЕЙ» №2 від 27.02.2024 р. (в редакції наказу директора ТОВ «ХОСТПЕЙ» №9 від 07.04.2026 р.).

2. Додаткові послуги не надаються.

3. Форма та порядок надання та відкликання згоди платника на виконання платіжної операції.

Виконання платіжної операції здійснюється ТОВ «ХОСТПЕЙ» за умови отримання згоди Платника.

Порядок надання та відкликання згоди платника на виконання платіжної операції визначається [Договором на використання Сервісу HOST та надання послуг з переказу коштів за допомогою Сервісу HOST](#) (далі- Договір).

Відповідно до умов Договору, згода на виконання платіжних операцій вважається наданою по факту приєднання до цього Договору.

Платіжна операція вважається акцептованою після надання платником згоди на її виконання. Якщо немає згоди платника на виконання платіжної операції, така операція вважається неакцептованою, якщо інше не передбачено законодавством.

Час отримання згоди платника на виконання Платіжної операції фіксується у відповідній операційно-обліковій системі.

У разі введення платником даних, необхідних для формування платіжної інструкції в повному обсязі та натискання ним в інтерфейсі мобільного застосунку HOST або на платіжній сторінці Сервісу/Партнера кнопки «Здійснити операцію», «Переказати», «Сплатити», «Оплатити», «Підтвердити платіж», «Продовжити», «Підтвердити дані» тощо вважається, що платник надав згоду ТОВ «ХОСТПЕЙ» на виконання переказу(ів) коштів згідно з платіжною інструкцією, відповідно до умов цього Договору.

Платник має право відкликати свою згоду на здійснення платіжної операції, але тільки до моменту списання суми коштів з його рахунку. Згода на здійснення платіжної операції відкликається шляхом відкликання платником відповідної платіжної інструкції в порядку, визначеному у п.4 цієї Інформації.

4. Порядок прийняття ТОВ «ХОСТПЕЙ» до виконання платіжної інструкції та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції.

Ініціювання платіжних операцій здійснюється шляхом подання ініціатором до ТОВ «ХОСТПЕЙ» платіжних інструкцій. У разі ініціювання платіжної операції із використанням ЕПЗ або його реквізитів, платник за допомогою засобів дистанційної комунікації (вебсайту/платіжного застосунку) формує платіжну інструкцію шляхом заповнення форми для переказу коштів із зазначенням даних платника та отримувача та підтверджує здійснення переказу коштів. Обов'язковою умовою успішного ініціювання переказу коштів є введення коректних даних ЕПЗ, строк дії якого не завершився та який не заблокований емітентом ЕПЗ.

Вимоги до складу реквізитів платіжної інструкції та порядку їх заповнення встановлюються нормативно-правовими актами Національного банку України з питань проведення безготівкових розрахунків в національній валюті користувачів платіжних послуг, та/або правилами ПС / внутрішніми правилами ТОВ «ХОСТПЕЙ». Платник має право оформити та надати ТОВ «ХОСТПЕЙ» зведену платіжну інструкцію, яка може містити платіжні інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку на кількох

отримувачів, рахунки яких відкриті в різних надавачах фінансових платіжних послуг. ТОВ «ХОСТПЕЙ» має право, використовуючи наявну у нього інформацію, яку воно отримало від платника, та технічні засоби, забезпечити заповнення реквізитів платіжної інструкції за платника.

ТОВ «ХОСТПЕЙ» після прийняття до виконання платіжної інструкції надає платнику у спосіб, визначений Договором, відповідну інформацію, склад якої визначається нормативно-правовими актами Національного банку України з питань проведення безготівкових розрахунків в національній валюті користувачів платіжних послуг. Так, наприклад, платнику забезпечується надання інформації про порядок та умови здійснення платіжної операції з використанням ЕПЗ (у тому числі про комісійну винагороду за таку послугу (за наявності такої винагороди)) або доступу до такої інформації перед ініціюванням платником операції, інформація про залученого технологічного оператора. Платник після отримання інформації повинен мати змогу відмовитись від уже розпочатої операції.

Перевірка повноти і правильності заповнення реквізитів, необхідних для платіжної операції, здійснюється засобами дистанційної комунікації, за результатами якої підтверджується можливість здійснення платником подальшого виконання операції або повідомляється про відмову від здійснення подальших дій з переказу коштів, вказуючи причини відмови. Про можливість здійснення подальших дій з переказу коштів або про причини відмови від здійснення цієї операції Платник повідомляється за допомогою інтерфейсу засобів дистанційної комунікації.

ТОВ «ХОСТПЕЙ» забезпечує виконання кожної платіжної інструкції окремою платіжною операцією. Виконання зведеної платіжної інструкції за кожним отримувачем, зазначеним у цій зведеній платіжній інструкції, забезпечується окремою платіжною операцією.

Платіжна інструкція може бути відкликана платником до моменту списання суми коштів з його рахунка шляхом подання до емітента електронного платіжного засобу (ЕПЗ), в якому відкрито відповідний рахунок платника, документа на відкликання, якщо інше не визначено умовами договору, укладеного платником з емітентом ЕПЗ. Платіжна інструкція може бути відкликана тільки в повній сумі. Документ на відкликання платіжної інструкції складається та подається платником у формі, яка передбачена договором між платником та емітентом його ЕПЗ.

Платіжна інструкція може бути відкликана платником також шляхом відмови від продовження або скасування ініціювання платіжної операції.

5. Робочий та операційний час ТОВ «ХОСТПЕЙ». Максимальний час виконання платіжних операцій.

Робочий час : понеділок – п'ятниця, з 09.00 до 18.00, перерва з 13.00 до 14.00.

Операційний час: виконання платіжних операцій здійснюється у визначений банком-еквайром -АТ «ПУМБ»- операційний час, протягом того операційного дня, в якому здійснена платіжна інструкція. Платіжна інструкція, що надійшла після закінчення операційного часу, виконується не пізніше наступного операційного дня.

Строки виконання платіжних операцій у платіжних системах встановлюються правилами платіжних систем.

ТОВ «ХОСТПЕЙ» перераховує кошти за переказом (завершує переказ) отримувачу або надавачу фінансових платіжних послуг (учаснику платіжної системи), який обслуговує отримувача, у строки, передбачені відповідним договором між ТОВ «ХОСТПЕЙ» та отримувачем або договором, який обумовлює участь ТОВ «ХОСТПЕЙ» у платіжній системі.

У разі завершення переказу отримувачу, з яким ТОВ «ХОСТПЕЙ» не було укладено договір, перерахування коштів має відбутися у строк не більше ніж 3 (три) банківських дні з моменту надходження коштів до ТОВ «ХОСТПЕЙ».

6. Ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів.

З метою запобігання шахрайських операцій з ЕПЗ у ТОВ «ХОСПЕЙ» застосовуються встановлені банком-еквайром - АТ «ПУМБ» - ліміти, які враховуються при проведенні авторизації операцій, що здійснюються через ТОВ «ХОСПЕЙ».

Перелік та розміри Лімітів авторизації

Тип операцій (код діяльності МСС)	Кількість операцій за ЕПЗ за добу	Максимальна сума операцій за добу, грн
4900	20	70000
7523	20	8000
4111	40	5000
9222	5	10000
4816	5	5000
7393	5	5000
4899	5	5000
5541	5	5000
9311	10	20000
4814	5	5000
6300	5	50000
5722	5	20000

7. Інформація про комісійні винагороди, процентні ставки, курс перерахунку іноземної валюти, які застосовуються до обраної користувачем платіжної послуги.

Послуга надається ТОВ «ХОСПЕЙ» на платній основі.

Оплата комісійної винагороди може здійснюватися як платником, так і отримувачем, залежно від конкретного виду послуги та/або умов договорів, укладених ТОВ «ХОСПЕЙ».

Якщо сплата комісійної винагороди покладається на платника, то платник попереджається про розмір такої винагороди перед ініціюванням переказу коштів.

Комісійна винагорода ТОВ «ХОСПЕЙ» може бути визначена у відсотках від суми Переказу та/або складати фіксовану суму.

Платник, який прийняв умови Договору, погоджується сплачувати під час переказу коштів комісійну винагороду за умови, що інформація про розмір комісійної винагороди повідомлена платнику безпосередньо до початку операції з переказу коштів.

Платник сплачує комісійну винагороду на користь ТОВ «ХОСПЕЙ» одночасно зі здійсненням переказу коштів (сума комісійної винагороди додається до суми переказу коштів).

Комісійна винагорода встановлюється згідно із [Тарифами ТОВ «ХОСПЕЙ»](#). Протягом строку дії Договору Тарифи за платіжними послугами можуть бути змінені.

ТОВ «ХОСПЕЙ» надає послуги щодо платіжних операцій в національній валюті України – гривні.

Користувач сплачує штрафи, пені, що застосовуються до обраної ним платіжної послуги, у розмірі та порядку, що передбачені чинним законодавством.

8. Інформація про спосіб комунікації.

8.1. Всі звернення, які стосуються надання платіжної послуги приймаються та обробляються ТОВ «ХОСПЕЙ» в порядку, передбаченому [Порядком взаємодії ТОВ «ХОСПЕЙ» зі споживачами та розгляду звернень споживачів](#), з урахуванням особливостей, визначених Договором.

Звернення приймаються та обробляються, якщо вони надійшли у будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання на електронну поштову скриньку (e-mail): hostpay@ukr.net або на support@finansoua.com.ua;

- письмово, шляхом надсилання повідомлення у чат-боті на вебсайті ТОВ «ХОСПЕЙ»;

• усне звернення, за допомогою засобів телефонного зв'язку, протягом режиму роботи ТОВ «ХОСТПЕЙ» (з понеділка по п'ятницю з 10:00 год. до 17:00 год. (без перерви)) за телефонами: 0 800 332 077; +38 (095) 77-211-77. +38 (098) 77-211-77.

Звернення розглядаються і вирішуються ТОВ «ХОСТПЕЙ» відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня отримання. Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівником ТОВ «ХОСТПЕЙ» встановлюється необхідний строк (термін) для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

При цьому, загальний строк розгляду питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

8.2. Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності ТОВ «ХОСТПЕЙ»:

Національний банк України, в тому числі спеціальний підрозділ Національного банку України, який має повноваження на захист прав споживачів платіжних послуг і регулює діяльність Платіжної установи/Оператора щодо споживачів платіжних послуг, які мають право подати звернення за телефоном: 0 800 505 240 або на електронну поштову скриньку nbu@bank.gov.ua до Національного банку України, або відповідно до порядку, оприлюдненого за посиланням у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9.

Номер телефону: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55.

8.3. Контактна інформація органу з питань захисту прав споживачів:

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, буд. 1.

Номер телефону приймальні: +38 044 279 12 70.

Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр): +38 050 230 04 28 або +38 044 364 77 80.

Електронна пошта: info@dpss.gov.ua

Офіційний Вебсайт: <https://dpss.gov.ua>

9. Інформація про заходи безпеки.

9.1. Інформація про зобов'язання Користувача щодо забезпечення ним збереження інформації про платіжні інструменти та індивідуальної облікової інформації.

Користувач, відповідно до умов Договору зобов'язується:

- надати ТОВ «ХОСТПЕЙ» інформацію для здійснення контактів у порядку, визначеному договірними відносинами між ними;
- зберігати та використовувати ЕПЗ відповідно до вимог законодавства України та умов Договору, укладеного з емітентом ЕПЗ;
- не допускати використання ЕПЗ особами, які не мають на це права;
- не повідомляти та не розголошувати індивідуальну облікову інформацію та/або іншу інформацію, що дає змогу ініціювати платіжні операції;
- в разі втрати ЕПЗ та/або втрати індивідуальної облікової інформації відразу повідомити емітента ЕПЗ тими каналами зв'язку, що передбачені договірними відносинами між емітентом ЕПЗ та користувачем, про даний факт.

9.2. Інформація щодо процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність ТОВ «ХОСТПЕЙ» у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій.

ТОВ «ХОСТПЕЙ» несе відповідальність перед користувачами за невиконання або неналежне виконання платіжних операцій відповідно до закону та умов укладених між

ними договорів, якщо не доведе, що платіжні операції виконані ТОВ «ХОСПЕЙ» належним чином, відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» та умов укладених між ними договорів.

ТОВ «ХОСПЕЙ» у разі виконання помилкової, неналежної, неакцептованої платіжної операції або виконання платіжної операції з порушенням установлених Законом України «Про платіжні послуги» строків, зобов'язаний, на запит споживача, якого він обслуговує, невідкладно вжити заходів для отримання всієї наявної у ТОВ «ХОСПЕЙ» інформації про платіжну операцію та надати її споживачу без стягнення плати.

ТОВ «ХОСПЕЙ» забезпечує своєчасне виконання платіжних операцій за згодою платника.

ТОВ «ХОСПЕЙ» вживає всі необхідні заходи щодо забезпечення безперервного функціонування Сервісу HOST, своєчасного оновлення програмного забезпечення, відслідковує за появою нових шахрайських схем та вживає заходів для протидії їх реалізації.

Під час здійснення операцій в мережі Інтернет може застосовуватись тимчасовий одноразовий пароль (шляхом надсилання SMS) для їх підтвердження та забезпечується захищене з'єднання на офіційному порталі ТОВ «ХОСПЕЙ».

10. Процедура взаємодії ТОВ «ХОСПЕЙ» та Користувача на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції.

З метою запобігання шахрайських операцій з ЕПЗ еквайр, що обслуговує ТОВ «ХОСПЕЙ», може встановлювати ліміти (щомісячні, щоденні, на одну операцію, ліміти по сумі операцій тощо), які використовуються при проведенні авторизації операцій, що здійснюються через ТОВ «ХОСПЕЙ». ТОВ «ХОСПЕЙ» застосовує зазначені ліміти. Перелік та розміри лімітів авторизації зазначені у п. 6 цієї Інформації.

ТОВ «ХОСПЕЙ» може призупинити/припинити надання фінансових платіжних послуг Користувачам, якщо в діяльності Користувача є ознаки шахрайства або незаконного (забороненого) виду діяльності, або якщо діяльність Користувача завдає шкоди репутації ТОВ «ХОСПЕЙ».

У випадку здійснення шахрайських дій з ЕПЗ Користувача, внаслідок чого було здійснено списання грошових коштів, вчинення помилкової, неналежної платіжної операції або ненадання отримувачем обумовленого товару/роботи/послуги, процедура опротестування платіжної операції здійснюється через надавача фінансових платіжних послуг/емітента ЕПЗ, згідно з процедурою, що встановлена такими надавачем/емітентом.

11. Процедура взаємодії між ТОВ «ХОСПЕЙ» та Користувачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення користувача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених ТОВ «ХОСПЕЙ».

У разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій Користувач може звернутись за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених ТОВ «ХОСПЕЙ», у порядку, передбаченому п.8 цієї Інформації.

12. Інформація про механізм захисту прав Користувача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг.

З метою захисту своїх прав та врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг, Користувач може звернутись до ТОВ «ХОСПЕЙ», до Національного банку України, Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів у порядку, передбаченому п.8 цієї Інформації або у порядку, передбаченому чинним законодавством України – до суду.

13. Інформація про види платіжних послуг, до надання яких залучені комерційний агент та/або надавачі платіжних послуг – посередники.

Для надання платіжних послуг комерційні агенти не залучаються, однак на підставі окремих договорів можуть бути залучені інші надавачі платіжних послуг – посередники. Інформація про таких осіб оприлюднюється на сайті ТОВ «ХОСПЕЙ», як про партнерів.