

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР-ОФЕРТА

ОБ ЭМИССИИ И ОБСЛУЖИВАНИИ ЭЛЕКТРОННЫХ ДЕНЕГ В СИСТЕМЕ «MONET»

Настоящий документ является официальным публичным предложением (публичной офертой) Оператора платежной системы — ООО «Мипэй» — адресованным физическим лицам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам, заключить договор на условиях, предусмотренных настоящей Офертой, Правилами Системы и действующим законодательством Республики Армения.

■ 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЪЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

1.1. Публичный договор (Публичная оферта) — договор, заключаемый между Оператором Системы и Пользователем, определяющий условия открытия и пополнения Учетной записи для выпуска и обслуживания электронных денег через Систему, а также порядок осуществления расчетов электронными деньгами за услуги, предоставляемые в рамках Системы.

1.2. Электронные деньги «Монет» — денежная стоимость, учитываемая в операционной системе и с помощью специального программного обеспечения на компьютере или ином электронном устройстве на базе компьютерной системы «Монет». Данная стоимость выражена в виде заранее приобретенных виртуальных/сетевых денег (предоплаченной электронной стоимости), далее именуемых «единицами Monet», позволяющих Пользователю совершать оплату услуг в Системе, осуществлять погашение, конвертацию (в том числе через конвертера) и перевод электронных денег в соответствии с Публичным договором и Правилами Системы.

1.3. Электронные деньги общего назначения (электронные деньги) — хранящаяся на микропроцессоре (чипе) или в централизованной базе данных ИПС «Монет» денежная стоимость (предоплаченная электронная стоимость), поддерживающая возможность последующего пополнения (увеличения остатка).

1.4. Пользователь — дееспособное в соответствии с законодательством Республики Армения физическое лицо, достигшее возраста не менее 16 (шестнадцати) лет, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший Публичный договор с Оператором Системы на приобретение электронных денег и осуществление расчетов за услуги электронными деньгами согласно объявленным и установленным Оператором Системы условиям и правилам.

1.5. Система или ИПС «Монет» (Интернет-платежная система «Monet») — система расчетов единицами «Монет», представляющая собой совокупность ИПС «Монет», Пользователей, Поставщиков услуг, Дистрибьюторов и/или Агентов (далее — Участники), а также совокупность порядков, аппаратно-программного комплекса и технологических процессов, обеспечивающих выпуск и обслуживание электронных денег.

1.6. Оператор Системы — Общество с ограниченной ответственностью «Мипэй» (номер государственной регистрации: 264.110.1122587, ИНН: 00219684), несущее ответственность за деятельность ИПС «Монет» и являющееся оператором системы взаиморасчетов единицами «Монет».

1.7. Поставщик услуг (Мерчант) — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключивший договор с Оператором Системы о приеме электронных денег, выпущенных Оператором Системы, от Пользователей в качестве средства платежа за реализуемые товары, выполняемые работы, оказываемые услуги и/или гражданско-правовые или административные сделки в соответствии с Правилами Системы.

1.8. Агент — финансовая организация, отличная от Оператора Системы, которая на основании договора, заключенного с Оператором Системы, осуществляет погашение или пополнение электронных денег в соответствии с Правилами Системы.

1.9. Финансовая организация — организация, получившая лицензию на осуществление денежных (валютных) переводов, либо банк, или филиал иностранного банка, действующий на территории Республики Армения.

1.10. Правила Системы — совокупность норм, порядков и процедур, обеспечивающих проведение расчетов и взаимодействие между Участниками при обслуживании и использовании электронных денег.

1.11. Учетная запись (Monet ID) — уникальный идентификационный номер и виртуальный счет, открытый на имя Пользователя или Поставщика услуг в централизованной базе данных Оператора Системы и обслуживаемый/управляемый Оператором Системы, на котором учитываются и пополняются единицы «Монет».

1.12. Регистрация Пользователя — процедура открытия Учетной записи в Системе на имя Пользователя.

1.13. Пополнение Учетной записи — функция, позволяющая Пользователю за счет безналичной оплаты (в том числе посредством привязанных банковских карт [vPOS], единой системы ArCa, банков-партнеров/платежных систем или платежных терминалов) либо путем конвертации электронных денег сторонних систем приобретать электронную стоимость в единицах «Монет» против эквивалентных денежных средств и пополнять баланс своей Учетной записи.

■ 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

1.14. Обслуживание электронных денег — обеспечение проведения расчетов между Участниками при совершении операций с электронными деньгами, в результате которого Пользователь получает возможность оплачивать приобретенными электронными деньгами услуги Поставщиков услуг, осуществлять переводы иным лицам, а в установленных договором случаях — пополнять Учетную запись и совершать конвертацию сторонних электронных денег.

1.15. Погашение электронных денег — операция выплаты Пользователю эквивалентной денежной суммы взамен электронных денег путем перевода на банковский счет и/или платежную карту Пользователя (или указанного им лица), включая мгновенный вывод через систему ArCa Pay, либо конвертация электронных денег в иные электронные деньги.

1.16. Пароль — конфиденциальная комбинация символов длиной не менее 8 знаков, создаваемая Пользователем (содержащая как минимум одну прописную и одну строчную латинскую букву, одну цифру и один специальный символ), используемая Системой в качестве основного средства аутентификации для доступа к Системе.

1.17. PIN-код — персональный цифровой код из 6 (шести) цифр, признаваемый простой электронной подписью Пользователя в ИПС «Монет», предназначенный для подтверждения платежей, переводов и иных финансовых операций, а также для изменения пароля и персональных данных.

1.18. Код верификации номера мобильного телефона (SMS OTP) — цифровая последовательность, направляемая Оператором Системы в виде SMS-сообщения на номер телефона оператора мобильной связи РА, введенный Пользователем, с целью подтверждения принадлежности телефонного номера.

1.18.1. Код верификации адреса электронной почты (Email OTP) — буквенно-цифровой код, направляемый Оператором на адрес электронной почты Пользователя для подтверждения его действительности и принадлежности.

1.19. Клиентский договор — договор или соглашение, заключенное между Пользователем и Поставщиком услуг.

1.20. Лицевой/абонентский счет — индивидуальный счет Пользователя в информационной системе Поставщика услуг.

1.21. Денежный перевод — перечисление и выплата денежных средств, выраженных в единицах «Монет» или на привязанных картах, по распоряжению Пользователя в адрес указанного им Получателя в соответствии с Правилами Системы. Виды переводов:

- **1.21.1. Переводы Monet P2P:** между Пользователями по номеру счета Monet ID, номеру мобильного телефона или QR-коду;
- **1.21.2. Переводы ArCa Pay:** между банками РА-участниками единого процессинга ЗАО «Armenian Card» по номеру телефона;
- **1.21.3. Переводы на банковские карты и счета** банков Республики Армения;
- **1.21.4. Международные пополнения и переводы** (в том числе через партнерские платежные системы).

Обязательными реквизитами перевода являются идентификационный код транзакции, сформированный Оператором, ключ идемпотентности (Idempotency Key), количество единиц, реквизиты Пользователя и Получателя.

1.22. Получатель — физическое или юридическое лицо, являющееся адресатом перевода по распоряжению Пользователя.

1.23. Пункт обслуживания — специализированный пункт для обслуживания операций (филиалы Оператора Системы, филиалы финансовых организаций, банкоматы, терминалы самообслуживания).

1.24. Официальный сайт Оператора Системы — интернет-сайт, расположенный по адресу www.mepay.am. Размещаемая на нем информация носит официальный характер, и Оператор несет исключительную ответственность за ее публикацию.

1.25. Комиссионное вознаграждение — плата, взимаемая с Пользователей в соответствии с тарифами Оператора Системы, публикуемыми на сайте и в Мобильном приложении.

1.26. Платеж — исполнение Пользователем денежного обязательства; операция, совершенная Оператором на основании распоряжения Пользователя о списании средств с его Учетной записи.

1.27. Прием платежа — момент списания средств со счета Пользователя и генерации расчетного документа.

1.28. Совершение платежа — фактическое получение денежных средств или реестра адресатом платежа.

1.29. Мобильный кошелек (Monet Wallet) — программное приложение для мобильных смарт-устройств (iOS, Android).

1.30. Статусы учетных записей Monet ID — режимы счетов, установленные в Приложении № 2 к Договору.

1.31. Статусы Пользователей в Системе — профили идентификации, установленные в Приложении № 3 к Договору.

1.32. Процедура восстановления данных — регламент восстановления доступа при утрате Пароля/PIN-кода или смене номера

■ 2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

2.1. Согласно Публичному договору, Оператор Системы обязуется по распоряжению Пользователя с его Учетной записи осуществлять платежи электронными деньгами, погашение, конвертацию (в том числе через конвертера) и перевод электронных денег во взаимоотношения между Пользователем и Поставщиками услуг, а Пользователь обязуется принимать надлежаще оказанные услуги согласно «Порядку применения ограничений на размеры операций с электронными деньгами».

2.2. Перечень доступных услуг ИПС «Монет» размещается на официальном сайте Оператора и в Мобильном приложении.

2.3. Все переводы осуществляются в пределах положительного остатка на счете или лимита привязанных банковских карт. Сумма операции с учетом комиссии не может превышать доступный остаток. Для идентифицированного Пользователя общий лимит операций в Системе составляет **2 000 000 (два миллиона) драмов РА**, а лимит одной транзакции перевода ArCa Pay составляет от **1 000 до 400 000 драмов РА**.

2.4. Привязка платежной карты и верификация права собственности:

1. Для полноценного пользования услугами Пользователь вправе привязать к Учетной записи банковскую карту платежных систем ArCa, Visa, MasterCard.
2. Привязываемая карта должна быть выпущена *исключительно на имя самого Пользователя*. Система в автоматическом режиме осуществляет сверку имени, фамилии и Номера общественных услуг (ՀՕՀ/SSN при наличии) держателя карты с верифицированными данными Пользователя. Привязка карт третьих лиц строго запрещена и отклоняется.
3. В целях верификации карты через процессинг vPOS может производиться пробная предавторизация (pre-authorization), которая незамедлительно отменяется Системой без взимания каких-либо комиссий.
4. При успешной привязке и идентификации карте и аккаунту присваивается статус **PaymentVerified**.
5. При удалении Пользователем последней привязанной карты статус меняется на **DocumentVerified**. Паспортная идентификация сохраняется, а доступ к операциям возобновляется после привязки новой карты.

2.5. 1 (одна) единица «Монет» эквивалентна 1 (одному) армянскому драму (AMD).

2.6. Самостоятельная блокировка услуг (Stop Services) и порядок разблокировки:

1. Пользователь вправе в любой момент самостоятельно заблокировать через Приложение отдельные сервисы: денежные переводы (Transfers), карточные операции (Bank Cards), кредитные сервисы (Credits), коммунальные платежи (Utilities), телеком-услуги (Telecom), пополнение (Top-up) либо все сервисы одновременно.
2. **Период безопасности (Cooldown Period):** При подаче дистанционной заявки на разблокировку устанавливается период ожидания/проверки продолжительностью **до 24 часов** для предотвращения хищений методом социальной инженерии. До истечения срока статус сервиса остается **UnblockPending**.
3. По истечении срока проверки и подтверждения Оператором сервис становится активным (**Unblocked**).
4. Пользователь имеет право пройти ускоренную разблокировку при личном визите в офис Оператора с документом, удостоверяющим личность.

2.7. Гарантия защиты от дублирования транзакций (Идемпотентность): Все финансовые запросы сопровождаются уникальным ключом **Idempotency Key**. При повторном поступлении идентичного запроса новое списание не производится, а возвращается результат первичной транзакции.

■ 3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

3.1. Предварительным условием заключения Публичного договора является прохождение регистрации в Системе и получение идентификатора Monet ID. Договор считается заключенным в электронной форме с момента генерации Monet ID.

3.1.1. При регистрации Пользователь вводит номер телефона оператора РА (+374), email, проходит верификацию через SMS OTP и Email OTP, вводит данные документа (паспорт РА или ID-карта) для онлайн-сверки через базу Государственного регистра населения (ЕКЕНГ / Служба миграции и гражданства МВД РА), загружает фотодокументы (KYC), создает Пароль и 6-значный PIN-код.

3.2. Заключением Договора Пользователь подтверждает полное ознакомление, согласие и понимание Правил Системы, а также гарантирует, что обслуживание совершается в его законных интересах и не нарушает прав третьих лиц.

3.3. Оператор имеет право в одностороннем порядке изменять условия Договора, опубликовав уведомление на Сайте не позднее чем за 1 (один) день до вступления изменений в силу. В таком случае Пользователь вправе расторгнуть Договор. Продолжение использования Системы означает полное принятие изменений.

3.4. Пользователь обязан пройти надлежащую идентификацию согласно Приложению № 3.

3.5. Становясь клиентом партнерской финансовой организации. Пользователь получает возможность через сервисы

■ 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ

4.1. Оператор Системы обязуется:

- 4.1.1. Обеспечить Пользователю возможность беспрепятственного и непрерывного пользования Системой.
- 4.1.2. Пополнять Учетную запись Пользователя согласно условиям и способам, опубликованным в разделе «Пополнение».
- 4.1.3. Проводить надлежащую идентификацию Пользователя в соответствии с Законом РА «О противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», нормативными актами ЦБ РА и Приложением № 3.
- 4.1.4. Принимать все предусмотренные законодательством меры по сохранению тайны передаваемой информации и защите от несанкционированного доступа третьих лиц.
- 4.1.5. На основании электронного распоряжения Пользователя о погашении единиц «Монет» в разумные сроки (через систему ArCa Pay — *мгновенно*, а при межбанковском клиринге — *в течение до 3 банковских дней*) перечислить на банковский счет или карту эквивалентную сумму в драмах РА с удержанием установленной комиссии.
- 4.1.6. Предоставлять процедуру восстановления доступа и формирования нового Пароля или PIN-кода в случае их утери согласно регламенту.
- 4.1.7. Поддерживать работоспособность и бесперебойное функционирование оборудования и программных комплексов Системы.
- 4.1.8. Информировать Пользователей об оказываемых через Систему услугах, тарифах и функциональных возможностях.
- 4.1.9. Формировать электронные расчетные документы (электронные квитанции в разделе «История операций»), подтверждающие совершение платежей в соответствии с законодательством РА.
- 4.1.10. По требованию Пользователя предоставлять расчетные документы на бумажном носителе (справки, квитанции).
- 4.1.11. Обеспечить предоставление ежемесячных выписок по Учетной записи на адрес электронной почты Пользователя и круглосуточный доступ к онлайн-истории операций в Системе.
- 4.1.12. При возникновении технических сбоев или ошибок по вине Оператора принять меры к их устранению в течение **максимум 24 (двадцати четырех) часов**, а в случае невозможности устранения — возместить документально подтвержденный реальный ущерб по обоснованному требованию Пользователя.
- 4.1.13. Своевременно информировать Пользователя обо всех обстоятельствах, имеющих существенное значение для исполнения настоящего Договора.
- 4.1.14. **Режим отсутствия интернет-соединения (Offline Mode):** При отсутствии связи или нестабильном сигнале Приложение автоматически блокирует финансовые операции и выводит защитное уведомление. В целях безопасности никакие платежные распоряжения в офлайн-режиме не исполняются до полного восстановления связи и синхронизации с сервером.

4.2. Оператор Системы имеет право:

- 4.2.1. **Отклонить операцию Пользователя в случаях, если:**
 - (i) Пользователь не прошел требуемую процедуру идентификации;
 - (ii) Имеются обоснованные подозрения в незаконности действий Пользователя или нарушении норм AML/CFT;
 - (iii) Пользователь неверно ввел PIN-код либо одноразовый код подтверждения;
 - (iv) Сумма операции превышает лимиты, установленные для данного типа учетной записи или услуги;
 - (v) Отказ предусмотрен иными положениями Договора, регламентами Оператора или актами законодательства РА.
- 4.2.2. Устанавливать и по своему усмотрению пересматривать минимальные и максимальные суммы транзакций по операциям пополнения, перевода и списания средств.
- 4.2.3. Отказать в отмене исполненной операции, если аннулирование невозможно согласно Правилам Системы, условиям Поставщиков услуг либо при отсутствии согласия получателя средств.
- 4.2.4. Не возвращать комиссионное вознаграждение по Завершенным транзакциям при подаче Пользователем заявления на аннулирование. Комиссия возвращается исключительно в случае, если ошибка произошла по вине Оператора.
- 4.2.5. Временно приостанавливать работу Системы для проведения регламентных, профилактических или аварийно-восстановительных работ с предварительным уведомлением Пользователей.
- 4.2.6. В одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящий Публичный договор в установленном порядке.

■ 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

4.2.7. Расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке в случае нарушения Пользователем его условий.

4.2.8. Привлекать для выполнения своих обязательств третьих лиц (платежных агентов, провайдеров, процессинговые центры) за свой счет и по собственному усмотрению.

4.2.9. Запрашивать и получать от Пользователя установленные документы и идентификационную информацию.

4.2.10. Требовать предоставления дополнительных сведений и документов в случаях, предусмотренных законодательством РА и актами ЦБ РА.

4.2.11. **Заблокировать Monet ID Пользователя в следующих случаях:**

- (i) По заявлению самого Пользователя при условии подтверждения его личности;
- (ii) При попытках несанкционированного доступа к Системе или нарушения информационной безопасности;
- (iii) По инициативе службы информационной безопасности Оператора для защиты сохранности средств на счете;
- (iv) При выявлении или возникновении подозрений в нарушении правил AML/CFT или нормативных актов ЦБ РА;
- (v) В иных случаях, установленных настоящим Договором и законодательством РА;
- (vi) При получении официальной информации о смерти Пользователя, признании его безвестно отсутствующим, банкротом или приостановлении деятельности юрлица/ИП — до определения правопреемников;
- (vii) При получении информации о признании Пользователя недееспособным.

4.2.12. Расторгнуть Договор в одностороннем порядке и прекратить деловые отношения, если Пользователь отнесен к категории нежелательных клиентов, а также отказать ему в заключении новых договоров в будущем.

■ 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

5.1. Пользователь обязуется:

5.1.1. Надлежащим образом исполнять обязательства, вытекающие из настоящего Договора и опубликованных правил Системы.

5.1.2. Предоставлять достоверные персональные и регистрационные данные, необходимые для идентификации и обслуживания.

5.1.3. При возникновении любых сомнений относительно корректности проводимой операции немедленно уведомить Оператора.

5.1.4. Строго соблюдать Правила Системы и регламенты безопасности при совершении операций.

5.1.5. Обеспечивать абсолютную конфиденциальность сведений, ставших известными в рамках взаимодействия с Системой.

5.1.6. Нести полную персональную ответственность за сохранность баланса Monet ID и риск утраты средств в случае, если данные авторизации и подтверждения стали доступны третьим лицам вследствие неосторожности, небрежности или виновных действий Пользователя.

5.1.7. В кратчайшие сроки уведомлять Оператора о технических сбоях, компрометации реквизитов или попытках мошенничества.

5.1.8. Незамедлительно уведомлять Оператора об изменении паспортных данных, адреса, номера телефона или email.

5.1.9. **Не использовать** Учетную запись в предпринимательских или коммерческих целях (для сбора платежей за коммерческую деятельность физическими лицами) и не передавать доступ третьим лицам.

5.1.10. Раскрывать по первому требованию Оператора сведения о бенефициарных владельцах и законных источниках средств.

5.1.11. Использовать Monet ID строго лично.

5.1.12. Иметь и использовать только **одну учетную запись**, за исключением случаев, когда открытие дополнительного счета предварительно письменно обосновано и одобрено Оператором Системы.

5.2. Пользователь имеет право:

5.2.1. Пользоваться всем спектром услуг Системы в соответствии с присвоенным статусом и лимитами;

5.2.2. Требовать погашения накопленных единиц «Монет» в порядке, установленном Договором и тарифами;

5.2.3. Обращаться к Оператору за восстановлением доступа и перевыпуском PIN-кода или Пароля;

5.2.4. Производить изменение верифицированного номера мобильного телефона в соответствии с процедурами безопасности;

■ 5. ПРАВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

5.2.5. Направлять обращения, заявления и претензии как в электронном виде, так и на бумажном носителе. Электронные обращения принимаются *исключительно с верифицированного email-адреса с приложением копии паспорта/ID-карты*. Обращения в офисе принимаются при личном предъявлении оригинала документа.

5.2.6. Вносить предложения по улучшению качества сервиса и процедур обслуживания;

5.2.7. Пользоваться доступными финансовыми продуктами партнеров (включая дистанционное кредитование и вклады) при условии прохождения надлежащей идентификации и акцепта клиентских соглашений соответствующих банков;

5.2.8. В любой момент самостоятельно заблокировать как отдельные категории услуг, так и весь аккаунт через механизм Stop Services, изменять пароль, PIN-код и биометрические параметры.

■ 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством Республики Армения.

6.2. Оператор Системы несет финансовую ответственность по авансовым средствам Пользователя только при наличии официального расчетного документа (квитанции банка, приходного кассового ордера или чека платежного терминала), подтверждающего факт внесения средств, и совпадении данных плательщика с данными владельца Учетной записи.

6.3. Оператор Системы не несет ответственности за технические сбои оборудования, линий связи и сторонних сервисов, возникшие по независящим от Оператора причинам, повлекшие временную невозможность авторизации или проведения транзакций. При этом Оператор обязуется своевременно уведомлять пользователей об инцидентах доступными каналами.

6.4. Оператор не несет ответственности за правомерный отказ в предоставлении услуг по основаниям, предусмотренным настоящим Договором, законодательством РА или правилами партнерских организаций.

6.5. Оператор не несет ответственности за конфиденциальность данных, хранящихся на личном оборудовании (смартфоне, компьютере) Пользователя.

6.6. Претензии по качеству обслуживания рассматриваются в соответствии с утвержденным Регламентом рассмотрения жалоб и претензий ООО «Мипэй».

6.7. Пользователь несет исключительную ответственность за любые неблагоприятные последствия, возникшие в результате утери, компрометации или передачи третьим лицам Пароля, PIN-кода или номера счета. Передачей признаются как умышленные действия, так и выбор простого/предсказуемого пароля или PIN-кода, позволившего третьим лицам получить доступ к аккаунту.

6.8. Оператор Системы освобождается от ответственности за списание денежных средств с Учетной записи, если такое списание явилось следствием компрометации реквизитов доступа со стороны Пользователя.

6.9. Отношения по банковским и кредитным услугам (выдача кредитов, вклады, открытие банковских счетов) возникают исключительно между Пользователем и соответствующей Финансовой организацией. Оператор не является стороной данных соглашений и не несет по ним правовых или материальных обязательств.

■ 7. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить (землетрясения, наводнения, военные действия, чрезвычайное положение, блокада, акты ЦБ РА или государственных органов, прекращение функционирования глобальных телекоммуникационных сетей). Если действие форс-мажора продолжается более 2 (двух) месяцев подряд, каждая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, предварительно письменно уведомив другую Сторону.

■ 8. УРЕГУЛИРОВАНИЕ МОШЕННИЧЕСТВА, НЕСАНКЦИОНИРОВАННЫХ ОПЕРАЦИЙ И СБОЕВ

8.1. При обнаружении признаков несанкционированных списаний, мошенничества или технических ошибок Пользователь обязан незамедлительно уведомить Оператора Системы в установленном порядке, но **не позднее 5 (пяти) календарных дней** с момента, когда Пользователю стало или должно было стать известно о данном факте.

8.2. Оператор обязан принять исчерпывающие технические меры для блокировки несанкционированных операций, устранения сбоев, провести всестороннюю внутреннюю проверку причин инцидента и проинформировать Пользователя о результатах проведенного расследования.

8.3. В случае если сбой или ошибки произошли по вине Оператора и привели к утрате единиц «Монет», Оператор обязуется восстановить утраченный баланс, за исключением случаев, когда с момента инцидента прошло более 2 (двух) месяцев, либо Пользователь пропустил установленный 5-дневный срок извещения.

■ 9. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

9.1. Настоящий Публичный договор регулируется и толкуется в строгом соответствии с действующим материальным и процессуальным законодательством Республики Армения.

9.2. Любые споры, разногласия или требования подлежат досудебному урегулированию согласно утвержденной «Процедуре разрешения споров, ошибок и жалоб ООО „Мипэй“», опубликованной на Сайте.

9.3. В соответствии с Законом РА «О Примирителе финансовой системы» имущественные споры физических лиц могут быть переданы на рассмотрение Офиса Примирителя финансовой системы РА.

■ 10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором, регламентируются правилами, размещенными на официальном сайте Оператора, а при их отсутствии — нормами действующего законодательства Республики Армения.

10.2. Заключение Договора в электронной форме по юридической силе и правовым последствиям признается Сторонами полностью эквивалентным договору, совершенному в простой письменной форме на бумажном носителе и скрепленному собственноручными подписями Сторон.

10.3. Сроки и порядок оказания всех услуг подробно описаны на официальном сайте Оператора Системы.

10.4. Договор вступает в законную силу с момента присвоения Пользователю номера Учетной записи Monet ID.

10.5. Каждая из Сторон имеет право расторгнуть Договор, уведомив другую Сторону за **15 (пятнадцать) календарных дней**.

10.6. Удаление аккаунта (Account Deletion): При подаче заявления на закрытие и удаление Учетной записи баланс счета должен быть строго равен **0 (ноль) драмов РА**. При наличии положительного остатка удаление аккаунта отклоняется (**BalanceNot0**). Остаток подлежит предварительному расходованию, выводу на банковскую карту или погашению.

■ 11. УВЕДОМЛЕНИЯ И ИНФОРМИРОВАНИЕ

11.1. Юридически значимые уведомления направляются в электронном виде: по email, посредством публикации на официальном сайте, через Push-уведомления Мобильного кошелька либо через SMS-сообщения.

■ 12. ПЕРЕДАЧА ПРАВ (УСТУПКА)

12.1. Оператор Системы вправе в одностороннем порядке уступить и передать все свои права и обязанности по настоящему Договору Авторизованному правопреемнику, а Пользователь настоящим выражает свое безотзывное согласие на такую передачу при условии полного сохранения всех прав и гарантий Пользователя.

12.2. Передача прав включает в себя передачу прав на обработку персональных данных и истории транзакций на условиях Политики конфиденциальности (Приложение № 1). Пользователь дает безоговорочное согласие на передачу своих данных Авторизованному правопреемнику на аналогичных условиях.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 К ПУБЛИЧНОМУ ДОГОВОРУ

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ЗАЩИТЫ ДАННЫХ (PRIVACY POLICY)

А. Общие положения: Оператор Системы гарантирует обеспечение конфиденциальности и безопасности персональных данных Пользователей. Принимая настоящую Политику, Пользователь дает безоговорочное согласие на сбор, обработку, хранение и использование своих данных в объеме и порядке, определенном настоящим документом.

Б. Сбор и обработка персональных данных: В целях регистрации и предоставления услуг Оператор обрабатывает следующие данные: фамилию, имя, адрес регистрации и фактического проживания, номер телефона, адрес электронной почты, дату рождения, серию и номер паспорта/ID-карты, Номер общественных услуг (ՀՕՀ/SSN), биометрические фотодокументы. Оператор уполномочен осуществлять электронные запросы в базу данных Государственного регистра населения Республики Армения (через систему EKENG / Службу миграции и гражданства МБД РА) для проверки действительности представленных сведений.

В. Стандарты криптографической защиты и информационной безопасности: ООО «Мипэй» обеспечивает защиту данных с использованием передовых технологических стандартов:

1. Защита каналов связи: Взаимодействие между Приложением и серверной инфраструктурой осуществляется исключительно по шифрованному протоколу **TLS 1.3 (Transport Layer Security)**, полностью исключающему перехват или подмену данных третьими лицами (MitM-атаки).

2. Хранение конфиденциальных данных: Паспортные, персональные и платежные данные хранятся на защищенных серверах с использованием современных симметричных и асимметричных алгоритмов **AES-256-GCM** и **RSA-4096**.

3. Хеширование реквизитов доступа: Пароли и PIN-коды пользователей *никогда не хранятся в открытом виде* и подвергаются криптографическому необратимому хешированию с уникальной солью на базе стандартов **PBKDF2 / Argon2**.

Г. Изменение Политики: Оператор вправе обновлять Политику с обязательным уведомлением Пользователей не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления изменений в силу.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 К ПУБЛИЧНОМУ ДОГОВОРУ

СТАТУСЫ УЧЕТНЫХ ЗАПИСЕЙ «MONET ID» И ИХ ОПИСАНИЕ

Статус Учетной записи	Правовой режим и техническое описание
Зарегистрированная Registered	Вновь открытая учетная запись. Сохраняется максимум 90 (девяносто) дней. Если за этот период Пользователь не привязал верифицированную банковскую карту на свое имя, аккаунт переводится в категорию «Удаленный» (Deleted).
Действующая Active	Полнофункциональная идентифицированная учетная запись, по которой за последние 365 календарных дней была совершена как минимум 1 (одна) расходная или приходная операция.
Заблокированная Locked	Счет, заблокированный автоматической системой безопасности ИПС «Монет» вследствие многократного неверного ввода аутентификационных данных или PIN-кода. Разблокировка производится после прохождения проверки личности.
Приостановленная Suspended	Учетная запись, временно приостановленная Системой при выявлении подозрительных операций в соответствии с нормами AML/CFT и внутренними регламентами управления рисками.
Режимы Stop Services: ActiveBlocked UnblockPending Unblocked	ActiveBlocked: Сервисы, самостоятельно заблокированные Пользователем через интерфейс кошелька. UnblockPending: Состояние в течение защитного периода <i>Cooldown</i> (до 24 часов) после подачи заявки на дистанционную разблокировку (сервис временно недоступен). Unblocked: Полное возобновление функционала после истечения периода охлаждения и валидации Оператором.
Приостановленная клиентом Suspended by User	Счет, действие которого временно заморожено по добровольному письменному или электронному заявлению самого Пользователя.
Замороженная (Бан) Banned	Учетная запись, бессрочно заблокированная Службой мониторинга комплаенс при подтверждении фактов мошенничества, отмывания денег или грубого нарушения законодательства РА.
Прекращенная / Удаленная Terminated / Deleted	Счет, закрытый по заявлению Пользователя (при нулевом балансе), либо по которому в течение 1 года не было транзакций, с последующей архивацией данных в соответствии с требованиями закона.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 К ПУБЛИЧНОМУ ДОГОВОРУ ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИДЕНТИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

1. Рабочие статусы Пользователя в Системе (UserState):

- **New** — вновь зарегистрированный аккаунт на стадии первичной верификации;
- **DocumentVerified** — Пользователь, чьи паспортные данные успешно проверены и верифицированы через базу Государственного регистра населения (EKENG / Служба миграции и гражданства МВД РА), и в профиль загружены качественные фотокопии документов;
- **PaymentVerified** — Пользователь, успешно привязавший собственную банковскую карту (ArCa/vPOS). Данный статус предоставляет полный доступ ко всем платежно-расчетным сервисам, лимитам и переводам Системы;
- **Inactive** и **Deleted** — неактивный и удаленный профили.

2. Процедура идентификации физических лиц:

2.1. Дистанционная идентификация через Мобильное приложение (основной порядок):

Шаг 1: Верификация телефонного номера оператора РА (+374) через SMS OTP и адреса электронной почты через Email OTP;

Шаг 2: Выбор типа документа (паспорт гражданина РА или идентификационная карта) и ввод серии и номера;

Шаг 3: Автоматизированный онлайн-запрос к государственной базе данных EKENG / МВД РА с проверкой статуса действительности документа («PRIMARY_VALID»), отсутствия записи о смерти, достижения 16 лет и проверки по санкционным базам AML/CFT;

Шаг 4: Загрузка качественных фотоизображений оригинала документа (обеих сторон ID-карты или разворота паспорта);

Шаг 5: Привязка и верификация собственной банковской карты (ArCa / Visa / MasterCard) с автоматическим сличением ФИО и Номера общественных услуг (ՀԾՀ) и моментальной отменой предавторизации.

2.2. Очная идентификация в офисе Оператора: Пользователь вправе пройти проверку лично в офисе Оператора Системы, предъявив оригинал документа, удостоверяющего личность.

3. Идентификация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

Производится на основании выписки из Государственного регистра юридических лиц РА, устава, свидетельства о постановке на налоговый учет (ИНН), банковских реквизитов и паспорта руководителя или надлежаще уполномоченного лица.

8. Средства безопасности входа и подтверждения операций:

8.1. PIN-код и биометрическая аутентификация:

1. При регистрации Пользователь задает 6-значный персональный цифровой PIN-код, являющийся его простой электронной подписью.

2. Любая расходная финансовая операция (платеж, перевод) подлежит обязательному подтверждению вводом PIN-кода.

3. При наличии технической поддержки на мобильном устройстве Пользователь вправе активировать биометрическую аутентификацию (Touch ID / Face ID) для удобства авторизации. Биометрия служит дополнительным локальным средством, а знание и сохранение тайны PIN-кода остается обязательным.

4. **Защита от подбора (Rate Limiting):** При 5 (пяти) подряд неверных попытках ввода PIN-кода или Пароля Система автоматически временно блокирует доступ к аккаунту.

8.2. Требования к надежности Пароля: Пароль должен состоять минимум из 8 символов и обязательно содержать как минимум одну заглавную латинскую букву, одну строчную латинскую букву, одну цифру и один специальный символ (!@#%&*).

■ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ ОПЕРАТОРА СИСТЕМЫ

ОПЕРАТОР СИСТЕМЫ «MONET»

ООО «МИПЭЙ» (MEPAY LLC)

Республика Армения, г. Ереван 0033, пр. Маршала Баграмяна, д. 53, кв. 66

Регистрационный номер: 264.110.1122587

ИНН (ՀՀՀՀ): 00219684

Веб-сайт: www.mepay.am

Телефон круглосуточной поддержки: +374 60 700 701

Электронная почта: support@mepay.am

ОТМЕТКА ОБ АКЦЕПТЕ И ВАЛИДАЦИИ

Настоящий Публичный договор имеет высшую юридическую силу и размещен в постоянном открытом доступе в сети Интернет по адресу www.mepay.am.

Договор признается надлежаще акцептованным Пользователем в электронном виде с момента генерации персонального номера Monet ID.

Директор ООО «Мипэй»

[М.П. / ЭЦП]