Порядок вирішення спорів між учасниками та користувачами системи PrivatMoney.

1.1. У разі виникнення суперечностей між Платіжною організацією та/або Учасниками системи PrivatMoney та/або Користувачами та/або Розрахунковим банком внаслідок невиконання або неналежного виконання ними своїх зобов'язань або з метою врегулювання інших спірних питань, що можуть виникнути при здійсненні грошових переказів, кожна з вказаних Сторін має право звертатися до іншої з метою отримання необхідної інформації.

1.2. Інформація Сторонами повинна надаватися у розумні строки, але не пізніше 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання запиту. У разі неможливості надати відповідь на запит у вказані строки відповідна сторона повинна вказати на причини затримки та вказати строки, в які інформація буде надана. У разі ненадання інформації Учасником системи PrivatMoney інша сторона має право звернутися до Платіжної організації/Розрахункового банку для сприяння в отриманні інформації.

1.3. У разі, якщо Учасники системи PrivatMoney не можуть врегулювати спір самостійно Платіжна організація має право створити Комісію з вирішення спорів, до якої входять представники Платіжної організації/Розрахункового банку (далі - Комісія). Комісія створюється та функціонує на території України і здійснює свою діяльність відповідно до законодавства України.

1.4. Комісія має оперативно розглянути звернення заявника і прийняти рішення. З цією метою Комісія має право проводити відповідні перевірки із залученням до її роботи представників від Учасників системи PrivatMoney/Платіжної організації/Розрахункового банку та отримувати будь-яку необхідну для прийняття обгрунтованого рішення інформацію від цих сторін. Якщо сторони (сторона) не згодні з рішеннями, прийнятими Комісією, то вони можуть звернутися до суду для вирішення спору (право сторін на звернення до суду не залежить від жодних процедур, передбачених цим Порядком). У випадку, якщо заявник є Учасником системи PrivatMoney-нерезидентом, то таке звернення подається до Комісії і оформляється англійською та українською мовами.

1.5. У разі недотримання вимог з переказу коштів, Учасники системи PrivatMoney несуть відповідальність за шкоду, що заподіяна Користувачам згідно законодавства України, а якщо така шкода була завдана Учасником системи PrivatMoney-нерезидентом на території іншої країни – то такий Учасник системи PrivatMoney несе відповідальність згідно законодавства країни, на території якої було завдано шкоду та відповідно до цього Порядку.

1.6. Виникнення спору між Учасниками системи PrivatMoney ні за яких обставин не повинно впливати на виконання операцій з переказу коштів.

1.7. Спори, що виникають між Учасниками системи PrivatMoney-резидентами та Користувачами, вирішуються шляхом проведення переговорів. У разі недосягнення домовленості шляхом здійснення переговорів, спір вирішуватиметься в судовому порядку згідно норм чинного законодавства України.

1.8. Спори, що виникають між Учасниками системи PrivatMoney-резидентами та Користувачами, в частині термінів розгляду спірних питань та фіксування звернень громадян, вирішуються у встановленому законодавством України порядку або в судовому порядку.

1.9. Діяльність системи PrivatMoney регулюється законодавством України.

1.10. До правовідносин між Учасниками системи PrivatMoney (резидентами та нерезидентами), Платіжною організацією, Розрахунковим банком, що виникають між ними під час здійснення переказу коштів через систему PrivatMoney та виконання положень цих Правил, застосовується право України, якщо інше не обумовлено у відповідному договорі між учасниками правовідносин.

1.11. За порушення законодавства, що регулює сферу здійснення переказу коштів, роботу системи PrivatMoney, валютного законодавства, захисту прав споживачів Учасники системи PrivatMoney (резиденти та нерезиденти), Платіжна організація, Розрахунковий банк, Користувачі несуть відповідальність відповідно до законодавства України.

1.12. Усі спори, розбіжності із Учасниками системи PrivatMoney-нерезидентами, які не врегульовані під час здійснення переговорів, підлягають вирішенню в Міжнародному комерційному арбітражному суді при Торгово-промисловій палаті в м. Київ. При розгляді спорів застосовуються норми законодавства України. Мова арбітражного розгляду - українська. До цього Договору застосовується матеріальне право України. В разі невиконання Стороною арбітражного рішення добровільно, подальше його виконання здійснюється в порядку, встановленому Господарським процесуальним кодексом України.

1.13. Учасники системи PrivatMoney, які надають Користувачам послуги з переказу коштів несуть перед ними відповідальність, що пов’язана з проведенням переказу.

1.14. Фінансові претензії Користувачів (резидентів або нерезидентів) розглядає та відповідає на них, та вирішує їх безпосередньо Учасник системи PrivatMoney через якого надана послуга Користувачу. Виникнення спорів між Учасниками системи PrivatMoney та Користувачами не має впливати на виконання належним чином ініційованих операцій переказу коштів.
У разі наявності невирішеного спору/скарги між Користувачем та Учасником, Користувач має право звернутися до Платіжної організації для врегулювання/вирішення цих питань.