Для клієнтів Paysera LT, UAB, Paysera Albania SH.P.K. та Paysera Kosova SH.P.K. з 1 січня 2027 року цей договір замінюється Генеральним договором і Договором про надання платіжних послуг для фізичних осіб.

Генеральний договір про надання платіжних послуг для фізичних осіб

1. Загальні положення

1.1. Даний договір укладається між Paysera та Клієнтом.

1.2. Предмет Договору: в даному Договорі встановлюються основні умови відносин між Клієнтом та Paysera в процесі реєстрації Клієнта в Системі, відкриття Рахунку Paysera та користування іншими послугами Paysera. Додатками до Договору, угодами та правилами, що є невід'ємною частиною цього Договору, визначаються умови надання послуг Paysera, що вступають в силу після того, як Клієнт ознайомиться з ними та почне користуватися відповідними послугами. Крім цього Договору, відносини між Paysera та Клієнтом, пов'язані з наданням послуг, регулюються чинними щодо Клієнта нормативними актами, укладеними з Клієнтом угодами, правилами, а також принципами розсудливості, справедливості та чесності.

1.3. Даний Договір являє собою важливий документ, який повинен бути ретельно вивчений Клієнтом перш, ніж Клієнт зареєструється в Системі, відкриє Рахунок в Paysera та почне користуватися іншими послугами Paysera. Просимо уважно ознайомитися з умовами цього Договору перш, ніж з ними погодитися. В даному Договорі та Додатках до нього описуються певні ризики, пов'язані з використанням Системи, а також надаються інструкції з безпечного користування Системою.

1.4. Додатки до цього Договору являються угодами, на основі яких Клієнт та Paysera узгоджують користування відповідними послугами, зазначеними в Додатках. Встановлені в Додатках умови є спеціальними положеннями, що мають перевагу над іншими положеннями Договору. По мірі того, як Клієнт починає користуватися послугами, якими до цього часу не користувався, додатково в силу вступають відповідні Додатки даного Договору. Якщо для початку надання нових послуг необхідно додатково пройти процедуру підтвердження Облікового запису або надати додаткові документи, нові послуги починають надаватися тільки після виконання всіх зазначених Paysera дій.

1.5. Призначені тільки для Користувачів положення цього Договору не поширюються на Клієнтів, які не є Користувачами та діють відповідно до Договору та/або Додатків до нього з метою, пов'язаною з їх

бізнесом, торгівлею або професійною діяльністю.

1.6. Основні терміни, що використовуються в Договорі:

Персональні дані – будь-яка інформація, пов'язана з фізичною (приватною) особою, особа якої відома або може бути прямо чи опосередковано встановлена, використовуючи такі дані, як: особистий код (ідентифікаційний номер платника податків) чи одну або кілька властивих особі ознак фізичного, фізіологічного, психологічного, економічного, культурного чи соціального характеру.

Робочий день – встановлений Paysera день, в який Paysera надає послуги. Для різних послуг Paysera може встановити різні робочі дні, які вказуються разом з Тарифами.

Електронні гроші – внесені або перераховані на Рахунок Paysera кошти та кошти Клієнта, що зберігаються на ньому, призначені для здійснення Платіжних операцій через Систему.

Paysera – компанії групи Paysera відповідно до країни проживання Клієнта, а також інші юридичні особи, які залучаються з метою надання послуг; усі Платіжні послуги надають виключно ліцензовані компанії. Первинний Обліковий запис відкривається компанією Paysera Ltd, а ідентифікація Клієнта здійснюється та Рахунок Paysera формату IBAN надається ліцензованою компанією, що належить до групи компаній Paysera. Реквізити даних компаній вказані в пункті 17.10 Договору.

Одержувач – фізична або юридична особа, а також інша організація або її філія, вказані в Платіжному дорученні як одержувач коштів Платіжної операції.

Перевірка одержувача платежу (VoP) – послуга, яка дозволяє перед здійсненням миттєвого, SEPA або внутрішнього платежу Paysera підтвердити, чи відповідає введений номер рахунку (IBAN) імені одержувача або назві компанії, зареєстрованим у їхньому постачальнику платіжних послуг. Ця послуга доступна для платежів на рахунки в Paysera, а також на рахунки в інших постачальників платіжних послуг в ЄС та в країнах, де постачальник одержувача пропонує послугу «Перевірка одержувача платежу» (VoP).
Виписка – підготовлений та наданий Paysera документ, який містить інформацію про Платіжні операції, здійснені з використанням Рахунку за певний період часу.

Тарифи – тарифи на послуги та операції, затверджені відповідно до встановленого Paysera порядку.

Клієнт – фізична особа, яка зареєструвалась в Системі та створила Обліковий запис.

Ідентифікація клієнта – встановлення особи Клієнта відповідно до зазначених у Системі процедур.

Комісійна плата – плата, що стягується Paysera за Платіжну операцію та/або пов'язані з нею послуги.

Платіжний переказ – Платіжна операція, в ході якої з ініціативи Платника кошти перераховуються на платіжний рахунок Одержувача.

Платіжне доручення – доручення (платіжна вказівка) Платника або Одержувача своєму постачальнику Платіжних послуг здійснити Платіжну операцію.

Платіжна операція – операція внесення, переказу або зняття коштів, ініційована Платником, від імені Платника або Одержувачем.

Платіжна послуга – послуги, надання яких створює умови для внесення готівки на платіжний рахунок або її зняття з нього, а також всі операції, пов'язані з обслуговуванням платіжного рахунку; Платіжні

операції, включаючи переказ коштів з платіжного рахунку, відкритого в установі постачальника Платіжних послуг Користувача Платіжних послуг або іншого постачальника Платіжних послуг; Платіжні операції, в ході яких грошові кошти Користувачеві Платіжних послуг надані в рамках кредитної лінії: Платіжні операції, що здійснюються за допомогою платіжної карти або іншого подібного засобу, та/або кредитні перекази, включаючи періодичні перекази; видача та/або прийняття Платіжних засобів; грошові перекази; послуги ініціювання платежу; послуги надання інформації по Рахунку.

Платіжний засіб – будь-який платіжний засіб, який Система дозволяє зв'язати з Рахунком Paysera та використовувати при здійсненні Платіжних переказів.

Платник – фізична або юридична особа, інша організація або її філія, у якої є платіжний рахунок та яка надає Згоду на здійснення Платіжного доручення з цього рахунку або, в разі відсутності платіжного рахунку, надає Платіжне доручення.

Рахунок Paysera або **Рахунок** – рахунок в Системі, відкритий на ім'я Клієнта та призначений для здійснення платежів та інших Платіжних операцій. Рахунок відкривається лише після проходження Клієнтом процедури ідентифікації.

Перенесення Рахунку Paysera або**Перенесення Рахунку** – передача Рахунку Paysera іншому постачальнику Платіжних послуг або іншій ліцензованій компанії групи Paysera за ініціативою (проханням) Paysera або Клієнта.

Послуга – послуга, що надається Paysera згідно з цим Договором та/або його Додатками з випуску та викупу Електронних грошей, Платіжні послуги та будь-яка інша послуга, яку надає Paysera.

Додаток Paysera – мобільний додаток для управління Рахунком Paysera, що встановлений та використовується на мобільному пристрої.

Обліковий запис – результат реєстрації в Системі (шляхом підключення до сайту bank.paysera.com), вході якої зберігаються дані особи, що зареєструвалася, їй присвоюється реєстраційне ім’я та визначаються її права в Системі.

Прийнятна мова – будь-яка з мов, що пропонуються в Системі.

Додаток – угода між Paysera та Клієнтом про умови надання окремих Послуг, що надаються Paysera, та користування ними. Додатком може бути угода, правила, декларація, план та ін. Додаток є невід'ємною частиною цього Договору.

Посилена аутентифікація Клієнта – процедура підтвердження особи фізичної або юридичної особи, на основі використання двох або більше елементів, які поділяються на категорії знання (наприклад, постійний Пароль, код, ідентифікаційний номер особи), володіння (наприклад, носій (англ. token), чіп-карта (англ. smart card), мобільний телефон) та характерності (наприклад, біометричні дані, такі як відбитки пальців) та не пов’язані між собою, оскільки при порушенні одного з елементів не знижується надійність інших. Ця процедура застосовується в тих випадках, коли Клієнт підключається до свого платіжного Рахунку по інтернету або іншими способами віддаленого доступу, ініціює електронну Платіжну операцію та віддалено здійснює будь-які дії, які можуть бути пов'язані з ризиком шахрайства при здійсненні платежу або ризиком зловживання іншого характеру.

Система – програмне рішення, розміщене на веб-сайтах, що належать Paysera, яке розроблене та використовується Paysera для надання послуг.

Договір – угода між Клієнтом та Paysera, що включає в себе даний Генеральний договір про надання

платіжних послуг для фізичних осіб, а також будь-які інші умови та документи (Додатки, угоди, правила, декларації та ін.), включаючи, але не обмежуючись, інформацією на веб-сайтах, посилання на яку представлені в цьому Генеральному договорі про надання платіжних послуг для фізичних осіб.

Згода – згода Платника на здійснення Платіжної операції, яка надається в порядку, описаному в 8-му розділі даного Договору.

Пароль (Паролі) – будь-який створений в Системі код Клієнта, створений у Системі код Клієнта для Посиленої аутентифікації Клієнта або одноразовий код безпеки, наданий Paysera Клієнту для доступу до Облікового запису та/або Рахунку Paysera, для ініціації та підтвердження окремої наданої Paysera послуги та/або управління нею, для ініціації, авторизації, здійснення та підтвердження Платіжної операції або для отримання платежу.

Сторона – Paysera або Клієнт.

Унікальний ідентифікатор – комбінація букв, цифр або символів, які Paysera надає Користувачеві Платіжних послуг як постачальник Платіжних послуг та за яким однозначно визначається Користувач Платіжних послуг, який бере участь в Платіжній операції, та/або його платіжний Рахунок, який використовується при здійсненні Платіжної операції.

Користувач – Клієнт, який діє згідно з Договором в цілях, не пов'язаних з його бізнесом, торгівлею або професійною діяльністю.

2. Реєстрація в Системі та створення Облікового запису

2.1. Для того, щоб почати користуватися послугами Paysera, Клієнт повинен зареєструватися в Системі. Paysera вправі відмовити в реєстрації нового клієнта без пояснення причин, проте Paysera гарантує, що приводом для відмови в реєстрації завжди служать вагомі причини, які Paysera не зобов'язана або не має права розкривати.

2.2. Під час реєстрації в Системі для Клієнта створюється Обліковий запис. Обліковий запис є особистим і користуватися ним (підключатися) має право лише власник, тобто Клієнт. Після реєстрації Клієнта в Системі та створення облікового запису, для Клієнта автоматично відкривається Рахунок Paysera, який діє відповідно до принципів, описаних в розділах 4 та 5 цього Договору.

2.3. Клієнт може мати лише один Обліковий запис.

2.4. Договір набуває чинності після того, як Клієнт зареєструвався в Системі, ознайомився з умовами цього Договору та електронним способом погодився їх дотримуватися, та діє протягом невизначеного терміну.

2.5. Реєстрація Клієнта в Системі означає підтвердження того, що він ознайомився з умовами Договору, погоджується з ними та зобов'язується їх дотримуватись. Paysera надає послуги особам, які досягли віку 15 (п'ятнадцяти) років. Особам, які не досягли віку 15 (п'ятнадцяти) років, забороняється користуватися послугами Paysera. Якщо Клієнт є особою, яка не досягла віку 18 (вісімнадцяти) років, він зобов'язаний надати письмову згоду своїх законних представників (батьків/опікунів або піклувальників). Paysera має право в будь-який час вимагати пред'явити письмову (в т.ч. нотаріально завірену) згоду законних представників Клієнта (батьків, опікунів або піклувальників). Якщо протягом встановленого Paysera терміну Клієнт не надає письмової згоди, Paysera має право негайно зупинити надання Послуг (повністю

або частково).

2.6. Клієнт підтверджує, що під час реєстрації в Системі ним була надана достовірна інформація про себе і що на далі, змінюючи або доповнюючи дані про себе, він буде надавати лише достовірну інформацію. Клієнт несе відповідальність за будь-які збитки, що виникли в результаті надання ним невірних даних.

2.7. У випадках, передбачених Договором або Системою, а також згідно з встановленим порядком, Клієнт повинен підтвердити реєстрацію Облікового запису, надання нової Послуги або частини Послуги, пройти ідентифікацію Клієнта, щоб надання Послуг було розпочато або відновлено. Ідентифікація Клієнта та підтвердження реєстрації Облікового запису та нових Послуг необхідні для захисту інтересів Клієнта та Paysera.

2.8. Paysera має право в будь-який час вимагати дані та/або документи, за допомогою яких Paysera може ідентифікувати та/або отримати важливу інформацію про Клієнта, необхідну для належного надання Послуг. Конкретні дані та/або документи, які необхідно надати, будуть вказані в повідомленні для Клієнта про необхідність пройти процедуру ідентифікації Клієнта або іншу процедуру підтвердження.

2.9. Під час ідентифікації Клієнта Paysera має право вимагати від Клієнта надати оригінали необхідних Paysera документів та/або їх копії, та/або копії документів, завірені нотаріусом або іншою уповноваженою державою особою.
2.10. Місця, процедури, умови та тарифи процесу ідентифікації вказані тут.

2.11. В окремих випадках, виконуючи встановлені законом зобов'язання, або коли цього вимагає тип документів (наприклад, необхідно надати оригінал документа), Paysera має право вимагати від Клієнта пройти процедуру ідентифікації конкретним способом, вказаним Paysera (наприклад, в Центрі обслуговування клієнтів).

2.12. Сторони домовляються про те, що Клієнт може підтверджувати свої документи (наприклад, договори, довіреності і т.д.) за допомогою електронних засобів (включаючи, але не обмежуючись спеціальною ручкою (стилусом) для підпису на екрані).

2.13. Paysera має право в будь-який час вимагати від Клієнта додаткову інформацію та/або документи, пов'язані з Клієнтом або здійснюваними ним операціями, а також має право призупинити здійснення операції Клієнта до тих пір, поки Клієнт не надасть додаткову інформацію та/або документи, пов'язані з призупиненою операцією. Крім того, Paysera має право вимагати від Клієнта заповнювати та періодично оновлювати дані «Анкети клієнта». Якщо Клієнт не надасть додаткову інформацію та/або документи протягом встановленого Paysera розумного строку, Paysera має право припинити надання Послуг Клієнту (повністю або частково). Paysera має право вимагати, щоб копії документів, що надаються були завірені нотаріусом та/або перекладені принаймні на одну із Прийнятних для Paysera мов. Усі документи та інформація готуються та надаються за рахунок Клієнта.

2.14. Про успішне підтвердження Облікового запису, початок надання нової Послуги або поновлення надання призупиненої Послуги Клієнт сповіщається по електронній пошті, адреса якої була вказана ним під час реєстрації в Системі, або SMS-повідомленням, якщо при реєстрації Клієнтом було вказано лише номер мобільного телефону.

2.15. Якщо Клієнт надав невірні дані про себе, він зобов'язаний їх виправити, а якщо через неточність даних Клієнтом було створено кілька Облікових записів, Клієнт зобов'язаний повідомити про це Paysera, щоб створені Облікові записи були об'єднані в один. У разі порушення умов цього пункту Клієнт може бути заблокований, здійснені ним операції визнані недійсними, а дані, у разі необхідності, передані правоохоронним органам.

3. Вартість Послуг Paysera та порядок їх оплати

3.1. Ціни та строки надання послуг Paysera оговорюються у відповідному розділі Договору, на сторінці Тарифів або в Додатку, присвяченому конкретній Послузі.

3.2. Якщо Paysera зменшує зазначені в Системі загальні тарифи на Послуги, нові тарифи застосовуються щодо Клієнта незалежно від того, чи був Клієнт про це поінформований чи ні, за винятком випадків, коли тарифи були змінені описаним в 11-му розділі способом.

3.3. Комісійна плата стягується Paysera в наступних випадках:

3.3.1. при здійсненні Платіжної операції;

3.3.2. якщо Комісійна плата не списувалася при здійсненні Платіжної операції, Paysera має право списати Комісійну плату з рахунку Клієнта пізніше, але не пізніше, ніж через 2 (два) роки після здійснення Платіжної операції. Клієнт інформується про Комісійну плату, списану з його рахунку відповідно до описаного в даному пункті порядку, в звіті за той період, коли була списана Комісійна плата;

3.3.3. Комісійна плата за операцію вказується Клієнту перед здійсненням Платіжної операції, якщо правила конкретного Платіжного засобу або Послуги не передбачають інше.

3.4. Клієнт підтверджує, що уважно ознайомився з вартістю та строками здійснення Платіжних переказів і усіх Послуг Paysera, які застосовуються до Клієнта або актуальні для нього.

3.5. Paysera має право списати Комісійну плату з Рахунку, з якого здійснюється Платіжна операція, або з інших Рахунків, відкритих в Paysera.

3.6. Комісійна плата стягується у валюті, зазначеній в Договорі, Додатку або на веб-сторінках, посилання на які містяться в цьому Договорі або Додатку.

3.7. Клієнт зобов'язується забезпечити, щоб на Рахунку була достатня сума коштів для сплати або списання Комісійної плати. Якщо на Рахунку недостатньо коштів для сплати Комісійної плати в певній валюті, Paysera має право (але не зобов'язана) списати Комісійну плату із коштів, що зберігаються на Рахунку в іншій валюті, конвертувавши цю валюту в потрібну валюту за курсом обміну валюти Paysera, що діє для Клієнта. Стандартний курс обміну валюти публікується тут. Якщо на Рахунку зберігаються кошти в кількох інших валютах, Paysera може їх конвертувати у валюту для сплати, виходячи із їх алфавітного порядку скорочених міжнародних назв валют.

3.8. Не сплативши надані Paysera Послуги своєчасно, Клієнт, на вимогу Paysera, зобов'язаний сплатити Paysera пеню в розмірі 0,05% за кожен прострочений день.

4. Відкриття Рахунку Paysera. Способи зберігання коштів Клієнта на Рахунку Paysera. Умови внесення, переказу та зняття коштів.

4.1. На основі цього Договору для Клієнта в Системі на невизначений термін відкривається Рахунок Paysera.

4.2. Рахунок Paysera дозволяє Клієнтам вносити та перераховувати кошти на свій Рахунок, а також зберігати на ньому кошти, призначені для здійснення переказів, робити місцеві та міжнародні грошові перекази, здійснювати платежі, отримувати кошти на Рахунок, оплачувати товари та послуги та здійснювати інші операції, безпосередньо пов'язані з грошовими переказами.

4.3. Залежно від ліцензії, отриманої компанією групи Paysera, яка зареєструвала Клієнта і надала йому Рахунок Paysera, кошти Клієнта на Рахунку Paysera, можуть зберігатися одним з наступних способів:

4.3.1. у вигляді Електронних грошей, які Paysera випускає після того, як Клієнт переказує або вносить кошти на свій Рахунок Paysera. Після того, як Клієнт вніс, переказав чи отримав кошти на Рахунок, Paysera, отримавши їх, зараховує ці кошти на Рахунок Клієнта, таким чином випускаючи Електронні гроші за номінальною вартістю. Ці Електронні гроші закріплюються за Клієнтом, зберігаються на Рахунку Paysera Клієнта та захищені відповідно до юридичних вимог;

4.3.2. у вигляді коштів (грошової суми), номінальна вартість яких відповідає номінальній вартості коштів (грошової суми), внесених, отриманих або перерахованих на Рахунок Paysera.

4.4. Конкретний спосіб зберігання Електронних грошей або коштів (грошової суми) (далі разом - кошти) на Рахунку Paysera Клієнт визначає в Обліковому записі, обравши функцію «Поповнення рахунку», яка містить інструкції щодо кожного способу внесення коштів. Інструкції щодо внесення коштів та дані, що містяться в них, вважаються (можуть вважатися) Унікальними ідентифікаторами, які необхідні для належного здійснення Платіжної операції.

4.5. Номінальна вартість коштів збігається з номінальною вартістю коштів, внесених або перерахованих на Рахунок Paysera.

4.6. Кошти (за винятком Електронних грошей), що зберігаються на Рахунку Paysera, можуть вважатися вкладом, за зберігання якого можуть сплачуватись відсотки відповідно до умов окремого Додатка цього Договору. При цьому Paysera ніколи не сплачує відсотки і не надає жодних інших вигод, пов'язаних із строком зберігання Клієнтом на Рахунку Paysera Електронних грошей.

4.7. В одному і тому ж Обліковому записі Клієнт може створити та бути власником кількох Рахунків Paysera, які він може використовувати на свій розсуд.

4.8. За бажанням Клієнта, кошти, що зберігаються на Рахунку Paysera Клієнта, у будь-який час знімаються (викуповуються) за номінальною вартістю (за винятком передбачених Договором випадків, коли користування Рахунком обмежено).

4.9. Своє бажання про зняття (викуп) коштів Клієнт висловлює створюючи Платіжне доручення на переказ коштів зі свого Рахунку Paysera на будь-який інший вказаний Клієнтом рахунок (банки та електронні платіжні системи, на які Paysera може перевести кошти, вказані тут) або на повернення коштів зі свого Рахунку Paysera іншими способами, вказаними у Системі та підтримуваними Paysera. Paysera має право застосовувати обмеження на зняття (викуп) коштів, які передбачені тут.

4.10. Жодних спеціальних умов зняття (викупу) коштів, відмінних від стандартних умов Платіжних переказів та інших Платіжних операцій, що здійснюються з використанням Рахунку Paysera, немає. Сума коштів для зняття (викупу) або переказу обирає Клієнт.

4.11. Додаткова плата за зняття (викуп) коштів не стягується. При знятті (викупі) коштів Клієнт сплачує

звичайну Комісійну плату за здійснений Платіжний переказ чи виплату, розмір якої залежить від здійснюваної Клієнтом Платіжної операції. Стягується стандартна Комісійна плата Paysera за переказ або виплату коштів.

4.12. У разі, якщо Клієнт розриває Договір та звертається з проханням закрити Рахунок Paysera та видалити Обліковий запис в Системі, або якщо у передбачених Договором випадках Paysera припиняє надання Клієнту пов'язаних з Рахунком послуг та видаляє Обліковий запис Клієнта із Системи, кошти, що знаходяться на Рахунку Paysera, перераховуються на вказаний Клієнтом банківський рахунок Клієнта або електронний платіжний рахунок в іншій системі. Сторони прямо засвідчують свою згоду щодо того, що інші способи погашення заборгованості, зокрема, але не обмежуючись готівковими платежами, не підлягають застосуванню. Paysera має право списати з суми, що повертається належні Paysera кошти (належну Paysera, але не сплачену Клієнтом Комісійну плату за надані Paysera Послуги, а також витрати, включаючи, але не обмежуючись штрафами, накладеними Міжнародними організаціями платіжних карт, іншими фінансовими установами та/або державними установами, та відшкодуванням збитків, що виникли у Paysera в результаті порушення Клієнтом цього Договору). У разі виникнення спору між Paysera та Клієнтом, Paysera має право затримати кошти, які виступають предметом спору, до вирішення спору.

4.13. Якщо повернути кошти Клієнту неможливо з причин, що не залежать від Paysera, Клієнт негайно повідомляється про це. Клієнт зобов'язаний негайно вказати інший рахунок або надати додаткову інформацію, необхідну для повернення коштів (здійснення платежу). У разі, якщо Клієнт не надасть необхідну інформацію та/або не вчинить додаткових дій (якщо такі запитуються) протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання повідомлення, Paysera має право перевести кошти Клієнта на спеціально визначений рахунок Paysera, де вони зберігатимуться до надання Клієнтом належних інструкцій щодо їх переказу. За зберігання коштів на такому рахунку понад 3 місяці можуть стягуватися комісії, передбачені Тарифами.

5. Використання Рахунку Paysera та Перевірка одержувача платежу (VoP)

5.1. Клієнт може керувати Рахунком Paysera онлайн, підключившись до свого Облікового запису за допомогою свого імені для підключення та Пароля в браузері або через Додаток Paysera, пройшовши додаткову процедуру Посиленої аутентифікації шляхом введення отриманого за допомогою SMS-повідомлення одноразового коду безпеки або через функцію підтвердження Додатку Paysera.

5.2. Paysera надсилає Клієнту одноразовий код безпеки за допомогою SMS-повідомлення або дає можливість підтвердити дію через функцію підтвердження Додатку Paysera в наступних випадках:

5.2.1. коли Клієнт підключається до свого Облікового запису з нового пристрою;

5.2.2. коли Клієнт змінює Пароль Облікового запису;

5.2.3. коли Клієнт змінює вказану в Обліковому записі адресу електронної пошти;

5.2.4. коли Клієнт змінює вказаний в Обліковому записі номер телефону;

5.2.5. у випадках, зазначених державою, в якій знаходиться ліцензована компанія групи Paysera, що зареєструвала Клієнта, та (або) у правових актах Європейського Союзу, коли обов'язково застосовувати процедуру Посиленої аутентифікації;

5.2.6. коли Клієнт підключається до Облікового запису з того самого пристрою, якщо до цього Клієнт вийшов з нього;

5.2.7. коли Клієнт підтверджує номер телефону.

5.3. Клієнт повинен вжити усіх можливих заходів безпеки, перевіряти сертифікат сайту bank.paysera.com та переконатися в тому, що отриманий за допомогою SMS-повідомлення одноразовий код безпеки або функція підтвердження Додатку Paysera використовуються правильно, і одноразовий код безпеки вводиться або функція використовується в Обліковому записі Paysera. Paysera не несе відповідальності за збитки Клієнта, що виникли внаслідок введення одноразового коду безпеки або використання функції підтвердження шахрайським чи іншим незаконним способом на несправжніх сайтах Paysera, створених третіми особами, внаслідок розкриття одноразового коду безпеки третім особам, які не мають права підключення до Облікового запису Клієнта, або внаслідок невиконання Клієнтом інших зобов'язань, вказаних у пункті 14.4 Договору.

5.4. Платіжні перекази з Рахунку Paysera Клієнта можуть здійснюватися:

5.4.1. на рахунок іншого користувача Системи;

5.4.2. на рахунки банків Литви, ЄС та іноземних держав (за винятком іноземних держав, Платіжні перекази до яких неможливі: про такі країни Paysera інформує Клієнта в Системі);

5.4.3. на рахунки в інших електронних платіжних системах, зазначених у Системі.

5.5. При поданні клієнтом Платіжного доручення на здійснення міжнародного Платіжного переказу, додатково застосовується Додаток «Умови здійснення міжнародних платіжних переказів».

5.6. При конвертації валюти застосовується діючий на момент конвертації курс обміну валюти, який постійно оновлюється та публікується тут (зміни курсу обміну валюти вступають в силу негайно і без окремого повідомлення).

5.7. Вартість відкриття та обслуговування Облікового запису та Рахунку Paysera вказана& на сторінці Тарифів. Якщо Клієнт не підключався до свого Облікового запису та не проводив операцій по Рахунку більше року, Paysera вважає, що Обліковий запис та Рахунок (Рахунки) не використовуються (неактивні). Якщо Обліковий запис та Рахунок (Рахунки) не використовуються і на них немає коштів, Paysera має право розірвати Договір та закрити Обліковий запис та Рахунок (Рахунки), проінформувавши Клієнта про невикористовувані Обліковий запис та Рахунок (Рахунки) за 30 (тридцять) днів до закриття. Якщо хоча б на одному невикористовуваному (неактивному) рахунку є кошти, Paysera не видаляє Обліковий запис, а лише закриває невикористовувані (неактивні) Рахунки. Якщо Обліковий запис та Рахунок (Рахунки) Клієнта, на яких є кошти, не використовуються на протязі ще двох років, Paysera починає застосовувати Комісійну плату за адміністрування невикористовуваного (неактивного) Облікового запису та Рахунку (Рахунків), на яких є грошові кошти. Комісійна плата вказана тут.

5.8. При переказі коштів з Рахунку Paysera, що належить Клієнту на платіжну карту, банківський рахунок або рахунок в інший електронній платіжній системі, що належить Клієнту, а також при переказі з карти, банківського рахунку або іншої електронної платіжної системи на Рахунок Paysera може стягуватися плата за відповідні послуги встановлені банком або цією платіжною системою.

5.9. Список банків та електронних платіжних систем, на які здійснюються Платіжні перекази, а також Комісійні плати за перекази та терміни здійснення переказів вказані тут.

5.10. Вартість послуг Paysera списується з Рахунку Paysera Клієнта. Якщо сума коштів на Рахунку Paysera

менша, ніж сума Платіжного переказу та вартості послуги Paysera, Платіжний переказ не здійснюється.

5.11. У разі здійснення переказів на банківські рахунки або платіжні системи не в країни SEPA, банки системи T2 або SEPA Instant, Paysera вказується як Платник. Разом з платіжним переказом Одержувачу передається інформація, яка в залежності від технічних можливостей може надаватися одним або декількома із наведених нижче способів:

5.11.1. детальна інформація про Платника-Клієнта відображається в полі первинного Платника, якщо така система підтримується відповідною платіжною системою або системою електронного банкінгу;

5.11.2. детальна інформація про Платника-Клієнта вказується в полі призначення платежу;

5.11.3. разом з Платіжним переказом Одержувачу надається унікальне, створене саме для даного переказу посилання на веб-сторінку з детальною інформацією про платіж та платника.

5.12. При виконанні платіжних переказів процедура Перевірки даних одержувача, наданих Клієнтом (унікальний ідентифікатор та ім'я/прізвище), а також правильність таких даних і відповідальність за будь-які розбіжності регулюються виключно пунктами 5.28–5.39 цієї Угоди «Перевірка одержувача платежу (VoP)». Клієнт підтверджує, що він ознайомлений з правилами, зазначеними в пунктах 5.28–5.39, і бере на себе повну відповідальність за будь-які рішення, прийняті на підставі результатів перевірки одержувача платежу (VoP).

5.13. Клієнт зобов'язаний надати Платіжне доручення на здійснення Платіжної операції у відповідності до інструкцій, зазначених в Системі та діючих на момент здійснення переказу. Якщо Клієнт є Одержувачем, він зобов'язаний вказати детальні та точні дані Платнику, щоб Платіжне доручення на здійснення Платіжної операції у всіх випадках відповідало інструкціям в Системі, чинним на момент здійснення переказу. Перед відправкою платіжного доручення на здійснення Платіжної операції або відправкою відомостей іншому Платнику, Клієнт зобов'язаний перевірити та оновити інструкції поповнення рахунку. Інструкції щодо внесення коштів та дані, що містяться в них вважаються (можуть вважатися) Унікальними ідентифікаторами, які необхідні для належного здійснення Платіжної операції.

5.14. Якщо Платник відправив невірне Платіжне доручення або вказав невірні дані Платіжного переказу, але Платіжний переказ ще не був виконаний, Платник може попросити виправити Платіжне доручення. В такому випадку за корекцію Платіжного доручення стягується зазначена в Системі плата.

5.15. У разі, якщо Paysera були отримані кошти, але Paysera не може зарахувати зазначені в Платіжному дорученні кошти на рахунок Одержувача (наприклад, рахунок Одержувача закритий, вказаний недійсний IBAN номер рахунку і т.п.), Paysera повертає суму платіжної операції Платнику протягом двох робочих днів. В даному випадку може застосовуватися додаткова плата за повернення Платіжного доручення. Якщо Paysera не може виконати Платіжне доручення у зв'язку з помилкою Платника при заповненні Платіжного доручення, Платіжне доручення може бути скасоване, а кошти повернуті Платнику, але тільки за письмовим проханням Платника та за згоди Одержувача на повернення коштів Платнику (якщо можливо визначити Одержувача). В такому випадку застосовується зазначена в Системі комісійна плата за скасування Платіжного доручення.

5.16. У всіх випадках, коли Paysera отримує Платіжне доручення, але кошти у зв'язку з помилками в Платіжному дорученні неможливо зарахувати на рахунок, але протягом місяця з дня отримання Платіжного доручення для уточнення такого Платіжного доручення або повернення коштів до Paysera не звертався ні Платник, ні Одержувач, Paysera вживає всіх можливих заходів, щоб відстежити Платіжну операцію з метою уточнення інформації та виконання Платіжного доручення. Платіжна операція може бути відстежена наступними способами:

5.16.1. Якщо Paysera відомі контактні дані Платника (адреса ел. пошти або номер телефону), Paysera звертається до Платника з проханням уточнити Платіжне доручення.

5.16.2. Якщо Paysera не відомі контактні дані Платника і ні Платник, ні Одержувач не звертаються до Paysera з приводу коштів, зазначених в Платіжному дорученні, Paysera звертається до установи постачальника платіжних послуг Платника, з якої були отримані кошти, з проханням зв'язатися з Платником для уточнення інформації Платіжного доручення. Дана дія застосовуються, якщо установою постачальника платіжних послуг Одержувача надається можливість зв'язку з установою за допомогою електронних засобів зв'язку.

5.16.3. Якщо Платіжну операцію не вдається відстежити вищезазначеними способами, Paysera має право зробити Платнику Платіжний переказ у розмірі 0,01 (однієї сотої) EUR (або переказати еквівалентну суму в іншій валюті, якщо Платіжний переказ здійснюється в іншій валюті) або інший Платіжний переказ мінімального розміру з проханням у призначенні переказу зв'язатися з Paysera та уточнити невірне Платіжне доручення по ел. пошті. Дана дія застосовується, якщо Paysera відомий рахунок Платника, з якого були отримані кошти, та витрати на здійснення такого Платіжного переказу є розумними, а сума Платіжного переказу не менше 10,00 (десяти) EUR (або еквівалентної суми в іншій валюті, якщо Платіжний переказ здійснюється в іншій валюті)

5.17. У всіх випадках, перерахованих в пункті 5.16 Договору, стягується зазначена в Системі комісійна плата за уточнення (корекцію) Платіжного доручення, яка вираховується із суми переказу перед її зарахуванням на Рахунок Клієнта-Одержувача.

5.18. Якщо неможливо застосувати жоден із зазначених у пункті 5.16 Договору способів відстеження Платіжної операції, а також у випадках, коли за даними, наданими та (або) уточненими Платником у Платіжному дорученні, все рівно не вдається встановити Одержувача, кошти зберігаються в системі Paysera до звернення Платника або Одержувача та надання додаткових даних, які дозволять зарахувати кошти на рахунок Одержувача (після відрахування комісійної плати за уточнення Платіжного доручення із суми переказу перед її зарахуванням на Рахунок Клієнта-Одержувача). Такі кошти також можуть бути повернені Платнику на підставі його письмового прохання. В такому разі стягується зазначена в Системі комісійна плата за повернення коштів, яка вираховується із суми переказу перед поверненням коштів Платнику.

5.19. Клієнт, у разі виявлення перерахування на його Рахунок Paysera коштів, що йому не належать, зобов'язаний негайно повідомити про це Paysera. Клієнт не має права розпоряджатися помилково перерахованими коштами. Якщо на Рахунок Paysera або з Рахунку Paysera Клієнта на його інші рахунки кошти були перераховані в зв'язку з помилкою або іншими випадками, які не мають під собою правових підстав, Paysera має право, а Клієнт дає беззаперечну згоду, вирахувати кошти з Рахунку Paysera Клієнта без розпорядження Клієнта. Якщо на Рахунку Paysera Клієнта недостатньо коштів, щоб вирахувати помилково перераховані кошти на його Рахунок Paysera або з Рахунку Paysera на його інші рахунки, Клієнт беззаперечно зобов'язується повернути Paysera помилково перераховану суму протягом 3 (трьох) робочих днів з дня отримання вимоги від Paysera. Своєчасно не повернувши зараховані помилково кошти, Клієнт на вимогу Paysera зобов'язаний заплатити за кожен прострочений день пеню в розмірі 0,05% від суми переказу.

5.20. Клієнт має право змінити ліміти Рахунку Paysera на Платіжні перекази, пройшовши додаткову процедуру підтвердження Облікового запису в установленому в Системі порядку та встановивши інші ліміти на перекази, що набирають чинності через 12 (дванадцять) годин після процедури перевірки встановлення додаткових лімітів. Клієнт може змінити ліміти на свій розсуд та перевірити застосовні до нього ліміти, підключившись до свого Облікового запису, однак Payser має право обмежувати ліміти Платіжних переказів і вимагати від Клієнта пройти додаткову процедуру ідентифікації Клієнта в установленому в Системі порядку. Про набуття чинності ліміту Клієнт інформується по електронній

пошті. Ця умова Договору може не діяти для неповнолітніх віком до 14 (чотирнадцяти) років або для інших осіб, для яких можуть діяти фіксовані ліміти.

5.21. Клієнт може перевірити баланс свого Рахунку та історію платежів, підключившись до свого Облікового запису. Там же він може знайти інформацію про всі Комісійні плати та інші суми, вирахувані з Рахунку Клієнта за певний період часу.

5.22. Клієнт гарантує, що:

5.22.1. кошти, що надходять на його Рахунок Paysera, отримані не в результаті злочинної діяльності;

5.22.2. Клієнт не буде використовувати послуги Paysera в незаконних цілях, в тому числі здійснювати дії та операції з метою легалізації грошових коштів, отриманих злочинним чи іншим незаконним шляхом.

5.23. Клієнт може управляти Рахунком Paysera та здійснювати Платіжні операції з Рахунку Paysera:

5.23.1. по інтернету, підключившись до свого Облікового запису;

5.23.2. через Додаток Paysera (застосовується Додаток «Управління рахунком Paysera через Додаток Paysera» після того, як Клієнт підтвердить згоду з умовами Додатку);

5.23.3. через Платіжні засоби, пов'язані з Рахунком Paysera (застосовується Додаток «Платіжні засоби» після того, як Клієнт підтвердить згоду з умовами Додатку);

5.23.4. через інші засоби, зазначені Paysera, після підтвердження Клієнтом згоди з умовами використання таких засобів.

5.24. Підтвердження, замовлення, запити, повідомлення та інші дії Клієнта, здійснені через веб-сайти третіх сторін, підключившись до Системи через Рахунок Paysera і, таким чином, ідентифікувавши себе, прирівнюються до укладення угоди, підтвердженої електронним підписом.

5.25. Виконання Платіжних доручень з Рахунку Paysera по інтернету:

5.25.1. Для здійснення Платіжної операції по інтернету Клієнт зобов'язаний заповнити та подати Платіжне доручення, підтвердивши свою Згоду на виконання Платіжного доручення в Системі електронним способом.

5.25.2. Подання Платіжного доручення на виконання в Системі є згодою Клієнта на здійснення Платіжної операції і не може бути скасоване (скасування Платіжного доручення можливе лише до моменту початку виконання Платіжного доручення - статус платежу та можливість скасування можна перевірити в Обліковому записі Клієнта).

5.25.3. Створюючи Платіжне доручення на здійснення переказу зі свого Рахунку Paysera на Рахунок Paysera іншого Клієнта, Клієнт може захистити Платіжний переказ паролем Платника. В такому випадку, Платіжний переказ остаточно виконується лише тоді, коли Одержувач вказує встановлений Клієнтом-Платником та повідомлений або переданий Одержувачу пароль переказу. Якщо Одержувач не вводить встановлений Платником пароль, сума платежу автоматично повертається на Рахунок Paysera Платника через 30 (тридцяти) днів. Моментом авторизації такого Платіжного переказу вважається введення Одержувачем пароля переказу, і такий Платіжний переказ не може бути скасований після того, як Одержувач ввів пароль. Клієнт несе повну відповідальність за належну та безпечну передачу пароля Платіжного переказу Одержувачу, а також забезпечує розкриття пароля лише Одержувачу платежу.

5.25.4. При заповненні Платіжного доручення по інтернету, Клієнт може вказати дату здійснення платежу в майбутньому, але ця дата не може перевищувати двох років з дня заповнення Платіжного доручення. Якщо в зазначений день на Рахунку Paysera Клієнта буде достатньо коштів, Платіжне доручення буде виконане. Переказ на інший Рахунок Paysera здійснюється відразу після того, як починається зазначений день (в 00:00 відповідно до часового поясу EET). Переказ на банківський рахунок здійснюється в терміни, зазначені в Системі.

5.25.5. У разі неправильного заповнення Платіжного доручення, Платіжний переказ не здійснюється, крім виняткових випадків, коли Paysera за власною ініціативою уточнивши дані Платіжного доручення або маючи достатньо інформації для того, щоб самостійно прийняти рішення про коректність інформації, коригує Платіжне доручення та виконує його в звичайному порядку.

5.25.6. У разі недостатньої суми на Рахунку Paysera для здійснення Платіжного переказу, Платіжний переказ не здійснюється, проте Система буде робити спроби виконати його ще протягом 5 (п'яти) днів з моменту отримання Платіжного доручення. Якщо протягом цього часу на Рахунку Paysera не з'явиться достатня для здійснення Платіжного доручення сума, Платіжне доручення буде анульоване та подальші спроби його виконати не робитимуться. Якщо на Рахунку Paysera Клієнта недостатньо коштів для здійснення Платіжного переказу в одній валюті, але достатньо коштів в іншій валюті, Платіжний переказ не буде здійснено до тих пір, поки Клієнти не конвертує валюту в валюту платежу (за винятком випадків, коли Клієнтом замовлена функція автоматичної конвертації або коли переказом оплачуються товари або послуги через систему Paysera).

5.26. Умови використання способів управління Рахунком Paysera, які не зазначені в пункті 5.23 цього Договору (за винятком управління Рахунком Paysera по інтернету), викладені в окремих Додатках, що регламентують конкретні способи управління Рахунком Paysera. Конкретний Додаток, що регламентує інші способи управління Рахунком Paysera, починає діяти для Клієнта в тому випадку, якщо Клієнт бажає користуватися відповідним способом управління Рахунком. Додаток набуває чинності для Клієнта після того, як Клієнт електронним чи іншим способом підтвердив те, що він ознайомився з умовами Додатка, та висловив свою згоду на користування зазначеною у Додатку Послугою.

5.27. Інформація про здійснені та отримані платежі надається у Виписці з рахунку Клієнта. Клієнт може безкоштовно переглянути дану інформацію або роздрукувати її в будь-який час та з будь-якою періодичністю, підключившись до свого Облікового запису.

Перевірка одержувача платежу (VoP)

5.28. Перш ніж Клієнт остаточно затвердить Платіжне доручення, Paysera надає результат перевірки одержувача платежу (VoP), вказуючи, чи ім'я одержувача, введене Клієнтом, повністю збігається, частково збігається (наприклад, відрізняється кількома символами або вказано лише одне з декількох імен) або не збігається з даними, пов'язаними з унікальним ідентифікатором. У разі часткової збіжності Paysera надає Клієнту правильне ім'я Одержувача. Якщо перевірка одержувача платежу (VoP) тимчасово недоступна через технічні або інші причини, що не залежать від Paysera, Клієнт отримує повідомлення про те, що перевірка не була виконана, і, продовжуючи платіжну операцію, він бере на себе всі пов'язані з цим ризики.

5.29. Клієнт несе відповідальність за остаточне рішення про авторизацію Платіжного доручення після отримання результатів Перевірки одержувача платежу (VoP). Якщо Клієнт підтверджує Платіжне доручення, незважаючи на попередження Paysera про повну або часткову

невідповідність імені Одержувача, Клієнт беззастережно бере на себе всі ризики, пов'язані з таким рішенням. Клієнт погоджується, що в таких випадках кошти будуть перераховані на рахунок, вказаний за допомогою унікального ідентифікатора, і якщо виявиться, що кошти були надіслані неправильному одержувачу, Клієнт не матиме правових підстав вимагати від Paysera компенсації або відшкодування. Клієнт зобов'язується вирішувати будь-які питання щодо повернення коштів безпосередньо з фактичним одержувачем.

5.30. При ініціюванні переказу коштів через додаток Paysera за допомогою номера телефону одержувача, Клієнту надаються дані одержувача (ім'я, прізвище, номер рахунку), пов'язані з цим номером, якщо такі дані доступні. Клієнт несе повну відповідальність за перевірку правильності відображених даних одержувача перед підтвердженням платіжного доручення. Після підтвердження транзакції Клієнтом вона вважається повністю авторизованою, і Клієнт бере на себе всі ризики, пов'язані з можливим переказом коштів не тій особі.

5.31. При створенні угоди про регулярні платежі Клієнт отримує одноразову можливість перевірити ім'я Одержувача відповідно до процедури «Перевірка одержувача платежу (VoP)», зазначеної в угоді. Підтверджуючи угоду про регулярні платежі, Клієнт підтверджує правильність вказаного імені Одержувача для всіх наступних платежів за цією угодою. Paysera не буде повторно перевіряти ім'я одержувача для подальших регулярних платежів і не несе відповідальності за будь-які збитки, що виникли в результаті зміни імені одержувача або неправильного введення імені спочатку.

5.32. У випадках, коли Платіжне доручення подається до Paysera через Постачальника послуг ініціювання платежів (ППІП), обов'язок перевірити дані одержувача та повідомити клієнта про результати покладається на PISP. Paysera не несе відповідальності за те, як ППІП виконує це зобов'язання, і не проводить повторної перевірки. Вважається, що, підтверджуючи платіжне доручення через PISP, Клієнт також підтверджує правильність даних Одержувача.

5.33. Клієнт зобов'язується використовувати функцію Перевірка одержувача платежу (VoP) виключно за її прямим призначенням – для перевірки даних одержувача перед авторизацією конкретного платіжного доручення. Категорично забороняється використовувати цю послугу для будь-яких інших цілей, включаючи, але не обмежуючись, збір або перевірку персональних даних третіх осіб, а також для будь-яких шахрайських або незаконних дій.

5.34. Постачальник платіжних послуг, клієнт якого бажає переказати кошти Клієнту, може звернутися до Paysera із запитом щодо правильності інформації, наданої його клієнтом про Клієнта (номер рахунку та ім'я, прізвище або назва компанії). Якщо ім'я Одержувача в запиті частково збігається з ім'ям Клієнта, ми надамо правильне ім'я, прізвище або назву компанії Постачальнику платіжних послуг платника. Постачальник платіжних послуг платника може потім розкрити правильне ім'я, прізвище або назву компанії платнику. У всіх інших випадках Paysera не розкриватиме ваше ім'я, прізвище або назву компанії.

5.35. При одночасному поданні декількох платіжних доручень у вигляді пакетного платежу Клієнт має право доручити Paysera не застосовувати Перевірку одержувача платежу (VoP) до всього пакету платежів або до його частини.

5.36. Клієнт підтверджує, що розуміє та бере на себе всі ризики, пов'язані з рішенням не застосовувати перевірку одержувача платежу (VoP). У таких випадках Paysera виконує платіжні перекази виключно на підставі унікальних ідентифікаторів одержувача (IBAN), наданих Клієнтом, і не несе відповідальності за будь-які збитки, які можуть виникнути в результаті переказу коштів неправильному одержувачу. Вибравши цю опцію, будь-які претензії Клієнта до Paysera щодо неправильно виконаних платіжних операцій (якщо вони були виконані відповідно до вказаного

Клієнтом унікального ідентифікатора) вважаються безпідставними.

5.37. Paysera ні за яких обставин не несе відповідальності за будь-які збитки, понесені Клієнтом, якщо після отримання повідомлення Paysera про повну або часткову невідповідність даних Одержувача Клієнт підтвердив продовження виконання Платіжного доручення. У таких випадках вважається, що Клієнт взяв на себе всі ризики, пов'язані з Переказом платежу, а Paysera належним чином виконала всі свої зобов'язання.

5.38. Незважаючи на інші положення Договору, Paysera не несе відповідальності за будь-які збитки, понесені Клієнтом через зарахування коштів на рахунок, реквізити власника якого не відповідають інформації про Одержувача, наданій Клієнтом, або коли не було надано підтвердження одержувача платежу (VoP), у таких конкретних випадках:

5.38.1. коли Клієнт, отримавши чітке повідомлення від Paysera про повну або часткову невідповідність даних Одержувача, добровільно підтвердив Платіжне доручення;

5.38.2. коли Перевірка одержувача платежу (VoP) була тимчасово недоступна через технічні або інші причини, що не залежали від Paysera, і Клієнт, будучи про це поінформований, продовжив платіжну операцію;

5.38.3. коли платіжне доручення було ініційовано через Постачальника послуг ініціювання платежів (ППІП)

5.38.4. коли платіжний переказ здійснюється на користь одержувача, чий постачальник платіжних послуг зареєстрований у країні Європейської економічної зони, де відповідно до чинного законодавства обов'язкове надання підтвердження одержувача платежу (VoP) ще не впроваджено;

5.38.5. коли платіжний переказ здійснюється на користь одержувача, чий постачальник платіжних послуг зареєстрований за межами Європейської економічної зони.

5.39. У всіх вищезазначених випадках вважається, що Клієнт діяв на власний ризик, а Paysera належним чином виконала свої зобов'язання, здійснивши переказ платежу відповідно до унікального ідентифікатора (IBAN), наданого Клієнтом.

6. Внесення та зняття готівки

6.1. Paysera надає Клієнту право вносити готівку на Рахунок Paysera відповідно до умов, зазначених в Системі. Місця, умови, валюта, обмеження та тарифи за внесення готівки вказані тут.

6.2. Paysera надає Клієнту право знімати готівку з Рахунку відповідно до умов, зазначених в Системі. Місця, умови, валюта, обмеження та тарифи за зняття готівки вказані тут.

6.3. При внесенні готівки на Рахунок, Клієнт зобов'язаний самостійно перерахувати її, а при знятті готівки з Рахунку - перерахувати її відразу ж після отримання, а також негайно пред'явити будь-які зауваження або претензії щодо суми коштів та якості банкнот, якщо такі є.

6.4. Після внесення готівки на Рахунок, Клієнт може розпоряджатися Електронними грошима відразу після зарахування коштів Paysera.

7. Момент отримання Платіжного доручення, вимоги до Платіжного доручення та відмова у виконанні Платіжного доручення

7.1. У разі, коли Клієнт є Платником, Платіжне доручення вважається отриманим Paysera (починається відлік терміну виконання Платіжного доручення) в день його отримання, а якщо момент отримання Платіжного доручення не збігається з робочим днем Paysera, вважається, що Платіжне доручення було отримано наступного робочого дня Paysera.

7.2. Платіжне доручення, яке було отримано Paysera в робочий день Paysera, але не в встановлені Paysera робочі години, вважатиметься отриманим наступного робочого дня Paysera.

7.3. Платіжні доручення всередині Системи Paysera здійснюються негайно (протягом декількох хвилин, за винятком випадків, коли Платіжна операція затримується у зв'язку із законодавчими нормами або умовами цього Договору), незалежно від робочих годин Paysera.

7.4. Paysera має право зберігати будь-які Платіжні доручення, надані будь-яким погодженим з Paysera способом, а також зберігати інформацію про всі Платіжні операції, що були здійснені Клієнтом або виконані відповідно до Платіжного доручення Клієнта. Paysera може надавати зазначені в даному пункті матеріали Клієнту та/або третім особам, які мають юридичні підстави на отримання таких даних, як доказ підтвердження поданих Платіжних доручень та/або виконаних Платіжних операцій.

7.5. Платіжні доручення, що подаються Клієнтом повинні відповідати вимогам до подання такого Платіжного доручення та/або змісту Платіжного доручення, встановленим законодавством та Paysera. Платіжні доручення, що подаються Клієнтом повинні бути сформульовані чітко та недвозначно, повинні бути виконуваними, в них повинна бути чітко виражена воля Клієнта. Paysera не несе відповідальності за будь-які помилки, розбіжності, повторення та/або протиріччя в Платіжних дорученнях Клієнта, включаючи, але не обмежуючись коректністю реквізитів Платіжного доручення Клієнта. Якщо в поданому Клієнтом Платіжному дорученні недостатньо даних або воно містить недоліки іншого характеру, Paysera, в залежності від характеру недоліків Платіжного доручення, може відмовити у виконанні такого Платіжного доручення або виконати його відповідно до даних, зазначених в Платіжному дорученні.

7.6. Paysera має право відмовити у виконанні Платіжного доручення якщо виникають обґрунтовані сумніви в тому, що Платіжне доручення подане Клієнтом або його законним представником, або у відповідності наданих Paysera документів вимогам, встановленим законодавством та/або Paysera, або в достовірності та коректності наданих документів. Якщо у Paysera виникають обґрунтовані підозри в тому, що Платіжне доручення було подано не Клієнтом або його законним представником, або з приводу достовірності наданих документів, або інші підозри щодо законності або змісту поданого Платіжного доручення, Paysera має право вимагати від Клієнта додатково підтвердити подане Платіжне доручення та/або подати документи, що підтверджують права осіб розпоряджатися коштами на Рахунку, або інші документи, зазначені Paysera, прийнятним для Paysera способом за рахунок Клієнта. У випадках, передбачених цим пунктом, Paysera діє з метою захисту законних інтересів Клієнта, Paysera та/або інших осіб, тому Paysera не несе відповідальності за збитки, які можуть виникнути внаслідок відмови виконати подане Платіжне доручення.

7.7. Клієнт зобов'язаний забезпечити наявність на його рахунку достатньої суми коштів в потрібній валюті для виконання Платіжного доручення Клієнта.

7.8. Перед виконанням Платіжного доручення Клієнта, Paysera має право вимагати від Клієнта надати документи, що підтверджують законне походження коштів, пов'язаних з виконанням Платіжного

доручення. Якщо Клієнт не надає таких документів, Paysera має право відмовити у виконанні Платіжного доручення.

7.9. Paysera має право залучати третіх осіб частково або повністю з метою виконання Платіжного доручення Клієнта, якщо це необхідно в інтересах Клієнта та/або з урахуванням суті виконання Платіжного доручення. У разі, якщо для виконання Платіжного доручення Клієнта необхідно відправити і далі виконувати його через іншу фінансову установу, але ця установа припиняє Платіжне доручення Клієнта, Paysera не несе відповідальності за такі дії фінансової установи, але робить спроби для з'ясування причин зупинки Платіжного доручення. Paysera має право призупинити та/або припинити виконання Платіжного доручення Клієнта, якщо це вимагається законодавством або це необхідно з інших причин, не залежних від Paysera.

7.10. У разі відмови Paysera виконати Платіжне доручення, подане Клієнтом, Paysera негайно повідомляє про це Клієнта або створює необхідні умови для ознайомлення Клієнта з таким повідомленням, за винятком випадків, коли таке повідомлення технічно неможливе або заборонено чинними законодавчими актами.

7.11. Paysera не приймає та не виконує Платіжних доручень по рахунку Клієнта, якщо грошові кошти на Рахунку арештовані або право Клієнта розпоряджатися коштами обмежено іншим законним способом, а також якщо операції призупиняються у випадках, передбачених чинним законодавством.

7.12. Якщо Платіж повертається з причин, що не залежать від Paysera (неточні дані Платіжного доручення, закритий Рахунок Одержувача, з вини обраного Платником посередника і т.п.), повернена сума зараховується на Рахунок. Комісії, сплачені Платником за виконання Платіжного доручення, не повертаються, а також з Рахунку можуть стягуватися пов'язані з поверненням коштів Комісійні плати за витрати, застосовані щодо Paysera.

7.13. Ініційовані Paysera Платіжні перекази, якщо дозволяють технічні можливості, можуть бути терміновими та нетерміновими. Спосіб Платіжного переказу, якщо дозволяють технічні можливості, вибирає Клієнт. Якщо Клієнт не вибирає способу Платіжного переказу, вважається, що він ініціював Платіжний переказ по найбільш сприятливих для Клієнта умовах, які визначаються системою автоматично.

8. Надання та анулювання згоди, виконання та скасування Платіжного доручення

8.1. Платіжна операція вважається авторизованою лише тоді, коли Платник надає згоду на здійснення операції. Згода на операцію, надана посереднику Paysera, вважається наданою самій Paysera. Клієнт (Платник) може надати Згоду встановленим Paysera або узгодженим між Paysera та Клієнтом способом. Згода, надана в письмовій формі, повинна бути підписана Клієнтом або його законним представником. Згода також може бути підтверджена електронним підписом, паролем, кодами та/або іншими засобами посвідчення особи. Згода на здійснення Платіжної операції або декількох Платіжних операцій також може бути надана через Одержувача або постачальника послуги ініціювання платежу. Згода, підтверджена Клієнтом (Платником) будь-яким із способів, передбачених в цьому пункті, вважається завіреною належним чином, що має таку ж юридичну силу, як і підписаний Клієнтом (його представником) паперовий документ, допускається в якості доказу при вирішенні спорів між Paysera та Клієнтом в судах та інших установах. Клієнт не має права оскаржувати здійснену Paysera Платіжну операцію, якщо Платіжне доручення було підтверджене Згодою, наданою в порядку, зазначеному в цьому пункті.

8.2. Згода Клієнта (Платника) надається до здійснення Платіжної операції. При наявності домовленостей між Клієнтом (Платником) та Paysera, Платіжна операція може бути авторизована, тобто Згода Клієнта може бути отримана після здійснення Платіжної операції.

8.3. Клієнт згоден, що, здійснюючи Платіжну операцію, Paysera буде передавати вказану в Платіжному дорученні інформацію (включаючи Персональні дані Клієнта) особам, що безпосередньо беруть участь у здійсненням такої Платіжної операції - міжнародним організаціям платіжних карт; компаніям, що обробляють інформацію по розрахунках платіжними картами; постачальнику Платіжних послуг Одержувача; оператору платіжної системи, що використовується для здійснення Платіжної операції; посередникам Paysera та постачальника Платіжних послуг Одержувача; постачальнику послуги ініціювання платежу; Одержувачу.

8.4. Порядок скасування Платіжного доручення:

8.4.1. Платіжне доручення не може бути скасоване після того, як його отримає Paysera, за винятком передбачених Договором випадків;

8.4.2. якщо Платіжна операція ініціюється Одержувачем, через Одержувача (наприклад, при оплаті платіжною картою) або постачальником послуги ініціювання платежу, Платник не може скасувати Платіжне доручення після того, як Платіжне доручення було відправлено, Платник дав згоду постачальнику послуги ініціювання платежу на ініціацію Платіжної операції або Платник надав Одержувачу Згоду на здійснення Платіжної операції;

8.4.3. Платіжні доручення, передбачені пунктом 5.23.4 цього Договору, можуть бути скасовані до кінця робочого дня Paysera, не пізніше, ніж за день до здійснення платежу;

8.4.4. після закінчення термінів, передбачених пунктами 8.4.1-8.4.3 Договору, Платіжне доручення може бути скасоване лише в разі досягнення домовленості між Клієнтом (Платником) та Paysera, крім того, в передбачених пунктом 8.4.2 випадках необхідна згода Одержувача.

8.4.5. Якщо Платіжна операція ініціюється Одержувачем або через Одержувача за допомогою платіжної карти і точна сума операції на момент надання Платником згоди на здійснення платіжної операції невідома, Paysera може резервувати кошти на Рахунку Платника лише в тому випадку, якщо Платник надав свою згоду на резервування конкретної суми. Отримавши інформацію про точну суму Платіжної операції, Paysera зобов'язується негайно і не пізніше, ніж після отримання Платіжного доручення, скасувати резервування коштів на Рахунку Платника.

8.5. Paysera зараховує кошти на Рахунок та списує кошти з Рахунку відповідно до Унікального ідентифікатора, вказаного в Платіжному дорученні - номеру Рахунку Paysera або номеру Рахунку, що відповідає стандарту IBAN. Paysera має право, але не зобов'язана, перевіряти, чи відповідає Унікальний ідентифікатор імені та прізвищу (назві) власника Рахунку в отриманому Платіжному дорученні. У разі, коли для зарахування коштів на Рахунок або списання з Рахунку Paysera надається згаданий Унікальний ідентифікатор, і Платіжне доручення було виконано по вказаному Унікальному ідентифікатору, дане Платіжне доручення вважається виконаним належним чином. Якщо Paysera здійснює перевірку та виявляє очевидну невідповідність між наданим Paysera Унікальним ідентифікатором та ім'ям і прізвищем (назвою) власника Рахунку, Paysera має право не виконувати таку Платіжну операцію.

8.6. Якщо Paysera отримує Платіжне доручення на переказ грошових коштів на платіжний рахунок іншого постачальника Платіжних послуг, Paysera здійснює таку Платіжну операцію за вказаним Унікальним ідентифікатором в отриманому Платіжному дорученні - номером платіжного рахунку Одержувача формату IBAN, за винятком випадків, коли даним постачальником Платіжних послуг не використовується формат IBAN. Paysera не несе відповідальності за ненадання або невірне надання

згаданого Унікального ідентифікатора в Платіжному дорученні та/або випадки, коли постачальником Платіжних послуг Одержувача встановлений інший Унікальний ідентифікатор для належного виконання Платіжної операції (зарахування коштів на платіжний рахунок одержувача).

8.7. У разі необхідності та/або на вимогу установи іншої держави, Paysera має право встановити додаткову та/або іншу обов'язкову інформацію (наприклад, ім'я та прізвище або назву Одержувача, код платежу), яка має бути надана Paysera для належного виконання Платіжного доручення.

8.8. Платіжне доручення вважається виконаним, коли Paysera перераховує суму Платіжної операції на рахунок Постачальника платіжних послуг Одержувача. За зарахування суми Платіжної операції, яку Paysera належним чином перерахувала Постачальнику платіжних послуг Одержувача, на платіжний рахунок Одержувача відповідає Постачальник платіжних послуг Одержувача.

9. Заборонена діяльність

9.1. Користуючись послугами Paysera, Клієнту заборонено:

9.1.1. не дотримуватися умов Договору, Додатків до нього, законів та інших нормативних актів, включаючи але не обмежуючись недотриманням правових актів, пов'язаних із запобіганням відмиванню грошей та фінансуванню тероризму;

9.1.2. порушувати права Paysera та третіх осіб на належні їм торгові марки, авторські права, комерційні таємниці та інші права на інтелектуальну власність;

9.1.3. надавати Paysera невірну, оманливу або завідомо неправдиву інформацію, відмовляти в наданні інформації або здійсненні інших дій, яких обґрунтовано вимагає Paysera;

9.1.4. надавати третім особам невірну, оманливу або завідомо неправдиву інформацію про Paysera та співробітництво з Paysera;

9.1.5. здійснювати або отримувати перекази грошових коштів, якщо Клієнту було відомо або має бути відомо про те, що дані кошти отримані незаконним способом;

9.1.6. використовувати послуги Paysera, коли це призводить до збитків, несення відповідальності та інших негативних правових, фінансових наслідків або шкоди ділової репутації Paysera або третіх осіб;

9.1.7. користуватися послугами Paysera в тому випадку, коли Клієнт, його представник, Одержувач, здійснюваний або отримуваний Платіжний переказ відповідає критеріям, викладеним у списку обмежень на надання послуг Paysera, який розміщений на веб-сторінці Paysera);

9.1.8. поширювати комп'ютерні віруси та вживати інших дій, які можуть порушити роботу Системи, нашкодити або знищити інформацію, а також заподіяти будь-яку іншу шкоду Системі, обладнанню або інформації Paysera;

9.1.9. здійснювати будь-які інші умисні дії, які можуть порушити надання Послуг Paysera Клієнту або третім особам, або перешкоджати функціонуванню Системи;

9.1.10. організовувати незаконні азартні ігри, незаконну торгівлю акціями, індексами, сировиною, валютою (наприклад, Forex), опціонами, біржовими фондами (ETF); надавати послуги торгівлі,

інвестування або інші послуги на валютних біржах, ринках Forex та в інших системах торгівлі електронної валютою; займатися незаконною торгівлею тютюновими виробами, алкоголем, ліками, що відпускаються за рецептом, стероїдами, зброєю, наркотичними речовинами, а також пов'язаною з ними атрибутикою, продукцією порнографічного змісту, неліцензованими лотерейними квитками, нелегальним програмним забезпеченням та іншими, забороненими законом предметами та продукцією;

9.1.11. приймати платежі в нерегульованій та/або неконтрольованій віртуальній валюті, купувати, конвертувати або яким-небудь іншим способом розпоряджатися нею (заборона поширюється на здійснення та отримання переказів з обмінників віртуальної валюти, тобто на випадки, коли метою є здійснення або отримання платежів в регульованої валюті, але такі платежі пов'язані з обмінниками віртуальної валюти);

9.1.12. без попередньої письмової згоди Paysera надавати фінансові послуги та/або законно організовувати торгівлю акціями, індексами, сировиною, валютами (наприклад, Forex), опціонами, біржовими фондами (ETF), а також надавати торгові, інвестиційні або інші послуги на валютних біржах, ринках Forex та в інших системах торгівлі електронної валютою. Якщо клієнт має намір надавати фінансові послуги з використанням Рахунку, він повинен мати чинну ліцензію (дозвіл) на здійснення відповідної діяльності, видану державою-членом Європейського Союзу або третьою країною, яка встановила аналогічні або рівноцінні вимоги, і він повинен контролюватись компетентними органами щодо дотримання даних вимог;

9.1.13. без попередньої письмової згоди Paysera законно організовувати азартні та лотерейні ігри, а також здійснювати іншу діяльність, що вимагає ліцензування або дозволів. Якщо клієнт має намір надавати вищевказані послуги використовуючи Рахунок, він зобов'язаний мати діючу ліцензію (дозвіл), видану державою-членом Європейського Союзу та контролюється компетентними органами щодо дотримання цих вимог;

9.1.14. мати більше одного Рахунку; реєструвати Обліковий запис на вигадане або чуже ім'я, не володіючи довіреністю на це; реєструвати Обліковий запис, користуючись послугами осіб або веб-сайтів з надання анонімних телефонних номерів або адрес електронної пошти;

9.1.15. надавати послуги, заборонені законом або іншими нормативними актами, що суперечать громадському порядку та моральним принципам;

9.1.16. підключатися до Системи анонімно (наприклад, через публічні проміжні проксі-сервери), за винятком випадків використання VPN з такими індивідуальними характеристиками, як статична (постійна) IP-адреса, з метою забезпечення безпеки передачі даних;

9.1.17. повідомляти третім особам Паролі та інші персоналізовані дані для дотримання безпеки Платіжних засобів та дозволяти третім особам користуватися Послугами від імені Клієнта.

9.2. Клієнт зобов'язується відшкодувати всі прямі збитки, штрафи та інші грошові санкції, накладені на Paysera за недотримання або порушення Договору (включаючи, але не обмежуючись пунктом 9.1 Договору) з вини Клієнта.

9.3. Клієнт несе відповідальність та зобов'язується відшкодувати будь-які збитки, понесені Paysera, іншими клієнтами Paysera та третіми особами в результаті користування Клієнтом Послугами Paysera та порушення цього Договору або Додатків до нього. Якщо виявиться, що Обліковий запис Paysera був створений на підставі підроблених або несправжніх документів, сума в розмірі 100 (сто) євро (або еквівалентна сума в іншій валюті, якщо Послуги надаються в іншій валюті) вважається мінімальним

збитком, який не потрібно доводити і який Paysera має право списати з Рахунку Клієнта. Більший розмір збитків підтверджується письмовими доказами. У разі встановлення ознак незаконної діяльності Paysera завжди звертається до правоохоронних органів.

10. Надсилання повідомлень Сторонами, комунікація та консультування Клієнтів

10.1. Клієнт підтверджує, що згоден з тим, що Paysera буде сповіщати його шляхом розміщення повідомлень на веб-сайті Системи та їх надсилання на адресу електронної пошти, вказану Клієнтом у Системі при реєстрації, або надсилання листів на адресу, вказану Клієнтом при реєстрації в Системі, або надсилання SMS-повідомлень у випадках, коли Клієнт під час реєстрації вказав лише номер мобільного телефону. Клієнт підтверджує, що повідомлення Paysera, надіслане будь-яким із зазначених вище способів, вважатиметься, що воно було здійснено належним чином. Повідомлення надсилаються поштою або SMS-повідомленням лише в тому випадку, якщо Клієнт не вказав адресу своєї електронної пошти. Якщо такі повідомлення не пов'язані із суттєвими змінами умов Договору, вважатиметься, що Клієнт отримав повідомлення протягом 1 (одного) робочого дня з моменту його розміщення на веб- сайті Системи та надсилання Клієнту електронною поштою або за допомогою SMS-повідомлення. Якщо повідомлення було надіслано поштою, вважатиметься, що Клієнт отримав його протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту його відправлення, за винятком випадків, коли фактично Клієнт отримує повідомлення поштою не у встановлені в цій частині Договору строки, а пізніше. Повідомлення Клієнта (запити, скарги або претензії) вважаються отриманими в день їх надсилання, якщо вони були відправлені з 8:00 до 20:00 (EET). Повідомлення, надіслані в інший час, вважаються отриманими о 8:00 (EET) наступного дня.

10.2. Якщо Договір укладено з декількома особами (власниками спільного рахунку і т.п.), Paysera має право адресувати повідомлення будь-якій із цих осіб. Дана особа зобов'язується передати отриману інформацію іншим зазначеним у Договорі особам.

10.3. Про зміну умов Договору Клієнт інформується за 60 (шістдесят) днів до вступу в силу змін. Вважається, що Клієнт отримав повідомлення, і зміни умов Договору вступають в силу в протягом 60 (шістдесяти) днів з моменту надсилання Клієнту такого повідомлення по ел. пошті або іншими способами, які Клієнт вказав при реєстрації (поштою або за допомогою SMS-повідомлення з посиланням на відповідну веб-сторінку). Інформація про зміну до умов Договору додатково розміщується на веб-сторінці Системи.

10.4. 60-денний (шістдесятиденний) термін повідомлення не застосовується, і повідомлення надсилаються в порядку, передбаченому пунктом 10.1 Договору, якщо:

10.4.1. умови Договору змінюються у зв'язку із внесенням змін в обов'язкові вимоги законодавчих актів;

10.4.2. вартість послуг знижується або щодо Клієнта встановлюються інші більш сприятливі умови;

10.4.3. з'являється нова послуга або нова частина послуги, якою Клієнт може користуватися або не користуватися на свій розсуд.

10.5. Несуттєвими змінами до Договору вважаються корекції стилю або граматики, переформулювання речення, пунктів та розділів Договору, їх переміщення з метою внесення ясності, надання прикладів до статей та інші зміни, які не зменшують та не обмежують прав Клієнта, не збільшують відповідальності Клієнта та не погіршують положення Клієнта.

10.6. З метою своєчасного ознайомлення зі змінами до умов Договору, Клієнт зобов'язується регулярно, тобто щонайменше один раз в день, перевіряти електронну пошту або інші засоби отримання повідомлень, зазначені ним у Обліковому записі, а також веб-сторінки Paysera на предмет появи інформації про зміни в Договорі.

10.7. Всі повідомлення Сторін повинні надсилатися Прийнятною мовою або тією мовою, якою письмовий Договір був наданий Клієнту для ознайомлення.

10.8. Клієнт зобов'язується розмістити, а в разі змін — негайно (не пізніше, ніж протягом одного робочого дня) оновити в Обліковому записі свої контактні дані (номер телефону, адресу ел. пошти та поштову адресу Клієнта), за якими Paysera може оперативно зв'язатися з Клієнтом або його представниками. Якщо Клієнт не оновить контактні дані, що змінились, в Обліковому записі, він буде нести відповідальність за будь-які наслідки, які можуть виникнути в зв'язку із неотриманням повідомлень від Paysera.

10.9. З метою захисту коштів Клієнта від можливої незаконної діяльності третіх осіб, Клієнт також зобов'язується негайно в письмовій формі повідомити Paysera про крадіжку або втрату документів, що посвідчують особу Клієнта.

10.10. Клієнт може отримати консультацію з усіх питань, пов'язаних з Системою та виконанням Договору, надіславши питання по електронній пошті, вказаній на веб-сайті Paysera, зателефонувавши до служби обслуговування Клієнтів або заповнивши форму запиту в Обліковому записі. Повідомлення Клієнта, пов'язані з цим Договором, повинні надсилатися на адресу електронної пошти, зазначену на веб-сайті Paysera, або на адресу Paysera, вказану в Договорі. Всі повідомлення повинні надсилатися Paysera, незалежно від того, хто є безпосереднім постачальником Послуг, описаних в цьому Договорі.

10.11. Paysera зобов'язується заздалегідь (у порядку, встановленому пунктом 10.1 Договору) інформувати Клієнта про відомі та можливі технічні несправності в роботі Системи та систем або обладнання третіх осіб (залучених Paysera для надання послуг), які впливають на надання Послуг Paysera.

10.12. Paysera має право в будь-який час безперешкодно змінювати технічне рішення інтеграції послуг. Про будь-які зміни такого типу, які вимагають коригування програмного забезпечення Клієнта, буде повідомлено не пізніше, ніж за 90 (дев'яносто) днів до впровадження змін. Якщо Клієнту необхідно здійснити зміни з боку Клієнта такі зміни здійснюються за рахунок Клієнта.

10.13. Сторони зобов'язуються негайно повідомляти одна одній про будь-які обставини, що мають значення для виконання цього Договору. Клієнт зобов'язаний пред'явити документи, що підтверджують обставини (наприклад, зміна імені, прізвища, підпису, номеру телефону, інших контактних даних, зміна документу, що посвідчує особу, осіб, які мають право керувати та розпоряджатися коштами на Рахунку, порушення справи про банкрутство проти Клієнта і т.п.), незалежно від того, чи була дана інформація передана до публічних (державних) реєстрів.

10.14. Paysera має право вимагати, щоб документи, укладені в інших державах були перекладені, легалізовані або завірені апостилем, за виключенням випадків, коли законодавством передбачено інше.

10.15. Всі витрати по укладенню, доставці, підтвердженню та перекладу документів, що надаються Paysera, несе Клієнт.

10.16. Клієнт має право в будь-який момент ознайомитися з діючою редакцією Договору, Додатків та Тарифів на веб-сайті Paysera.

11. Зміни до Договору

11.1. Paysera має право в односторонньому порядку змінювати та/або доповнювати умови Договору відповідно до порядку повідомлення, передбаченого в 10 розділі Договору.

11.2. Клієнт не має права в односторонньому порядку змінювати умови даного Договору.

11.3. Клієнт може погодитися або не погодитися зі змінами умов Договору до запропонованої дати набуття чинності змін, повідомивши про це Paysera. Якщо Клієнт не повідомляє про свою незгоду зі змінами Договору до запропонованої дати набрання чинності, вважається, що Клієнт згоден зі змінами умов Договору, і зміни набирають чинності в обумовлену дату. Якщо Клієнт повідомляє про незгоду зі змінами Договору, він розриває Договір відповідно до встановленого пунктом 12.12 Договору порядку та протягом 30 (тридцяти) календарних днів по відношенню до Клієнта діють умови поточного Договору.

11.4. Зміни до Додатків Договору вносяться в порядку, визначеному відповідним Додатком. Якщо в Додатку не зазначений порядок його зміни, застосовується порядок внесення змін та надання інформації про зміни, визначені цим Договором.

11.5. Сторони можуть погодити додаткові умови, не передбачені цим Договором або Додатками, або будь-які інші умови, відмінні від умов Договору або Додатків, в окремій письмовій угоді. Така угода стає невід'ємною частиною Договору. За бажанням Клієнта, проект угоди (угода також може бути у формі декларації) складається Paysera та надсилається Клієнту по факсу або ел. поштою, після чого Клієнт, у разі згоди з умовами, підписує проект та надсилаю скановану копію документа Paysera по факсу або ел. поштою. Paysera має право вимагати від Клієнта переслати підписану угоду поштою з оригінальним підписом Клієнта. Така угода набирає чинності з моменту надсилання підписаної угоди Paysera, тобто наявність підпису Paysera в угоді не є обов'язковим і Paysera не зобов'язана надсилати підписана угода назад Клієнту

12. Припинення надання послуг. Розірвання Договору (видалення Облікового запису)

12.1. Paysera має право на власний розсуд та беручи до уваги конкретну ситуацію, надаючи перевагу дотриманню правових актів, що застосовуються у відношенні діяльності Paysera, а також інтересів Клієнта, в односторонньому порядку та без попередження застосовувати один або декілька з наступних заходів:

12.1.1. припинити виконання одного або декількох Платіжних переказів;

12.1.2. припинити надання послуг Клієнту повністю або частково;

12.1.3. обмежити доступ Клієнта до Облікового запису;

12.1.4. затримати кошти Клієнта, що являються предметом спору;

12.1.5. блокувати Рахунок (тобто повністю або частково призупинити Платіжні операції по Рахунку) та/або Платіжнийзасіб (тобто повністю або частково заборонити користуватися Платіжним засобом);

12.1.6. відмовити в наданні послуг;

12.1.7. повернути затримані кошти з рахунку Клієнта на рахунок первинного Платника.

12.2. Заходи, зазначені в пунктах 12.1.1-12.1.7 Договору, можуть застосовуватися тільки у таких виняткових випадках:

12.2.1. якщо Клієнт суттєво порушує Договір або його Додатки або виникає реальна загроза суттєвого порушення Клієнтом умов Договору або його Додатків;

12.2.2. якщо діяльність Клієнта, який використовує рахунок Paysera, викликає підозри у відмиванні грошей або фінансуванні тероризму та/або може зашкодити діловій репутації Paysera;

12.2.3. якщо Клієнт не виконує обов'язкових процедур ідентифікації, або не надає інформацію, яку вимагає Paysera, або надає інформацію або документи, які не відповідають вимогам законодавства та/ або вимогам Paysera, або у Paysera є обгрунтовані сумніви щодо справжності або коректності наданих документів, а також в разі обгрунтованих підозр в недотриманні Клієнтом вимог розділу 9 цього Договору;

12.2.4. якщо у зв'язку з подальшим наданням послуг та діяльністю Клієнта можуть суттєво постраждати інтереси третіх осіб;

12.2.5. якщо виникнуть об'єктивно обґрунтовані причини, пов'язані з безпекою Платіжного засобу та/або грошових коштів на Рахунку або підозрою в неавторизованому або нечесному використанні коштів на Рахунку та/або Платіжному засобі;

12.2.6. якщо Paysera стане відомо про крадіжку або втрату Платіжного засобу; в разі підтвердження фактів або виникнення підозр у незаконному придбанні або несанкціонованому використанні Платіжного засобу; в разі підтвердження фактів або виникнення підозр, що персоналізовані засоби безпеки Платіжного засобу (включаючи засоби підтвердження особи) стали відомі або ними можуть скористатися треті особи; в разі виникнення обґрунтованих підозр, що грошовими коштами та/або Платіжним засобом можуть незаконно скористатися треті особи, або Рахунок та/або Платіжний засіб може використовуватися або використовується для здійснення злочинної діяльності;

12.2.7. якщо Paysera отримує підтверджену інформацію про смерть Клієнта або порушення справи про банкрутство фізичної особи;

12.2.8. у випадках, передбачених законодавством;

12.2.9. в інших випадках, передбачених Договором або Додатками до нього.

12.3. Вказаний в пункті 12.1.7 Договору захід може застосовуватися щодо Клієнта в тому випадку, якщо у Paysera є обґрунтовані підозри, що Клієнт у своїй діяльності займається шахрайством. В такому випадку, спочатку кошти первинних Платників на рахунку Клієнта заморожуються, і, якщо Клієнт не виконає необхідних дій (не пройде додаткову процедуру ідентифікації, не пред'явить запитуваних документів) або не надасть обґрунтованого пояснення зазначеного випадку у встановлені терміни, заморожені кошти можуть бути повернуті первинним платникам . Також даний захід застосовується в тих випадках, коли у Paysera є розпорядження правоохоронних органів на повернення заморожених коштів первинному платнику.

12.4. Метою обмежень, встановлених пунктом 12.1 Договору, є захист Paysera, інших третіх осіб, а також Клієнта від можливих фінансових санкцій, збитків та інших небажаних наслідків.

12.5. Про заходи, зазначені в пункті 12.1, Paysera повідомить Клієнту негайно (протягом 1 (однієї) години), а про можливість повернути належні Клієнту кошти — протягом 2 (двох) робочих днів з моменту припинення надання послуг, за винятком випадків, коли надання такої інформації може призвести до послаблення заходів безпеки або заборонено законом.

12.6. У разі виникнення обґрунтованої підозри, що через Клієнта або Рахунок Клієнта здійснюється відмивання коштів, фінансування тероризму або інша злочинна діяльність, Paysera має право без пояснення причин та попереднього повідомлення частково або повністю припинити надання послуг Клієнту на строк 30 (тридцять) днів, з правом продовжувати термін необмежену кількість разів, поки обґрунтовані підозри не будуть повністю спростовані або підтверджені.

12.7. Якщо у Paysera виникла обгрунтована підозра, що був здійснений злом Рахунку або Облікового запису Клієнта, Paysera має право без попереднього повідомлення частково або повністю призупинити надання послуг Клієнту. Призупинивши надання послуг на зазначеній підставі, Paysera повідомить про це Клієнта та надасть інформацію про те, які дії Клієнт повинен виконати для відновлення надання послуг Клієнту.

12.8. Paysera припиняє блокування Рахунку та/або Платіжного засобу (або замінює його новим Платіжним засобом), коли причини для блокування Рахунку та/або Платіжного засобу усуваються.

12.9. Рахунок та/або Платіжний засіб блокується з ініціативи Клієнта, якщо Клієнт звертається в Paysera з відповідним проханням або повідомляє, що наданий Клієнтові Платіжний засіб було викрадено або іншим способом втрачено, або грошові кошти на Рахунку та/або Платіжний засіб використовується або може використовуватися незаконним способом. Paysera має право вимагати, щоб прохання Клієнта блокувати Рахунок та/або Платіжний засіб, пред'явлена усно, пізніше була підтверджена письмово або в інший прийнятний для Paysera спосіб. Якщо Рахунок та/або Платіжний засіб було заблоковано з ініціативи Клієнта, Paysera може анулювати блокування лише отримавши письмове прохання Клієнта або застосувавши інші процедури встановлення особи Клієнта, за винятком випадків, коли Договором передбачено інше. Paysera має право поміняти заблокований Платіжний засіб на новий.

12.10. Paysera не несе відповідальності за збитки, понесені Клієнтом в результаті призупинення послуг, блокування Рахунку та/або Платіжного засобу, а також інших дій, якщо згадані дії були здійснені в передбаченому Договором або Додатками порядку та за умов і на підставах, встановлених згаданими документами.

12.11. Відповідно до встановленого законодавством порядку, Paysera має право затримати кошти Платіжної операції на термін до 10 (десяти) робочих днів або на більш тривалий термін, передбачений законодавством, Договором або Додатками до нього.

12.12. Клієнт має право розірвати Договір в односторонньому порядку без звернення до суду, повідомивши про це Paysera в письмовій формі за 30 (тридцять) календарних днів. Після розірвання Договору Клієнтом, видані електронні гроші повертаються Клієнту в порядку, визначеному в Договорі. Paysera має право відкласти розірвання Договору на період, необхідний для завершення всіх внутрішніх процедур і перевірок, пов'язаних із припиненням договірних відносин.

12.13. Paysera має право розірвати цей Договір та Додатки до нього в односторонньому порядку, а також відмовитися надавати Послуги без вказання причин, повідомивши про це Клієнта за 60 (шістдесят) днів способами, передбаченими в розділі 10 даного Договору. Крім цього, Paysera також має право розірвати цей Договір та Додатки до нього в односторонньому порядку, а також відмовитися надавати Послуги Клієнту у зв'язку з причинами, зазначеними в пункті 12.2 Договору, повідомивши про це Клієнта за 30 (тридцять) днів способами, передбаченими в розділі 10 даного Договору. У тих

випадках, коли з'ясовується, що Клієнт, користуючись Рахунком, займається злочинною та/або незаконною діяльністю, Paysera має право розірвати Договір, попередивши про це Клієнта за 5 днів.

12.14. У разі розірвання Договору, Paysera списує з Рахунку Клієнта грошову суму за надані Клієнту Послуги, а також виплачені державі або іншим третім особам штрафи, пені та інші збитки, які були понесені Paysera з вини Клієнта. У разі, якщо на Рахунку (або Рахунках) Paysera Клієнта недостатньо коштів для покриття описаних в даному пункті витрат, Клієнт зобов'язується перерахувати необхідну суму на вказаний Paysera рахунок не пізніше, ніж протягом 3 (трьох) робочих днів. Якщо Paysera буде повернута частина суми, що виплачена третім особам, Paysera зобов'язується негайно повернути дану суму Клієнту.

12.15. Розірвання Генерального договору не звільняє Клієнта від належного виконання всіх зобов'язань по відношенню до Paysera, що виникли до моменту розірвання Договору.

12.16. Після розірвання Договору Paysera з Клієнтом, Клієнт зобов'язаний вибрати спосіб виплати наявних електронних грошей. Якщо Рівень ідентифікації Рахунку Paysera Клієнта не відповідає ліміту електронних грошей, що викуповуються, Клієнт зобов'язаний вибрати інший Рівень ідентифікації та виконати всі пов'язані зі зміною Рівня ідентифікації дії. Клієнт згоден здійснити будь-які дії, необхідні для викупу електронних грошей, і розуміє, що таким чином Paysera прагне знизити ризик шахрайства та відповідати вимогам щодо протидії відмиванню грошей та іншим вимогам закону.

12.17. Якщо після розірвання Договору між Paysera та Клієнтом, Клієнт не вибирає способу викупу наявних електронних грошей та, якщо це необхідно, не виконує зазначеної Paysera додаткової процедури ідентифікації Клієнта для підвищення лімітів, Paysera може (але не зобов'язана) викупити електронні гроші Клієнта одним із способів викупу грошей , доступним на момент викупу електронних грошей.

13. Перенесення Рахунку Paysera

13.1. Клієнт, який бажає, щоб його Рахунок було передано іншому постачальнику платіжних послуг, повинен звернутися з відповідним проханням. Прохання Клієнта про передачу Рахунку іншому постачальнику платіжних послуг має відповідати вимогам країни, в якій знаходиться ліцензована компанія Paysera, що зареєструвала Клієнта, та/або правовим актам Європейського Союзу.

13.2. У виняткових випадках Paysera може перенести Рахунок Клієнта із однієї ліцензованої компанії Paysera, що зареєструвала Клієнта, до іншої ліцензованої компанії Paysera. У таких випадках перенесення Рахунку здійснюється без окремої згоди Клієнта та без застосування процедури попереднього повідомлення Клієнта, визначеної в 10 розділі Договору.

13.3. Перенесення Рахунку у випадках, зазначених у пунктах 13.1-13.2 Договору, Paysera здійснює безкоштовно.

14. Конфіденційність та захист даних

14.1. Сторони зобов'язуються зберігати технічну та комерційну інформацію один одного, за винятком загальнодоступної інформації, яка стала відома Сторонам в ході виконання Договору, а також не передавати дану інформацію третім особам без письмової згоди іншої Сторони або її уповноважених

представників.

14.2. Клієнт згоден на обробку його Персональних даних Paysera з метою надання Клієнту послуг Paysera та здійснення інших зобов'язань відповідно до цього Договору. Сторони забезпечують безпеку Персональних даних, отриманих в ході виконання цього Договору.

14.3. Терміни зберігання та питання безпеки Персональних даних регламентуються Додатком до Договору «Політика захисту даних», з яким Клієнт ознайомився та положення якого зобов'язався дотримуватися.

14.4. Клієнт зобов'язується зберігати в таємниці та не розголошувати жодних створених ним або наданих йому в рамках цього Договору Паролів або інших персоналізованих ознак безпеки Платіжних засобів третім особам, а також не дозволяти іншим особам користуватися послугами від імені Клієнта. Якщо Клієнт не дотримувався цього зобов'язання та/або міг, але не запобіг цьому, та/або вчинив такі дії навмисно або з великої необережності, вважається, що підключення до Облікового запису та користування відповідними послугами Paysera здійснюється від імені Клієнта. У цьому випадку Клієнт несе всю повноту відповідальності за понесені ним у зв'язку з цим збитки та зобов'язується відшкодувати їх іншим особам, якщо вони зазнали їх внаслідок зазначених дій Клієнта або його бездіяльності.

14.5. Якщо Пароль від Облікового запису або інші Паролі будуть загублені Клієнтом, або стали відомі третім особам не з вини Клієнта або Paysera, а також в тому випадку, якщо виникла або може виникнути реальна загроза Обліковому запису Клієнта, Клієнт зобов'язується негайно (не пізніше, ніж в протягом одного календарного дня) повідомити про це Paysera способами, зазначеними в розділі 10. Paysera не буде нести відповідальність за наслідки, якщо Клієнт не повідомив про подібний випадок Paysera.

14.6. Отримавши повідомлення від Клієнта, як вказано в пункті 14.5 Договору, Paysera негайно обмежує доступ до Облікового запису Клієнта та зупиняє надання своїх послуг до тих пір, поки Клієнту не буде надано або створено новий Пароль.

14.7. Paysera звертає увагу Клієнта на те, що електронна пошта, пов'язана з Рахунком Paysera, а також інші засоби (наприклад, номер мобільного телефону), які на розсуд Клієнта зв'язуються з Рахунком Paysera, використовуються як засоби спілкування з Клієнтом та/або для ідентифікації Клієнта, тому ці засоби та дані підключення до них повинні зберігатися Клієнтом в безпеці. Клієнт несе повну відповідальність за безпеку підключення до своєї електронної пошти та інших використовуваних ним засобів, а також Паролів підключення до них. Паролі є конфіденційною інформацією, за розголошення якої та за всі операції, здійснені після введення Паролю, використовуваного Клієнтом у відповідному Обліковому записі або іншому Платіжному засобі, несе відповідальність сам Клієнт. Paysera рекомендує запам'ятати Паролі і не записувати їх, а також не вводити їх в засоби, де вони можуть стати доступними іншим особам.

14.8. Paysera має право передавати всю зібрану важливу інформацію про Клієнта та його діяльність правоохоронних органів, іншим державним установам (Державній податковій інспекції (VMI), Фонду соціального страхування (SODRA)) та іншим фінансовим установам, якщо такий обов'язок встановлюється законодавством, а також з метою визначити, чи не порушується цей Договір або відповідні правові акти.

14.9. Клієнт надає Paysera право безпосередньо або через третіх осіб вживати всіх необхідних заходів, включаючи, але не обмежуючись, подання необхідних запитів третім особам для підтвердження особи Клієнта та достовірності інших наданих Клієнтом даних.

14.10. Paysera звертає увагу на те, що у всіх випадках, виступаючи постачальником платіжних послуг

Клієнта, Paysera не надає та не пропонує ніяких послуг Одержувачу, поки Одержувач не стане Клієнтом Paysera.

14.11. Paysera має право записувати телефонні розмови з Клієнтом. Сторони прямо погоджуються, що записи телефонних розмов, а також повідомлення, передані поштою та іншими телекомунікаційними засобами, в тому числі по електронній пошті, можуть використовуватися як докази при вирішенні спорів між Клієнтом та Paysera. Даним Договором Клієнт підтверджує, що розуміє та згоден з тим, що Paysera може без окремого повідомлення чи попередження записувати будь-які телефонні розмови з Клієнтом та/або його представниками. Клієнт також має право записувати та зберігати записи телефонних розмов, а також іншу кореспонденцію в своїх особистих цілях.

14.12. Клієнт згоден з тим, що його номер Рахунку та персональні дані, необхідні для здійснення Платіжного переказу, можуть бути виявлені та відображені іншому Користувачеві Paysera, який має намір здійснити Платіжний переказ Клієнту. Такі дані відображаються, коли користувач Paysera вводить підтверджений ідентифікатор Клієнта (ім'я, прізвище, номер банківського рахунку, адресу електронної пошти або номер телефону).

14.13. Дані Клієнта за згоди Клієнта також можуть бути передані установам, що надають послуги ініціювання платежу та інформації по рахунку. Paysera має право не надавати таким установам доступ до Рахунку Клієнта з об'єктивних та обґрунтованих причин, пов'язаних з неавторизованим або незаконним способом, яким установи, що надають послуги ініціювання платежу та інформації по рахунку, отримали доступ до Рахунку, включаючи неавторизовану ініціацію Платіжної операції. В таких випадках Paysera інформує Клієнта про те, що доступ до рахунку не був наданий, і вказує причини для відмови в доступі. Така інформація, по можливості, надається перед відмовою в доступі, але не пізніше, ніж відразу після відмови в доступі, за винятком випадків, коли надання такої інформації може послабити заходи безпеки або заборонена законом.

14.14. З метою захисту законних інтересів Paysera дані Клієнта можуть бути передані ЗМІ, коли Клієнт звернувся до ЗМІ, не скориставшись способами захисту своїх прав, зазначеними в пункті 16.6 Договору, і коли надана ЗМІ інформація про спір не відповідає інформації, яку має у своєму розпорядженні Paysera, та шкодить діловій репутації Paysera.

15. Відповідальність Сторін

15.1. Кожна Сторона несе відповідальність за будь-які штрафи, пені та інші збитки, що виникають в іншої Сторони у зв'язку з вчиненим Стороною порушенням цього Договору. Винна Сторона зобов'язується відшкодувати безпосередні витрати, понесені іншою Стороною у зв'язку зі згаданою відповідальністю. Відповідальність Paysera відповідно до цього Договору в будь-яких випадках обмежується наступними положеннями:

15.1.1. Paysera несе відповідальність лише за безпосередні збитки, спричинені безпосереднім та істотним порушенням Договору Paysera, і тільки за ті збитки, які могли бути передбачені Paysera під час порушення Договору;

15.1.2. компенсація Paysera за збитки, що виникли внаслідок порушення нею цього Договору, не може перевищувати середньої суми Комісійних плат за останні 3 (три) місяці, які Клієнт заплатив Paysera за надані послуги. Це обмеження стосується всіх разом узятих порушень, які були вчинені за цей місяць. Якщо середня сума за 3 (три) місяці не може бути розрахована, компенсація не може перевищувати

2000 EUR (дві тисячі євро) або еквівалентної суми в іншій валюті (якщо послуги надаються в іншій валюті);

15.1.3. Paysera не несе відповідальності за неотримання Клієнтом прибутку та доходів, втрату репутації або бізнесу, банкрутство Клієнта, а також понесені Клієнтом непрямі збитки;

15.1.4. обмеження відповідальності Paysera не застосовуватимуться, якщо такі обмеження заборонені чинним законодавством.

15.2. Paysera не гарантує безперервної роботи Системи, тому що на роботу Системи може вплинути (перешкоджати) ряд факторів поза контролем Paysera. Paysera зобов'язується докласти всіх зусиль для забезпечення безперебійного функціонування Системи, але Paysera не несе відповідальності за наслідки, що виникають в результаті неполадок в Системі, якщо такі неполадки виникають не з вини Paysera.

15.3. Система може не працювати з причин поза контролем Paysera, і Paysera не надає компенсацію у зв'язку з неполадками, якщо система була доступна протягом більше 99% (дев'яносто дев'яти відсотків) всього часу при розрахунку середнього часу не менше, ніж за 3 (три) місяці.

15.4. Операційними збоями Системи не вважаються випадки, коли Paysera тимчасово, але не більше, ніж на 24 (двадцять чотири) години, обмежує доступ до Системи у зв'язку з роботами по вдосконаленню Системи та іншими подібними випадками, а також, коли про такі випадки Paysera повідомляє Клієнту не меньше, ніж за 2 (два) календарних дні.

15.5. Paysera не несе відповідальності за:

15.5.1. списання та переказ коштів з Рахунку Paysera, а також за інші Платіжні операції з грошовими коштами на Рахунку Paysera Клієнта, якщо Клієнт не захистив своїх Паролів та /або ідентифікаційних засобів, в зв'язку з чим вони стали відомі іншим особам, а також за злочинні дії та операції третіх осіб, здійснені за допомогою підроблених та/або нелегітимних документів або отриманих незаконним способом даних;

15.5.2. помилки банків, розрахункових систем та інших третіх осіб, а також несвоєчасно здійснені ними платежі та затримані кошти;

15.5.3. наслідки, що виникають у зв'язку з порушенням виконання будь-яких зобов'язань Paysera з причин, викликаних третьою стороною, що не контролюється Paysera;

15.5.4. наслідки, що виникають в результаті законного розірвання Договору, скасування або обмеження доступу Клієнта до Рахунку, а також обґрунтованого обмеження або припинення надання частини Послуг;

15.5.5. товари та послуги, придбані за допомогою Рахунку Paysera, а також за невиконання умов договору або іншої угоди іншою стороною, з якою Клієнт розраховується через Рахунок Paysera;

15.5.6. невиконання власних договірних зобов'язань та збитки, якщо зобов'язання не були виконані або збиток був нанесений при виконанні Paysera зобов'язань, передбачених законом.

15.6. Клієнт запевняє, що будь-які дії Клієнта, пов'язані з виконанням цього Договору, відповідають чинному законодавству.

15.7. Клієнт несе повну відповідальність за достовірність даних, доручень та документів, наданих

Paysera.

15.8. Paysera негайно, але не пізніше, ніж до закінчення наступного робочого дня після того, як їй стало відомо або її було поінформовано про несанкціоновану Платіжну операцію, повертає суму несанкціонованої Платіжної операції Клієнту та, в разі необхідності, відновлює баланс Рахунку, з якого несанкціонована Платіжна операція була здійснена, за винятком випадків, коли у Paysera є обґрунтовані підозри в шахрайстві, і про ці підозри Paysera письмово повідомляє наглядовий орган.

15.9. Якщо Користувач заперечує авторизацію Платіжної операції, яка була виконана, або заявляє, що Платіжна операція була здійснена неналежним чином, Paysera зобов'язується довести, що Платіжна операція була аутентифікована, належним чином оформлена, зареєстрована на рахунках та на неї не вплинули технічні чи інші збої.

15.10. Користувач може понести збитки, що виникли в результаті несанкціонованих Платіжних операцій на суму до 50 (п'ятдесяти) євро (або еквівалентну суму в іншій валюті, якщо послуги надаються в іншій валюті), якщо ці збитки пов'язані з використанням загубленого або вкраденого Платіжного засобу або з його незаконним присвоєнням.

15.11. Якщо Клієнт не є Користувачем, та/або Платіжна операція здійснюється у валюті держави-члена до іншої країни або з неї або у валюті іншої країни, Клієнт несе всі збитки, що виникли з причин, зазначених у пункті 15.10.

15.12. Клієнт несе всі збитки, що виникли в результаті несанкціонованих Платіжних операцій, якщо вони виникли в нього через його недобросовісні дії або невиконання ним внаслідок навмисних дій або з грубої необережності з його боку одного або ряду зазначених нижче зобов'язань Клієнта:

15.12.1. користуватися Платіжним засобом, дотримуючись встановлених цим Договором або Додатками до нього правил, що регулюють видачу та використання Платіжного засобу;

15.12.2. дізнавшись про втрату, крадіжку, присвоєння або незаконне використання Платіжного засобу, а також про факти або підозри, що персоналізовані ознаки безпеки Платіжного засобу стали відомі або можуть бути використані третіми особами, негайно повідомити про це Paysera або вказаному нею суб'єкту, дотримуючись правил, що регулюють видачу та використання Платіжного засобу, визначених цим Договором або Додатками до нього;

15.12.3. отримавши Платіжний засіб, вжити всіх можливих дії, щоб захистити персоналізовані ознаки безпеки Платіжного засобу.

15.13. Після того, як Клієнт відповідно до пункту 14.5 Договору звернеться до Paysera з проханням заблокувати Платіжний засіб, відповідальність за збитки Клієнта, що виникли внаслідок втрати, крадіжки або незаконного присвоєння Платіжного засобу, лягають на Paysera, за винятком випадків, коли Клієнт діє недобросовісно. Положення цього пункту застосовуються лише до Користувача.

15.14. Якщо Paysera не створює умов для повідомлення в будь-який час про втрачений, викрадений або незаконно привласнений Платіжний засіб, а також в тих випадках, коли Paysera не вимагає більш безпечного підтвердження автентичності, відповідальність за збитки, понесені в результаті несанкціонованого використання Платіжного засобу, несе Paysera, за винятком випадків, коли Клієнт діє недобросовісно. Положення даного пункту застосовуються лише до Користувача.

15.15. Клієнт зобов'язаний не рідше, ніж один раз на місяць перевіряти інформацію про Платіжні операції, що здійсненні на Рахунку, та письмово повідомляти Paysera про несанкціоновані або неналежним чином здійснені Платіжні операції, а також про будь-які інші помилки, розбіжності або

неточності у Виписці. Повідомлення повинно бути подане негайно, але не пізніше, ніж протягом 60 (шістдесяти) календарних днів з дня, коли Paysera, на думку Клієнта, здійснила несанкціоновану Платіжну операцію, або Платіжна операція була здійснена неналежним чином. Користувач повинен негайно в письмовій формі повідомити Paysera про несанкціоновану або неналежним чином здійснену Платіжну операцію в валюті держави-члена в державу-член ЄС, але не пізніше, ніж протягом 13 (тринадцяти) місяців з дня списання коштів з платіжного Рахунку. Якщо Клієнт не повідомляє про дані випадки в зазначені терміни, вважається, що він беззастережно згоден з Платіжними операціями, здійсненими на платіжному Рахунку. Клієнт зобов'язаний надати Paysera будь-яку наявну інформацію про незаконний доступ до Рахунку або інші незаконні дії, пов'язані з Рахунком, та вжити всіх необхідних заходів, зазначених Paysera, з метою допопогти в розслідуванні незаконних дій.

15.16. Сторона звільняється від відповідальності за невиконання зобов'язань за Договором, якщо може довести, що таке невиконання є наслідком виникнення обставин непереборної сили (форс-мажор), наявність яких було доведено в порядку, встановленому законодавством. Про виникнення форс-мажорних обставин, що перешкоджають виконанню цього Договору, Клієнт зобов'язується повідомити Paysera в письмовому вигляді протягом 10 (десяти) календарних днів з дня їх виникнення. Про виникнення форс-мажорних обставин Paysera зобов'язується повідомляти Клієнта по ел. пошті або через веб-сайти Системи.

16. Врегулювання спорів між Клієнтом та Paysera. Порядок пред'явлення претензій

16.1. Будь-які спори з Клієнтами Paysera прагне вирішити мирним шляхом, швидко та на прийнятних для обох Сторін умовах, тому, у разі виникнення спору, Paysera закликає Клієнтів в першу чергу звертатися безпосередньо до Paysera. Спори вирішуються шляхом двосторонніх переговорів.

16.2. Клієнт може пред'явити будь-яку претензію або скаргу щодо Платіжних послуг, які надаються Paysera, надіславши повідомлення по ел. пошті, зателефонувавши до Центру підтримки клієнтів або надіславши повідомлення через свій Обліковий запис.

16.3. В претензії повинні бути вказані обставини та документи, на основі яких пред'являється претензія. Якщо претензія Клієнта базується на документах, якими Paysera не володіє, ці документи або їх копії також повинні бути надані.

16.4. Paysera зобов'язується розглянути письмову претензію або скаргу Клієнта та надати Клієнту детальну, мотивовану та документально обґрунтовану відповідь протягом 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дня отримання претензії або скарги. У виняткових випадках, коли Paysera не може надати відповідь протягом 15 робочих днів з незалежних від Paysera причин, Paysera відправляє Клієнтові попередню відповідь, вказавши причину затримки та термін, до якого буде надано остаточну відповідь. У будь-якому випадку, строк надання остаточної відповіді не перевищує 35 (тридцяти п'яти) робочих днів. Відповідь Paysera Клієнту надається способами, зазначеними в пункті 10.1 Договору, якщо тільки Клієнт не попросив у претензії чи скарзі надати йому відповідь іншими способами.

16.5. Претензії Клієнта розглядаються Paysera безкоштовно.

16.6. Якщо прийняте Paysera рішення не задовольняє Клієнта, Клієнт має право скористатися іншими законними методами захисту своїх прав та:

16.6.1. подати скаргу до наглядового органу в порядку, встановленому наглядовим органом;

16.6.2. відстоювати свої інтереси споживача, звернувшись до наглядового органу, як органу по вирішенню споживчих спорів в несудовому порядку, відповідно до порядку, встановленому наглядовим органом.

16.6.3. У разі неможливості вирішити суперечку мирним шляхом або за допомогою інших позасудових методів врегулювання спорів, спір вирішується в судовому порядку за місцем знаходження Paysera у встановленому законом порядку.

16.7. Порядок пред'явлення та розгляду претензій (скарг) Клієнтів докладно описаний в Правилах пред'явлення та розгляду претензій (скарг) Клієнтів.

16.8. Даний Договір, його Додатки та відносини Сторін, які не врегульовані цим Договором, регулюються законодавством країни, в якій знаходиться ліцензована компанія групи Paysera, що зареєструвала Клієнта, включаючи випадки, коли вирішення спору між Клієнтом та Paysera підпадає під юрисдикцію суду іншої держави.

17. Заключні положення

17.1. Кожна із Сторін підтверджує, що володіє всіма необхідними згідно чинного законодавства дозволами та ліцензіями для виконання дій, необхідних для виконання цього Договору.

17.2. Назви розділів та статей цього Договору призначені суто для зручності Сторін та не можуть використовуватися для тлумачення положень Договору.

17.3. Сторони самостійно несуть відповідальність за виконання всіх фінансових зобов'язань перед державою та іншими суб'єктами. Paysera не несе відповідальності за виконання фінансових зобов'язань Клієнта, а також за обчислення та перерахування податків, які застосовуються до Клієнта.

17.4. Paysera у всіх випадках є незалежною стороною Договору, яка не контролює та не бере на себе відповідальності за товар та послуги, які оплачуються за допомогою Послуг Paysera. Paysera не бере на себе відповідальності за виконання умов угоди покупцем, продавцем або іншою стороною, яка укладає угоду з Клієнтом.

17.5. Клієнт не має права передавати права та обов'язки за цим Договором третім особам без попередньої письмової згоди Paysera. Paysera залишає за собою право в будь-який час передати права та обов'язки за цим Договором третім особам без згоди Клієнта, якщо така передача прав та обов'язків не суперечить законодавству.

17.6. Якщо будь-яке з положень цього Договору визнається недійсним, решта положень Договору залишаються в силі.

17.7. Даний Договір набирає чинності відповідно до пункту 2.4 Договору. Клієнт може зберегти текст Договору під час реєстрації в Системі.

17.8. Даний Договір представлений в Системі на декількох мовах. Відносно Клієнта застосовується Договір на тій мові, на якій Клієнт ознайомився з ним під час реєстрації в Системі.

17.9. Вказані в Договорі посилання на сайти Paysera та Додатки, що регулюють надання окремих послуг, є невід'ємною частиною цього Договору та починають діяти для Клієнта з моменту початку

користування ним відповідною послугою.

17.10. Реквізити компаній групи Paysera:

«Paysera LT», UAB, код юридичної особи 300060819; ліцензія установи електронних грошей №1 видана 27-09-2012; установою, що видала ліцензію та здійснює нагляд є Банк Литви (ідентифікаційний код: 188607684, адреса: Totorių g. 4, LT-01121, Вільнюс, Литва, www.lb.lt). Дані про «Paysera LT», UAB накопичуються та зберігаються в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки. Більш детальну інформацію про інші компанії групи Paysera, включаючи адресу головного офісу та адреси електронної пошти, можна знайти тут.

Paysera Kosova SH.P.K., company code 811301473; A non-banking financial institution with the Electronic Money Issuance licence No. IFJB/069, issued on 8 June 2020; the licence was issued by the Central Bank of Kosovo. Data about Paysera Kosova SH.P.K. is collected and stored at the Business Registration Agency of Kosovo. More details about Paysera Kosova SH.P.K., including the registered address and email addresses, are listed here. The supervisory authority of Paysera Kosova SH.P.K. is the Central Bank of Kosovo, identification code 600104187, address: Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Republic of Kosovo, https://bqk-kos.org/.

Paysera Albania SH.P.K., company code M01608007N; Electronic money institution licence No. 47, issued on 5 March 2021; by the Bank of Albania. Data on Paysera SH.P.K. is collected and stored in the Register of Legal Entities of the Republic of Albania. More detailed information about Paysera Albania SH.P.K., including registered office address and email addresses, can be found here. The supervisory authority of Paysera Albania SH.P.K. is the Bank of Albania, address: Sheshi "Skënderbej" No. 1, Tirana, Albania, www.bankofalbania.org.

Paysera Bank Georgia JSC, legal entity code 402204841; Banking licence No. 465, issued by the National Bank of Georgia on 17 November 2022. Data about Paysera Bank Georgia JSC is collected and stored at the Registry of Entrepreneurs and Non-Entrepreneurial (Non-Commercial) Legal Entities of Georgia. Detailed data about Paysera Bank Georgia JSC, including the corporate office address and email addresses, are provided here. The supervisory authority of Paysera Bank Georgia JSC is the National Bank of Georgia, address: 1, Zviad Gamsakhurdia Embankment, 0114 Tbilisi, Georgia, https://www.nbg.gov.ge.

Генеральний договір про надання платіжних послуг для фізичних осіб (версія дійсна до 16.09.2019)

Генеральний договір про надання платіжних послуг для фізичних осіб (версія дійсна до 01.10.2021)

Генеральний договір про надання платіжних послуг для фізичних осіб (версія дійсна до 07.03.2022)

Генеральний договір про надання платіжних послуг для фізичних осіб (версія до 15.05.2023)