

# 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 визначаються основні умови між Клієнтом та Paysera на момент реєстрації Клієнта в Системі, відкриття Рахунку Paysera та використання інших послуг Paysera. Додатками до Договору, Угодами та Правилами, які є невід'ємною частиною даного Договору, визначаються умови надання послуг Paysera, які вступають в силу після того, як Клієнт ознайомиться та почне користуватися відповідними послугами. Крім цього Договору, відносини між Paysera та Клієнтом, пов'язані з наданням Послуг, регулюються нормативними актами, що застосовуються до Клієнта, 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 використання Системи.

1.4. Додатки до цього Договору виступають угодами, на основі яких Клієнт та Paysera узгоджують користування відповідними послугами, зазначеними в Додатках. Зазначені в Додатках умови є спеціальними положеннями, що превалюють по відношенню до інших положень Договору. Коли Клієнт починає користуватися послугами, якими до цього часу не користувався, в силу вступають відповідні Додатки даного Договору. Якщо для початку надання нових послуг необхідно додатково пройти процедуру підтвердження Облікового запису Клієнта або надати додаткові документи, нові послуги активуються тільки після виконання всіх зазначених Paysera дій.

1.5. Призначені для Клієнтів Положення даного Договору не застосовуються щодо 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), а також одна або більше ознаки 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 на сторінці з Тарифами.

**Електронні гроші** – грошові кошти Клієнта, внесені або перераховані та зберігаються на Рахунку Paysera, призначені для здійснення Платіжних операцій через Систему.

**Paysera** – компанії групи Paysera відповідно до країни проживання Клієнта, а також інші юридичні особи, залучені з метою надання послуг; всі платіжні послуги надаються лише ліцензованими компаніями. Первинний обліковий запис відкривається компанією Paysera Ltd, а ідентифікація клієнта здійснюється та платіжний рахунок формату IBAN відкривається ліцензованою компанією, що належить до групи компаній Paysera. Актуальні реквізити даних компаній надаються в кінці Договору.

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

**Виписка** – підготовлений та наданий Paysera документ, який містить інформацію про Платіжні операції, здійснені по рахунку протягом певного

періоду часу.

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

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

**Ідентифікація клієнта** – встановлення особи Клієнта відповідно до описаної в Системі процедури.

**Комісійна плата** – плата, що стягується Paysera за здійснення Платіжної операції та/або пов'язаних з нею послуг.

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

**Платіжне доручення** – доручення Платника або Одержувача (платіжний переказ) для постачальника Платіжних послуг на здійснення Платіжної операції.

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

**Платіжна послуга** – послуга, яка створює умови вносити або знімати готівку з платіжного рахунку, а також всі операції, пов'язані з управлінням платіжним рахунком; платіжні операції, включаючи переказ коштів з платіжного рахунку, відкритого в установі постачальника платіжних послуг, користувачеві платіжних послуг надаються або в установі іншого постачальника платіжних послуг; платіжні операції, в ході яких грошові кошти користувачеві платіжних послуг надаються 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; послуга інформації по рахунках.

**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, яка має платіжний рахунок та надає згоду на здійснення платіжного доручення з цього рахунку, або, в разі відсутності платіжного рахунку, що 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.

**Послуга** – послуга випуску та викупу електронних грошей, що надається Paysera, платіжна послуга, що надається Paysera, а також будь-яка інша послуга, що надається Paysera.

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

**Обліковий запис** – результат реєстрації в комп'ютерній системі, в ході якої записуються дані зареєстрованої особи, надається ім'я підключення та визначаються права користувача в системі.

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

**Додаток** – угода між Paysera та Клієнтом про умови надання та використання окремих послуг, що надаються Paysera. Додаток може бути визначений як угода, правила, декларація, план або 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. Дана 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-яку дію, яка може бути пов'язана з шахрайством при здійсненні платежу або ризиком зловживання іншого характеру.

**Система** – програмне рішення, що міститься на веб-сторінках, які 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, 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, в тому числі код для посиленої аутентифікації Клієнта, а також код, наданий Paysera для доступу до Облікового запису та/або Рахунку Paysera, ініціювання, підтвердження та/або управління окремою послугою, що надається Paysera, а також ініціювання, авторизації, здійснення, підтвердження або отримання платіжної операції.

**Сторона** – Paysera або Клієнт.

**Унікальний ідентифікатор** – комбінація букв, цифр або символів, які Paysera, як постачальник платіжних послуг, надає користувачеві платіжних послуг, та на підставі якого однозначно ідентифікує користувача платіжних послуг, який бере участь в Платіжній операції, та/або його платіжний рахунок, який використовується під час здійснення 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 будуть 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 висловив свою згоду дотримуватися даних Умов, і діє протягом невизначеного терміну.

2.5. Реєстрація Клієнта в Системі означає, що він згоден з умовами Договору та зобов'язується їх дотримуватися. Paysera надає послуги особам, які досягли віку 7 (семи) років. Особам, які не досягли віку 7 (семи) років, забороняється користуватися послугами Paysera. Якщо Клієнт не досяг 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 завірєну) 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 в ході реєстрації в Системі ним була надана достовірна інформація та, змінюючи або доповнюючи дані про себе в подальшому, 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 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 та/або копії документів, що вимагаються Paysera, та/або копії документів, засвідчених нотаріусом або іншою уповноваженою державою особою.

2.10. Місця, процедури, умови та вартість проходження процедури ідентифікації вказані тут.

2.11. В окремих випадках, дотримуючись встановлених законом зобов'язань або у випадках, коли це вимагається типом документів (наприклад, необхідно надати оригінал документа), Paysera має право вимагати у Клієнта пройти процедуру ідентифікації конкретним способом (наприклад, прибувши до Відділу обслуговування клієнтів).

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

2.13. Paysera має право вимагати від Клієнта додаткової інформації та/або документів, пов'язаних з Клієнтом або здійснюваними ним операціями, а також має право призупинити здійснення операції Клієнта до тих пір, поки Клієнт 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 додаткової інформації та/або документів протягом встановленого Paysera розумного строку, Paysera має право припинити надання Послуг Клієнту повністю або частково. Paysera має право вимагати, щоб надані копії документів були завірєні нотаріусом та/або перекладені принаймні на одну із Прийнятних для Paysera мов. Всі документи та інформація готуються за рахунок Клієнта.

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

2.15. У разі, якщо Клієнтом були вказані невірні дані, він зобов'язаний їх виправити, а якщо у зв'язку із неточністю даних було створено кілька Облікових записів, Клієнт зобов'язаний повідомити про це Paysera, щоб створені Облікові записи були об'єднані в один Обліковий запис. У разі порушення Клієнтом умов даного пункту Клієнт може бути заблокований, незаконні операції визнані недійсними, а дані, при необхідності, передані правоохоронним органам.

### 3. Вартість Послуг Paysera та порядок їх оплати

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

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 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 повинен бути проінформований 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 термінами 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 наявність достатньої суми коштів для оплати або списання Комісійної плати з Рахунку. Якщо на Рахунку недостатньо коштів, щоб списати Комісійну плату в певній валюті, Paysera має право, але не зобов'язана, списати Комісійну плату з коштів на Рахунку в іншій валюті, конвертувавши кошти в потрібну валюту по актуальному для Клієнта курсу обміну Paysera. Стандартний курс обміну валюти публікується тут. Якщо на рахунку зберігаються кошти в декількох валютах, Paysera може їх конвертувати у валюту для оплати в алфавітному порядку міжнародних скорочень 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. Умови випуску та викупу електронних грошей

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

4.2. Рахунок Paysera дозволяє Клієнтам вносити, перераховувати, зберігати кошти на своєму Рахунку для здійснення місцевих та міжнародних грошових переказів та платежів, отримувати кошти на Рахунок, а також оплачувати товари та послуги та виконувати інші операції, безпосередньо пов'язані з грошовими переказами.

4.3. Грошові кошти Клієнта на рахунку Paysera вважаються Електронними грошима, які Paysera випускає після того, як Клієнт переказує або вносить кошти на свій Рахунок Paysera. Після того, як Клієнт вніс, перерахував або отримав кошти на свій Рахунок Paysera і Paysera їх отримала, Paysera зараховує кошти на Рахунок Клієнта, випускаючи таким чином Електронні гроші за номінальною вартістю. Ці Електронні гроші присвоюються Клієнту, зберігаються на Рахунку Paysera Клієнта та захищені відповідно до вимог чинного законодавства.

4.4. Клієнт може вибрати конкретний спосіб внесення або переказу коштів на Рахунок Paysera в Обліковому записі, натиснувши на функцію «Поповнення рахунку», яка містить інструкції щодо внесення коштів для кожного способу оплати. Інструкції щодо внесення коштів та надані в

них дані вважаються (можуть вважатися) Унікальними ідентифікаторами, які необхідні для належного здійснення платіжної операції.

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

4.6. Електронні гроші, що зберігаються на рахунку Paysera, не є депозитом, і за їх зберігання Paysera не виплачує відсотків і не надає ніяких інших переваг, пов'язаних з тривалістю терміну зберігання Клієнтом Електронних грошей на Рахунку Paysera.

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, Електронні гроші, що зберігаються на Рахунку Paysera Клієнта, повинні бути викуплені за номінальною вартістю в будь-який час, за винятком передбачених Договором випадків, коли користування рахунком обмежено.

4.9. Своє бажання про викуп Електронних грошей Клієнт висловлює створюючи Платіжне доручення на переказ Електронних грошей 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 виводячи Електронні гроші зі свого Рахунку Paysera іншими способами, зазначеними в Системі та підтримуваними Paysera. Paysera має право застосовувати обмеження на викуп Електронних грошей.

4.10. Жодні окремі умови викупу Електронних грошей, відмінні від умов, які можна застосувати до стандартних Платіжних переказів та інших Платіжних операцій, що здійснюються на рахунку Paysera, не застосовуються. Суму Електронних грошей, яка викупується або перераховується обирає Клієнт.

4.11. Додаткова плата за викуп Електронних грошей не стягується. При викупі Електронних грошей Клієнт платить стандартну Комісійну плату за грошовий переказ або зняття готівки, розмір якої залежить від здійснюваної Клієнтом Платіжної операції. При переказі коштів або знятті готівки застосовуються стандартна Комісійна плата.

4.12. У разі, якщо Клієнт розриває Договір та звертається з проханням закрити Рахунок Paysera та видалити Обліковий запис в Системі, або якщо, у випадках, передбачених Договором, Paysera припиняє надання послуг Клієнту та видаляє Обліковий запис Клієнта з Системи, кошти, що знаходяться на Рахунку Paysera, перераховуються на вказаний Клієнтом банківський рахунок Клієнта або електронний платіжний рахунок в іншій системі. Paysera має право списати з суми, що повертається належні Paysera кошти (Комісійну плату за надані Послуги, яку Клієнт не заплатив, а також витрати, включаючи, але не обмежуючись штрафами та відшкодуванням збитків, виставленими Міжнародними організаціями платіжних карт, іншими фінансовими установами та/або державними установами, які Paysera понесла у зв'язку з порушенням умов Договору Клієнтом). 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 повинен бути негайно повідомлений про це. Клієнт зобов'язаний негайно вказати інший рахунок або надати додаткову інформацію, необхідну для повернення коштів (здійснення платежу).

## 5. Використання Рахунку Paysera

5.1. Клієнт може керувати своїм Рахунком Paysera, увійшовши в Обліковий запис за допомогою свого імені підключення та Пароля та виконавши кроки додаткового підключення (Посиленої аутентифікації).

5.2. Платіжні перекази з Рахунку Paysera Клієнта можуть здійснюватися:

5.2.1. на рахунок іншого користувача Системи;

5.2.2. на рахунки банків Литви, ЄС та іноземні банківські рахунки (за винятком іноземних країн, Платіжні перекази в які неможливі: про такі країни Paysera інформує Клієнта в Системі);

5.2.3. на рахунки інших платіжних систем, зазначених у Системі.

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

5.4. 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).

5.5. 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, Payseга починає застосовувати Комісійну плату за адміністрування невикористовуваного (неактивного) Облікового запису та Рахунку (Рахунків), на яких є грошові кошти. Комісійна плата вказана тут.

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

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

5.8. Вартість послуг Payseга списується з Рахунку Payseга Клієнта. Якщо сума коштів на Рахунку Payseга менша, ніж сума Платіжного переказу та вартості послуги Payseга, Платіжний переказ не здійснюється.

5.9. У разі здійснення переказів на банківські рахунки або платіжні системи не в країні SEPA, банки системи TARGET2 або SEPA Instant, Payseга вказується як Платник. Разом з платіжним переказом Одержувачу передається інформація, яка в залежності від технічних можливостей може бути передана одним або декількома із зазначених нижче способами:

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

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

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

5.10. У разі, якщо Платник вказав невірні дані Одержувача платежу (Унікальні ідентифікатори), і Платіжне доручення з такими даними виконується (наприклад, вказаний Платником номер рахунку належить не тій особі, якій Платник бажає переказати кошти), вважається, що Payseга виконала свої зобов'язання належним чином і сума Платіжного доручення Платнику не повертається. Payseга зобов'язується вжити всіх необхідних заходів, щоб відстежити Платіжну операцію та повернути суму Платіжної операції, проте в тому випадку, якщо Payseга не вдається це зробити, з питання повернення коштів Платник повинен звернутися безпосередньо до особи, яка отримала переказ.

5.11. 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.

5.12. 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.

5.13. У разі, якщо Payseга були отримані кошти, але Payseга не може зарахувати зазначені в Платіжному дорученні кошти на рахунок Одержувача (наприклад, рахунок Одержувача закритий, вказаний недійсний IBAN номер рахунку і т.п.), Payseга повертає суму платіжної операції Платнику протягом двох робочих днів. В даному випадку може застосовуватися додаткова плата за повернення Платіжного доручення. Якщо Payseга 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.

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

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

5.14.2. Якщо Payseга не відомі контактні дані Платника і ні Платник, ні Одержувач не звертаються до Payseга з приводу коштів, зазначених в Платіжному дорученні, Payseга 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 застосовується, якщо установою постачальника платіжних послуг Одержувача наявна можливість зв'язку з установою за допомогою електронних засобів зв'язку.

5.14.3. Якщо Платіжну операцію не вдається відстежити вищевказаними способами, Payseга має право відправити Платнику переказ в розмірі 0,01 EUR або інший переказ мінімального розміру, вказавши в призначенні платежу прохання зв'язатися з Payseга та уточнити невірне Платіжне доручення по ел. пошті. Дана дія застосовується, якщо Payseга відомий рахунок Платника, з якого були отримані кошти, витрати на здійснення такого Платіжного переказу не перевищують розумних меж, а сума Платіжного переказу складає не менше 10,00 (десяти) EUR.

5.15. У всіх випадках, перерахованих в пункті 5.14, застосовується зазначена в Системі комісійна плата за уточнення (корекцію) Платіжного доручення, яка вираховується із суми переказу перед її зарахуванням на Рахунок Клієнта-Одержувача.

5.16. Якщо неможливо застосувати жодного вказаного в пункті 5.14 способу відстеження Платіжної операції, а також у випадках, коли за уточненими даними Платіжного доручення всерівно не вдається встановити Одержувача, кошти зберігаються в системі Pausega до того часу, поки Платник або Одержувач звернуться в Pausega та надасть додаткові дані, які дозволять зарахувати кошти на рахунок Одержувача (після вирахування комісійної плати за уточнення Платіжного доручення з суми переказу перед її зарахуванням на рахунок Клієнта-Одержувача). Такі кошти можуть також бути повернені Платнику за письмовим проханням Платника. В такому випадку за повернення коштів застосовується зазначена в Системі комісійна плата, яка вираховується з суми переказу перед її поверненням Платнику.

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

5.18. Клієнт має право змінити ліміти на Платіжні перекази, виконавши процедуру додаткового підтвердження Облікового запису у відповідності до встановленої в Системі процедурою та встановивши інші ліміти на перекази, які вступають в силу через 12 (дванадцяти) годин після підтвердження додаткових лімітів. Клієнт може перевірити застосовні до нього ліміти, підключившись до свого Облікового запису. Клієнт може змінити ліміти на свій розсуд, однак Pausega вправі обмежувати розміри лімітів Платіжних переказів та вимагати від Клієнта пройти додаткову процедуру ідентифікації Клієнта відповідно до порядку, встановленому в Системі. Про введення в дію лімітів Клієнт повідомляється електронною поштою. Дане положення не застосовується до осіб, які не досягли віку 14 (чотирнадцяти) років, а також до інших осіб, стосовно яких можуть застосовуватися ліміти фіксованого розміру.

5.19. 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, вираховані з Рахунку Клієнта за певний період часу.

5.20. Клієнт гарантує, що:

5.20.1. кошти, які надходять на його Рахунок Pausega отримані не в результаті злочинної діяльності;

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

5.21. Клієнт може управляти рахунком Pausega та здійснювати Платіжні операції з Рахунку Pausega:

5.21.1. по інтернету, підключившись до свого Облікового запису;

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

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

5.21.4. через інші засоби, визначені Pausega, після підтвердження Клієнтом згоди з умовами використання таких засобів.

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

5.23. Виконання Платіжних доручень з Рахунку Pausega по інтернету:

5.23.1. 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.

5.23.2. 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 виконання Платіжного доручення - статус платежу та можливість скасування можна перевірити в Обліковому записі Клієнта).

5.23.3. Створюючи Платіжне доручення на здійснення переказу зі свого Рахунку Pausega на Рахунок Pausega 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 Pausega 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.

5.23.4. 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.

5.23.5. 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.

5.23.6. 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).

5.24. Умови використання інших способів управління рахунком Paysera, крім зазначених у пункті 5.21 цього Договору (за винятком управління рахунком Paysera по інтернету), викладені в окремих Додатках, що регулюють конкретні способи управління рахунком Paysera. Конкретний Додаток, що регулює інші способи управління рахунком Paysera, застосовується до Клієнта в разі, якщо Клієнт бажає користуватися відповідним способом управління Рахунком. Додаток вступає в силу з моменту підтвердження Клієнтом електронним або іншим способом, що він ознайомився з умовами Додатку та висловлює свою згоду на використання зазначеної в Додатку Послуги.

5.25. 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.

## 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 Payseга 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 Payseга.

7.4. Payseга має право зберігати будь-які Платіжні доручення, надані будь-яким погодженим з Payseга способом, а також зберігати інформацію про всі Платіжні операції, що були здійснені Клієнтом або виконані відповідно до Платіжного доручення Клієнта. Payseга 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 Payseга. Платіжні доручення, що подаються Клієнтом повинні бути сформульовані чітко та недвозначно, повинні бути виконуваними, в них повинна бути чітко виражена воля Клієнта. Payseга 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, Payseга, 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. Payseга 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 Payseга документів вимогам, встановленим законодавством та/або Payseга, або в достовірності та коректності наданих документів. Якщо у Payseга 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, Payseга 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 Payseга, прийнятним для Payseга способом за рахунок Клієнта. У випадках, передбачених цим пунктом, Payseга діє з метою захисту законних інтересів Клієнта, Payseга та/або інших осіб, тому Payseга 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, Payseга має право вимагати від Клієнта надати документи, що підтверджують законне походження коштів, пов'язаних з виконанням Платіжного доручення. Якщо Клієнт не надає таких документів, Payseга має право відмовити у виконанні Платіжного доручення.

7.9. Payseга 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, Payseга не несе відповідальності за такі дії фінансової установи, але робить спроби для з'ясування причин зупинки Платіжного доручення. Payseга має право призупинити та/або припинити виконання Платіжного доручення Клієнта, якщо це вимагається законодавством або це необхідно з інших причин, не залежних від Payseга.

7.10. У разі відмови Payseга виконати Платіжне доручення, подане Клієнтом, Payseга 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. Payseга 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 Payseга (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 Payseга.

7.13. Ініційовані Payseга 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, скасування Платіжного доручення

8.1. Платіжна операція вважається авторизованою лише тоді, коли Платник надає згоду на здійснення операції. Згода на операцію, надана посереднику Payseга, вважається наданою самій Payseга. Клієнт (Платник) може надати Згоду встановленим Payseга або узгодженим між Payseга 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 завірною 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 здійсненні 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 постачальникам 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 на отримання додаткової інформації (наприклад, імені та прізвища або назви Одержувача, коду платежу), необхідної для належного виконання Платіжного доручення.

## 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 діловій 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 регульованій 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), надавати послуги з торгівлі, інвестування 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 зобов'язаний мати чинну ліцензію (дозвіл) на здійснення відповідної діяльності, видану державою-членом Європейського Союзу або третьою країною, яка встановила аналогічні або рівноцінні вимоги, і ця діяльність повинна 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 загальнодоступні проксі-сервери або віртуальну приватну мережу (далі – VPN) – за винятком випадків використання VPN зі статичною (постійною) IP-адресою 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 будь-які безпосередні збитки, штрафи та інші фінансові санкції, накладені на Paysera, включаючи, але не обмежуючись, через недотримання або порушення пункту 9.1 цього Договору з вини Клієнта.

9.3. Клієнт несе відповідальність та зобов'язується відшкодувати будь-які збитки, понесені Paysera, іншими клієнтами Paysera та третіми особами внаслідок використання Клієнтом Послуг 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 євро вважається мінімальним збитком, який не потрібно доводити і який Paysera має право списати з рахунку Клієнта. Більший розмір збитку повинен бути доведений письмовими доказами. У разі встановлення ознак незаконної діяльності Paysera завжди звертається до правоохоронних органів.

## 10. Надсилання повідомлень Сторонами, спілкування з Клієнтами та консультування Клієнтів

10.1. Клієнт підтверджує, що згоден з тим, що буде сповіщатися Pausera шляхом розміщення повідомлень на веб-сторінці Системи та надсиланням повідомлень на адресу електронної пошти, вказану Клієнтом в Системі при реєстрації, або надсиланням листів за адресою, вказаною Клієнтом при реєстрації в Системі, або надсиланням SMS-повідомлень у випадках, коли Клієнт при реєстрації вказав лише номер мобільного телефону. Клієнт підтверджує, що повідомлення Pausera, доставлене будь-яким з вищевказаних способів, вважається доставленим належним чином. Повідомлення поштою або SMS-повідомлення відправляються лише в тому випадку, якщо Клієнт не вказав свою адресу ел. пошти. Якщо такі повідомлення не пов'язані із суттєвими змінами до умов Договору, вважається, що Клієнт отримав повідомлення протягом 24 годин з моменту його публікації на веб-сторінці Системи, надсилання Клієнту по електронній пошті або SMS-повідомленням. Якщо повідомлення надіслано в листі поштою, вважається, що Клієнт отримав його протягом 5 (п'яти) робочих днів після відправки, крім випадків, коли фактично Клієнт отримує повідомлення поштою пізніше, ніж в умовах, викладених в цій частині Договору. Повідомлення Клієнта (запити, скарги чи претензії) вважаються доставленими в день їх відправки, якщо вони відправлені з 8:00 до 20:00 (EET). Повідомлення, відправлені в інший час, вважаються доставленими о 8:00 (EET) наступного дня.

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

10.3. Про суттєві зміни до 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 повідомлення по ел. пошті або іншими способами, які Клієнт вказав при реєстрації (поштою або SMS-повідомленням з посиланням на відповідну веб-сторінку). Інформація про зміни до умов Договору додатково розміщується на веб-сторінці Системи.

10.4. Термін 60 (шістдесяти) днів не застосовується і повідомлення надаються відповідно до порядку, встановленого пунктом 10.1, в наступних випадках:

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 Pausera 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 Pausera може оперативним чином 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 Pausera.

10.9. З метою захисту коштів Клієнта від можливої незаконної діяльності третіх осіб, Клієнт також зобов'язується негайно в письмовій формі повідомити Pausera 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 Pausera, 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 Pausera, або на адресу Pausera, вказану в Договорі. Всі повідомлення повинні надсилатися Pausera, незалежно від того, хто є безпосереднім постачальником Послуг, описаних в цьому Договорі.

10.11. Pausera зобов'язується заздалегідь, в порядку встановленому пунктом 10.1 цього Договору, повідомляти Клієнта про відомі та можливі технічні несправності Системи, а також систем та устаткування третіх осіб, які впливають на надання Послуг Pausera.

10.12. Pausera 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 апостилом, 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 надання інформації, встановленому в розділі 10 цього Договору.

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

11.3. Клієнт може погодитися або не погодитися зі змінами або доповненнями до умов Договору до запропонованої дати набуття чинності змін, повідомивши про це Paysera заздалегідь. Якщо Клієнт не повідомляє про свою незгоду зі змінами Договору до моменту вступу в силу змін, вважається, що Клієнт згоден зі змінами умов Договору, і зміни вступають в силу в обумовлену дату. Якщо Клієнт повідомляє про незгоду зі змінами Договору, він розриває Договір відповідно до встановленого пунктом 12.12 Договору порядку, і на протязі 30 (тридцяти) календарних днів по відношенню до Клієнта застосовуються умови чинного 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 домовитися про 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 надсилає 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 набуває чинності після передачі 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 Платіжний засіб (тобто повністю або частково заборонити користуватися Платіжним засобом);

12.1.6. відмовити в наданні послуг;

12.1.7. повернути заарештовані 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, що здійснюється за допомогою Рахунку Paysera, може завдати шкоди 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 обґрунтовані сумніви щодо справжності або коректності наданих документів, а також в разі обґрунтованих 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 підтвержену 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 звинувачення не будуть повністю зняті або підтвержені.

12.7. Якщо у Paysera виникла обґрунтована 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, Paysega 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 та без звернення до суду, письмово повідомивши про це Paysega за 30 (тридцять) календарних днів до розірвання. Після розірвання Договору Клієнтом, електронні грошові кошти повертаються Клієнтові обраним ним (одним із вказаних в Договорі) способом, відповідно до даного Договору.

12.13. Paysega 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. Paysega 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 цього Договору, повідомивши про це Клієнта за 30 (тридцять) днів способами, передбаченими в розділі 10 даного Договору. У тих випадках, коли виявляється, що Клієнт, користуючись Рахунком, займається злочинною та/або незаконною діяльністю, Paysega має право розірвати Договір, попередивши про це за 5 днів.

12.14. У разі розірвання Договору, Paysega 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 Paysega з вини Клієнта. У разі, якщо на Рахунку (або Рахунках) Paysega Клієнта недостатньо коштів для покриття описаних в даному пункті витрат, Клієнт зобов'язується перерахувати необхідну суму на вказаний Paysega рахунок не пізніше, ніж протягом 3 (трьох) робочих днів. Якщо Paysega буде повернута частина суми, що виплачена третім особам, Paysega зобов'язується негайно повернути дану суму Клієнту.

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

12.16. Після розірвання Договору Paysega з Клієнтом, Клієнт зобов'язаний вибрати спосіб виплати наявних електронних грошей. Якщо Рівень ідентифікації Рахунку Paysega 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 Paysega прагне знизити ризик шахрайства та відповідати вимогам щодо протидії відмиванню грошей та іншим вимогам закону.

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

## 13. Конфіденційність та захист даних

13.1. 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.

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

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

13.4. Клієнт зобов'язується зберігати та не розголошувати ніяких створених ним або наданих йому в рамках цього Договору Паролів або інших персоналізованих функцій безпеки Платіжних засобів третім особам, а також не дозволяти іншим особам користуватися послугами від імені Клієнта. Якщо Клієнт не виконав цього зобов'язання та/або міг, але не запобіг цьому, та/або здійснив такі дії навмисно або по великій необережності, Клієнт повністю приймає на себе понесені у зв'язку з цим збитки та зобов'язується відшкодувати збитки, понесені третіми особами в зв'язку з такими діями або бездіяльністю.

13.5. Якщо Пароль від Облікового запису або інші Паролі будуть загублені Клієнтом, або стали відомі третім особам не з вини Клієнта або Paysega, 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 Paysega способами, зазначеними в розділі 10. Paysega не буде нести відповідальність за наслідки, якщо Клієнт не повідомив про подібний випадок Paysega.

13.6. Отримавши повідомлення, як вказано в пункті 13.5 цього Договору, Paysega негайно обмежує доступ до Облікового запису Клієнта та зупиняє надання послуг Paysega до тих пір, поки Клієнту не буде надано або створено новий Пароль.

13.7. 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.

13.8. 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.

13.9. 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.

13.10. 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.

13.11. Paysera має право записувати телефонні розмови з Клієнтом. Сторони згодні, 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 записувати 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.

13.12. 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).

13.13. 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. Відповідальність Сторін

14.1. Кожна Сторона несе відповідальність за будь-які штрафи, пені та інші збитки, що виникають в іншій Сторони у зв'язку з вчиненням Стороною порушення 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:

14.1.1. 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;

14.1.2. компенсація Paysera за збитки, понесені Клієнтом в результаті порушення цього Договору, не повинна перевищувати середньої суми Комісійних плат за 3 (три) останні місяці, які Клієнт заплатив Paysera за надані послуги. Це обмеження стосується всіх разом узятих порушень, скоєних за цей місяць. Якщо середня сума комісійних плат за останні 3 (три) місяці не може бути розрахована, компенсація не може перевищувати 2000 EUR (дві тисячі євро);

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

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

14.2. 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.



14.3. 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.

14.4. 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 менше, ніж за 2 (два) календарних дні.

14.5. Paysera не несе відповідальності за:

14.5.1. 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;

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

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

14.5.4. наслідки, що виникають в результаті законного розірвання Договору або обмеження Облікового запису, а також обґрунтованого обмеження або припинення надання частини Послуг;

14.5.5. 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;

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

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

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

14.8. У разі, якщо Paysera стає відомо про несанкціоновану Платіжну операцію, Paysera негайно, але не пізніше, ніж до закінчення наступного робочого дня 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 повідомляє наглядовий орган.

14.9. Якщо Користувач заперечує авторизацію Платіжної операції 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.

14.10. Користувач може нести збитки, що виникли в результаті несанкціонованих Платіжних операцій на суму до 50 (п'ятдесяти) євро, якщо ці збитки були понесені у зв'язку із: використанням втраченого або викраденого Платіжного засобу; присвоєння Платіжного засобу, коли Клієнт не захистив персоналізованих ознак безпеки (включаючи засоби підтвердження особи).

14.11. Якщо Клієнт не є Користувачем та/або Платіжна операція здійснюється у валюті держави-члена в або з іншої держави або в валюті іншої держави, Клієнт несе всі збитки, що виникли у зв'язку з причинами, зазначеними в пункті 14.10.

14.12. Клієнт покриває всі збитки, що виникли в результаті несанкціонованих Платіжних операцій, якщо вони виникли в результаті недобросовісних або навмисних дій або грубої необережності з боку Клієнта, що послужило причиною невиконання ним одного або ряду вказаних нижче зобов'язань Клієнта:

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

14.12.2. 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;

14.12.3. отримавши Платіжний засіб, вжити всіх можливих дій, щоб захистити персоналізовані ознаки безпеки Платіжного засобу.

14.13. Після того, як Клієнт відповідно до пункту 13.5 пред'явить прохання заблокувати Платіжний засіб, відповідальність за збитки Клієнта, що виникли в результаті втраченого, викраденого або нелегально придбаного Платіжного засобу, несе Paysera, за винятком випадків, коли Клієнт діє недобросовісно. Положення даного пункту застосовуються лише до Користувача.

14.14. Якщо Paysera не створює умов для своєчасного повідомлення 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.

14.15. Клієнт зобов'язаний не рідше, ніж один раз на місяць перевіряти інформацію про Платіжні операції, що здійснені 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 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 допоготи в розслідуванні незаконних дій.

14.16. 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.

## 15. Вирішення спорів між Клієнтом та Paysera. Порядок пред'явлення претензій

15.1. Будь-які суперечки 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.

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

15.3. 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.

15.4. 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 Клієнту надається способами, зазначеними в пункті 10.1 Договору, за винятком випадків, коли Клієнт в претензії або скарзі вказує, що бажає отримати відповідь іншими способами.

15.5. Претензії Клієнта розглядаються Paysera безкоштовно.

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

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

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

15.6.3. 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.

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

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

## 16. Заключні положення

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

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

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

16.4. 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.

16.5. 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.


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


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

16.8. 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.

16.9. Вказані в Договорі посилання на веб-сторінки та Додатки, що регулюють надання окремих послуг, є невід'ємною частиною цього Договору та застосовуються щодо Клієнта з моменту початку користування ним відповідною послугою.

Реквізити: Paysera — «Paysera LT», УАВ, код юридичної особи 300060819; Ліцензія установи електронних грошей №1 видана 27-09-2012 (ліцензія видана Банком Литви). Дані про «Paysera LT», УАВ збираються та зберігаються в Реєстрі юридичних осіб Литовської Республіки. Більш детальна інформація про групу компаній Paysera, включаючи адресу головного офісу та адреси електронної пошти, доступна тут. Нагляд за «Paysera LT», УАВ здійснюється Банком Литви, ідентифікаційний код: 188607684, адреса: Žirmūnų g. 151, LT-09128. Вільнюс, Литва, [www.lb.lt](http://www.lb.lt).

Реквізити: Paysera Kosova SH.P.K., код компанії 811301473; ліцензія небанківської фінансової установи, яка здійснює емісію електронних грошей, № IFJB/069, видана 08-06-2021; ліцензію видав Центральний банк Республіки Косово. Дані про Paysera Kosova SH.P.K. накопичуються та зберігаються в Торговому реєстрі Косово. Більш детальну інформацію про Paysera Kosova, включаючи адресу головного офісу та адреси електронної пошти, можна знайти тут. Нагляд за діяльністю Paysera Kosova SH.P.K. здійснює Центральний банк Республіки Косово, ідентифікаційний код 600104187, адреса Rr. Garibaldi 33, Приштина, 10000, Косово, <https://bqk-kos.org/> .

Реквізити: Paysera Albania SH.P.K., код компанії M01608007N; ліцензія Установи електронних грошей № 47, видана 05-03-2021; ліцензію видав Банк Албанії. Дані про Paysera Albania SH.P.K. накопичуються та зберігаються в Реєстрі юридичних осіб Албанської Республіки. Більш детальну інформацію про Paysera Albania SH.P.K., включаючи адресу головного офісу та адреси електронної пошти, можна знайти тут. Нагляд за діяльністю Paysera Albania SH.P.K. здійснює Банк Албанії, який розташований за адресою Sheshi «Skënderbej», № 1, Тирана, Албанія [www.bankofalbania.org](http://www.bankofalbania.org) .

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 на надання платіжних послуг для приватних клієнтів (версія дійсна до 07.03.2022)

