

## اتفاقية خدمات الدفع العامة للعملاء المهنيين

### 6. إيداع وسحب النقد (الكاش)

- 6.1. توفر Paysera للعميل الحق في إيداع النقد في حساب Paysera وفقاً للشروط المحددة في النظام. تتوفر المواقع، والشروط، والعملات، والحدود، والأسعار الخاصة بإيداع النقد [هنا](#).
- 6.2. توفر Paysera للعميل الحق في سحب النقد من الحساب وفقاً للشروط المحددة في النظام. تتوفر المواقع، والشروط، والعملات، والحدود، والأسعار الخاصة بسحب النقد [هنا](#).
- 6.3. يجب على ممثل العميل عدّ النقد المراد إيداعه في حساب Paysera بنفسه قبل الإيداع أو بعد سحبه، وتقديم التعليقات أو المطالبات المتعلقة بمبلغ النقد أو جودة الأوراق النقدية فوراً بعد السحب، عند الضرورة.
- 6.4. بعد أن يودع العميل النقد في حساب Paysera الخاص به، يمكنه التصرف في النقود الإلكترونية فوراً بعد استلام Paysera لها.

### 7. استلام أمر الدفع، والمتطلبات المطبقة على أمر الدفع، ورفض تنفيذ أمر الدفع

- 7.1. عندما يكون العميل هو الدافع، يعتبر أمر الدفع قد تم استلامه من قبل Paysera (يبدأ حساب الفترة الزمنية لتنفيذ أمر الدفع هذا) في يوم استلامه، أو، إذا لم تكن لحظة استلام أمر الدفع يوم عمل لـ Paysera، يعتبر أمر الدفع قد تم استلامه في أقرب يوم عمل لـ Paysera.
- 7.2. يعتبر أمر الدفع الذي تلقاه Paysera في يوم عمل لـ Paysera، ولكن ليس خلال ساعات العمل المحددة من قبل Paysera، قد تم استلامه في أقرب يوم عمل لـ Paysera.
- 7.3. تُنفذ أوامر الدفع الخاصة بالمدفوعات داخل نظام Paysera فوراً (في غضون بضع دقائق، ما لم يتم تعليق معاملة الدفع بسبب حالات منصوص عليها في النصوص القانونية وهذا العقد)، بغض النظر عن ساعات عمل Paysera.

7.4. يحق لـ Paysera تسجيل وتخزين أي أوامر دفع مقدمة بأي من الوسائل المتفق عليها مع Paysera، وتسجيل وتخزين المعلومات حول جميع معاملات الدفع التي ينفذها العميل أو وفقاً لأوامر الدفع الخاصة بالعميل. يمكن تقديم السجلات المذكورة في هذا البند من قبل Paysera إلى العميل و/أو الأطراف الثالثة التي لديها الحق في الحصول على هذه البيانات بموجب الأساس المنصوص عليه في التشريع، كدليل تقديم أوامر الدفع و/أو معاملات الدفع المنفذة.

7.5. يجب أن تتوافق أوامر الدفع المقدمة من العميل مع المتطلبات الخاصة بتقديم هذه الأوامر و/أو محتوى أمر الدفع المحددة بموجب النصوص القانونية أو Paysera. يجب صياغة أوامر الدفع المقدمة من العميل بشكل واضح ولا لبس فيه، وأن تكون قابلة للتنفيذ، وتحتوي على إرادة العميل المعلنة بوضوح. لا تتحمل Paysera المسؤولية عن الأخطاء، أو التناقضات، أو التكرار و/أو التعارضات في أوامر الدفع المقدمة من العميل، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، صحة تفاصيل أمر الدفع المقدم من العميل. إذا كان أمر الدفع المقدم من العميل لا يحتوي على بيانات كافية أو يحتوي على أوجه قصور، يمكن لـ Paysera، بغض النظر عن طبيعة أوجه القصور في أمر الدفع، رفض تنفيذ أمر الدفع هذا، أو يمكنها تنفيذه وفقاً للبيانات المقدمة في أمر الدفع.

7.6. يحق لـ Paysera رفض تنفيذ أمر الدفع في حالة وجود شك معقول في أن أمر الدفع قد تم تقديمه من قبل ممثل العميل، أو أن المستندات المقدمة لا تتوافق مع المتطلبات المنصوص عليها في التشريع و/أو Paysera، أو أن Paysera لديها شك معقول فيما يتعلق بأصالة وصدق المستندات المذكورة. إذا كان لدى Paysera شك معقول في أن أمر الدفع لم يتم تقديمه من قبل العميل أو الممثل القانوني للعميل، أو شك يتعلق بأصالة المستندات المقدمة، أو شك آخر يتعلق بشرعية أو محتوى أمر الدفع المقدم، يحق لـ Paysera مطالبة العميل بتأكيد أمر الدفع المقدم بشكل إضافي و/أو تقديم مستندات تؤكد حقوق الأشخاص في إدارة الأموال المحتجزة في الحساب أو مستندات أخرى تشير إليها Paysera بطريقة مقبولة لدى Paysera على نفقة العميل. في الحالات المذكورة في هذا البند، تتصرف Paysera بهدف حماية المصالح القانونية للعميل، و Paysera، و/أو أشخاص آخرين، وبالتالي، لا تتحمل Paysera المسؤولية عن الخسائر التي تنشأ بسبب رفض تنفيذ أمر الدفع المقدم.

7.7. يجب على العميل ضمان وجود مبلغ كافٍ من المال بالعملة ذات الصلة في حسابه لتنفيذ أمر الدفع.

7.8. قبل تنفيذ أمر دفع مقدم من العميل، يحق لـ Paysera مطالبة العميل بتقديم مستندات تثبت قانونية مصدر الأموال المتعلقة بأمر الدفع. في حال فشل العميل في تقديم هذه المستندات، يحق لـ Paysera رفض تنفيذ أمر الدفع.

7.9. يحق لـ Paysera إشراك أطراف ثالثة لتنفيذ أمر الدفع الخاص بالعميل جزئياً أو كلياً، إذا كانت مصالح العميل و/أو جوهر أمر الدفع تتطلب ذلك. في الحالات التي يتطلب فيها أمر الدفع الخاص بالعميل إرسال وتنفيذ أمر الدفع كذلك من خلال مؤسسة مالية أخرى، ولكن هذه المؤسسة تعلق أمر الدفع الخاص بالعميل، فإن Paysera ليست مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات للمؤسسة المالية، ولكنها تبذل محاولات لمعرفة أسباب تعليق أمر الدفع. يحق لـ Paysera تعليق و/أو إنهاء تنفيذ أمر الدفع الخاص بالعميل، إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون أو في حالة الضرورة لأسباب أخرى خارجة عن سيطرة Paysera.

7.10. في حالة رفض Paysera تنفيذ أمر دفع مقدم من العميل، تقوم Paysera بإخطار العميل بذلك فوراً، أو تهيئ الظروف اللازمة للعميل للاطلاع على هذا الإخطار، إلا عندما يكون هذا الإخطار مستحيلاً من الناحية الفنية أو محظوراً بموجب النصوص القانونية.

7.11. لن تقبل Paysera ولن تنفذ أوامر الدفع الخاصة بالعميل لإجراء عمليات على الحساب إذا كانت الأموال الموجودة في الحساب محجوزة، أو كان حق العميل في إدارة الأموال مقيداً قانوناً بطريقة أخرى، أو في حالة تعليق العمليات بموجب النصوص القانونية المعمول بها.

7.12. إذا تم إرجاع الأموال المحولة بموجب أمر الدفع لأسباب خارجة عن سيطرة Paysera (بيانات غير دقيقة لأمر الدفع، أو إغلاق حساب المستلم، وما إلى ذلك)، يتم قيد المبلغ المرتجع في الحساب. لا يتم إرجاع الرسوم التي دفعها الدافع مقابل تنفيذ أمر الدفع، ويمكن خصم الرسوم الأخرى المتعلقة بإرجاع الأموال والمطبقة على Paysera من الحساب.

7.13. قد تكون التحويلات المالية التي بدتها Paysera قياسية (غير عاجلة) وعاجلة (إذا كانت هناك إمكانية فنية لذلك). يختار العميل طريقة التحويل المالي (إذا كانت هناك إمكانية فنية لذلك). إذا لم يختار العميل طريقة التحويل المالي، يعتبر أن العميل قد بدأ تحويلاً مالياً قياسياً سيتم تنفيذه عن طريق الاختيار التلقائي للظروف الأكثر ملاءمة للعميل.

8. تقديم وإلغاء الموافقة، إلغاء أمر الدفع، وتنفيذ أمر الدفع

8.1. تعتبر معاملة الدفع مفوضة فقط إذا قدم الدافع الموافقة (Consent). تعتبر الموافقة المقدمة لوكيل Paysera بمثابة موافقة مقدمة لـ Paysera. يجوز للعميل (الدافع) تقديم الموافقة بالطريقة التي تحددها Paysera أو المتفق عليها مع العميل. يجب أن تكون الموافقة المقدمة موقعة من قبل العميل أو ممثله القانوني. يمكن أيضاً تأكيد الموافقة عن طريق التوقيع الإلكتروني، أو كلمة المرور، أو الرموز، و/أو وسائل أخرى للتحقق من الهوية. يمكن أيضاً منح الموافقة على تنفيذ معاملة دفع أو عدة معاملات دفع من خلال المستلم أو مزود خدمة بدء الدفع. في جميع الحالات المنصوص عليها في هذا البند، تعتبر الموافقة مصادق عليها حسب الأصول من قبل العميل (الدافع)، وتتمتع بنفس الصلاحية القانونية للوثيقة الورقية (الموافقة) الموقعة من قبل العميل (ممثله)، ويُسمح بها كوسيلة إثبات عند حل النزاعات بين Paysera والعميل في المحاكم والمؤسسات الأخرى. لا يحق للعميل الاعتراض على معاملة الدفع التي نفذتها Paysera، إذا تمت الموافقة على أمر الدفع بالموافقة المقدمة بالطريقة المنصوص عليها في هذا البند.

8.2. يتم تقديم موافقة العميل (الدافع) قبل تنفيذ معاملة الدفع. بموجب اتفاق بين العميل (الدافع) و Paysera، يجوز تفويض معاملة الدفع، أي يمكن إعطاء هذه الموافقة من العميل بعد تنفيذ معاملة الدفع.

8.3. يوافق العميل على أنه، عند تنفيذ أوامر الدفع، ستقوم Paysera بنقل المعلومات المحددة في أمر الدفع (بما في ذلك البيانات الشخصية للعميل)، إلى الأشخاص المرتبطين مباشرة بتنفيذ معاملة الدفع، مثل منظمات بطاقات الدفع الدولية، والشركات التي تعالج المعلومات المتعلقة بالمدفوعات عن طريق بطاقات الدفع، ومزود خدمة الدفع للمستلم، ومشغل نظام الدفع لتنفيذ معاملة الدفع، ووكلاء مزود خدمة الدفع، ومزود خدمة بدء الدفع للمستلم، والمستلم.

8.4. إجراء إلغاء أمر الدفع:

8.4.1. لا يمكن إلغاء أمر الدفع بعد استلام Paysera له، باستثناء الحالات الموضحة في العقد؛

8.4.2. إذا بدأ المستلم معاملة دفع أو بدأت عبر المستلم (على سبيل المثال، الدفع باستخدام بطاقة دفع)، أو بواسطة مزود خدمة بدء الدفع، لا يمكن للدافع إلغاء أمر الدفع بعد تقديم أمر الدفع للتنفيذ، أو منح الدافع مزود خدمة بدء الدفع الموافقة لبدء معاملة دفع، أو منح الدافع الموافقة للمستلم لإجراء معاملة الدفع؛

8.4.3. يجوز إلغاء أوامر الدفع المنصوص عليها في البند 5.23.4 من العقد حتى نهاية يوم عمل Paysera، قبل يوم واحد من اليوم المتفق عليه؛

8.4.4. عند انقضاء المهل الزمنية المنصوص عليها في البنود 8.4.1 إلى 8.4.3 من العقد، لا يجوز إلغاء أمر الدفع إلا في حالة اتفاق العميل (الدافع) و Paysera على ذلك. في الحالات المنصوص عليها في البند 8.4.2 من العقد، تكون موافقة المستلم ضرورية أيضاً.

8.4.5. عندما تبدأ معاملة دفع من قبل المستلم أو من خلال المستلم عن طريق تنفيذ معاملة الدفع باستخدام بطاقة دفع، وعندما يكون المبلغ الدقيق للمعاملة غير معروف في الوقت الذي يعطى فيه الدافع موافقته على تنفيذ معاملة الدفع، يجوز لـ Paysera احتجاز الأموال\*\* في حساب الدافع فقط شريطة أن يعطى الدافع موافقته على حجز مبلغ محدد. عند استلام معلومات حول المبلغ الدقيق لمعاملة الدفع، تقوم Paysera على الفور، وفي موعد لا يتجاوز فور استلام أمر الدفع، بإلغاء الحجز من حساب الدافع.

8.5. تقوم Paysera بفتح الحساب وخصم الأموال من حساب وفقاً للمعرف الفريد المقدم في أمر الدفع - رقم حساب Paysera أو رقم حساب IBAN. يحق لـ Paysera، ولكن ليس عليها التزام، التحقق مما إذا كان المعرف الفريد المقدم في أمر الدفع الذي تلقتته Paysera يتوافق مع اسم ولقب (اسم الكيان القانوني) لمالك الحساب. في حالة تقديم المعرف الفريد المذكور لـ Paysera لخصم الأموال من الحساب أو قيد الأموال فيه، يعتبر أمر الدفع قد تم تنفيذه بشكل مناسب إذا تم تنفيذه بواسطة المعرف الفريد المشار إليه. إذا تحققت Paysera من أمر الدفع وأثبتت وجود تناقض واضح بين المعرف الفريد المقدم لـ Paysera واسم ولقب (اسم الكيان القانوني) لمالك الحساب، لـ Paysera رفض تنفيذ معاملة الدفع هذه.

8.6. شريطة أن تتلقى Paysera أمر دفع لتحويل الأموال إلى حساب الدفع الخاص بمزود آخر لخدمات الدفع، يتم تنفيذ معاملة الدفع هذه بواسطة Paysera وفقاً للمعرف الفريد المقدم في أمر الدفع للمستلم - رقم حساب المستلم بتنسيق IBAN، باستثناء عندما لا يستخدم مزود خدمات الدفع تنسيق حساب IBAN. لا تتحمل Paysera المسؤولية إذا لم يتم توفير المعرف الفريد في أمر الدفع، أو كان غير صحيح، و/أو حدد مزود خدمة الدفع للمستلم معرفاً فريداً مختلفاً لتنفيذ المناسب لمعاملة الدفع هذه (قيد الأموال في حساب الدفع للمستلم).

8.7. إذا لزم الأمر و/أو طلبته مؤسسات الدول الأخرى، يحق لـ Paysera الحصول على معلومات إضافية (مثل الاسم واللقب أو اسم الكيان القانوني للمستلم، أو رمز الدفع) المطلوبة للتنفيذ المناسب لأمر الدفع.

8.8. يعتبر أمر الدفع قد تم تنفيذه عندما تقوم Paysera بتحويل مبلغ معاملة الدفع إلى حساب مزود خدمة الدفع للمستلم. مزود خدمة الدفع للمستلم مسؤول عن قيد مبلغ معاملة الدفع الذي تم تحويله بشكل صحيح بواسطة Paysera إلى مزود خدمة الدفع للمستلم في حساب

## 9. الأنشطة المحظورة

9.1. يُحظر على العميل الذي يستخدم خدمات Paysera القيام بما يلي:

9.1.1. عدم الامتثال لشروط العقد، وملاحق العقد، والتشريعات وغيرها من النصوص القانونية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، قوانين مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب؛

9.1.2. انتهاك حقوق Paysera والأطراف الثالثة في العلامات التجارية، وحقوق النشر، والأسرار التجارية، وغيرها من حقوق الملكية الفكرية؛

9.1.3. تقديم معلومات كاذبة أو مضللة أو غير صحيحة لـ Paysera؛ رفض تقديم معلومات أو القيام بإجراءات أخرى تطلبها Paysera بشكل معقول؛

9.1.4. تزويد أطراف ثالثة بمعلومات كاذبة أو مضللة أو غير صحيحة حول Paysera والتعاون معها؛

9.1.5. تنفيذ أو استلام تحويلات لأموال مكتسبة بشكل غير قانوني، إذا كان العميل على علم بذلك أو كان يجب أن يكون على علم به؛

9.1.6. استخدام خدمات Paysera بطريقة تسبب خسائر، أو مسؤولية، أو عواقب قانونية أو مالية سلبية أخرى، أو ضرراً للسمعة التجارية لـ Paysera أو الأطراف الثالثة؛

9.1.7. استخدام خدمات Paysera، إذا كان العميل، أو ممثله، أو المالك المستفيد، أو التحويل المالي المنفذ أو المستلم يتطابق مع المعايير المشار إليها في قائمة القيود على تقديم خدمات Paysera؛

9.1.8. نشر الفيروسات الحاسوبية والقيام بإجراءات أخرى قد تسبب أعطالاً في النظام، أو تلفاً أو تدميراً للمعلومات، وأضراراً أخرى لنظام Paysera، أو معداته، أو معلوماته؛

9.1.9. القيام بأي إجراءات متعمدة أخرى قد تعرقل تقديم خدمات Paysera للعميل أو الأطراف الثالثة أو الأداء السليم للنظام؛

9.1.10. تنظيم المقامرة غير القانونية، أو التداول غير القانوني للأسهم، أو المؤشرات، أو المواد الخام، أو العملات (مثل الفوركس)، أو الخيارات صناديق الاستثمار المتداولة (ETF)؛ تقديم خدمات التجارة، أو الاستثمار، أو غيرها من الخدمات في بورصات العملات، أو أسواق الفوركس، وأنظمة تداول العملات الإلكترونية الأخرى؛ الانخراط في تجارة غير قانونية لمنتجات التبغ، أو الكحول، أو الأدوية الموصوفة طبيياً، أو المنشطات، أو الأسلحة، أو المواد المخدرة وملحقاتها، أو الإنتاج الإباحي، أو اليانصيب غير المرخص، أو البرامج غير القانونية، وغيرها من المواد أو المنتجات المحظورة بموجب القانون؛

9.1.11. قبول مدفوعات بالعملات الافتراضية غير المنظمة و/أو غير الخاضعة للإشراف، أو شرائها، أو تحويلها، أو إدارتها بأي طرق أخرى (يشمل الحظر تنفيذ أو استلام تحويلات من مغيري العملات الافتراضية، أي الحالات التي يُسعى فيها إلى تنفيذ أو استلام تحويل بعملة منظمة، ولكن هذا التحويل مرتبط بمغيري العملات الرقمية)؛

9.1.12. بدون موافقة كتابية مسبقة من Paysera، تقديم خدمات مالية و/أو تنظيم قانوني لتداول الأسهم، أو المؤشرات، أو المواد الخام، أو العملات (مثل الفوركس)، أو الخيارات، أو صناديق الاستثمار المتداولة (ETF)، أو تقديم خدمات التجارة، أو الاستثمار، أو غيرها من الخدمات في بورصات العملات، أو أسواق الفوركس، وأنظمة تداول العملات الإلكترونية الأخرى. في حالة اعتزام العميل تقديم خدمات مالية باستخدام الحساب، يجب أن يكون لديه ترخيص (إذن) سار، صادر عن دولة عضو في الاتحاد الأوروبي أو بلد ثالث فرض متطلبات مكافحة أموال مماثلة إلى حد كبير، ويجب أن يخضع للمراقبة من قبل السلطات المختصة فيما يتعلق بالامتثال لهذه المتطلبات؛

9.1.13. بدون موافقة كتابية مسبقة من Paysera، تنظيم المقامرة القانونية، أو اليانصيب، أو الأنشطة الأخرى المرخصة خصيصاً أو الأنشطة التي تتطلب تصريحاً. في حالة اعتزام العميل تقديم الخدمات المشار إليها باستخدام الحساب، يجب أن يكون لديه ترخيص سار، صادر عن دولة عضو في الاتحاد الأوروبي ويخضع للمراقبة من قبل السلطات المختصة فيما يتعلق بالامتثال لهذه المتطلبات؛

9.1.14. امتلاك أكثر من ملف شخصي واحد (Profile)؛ تسجيل ملف شخصي باسم وهمي أو اسم شخص آخر دون الحصول على توكيل رسمي تسجيل ملف شخصي باستخدام خدمات أرقام الهواتف المجهولة أو عناوين البريد الإلكتروني المقدمة من قبل أفراد أو مواقع إلكترونية أخرى؛

9.1.15. تقديم خدمات محظورة بموجب القانون أو تتعارض مع النظام العام والمبادئ الأخلاقية؛

9.1.16. الاتصال بالنظام بشكل مجهول (على سبيل المثال، من خلال خوادم بروكسي عامة)، باستثناء الحالات التي يتم فيها تحديد شبكات VPN المستخدمة بخصائص فردية مثل استخدام عنوان IP ثابت (دائم)، لضمان أمان نقل البيانات؛

9.1.17. الكشف عن كلمات المرور وغيرها من ميزات الأمان المخصصة لأدوات الدفع لأطراف ثالثة والسماح لأشخاص آخرين باستخدام الخدمات باسم العميل.

9.2. يتعين على العميل تعويض جميع الأضرار المباشرة، والغرامات، والعقوبات النقدية الأخرى المطبقة على Paysera بسبب عدم مراعاة أو انتهاك الشروط، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر البند 9.1 من هذا العقد بسبب خطأ العميل.

9.3. العميل مسؤول ويتعهد بتعويض أي خسائر تتكبدها Paysera، أو عملاء Paysera الآخرون، والأطراف الثالثة بسبب استخدام العميل لخدمات Paysera وانتهاكه لهذا العقد أو ملاحقه. إذا تبين أن ملف Paysera الشخصي قد تم إنشاؤه عن طريق تقديم مستندات مزورة أو كاذبة، يعتبر مبلغ 100 (مائة) يورو (مبلغ معادل لهذا المبلغ بالعملات الأخرى، إذا تم تقديم الخدمات بعملة أخرى) حداً أدنى للخسارة، لا يحتاج إلى إثبات ويحق لـ Paysera خصمه من حساب العميل. يتم تبرير مبلغ أعلى من الخسارة بأدلة كتابية. في جميع الحالات، ستتصل Paysera بسلطات إنفاذ القانون إذا تم الكشف عن أي علامات على نشاط غير قانوني.

## 10. إرسال الإخطارات من قبل الأطراف، والاتصال، واستشارة العملاء

10.1. يؤكد العميل موافقته على أن إخطارات Paysera سيتم توفيرها للعميل عن طريق وضعها على موقع الويب الخاص بالنظام وعن طريق إرسال بريد إلكتروني، والذي أشار إليه العميل في وقت التسجيل في النظام، أو عن طريق إرسال رسالة SMS في الحالات التي أشار فيها العميل إلى رقم هاتف محمول فقط. يقر العميل بأن إخطارات Paysera، المقدمة بأي من الطرق المذكورة أعلاه، تعتبر مقدمة على النحو الواجب. يتم إرسال الإخطارات بالبريد أو رسائل SMS فقط إذا لم يكن العميل قد أشار إلى عنوان بريده الإلكتروني. إذا لم تكن هذه الإخطارات متعلقة بالتعديل الجوهري للعقد، فيعتبر أن العميل قد تلقى الإخطار في غضون 24 ساعة من لحظة نشره على موقع الويب الخاص بالنظام أو إرساله إلى العميل عبر البريد الإلكتروني أو رسالة SMS. إذا تم إرسال الإخطار بالبريد، فيعتبر أن العميل قد تلقاه في غضون 5 (خمسة) أيام عمل بعد إرساله، ما لم يتلق العميل الإخطار فعلاً في وقت متأخر عن المهل المحددة في هذا الجزء من العقد. يعتبر أن الرسائل (المطالبات، أو الطلبات، أو الشكاوى) من العملاء قد تم استلامها في يوم تقديمها، إذا تم تقديمها من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً (EET). تعتبر الرسائل المقدمة خارج الإطار الزمني المحدد قد تم استلامها في الساعة 8 صباحاً (EET) من اليوم التالي.

10.2. يتم إبلاغ العميل بالتعديلات على العقد قبل 60 (ستين) يوماً. يعتبر أن العميل قد تلقى الإخطار وأن التعديلات على شروط العقد تدخل حيز التنفيذ في غضون 60 (ستين) يوماً بعد إرسال الإخطار إلى العميل عبر البريد الإلكتروني أو عبر أي وسيلة أخرى أشار إليها العميل أثناء التسجيل (البريد أو رسالة SMS مع رابط لصفحة ويب ذات صلة). يتم نشر المعلومات المتعلقة بالتعديلات على شروط العقد بشكل إضافي على موقع الويب الخاص بالنظام.

10.3. لا تطبق فترة الإخطار البالغة 60 (ستين) يوماً ويتم تقديم الإخطارات وفقاً للإجراء المنصوص عليه في البند 10.1 من العقد، إذا:

10.3.1. تم تغيير شروط العقد بسبب تغييرات في المتطلبات الإلزامية للتشريع؛

10.3.2. تم تخفيض أسعار الخدمات، أو تم وضع شروط مواتية أخرى للعميل؛

10.3.3. زيادة التكلفة الأساسية للخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى زيادة في أسعار خدمات Paysera؛

10.3.4. ظهرت خدمة جديدة أو جزء من خدمة، يمكن للعميل استخدامها أو عدم استخدامها باختياره.

- 10.4. التعديلات غير الجوهرية للعقد هي تصحيحات الأسلوب والقواعد النحوية، وإعادة صياغة ونقل جملة أو بند أو مادة من العقد من أجل فهم أفضل؛ تقديم أمثلة للمواد وغيرها من التغييرات التي لا تقلل أو تحد من حقوق العميل ولا تزيد من مسؤولية العميل أو تؤدي إلى تفاقم وضعه.
- 10.5. يتعهد العميل بالتحقق من بريده الإلكتروني والأدوات الأخرى لاستقبال الإخطارات المشار إليها في الحساب، وكذلك مواقع الويب الخاصة بالنظام، بشكل منتظم، أي مرة واحدة على الأقل في يوم عمل واحد، من أجل ملاحظة الإخطارات المتعلقة بالتعديلات على العقد في الوقت المناسب.
- 10.6. يجب إرسال جميع رسائل الأطراف باللغة المقبولة أو باللغة التي تم بها تقديم العقد المكتوب للعميل للاطلاع عليه.
- 10.7. يتعهد العميل بنشر وتحديث بيانات الاتصال (رقم الهاتف، وعنوان البريد الإلكتروني، والعنوان البريدي) على ملفه الشخصي فوراً في حالة وجود تعديلات، والتي يمكن لـ Paysera استخدامها للاتصال العاجل بالعميل أو ممثلي العميل. في حال عدم قيام العميل بتحديث بيانات الاتصال في ملفه الشخصي، تقع على عاتق العميل جميع العواقب الناتجة عن فشل Paysera في تقديم الإخطارات للعميل.
- 10.8. من أجل حماية أموال العميل من الإجراءات غير القانونية المحتملة لأطراف ثالثة، يجب على العميل أيضاً إبلاغ Paysera فوراً بسرقة أو خسارة أخرى لوثيقة الهوية الشخصية لممثل أو ممثلي العميل.
- 10.9. يمكن للعميل الحصول على استشارة فيما يتعلق بجميع المسائل المتعلقة بالنظام وتنفيذ العقد عن طريق إرسال سؤاله إلى عنوان البريد الإلكتروني المشار إليه في موقع Paysera، أو الاتصال بدعم العملاء هاتفياً، أو ملء طلب في الملف الشخصي. يجب إرسال رسائل العميل المتعلقة بهذا العقد إلى عنوان البريد الإلكتروني المحدد على موقع Paysera أو إلى العنوان البريدي لـ Paysera المشار إليه في العقد. يجب إرسال جميع الرسائل إلى Paysera، بغض النظر عن من هو المزود المباشر لخدمات Paysera المحددة في العقد.
- 10.10. تقوم Paysera بإخطار العميل مسبقاً، وفقاً للإجراء المنصوص عليه في البند 10.1 من العقد، بشأن الأعطال التقنية المعروفة والمحتملة للنظام وأنظمة أو معدات الأطراف الثالثة التي تستخدمها Paysera في تقديم الخدمات، والتي لها تأثير على تقديم خدمات Paysera.
- 10.11. يجوز لـ Paysera تغيير الحل للتكامل التقني للخدمات دون فيود وفي أي وقت. يتم إرسال إخطار حول أي تغييرات تتطلب تصحيحات برنامج العميل قبل 90 (تسعين) يوماً على الأقل. يجب إجراء التغييرات المطلوبة من جانب العميل على نفقته.
- 10.12. يجب على الأطراف إبلاغ بعضها البعض فوراً بأي ظروف مهمة لتنفيذ العقد. يجب على العميل تقديم مستندات تثبت هذه الظروف (على سبيل المثال، التغييرات في الاسم، أو العنوان، أو عنوان البريد الإلكتروني، أو رقم الهاتف، وبيانات الاتصال الأخرى؛ أو التغييرات في ممثلي العميل المفوضين بإدارة الأموال في الحساب؛ أو التغييرات في توافيق ممثلي العميل؛ أو بدء وفتح إجراءات إعادة الهيكلة أو الإفلاس ضد العميل؛ أو تصفية، أو إعادة تنظيم، أو إعادة هيكلة العميل، وما إلى ذلك)، بغض النظر عما إذا كانت هذه المعلومات قد تم نقلها بالفعل إلى السجلات العامة أم لا.
- 10.13. يحق لـ Paysera المطالبة بترجمة المستندات المبرمة في الخارج، أو التصديق عليها، أو تأكيدها بختم الأوستيل، باستثناء ما تنص عليه النصوص القانونية خلاف ذلك.
- 10.14. يتحمل العميل جميع تكاليف إبرام وتقديم وتأكيد وترجمة المستندات المقدمة إلى Paysera.
- 10.15. يحق للعميل الاطلاع على التعديلات السارية على العقد، وملاحظه، والأسعار على موقع Paysera في أي وقت.

## 11. التعديلات على العقد

11.1. يحق لـ Paysera تعديل و/أو استكمال شروط العقد من جانب واحد وفقاً للإجراء المنصوص عليه في المادة 10 من هذا العقد.

11.2. ليس للعميل الحق في تغيير و/أو تعديل شروط العقد من جانب واحد.

11.3. يحق للعميل الموافقة أو عدم الموافقة على التعديلات قبل اليوم المقترح للتغييرات، مع إخطار Paysera بذلك مسبقاً. إذا فشل العميل في إخطار Paysera بعدم موافقته على التعديلات بحلول اليوم المقترح لبدء نفاذها، يعتبر أن العميل قد قبل التعديلات على العقد، وتدخل

التعديلات حيز التنفيذ في اليوم المحدد لبدء نفاذها. إذا أبلغ العميل Paysera بعدم موافقته على التغييرات في العقد، فإنه بذلك ينهي العقد عملاً بالإجراء المنصوص عليه في البند 12.12 من العقد، وتكون الشروط القائمة للعقد سارية المفعول على العميل طوال الفترة المذكورة البالغة 30 (ثلاثين) يوماً تقويمياً.

11.4. يتم تعديل ملاحق العقد وفقاً للإجراء المنصوص عليه في الملحق المعني. إذا لم ينص الملحق على أي إجراء للتعديل، يطبق إجراء التعديل وإجراء الإبلاغ عن التعديل، المنصوص عليهما في هذا العقد.

11.5. يجوز للأطراف الاتفاق على شروط إضافية غير منصوص عليها في العقد أو الملاحق، أو شروط أخرى غير منصوص عليها في العقد أو الملحق، بموجب اتفاق كتابي منفصل. يصبح هذا الاتفاق جزءاً لا يتجزأ من العقد. بناءً على طلب العميل، تقوم Paysera بإعداد مسودة اتفاق وإرسالها إلى العميل عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني (يجوز أيضاً إبرام الاتفاق في شكل إعلان). إذا وافق العميل على المسودة المقدمة، يقوم العميل بالتوقيع على المسودة وإرسال نسخة ممسوحة ضوئياً من الوثيقة إلى Paysera عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني. يحق لـ Paysera مطالبة العميل بإرسال الاتفاق بالبريد مع التوقيع الأصلي للعميل. يدخل هذا الاتفاق حيز التنفيذ بعد إرسال الاتفاق الموقع إلى Paysera، أي أن توقيع Paysera على الاتفاق ليس مطلوباً وليست Paysera ملزمة بإعادة إرسال الاتفاق الموقع إلى العميل.

## 14. السرية وحماية البيانات

14.1. يتعهد الطرفان بالحفاظ على سرية المعلومات التقنية والتجارية الخاصة بالطرف الآخر، باستثناء المعلومات المتاحة للجمهور التي أصبحت معروفة لهما أثناء تنفيذ هذا العقد، وعدم نقلها إلى أطراف ثالثة دون موافقة كتابية من الطرف الآخر أو ممثليه القانونيين.

14.2. يوافق العميل على أن تدير Paysera بياناته الشخصية بهدف تقديم الخدمات للعميل وتنفيذ المسؤوليات الأخرى بموجب هذا العقد. يضمن الطرفان أمن البيانات الشخصية التي تم تلقيها أثناء تنفيذ هذا العقد.

14.3. تخضع مسائل الاحتفاظ بالبيانات وحمايتها لملاحق العقد سياسة الخصوصية، والذي اطلع عليه العميل ويلتزم بالتقيد به.

14.4. يتعهد العميل بحماية وعدم الكشف عن أي كلمات مرور، تم إنشاؤها من قبله أو تم تزويده بها بموجب هذا العقد، أو ميزات أمان شخصية أخرى لأدوات الدفع إلى أطراف ثالثة، وعدم السماح لأشخاص آخرين باستخدام الخدمات باسم العميل. إذا لم يمثل العميل لهذا الالتزام و/أو كان بإمكانه منع ذلك ولكنه لم يفعل و/أو قام بمثل هذه الإجراءات عمدًا أو بسبب إهماله الخاص، يُقر بأن الوصول إلى الملف الشخصي وخدمات Paysera ذات الصلة يتم استخدامها نيابة عن العميل. في هذه الحالة، يتحمل العميل بشكل كامل الخسائر ويتعهد بتعويض خسائر الأشخاص الآخرين التي تكبدت بسبب الإجراءات المشار إليها للعميل أو تقاعسه عن العمل.

14.5. في حالة فقدان العميل كلمة مرور الحساب أو كلمات مرور أخرى، أو تم الكشف عن كلمة (كلمات) المرور ليس بسبب خطأ العميل أو Paysera، أو في حالة حدوث تهديد حقيقي أو احتمال حدوثه للملف الشخصي للعميل، يتعهد العميل بتغيير كلمات المرور فوراً أو، إذا لم يكن لديه العميل إمكانية القيام بذلك، إخطار Paysera بذلك فوراً (في موعد لا يتجاوز يوماً تقويمياً واحداً) بالوسائل المشار إليها في المادة 11 من العقد. لن تكون Paysera مسؤولة عن العواقب الناشئة بسبب الفشل في الإخطار.

14.6. بعد أن تتلقى Paysera الإخطار من العميل على النحو المشار إليه في البند 14.5 من العقد، تقوم Paysera بتعليق فوري للوصول إلى الملف الشخصي للعميل وتقديم خدمات Paysera حتى يتم توفير أو إنشاء كلمة مرور جديدة للعميل.

14.7. تلتفت Paysera انتباه العميل إلى حقيقة أن البريد الإلكتروني المرتبط بحساب Paysera وكذلك الأدوات الأخرى (مثل رقم الهاتف المحمول)، والتي يتم ربطها بحساب Paysera الخاص به باختيار العميل، تستخدم كأدوات للاتصال أو تحديد هوية العميل، وبالتالي يجب على العميل حماية هذه الأدوات وبيانات اعتماد تسجيل الدخول. العميل مسؤول بالكامل عن سلامة كلمات مرور بريده الإلكتروني وجميع الأدوات الأخرى التي يستخدمها، وكذلك كلمات مرور تسجيل الدخول الخاصة به. كلمات المرور هي معلومات سرية، والعميل مسؤول عن الكشف عنها وعن جميع العمليات التي يتم إجراؤها بعد إدخال كلمة المرور المستخدمة من قبل العميل لملف شخصي ذي صلة أو أداة دفع أخرى. توصي Paysera بحفظ كلمات المرور وعدم تدوينها أو إدخالها في أي أدوات يمكن أن يراها أشخاص آخرون.

14.8. يحق لـ Paysera نقل جميع المعلومات الهامة التي تم جمعها حول العميل ونشاطه إلى مؤسسات إنفاذ القانون الأخرى، والسلطات

الحكومية (مفتشية الضرائب الحكومية (VMI)، صندوق التأمين الاجتماعي (SODRA))، والمؤسسات المالية الأخرى، إذا كان هذا الواجب محدداً بموجب التشريع، ومن أجل تحديد ما إذا كان هذا العقد والتشريعات ذات الصلة لم يتم انتهاكها أو لن يتم انتهاكها.

14.9. يمنح العميل Paysera الحق في اتخاذ التدابير اللازمة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تقديم طلبات إلى أطراف ثالثة مباشرة عبر أطراف ثالثة لتحديد هوية العميل ودقة البيانات الأخرى (مثل سجل الكيانات القانونية، أنظمة التحقق من صلاحية المستندات الشخصية، إلخ) المقدمة من العميل.

14.10. تشير Paysera إلى أنها في جميع الحالات تعمل فقط كمزود خدمة للعميل، ولا تقدم أو تعرض أي خدمات للمستلم حتى يصبح عميلاً لـ Paysera.

14.11. يحق لـ Paysera تسجيل المحادثات الهاتفية مع ممثلي العميل. يتفق الطرفان على أن المحادثات الهاتفية والرسائل المنقولة عبر البريد الإلكتروني، ووسائل الاتصالات الأخرى يمكن اعتبارها دليلاً عند تسوية النزاعات بين الطرفين. بموجب هذا العقد، يؤكد العميل أنه يتفهم ويوافق على تسجيل Paysera للمحادثات الهاتفية مع ممثلي العميل. يحق للعميل أيضاً تسجيل وتخزين المحادثات الهاتفية والمراسلات الأخرى لأغراض الأهداف القانونية المنصوص عليها في سياسة الخصوصية وقواعد معالجة البيانات الشخصية للعميل.

14.12. يوافق العميل على أن رقم حسابه والبيانات الشخصية المطلوبة لتنفيذ تحويل الدفع قد يتم اكتشافها وعرضها لمستخدم آخر لـ Paysera الذي ينوي إجراء تحويل دفع إلى العميل، إذا أدخل مستخدم Paysera الآخر معرفاً مؤكداً للعميل (اسم العميل التجاري، رقم الحساب المصرفي، عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف).

14.13. بموجب موافقة العميل، يجوز أيضاً نقل بيانات العميل إلى مؤسسات خدمات بدء الدفع أو معلومات الحساب. يجوز لـ Paysera رفض تزويد مزود خدمة معلومات الحساب أو مزود خدمة بدء الدفع بإمكانية الوصول إلى حساب العميل بناءً على أسس موضوعية ومسببة حسب الأصول تتعلق بوصول غير مصرح به أو غير عادل إلى الحساب، تم الحصول عليه من قبل مزود خدمة معلومات الحساب أو مزود خدمة بدء الدفع، بما في ذلك بدء معاملة دفع غير مصرح به أو غير عادل. في مثل هذه الحالات، تقوم Paysera بإبلاغ العميل برفض منح الوصول إلى الحساب وتشير إلى أسباب هذا الإجراء. يجب تقديم هذه المعلومات إلى العميل قبل رفض منح الوصول إلى الحساب، إذا كان ذلك ممكناً، وفي موعد لا يتجاوز وقت الرفض، ما لم يكن تقديم هذه المعلومات يمكن أن يضعف تدابير السلامة أو كان محظوراً بموجب التشريع.

14.14. من أجل حماية المصالح المشروعة لـ Paysera، يمكن نقل بيانات العميل إلى وسائل الإعلام العامة عندما يتقدم العميل إلى هذه الوسائط دون استخدام سبل الانتصاف المنصوص عليها في البند 16.6 من العقد، وعندما لا تتوافق المعلومات المتعلقة بالنزاع المقدمة إلى وسائل الإعلام العامة مع المعلومات المتاحة لـ Paysera وتضر بسمعة Paysera التجارية.

## 15. مسؤولية الأطراف

15.1. كل طرف مسؤول عن جميع الغرامات، والمصادرات، والخسائر الأخرى التي يتكبدها الطرف الآخر نتيجة لانتهاك العقد من قبل الطرف المذنب. يتعهد الطرف المذنب بتعويض \*\*الضرر المباشر\*\* الذي تكبده الطرف المتضرر نتيجة لهذه المسؤولية. في جميع الحالات، تقتصر مسؤولية Paysera بموجب العقد على الأحكام التالية:

15.1.1. Paysera مسؤولة فقط عن الأضرار المباشرة الناجمة عن حرق مباشر وجوهري للعقد ارتكبه Paysera،

و فقط عن الأضرار التي كان يمكن لـ Paysera توقعها في وقت حرق العقد؛

15.1.2. يجب ألا يتجاوز مبلغ التعويض عن الأضرار الناجمة عن انتهاك Paysera للعقد متوسط رسوم العمولة المدفوعة لـ Paysera من قبل العميل مقابل الخدمات المقدمة خلال 3 (ثلاثة) أشهر الأخيرة. يطبق هذا القيد على المبلغ الإجمالي لجميع الانتهاكات لهذا الشهر. في حال تعذر حساب متوسط 3 (ثلاثة) أشهر، لا يمكن أن يتجاوز التعويض 2 000 (ألفي) يورو (مبلغ معادل لهذا المبلغ بالعملة الأخرى، إذا تم تقديم الخدمات بعملة أخرى)؛

15.1.3. في جميع الحالات، لن تكون Paysera مسؤولة عن عدم استلام العميل للأرباح والدخل، أو فقدان سمعة العميل، أو خسارة أو فشل أعمال العميل، والأضرار غير المباشرة؛

15.1.4. لا تطبق قيود مسؤولية Paysera إذا كانت هذه القيود محظورة بموجب القانون المعمول به.

15.2. لا تضمن Paysera التشغيل دون انقطاع للنظام\*\*، لأن تشغيل النظام قد يتأثر (بضطرب) بالعديد من العوامل الخارجة عن سيطرة Paysera. ستبذل Paysera كل الجهود لتأمين تشغيل النظام بأقصى قدر ممكن من السلاسة، ومع ذلك، لن تكون Paysera مسؤولة عن العواقب الناشئة بسبب اضطرابات تشغيل النظام، إذا لم تحدث هذه الاضطرابات بسبب خطأ Paysera.

15.3. قد لا يعمل النظام لأسباب خاصة لسيطرة Paysera ولن تقدم Paysera أي تعويض عن الأعطال إذا كان النظام متاحاً لأكثر من 99% (تسعة وتسعين في المائة) من إجمالي الوقت، عند حساب متوسط لا يقل عن 3 (ثلاثة) أشهر.

15.4. لا تعتبر اضطرابات في تشغيل النظام الحالات التي تقيد فيها Paysera الوصول إلى النظام مؤقتاً، ولكن ليس لأكثر من 24 (أربع وعشرين) ساعة، بسبب إصلاحات النظام، أو أعمال التطوير، وغيرها من الحالات المماثلة، وإذا أبلغت Paysera العميل بهذه الحالات قبل يومين (2) تقويميين على الأقل.

15.5. Paysera ليست مسؤولة عن:

15.5.1. سحب وتحويل الأموال من حساب Paysera ومعاملات الدفع الأخرى بالأموال المحتجزة في حساب Paysera للعميل إذا لم يتم العميل بحماية كلمات المرور وأدوات التعريف الخاصة به، ونتيجة لذلك أصبحت معروفة لأشخاص آخرين، وأيضاً عن الإجراءات والمعاملات غير القانونية للأطراف الثالثة التي تمت باستخدام مستندات مزورة و/أو غير قانونية أو بيانات تم الحصول عليها بشكل غير قانوني؛

15.5.2. الأخطاء والمعاملات المتأخرة أو الفائتة التي تقوم بها البنوك، وأنظمة الفوترة، والأطراف الثالثة الأخرى؛

15.5.3. العواقب الناشئة بسبب اضطرابات في وفاء Paysera بأي التزامات ناتجة عن طرف ثالث خارج عن سيطرة Paysera؛

15.5.4. العواقب الناشئة بعد إنهاء Paysera للعقد بشكل قانوني، أو إلغاء الملف الشخصي للعميل، أو تقييد الوصول إليه، وأيضاً بعد تقييد أو إنهاء معقول لتقديم جزء من الخدمات؛

15.5.5. السلع والخدمات التي تم شراؤها باستخدام حساب Paysera، وأيضاً عن عدم امتثال الطرف الآخر، الذي يتلقى المدفوعات من حساب Paysera، لشروط أي اتفاق؛

15.5.6. الفشل في الوفاء بالتزاماتها التعاقدية الخاصة والأضرار، في حال كان ذلك ناتجاً عن قيام Paysera بأداء واجبات يحددها القانون.

15.6. يضمن العميل أن جميع إجراءات العميل المتعلقة بتنفيذ العقد ستوافق مع القانون المعمول به.

15.7. العميل مسؤول بالكامل عن صحة البيانات، والأوامر، والمستندات المقدمة إلى Paysera.

15.8. إذا علمت Paysera بمعاملة دفع غير مصرح بها، تعيد Paysera مبلغ معاملة الدفع غير المصرح بها إلى العميل، وحيثما كان ذلك مناسباً، تستعيد رصيد الحساب الذي تم خصم المبلغ منه، إلى النقطة التي كان عليها قبل إجراء المعاملة غير المصرح بها، باستثناء الحالات التي يكون لدى Paysera فيها أسباب للاشتباه في نشاط احتيالي وتبلغ هذه الأسباب إلى سلطة الإشراف.

15.9. يتحمل العميل جميع الخسائر التي نشأت بسبب معاملات الدفع غير المصرح بها إذا كانت هذه الخسائر قد تكبدت بسبب استخدام أداة دفع مفقودة أو مسروقة؛ الاستحواذ غير القانوني على أداة دفع إذا لم يتم العميل بحماية ميزات الأمان المخصصة له (بما في ذلك أدوات تأكيد الهوية).

15.10. قد يتحمل العميل أي خسائر يتكبدها بسبب معاملات الدفع غير المصرح بها إذا كان العميل قد عانى من الخسائر نتيجة لتصرفه بشكل غير أمين أو بسبب: إهماله الجسيم أو عدم وفائه عمداً بواحد أو أكثر من الواجبات المشار إليها أدن:

15.10.1. الامتثال للقواعد التي تنظم إصدار واستخدام أداة الدفع المنصوص عليها في هذا العقد أو ملاحقه، عند استخدام أداة الدفع؛

15.10.2. إذا اكتشف العميل فقدان، أو سرقة، أو استحواذ غير قانوني، أو استخدام غير مصرح به لأداة الدفع، أو حقائق وشبهات بأن ميزات الأمان المخصصة لأدوات الدفع الخاصة به قد أصبحت معروفة لأطراف ثالثة أو يمكن استخدامها من قبلهم، يجب على العميل إخطار Paysera أو الجهة المشار إليها من قبل Paysera فوراً، وفقاً للقواعد التي تنظم إصدار واستخدام أداة الدفع المنصوص عليها في هذا العقد وملاحقه؛

15.10.3. اتخاذ جميع التدابير الممكنة لحماية بيانات الأمان المخصصة لأداة الدفع بعد إصدار أداة الدفع.

15.11. يجب على العميل التحقق من المعلومات المتعلقة بمعاملات الدفع التي تتم في الحساب مرة واحدة على الأقل شهرياً وإخطار Paysera بالمعاملات غير المصرح بها أو التي تم تنفيذها بشكل غير صحيح، وأيضاً بأي أخطاء أو تناقضات أو عدم دقة أخرى في كشف الحساب. يجب تقديم الإخطار في موعد لا يتجاوز 60 (ستين) يوماً تقويمياً بعد اليوم الذي قامت فيه Paysera، وفقاً للعميل، بتنفيذ معاملة الدفع غير المصرح بها أو بتنفيذ معاملة الدفع بشكل غير صحيح. إذا لم يقدم العميل الإخطارات المحددة خلال الفترة الزمنية المشار إليها، يعتبر أن العميل قد وافق دون قيد أو شرط على معاملات الدفع التي تم تنفيذها في حساب الدفع. يجب على العميل تزويد Paysera بأي معلومات حول عمليات تسجيل الدخول غير القانونية إلى الحساب أو الإجراءات غير القانونية الأخرى المتعلقة بالحساب، واتخاذ جميع التدابير المعقولة التي تشير إليها Paysera للمساعدة في التحقيق في الإجراءات غير القانونية.

15.12. يُعفى الطرف من المسؤولية عن عدم الامتثال للعقد في حالة إثبات الطرف أن العقد لم يتم تنفيذه بسبب ظروف القوة القاهرة، والتي يتم إثباتها وفقاً للإجراءات التي يحددها القانون. يجب على العميل إخطار Paysera بالقوة القاهرة كتابياً في غضون 10 (عشرة) أيام تقويمية بعد يوم وقوع هذه الظروف. تقوم Paysera بإخطار العميل بظروف القوة القاهرة عبر البريد الإلكتروني أو مواقع الويب الخاصة بالنظام.

## 16. تسوية النزاعات بين العميل و Paysera، وإجراءات تقديم المطالبات

16.1. تهدف Paysera إلى تسوية جميع النزاعات مع العميل ودياً وبشكل فوري ووفقاً لشروط مقبولة لكلا الطرفين؛ لذا، في حال نشوء نزاع، يُشجّع العملاء على التوجه مباشرة إلى Paysera أولاً. تُحل النزاعات عن طريق المفاوضات.

16.2. يجوز للعميل تقديم أي مطالبة أو شكوى تتعلق بخدمات الدفع الخاصة بـ Paysera عن طريق إرسال إخطار عبر البريد الإلكتروني، أو الاتصال بـ دعم العملاء هاتفياً، أو إرسال إخطار من الملف الشخصي.

16.3. يجب أن تحتوي الشكوى على إشارة إلى الظروف والمستندات التي كانت بمثابة أساس للشكوى. إذا استند العميل في شكواه إلى مستندات لا تمتلكها Paysera، يجب على العميل أيضاً تقديم هذه المستندات أو نسخ منها.

16.4. تفحص Paysera المطالبة أو الشكوى الكتابية للعميل في موعد لا يتجاوز 15 (خمس عشرة) يوم عمل من يوم استلام المطالبة، وتقدم للعميل رداً مفصلاً، ومسبباً، ومدعوماً بالوثائق. في الحالات الاستثنائية التي يتعذر فيها على Paysera تقديم رد في غضون 15 يوم عمل لأسباب خارجة عن سيطرة الشركة، تقدم Paysera للعميل رداً غير نهائي، يشير إلى سبب التأخير والموعود النهائي لتقديم الرد النهائي. يجب ألا يتجاوز الموعود النهائي لتقديم الرد النهائي 35 (خمس وثلاثين) يوم عمل. يتم تقديم الرد للعميل من خلال الوسائل المحددة في البند 10.1 من العقد، ما لم يطلب العميل تقديم رد على مطالبتة أو شكواه من خلال وسائل أخرى.

16.5. فحص Paysera لمطالبات العميل مجاني.

16.6. إذا لم يكن العميل راضياً عن القرار الذي اتخذته Paysera، يحق للعميل استخدام سبل الانتصاف القانونية الأخرى لحماية حقوقه وتقديم مطالبة إلى سلطة الإشراف بموجب الإجراء الذي وضعته سلطة الإشراف.

16.7. في حالة الفشل في تسوية النزاع ودياً أو بطرق أخرى للتسوية خارج المحكمة، يتم تسوية النزاع من قبل المحاكم وفقاً للمقر الرئيسي لـ Paysera باتباع الإجراءات التي يحددها القانون.

16.8. يخضع هذا العقد، وملاحقه، والعلاقات بين الطرفين التي لا ينظمها هذا العقد، لقانون البلد الذي تقع فيه شركة Paysera المرخصة التي سجلت العميل، بما في ذلك الحالات التي يقع فيها نزاع بين العميل و Paysera ضمن اختصاص محكمة دولة أخرى.

اتفاقية خدمات الدفع العامة للعملاء المعنوسين (النسخة القديمة سارية حتى 16.09.2019)

اتفاقية خدمات الدفع العامة للعملاء المعنوسين (سارية حتى 01.10.2021)

اتفاقية خدمات الدفع العامة للعملاء المعنويين (سارية حتى 07.03.2022)

اتفاقية خدمات الدفع العامة للعملاء المعنويين (سارية حتى 01 أوت 2023)