

Актуализираното споразумение влиза в сила на: 15.05.2023 г.

## Генерално споразумение за платежни услуги за юридически лица

### 6. Внасяне и теглене на пари в брой

6.1. Paysera предоставя на Клиента правото да депозира пари в брой в Paysera сметката при условията, определени в Системата. Местата, условията, валутите, лимитите и тарифите за внасяне на пари в брой са представени [тук](#).

6.2. Paysera предоставя на Клиента правото да тегли пари в брой от Paysera сметката при условията, посочени в Системата. Местата, условията, валутите, лимитите и тарифите за теглене на пари в брой са представени [тук](#).

6.3. Представителят на Клиента е длъжен лично да преброи паричните средства, които ще внесе в Paysera сметката, преди да ги внесе или след като ги изтегли, и да изрази позиция или да оспори размера на сумата в брой или качеството на получените банкноти веднага след изтеглянето им, когато е необходимо.

6.4. Когато Клиентът внася пари в брой в своята Paysera сметка, той може да управлява електронните пари по Paysera сметката си непосредствено след получаването им от Paysera.

### 7. Приемане на платежни нареждания, изисквания, приложими към платежните нареждания и отказ за изпълнение на платежни нареждания

7.1. Когато Клиентът е Платец, платежното нареждане се счита за получено от Paysera (отчитането на срока за изпълнение на такова платежно нареждане започва) в деня на неговото получаване, а ако моментът на получаване на платежното нареждане не е работен ден за Paysera, платежното нареждане се счита за получено в първия следващ работен ден за Paysera.

7.2. Платежно нареждане, което е получено в работен ден за Paysera, но след изтичане на работното време на Paysera за конкретния ден, се счита за получено в първия последващ работен ден за Paysera.

7.3. Платежните нареждания за вътрешни за Системата Paysera преводи се изпълняват незабавно (до няколко минути, освен ако платежната операция е спряна/прекратена в случаи, визирани в приложимите законови разпоредби и настоящото Споразумение), независимо от работното време на Paysera.

7.4. Paysera има право да записва и съхранява информация за всички платежни нареждания, подадени по който и да било от начините, съгласувани и договорени с Paysera, също така да записва и съхранява информация за всички платежни операции/транзакции, извършени от Клиента или съгласно платежните нареждания на Клиента. Упоменатите по-горе записи могат да бъдат предоставени на Клиента от Paysera и/или на трети лица, които имат право да получават подобни данни, съгласно приложимото законодателство, като доказателство, потвърждаващо подадените платежни нареждания и/или изпълнените платежни операции.

7.5. Подадените от Клиента платежни нареждания трябва да отговарят на всички изисквания за подаване на платежни нареждания от такъв вид и/или на изискуемото от приложимите закони или от Paysera съдържание на платежните нареждания. Платежните нареждания, подадени от Клиента, следва да са формулирани ясно, недвусмислено, годни да бъдат изпълнени, както и да съдържат ясно изразена волята на Клиента. Paysera не носи отговорност за грешки, несъответствия, повторения и/или противоречия в платежните нареждания, предоставени за изпълнение от Клиента, което включва, но не е ограничено, правилност и яснота на реквизитите на нарежданията за плащане, предоставени от Клиента. Ако платежното нареждане, предоставено от Клиента, не съдържа достатъчно информация или съдържа несъответствия, Paysera, независимо от вида на неяснотите в платежното нареждане, може да откаже да изпълни подаденото платежно нареждане, или да го изпълни съгласно информацията, която е предоставена в платежното нареждане.

7.6. Paysera има право да откаже да изпълни платежното нареждане в случай на основателно съмнение, че платежното нареждане, подадено от представител на Клиента, или че подадените документи не отговарят на изискванията на законодателството и/или Paysera, или Paysera има основателни съмнения относно автентичността и достоверността на въпросните документи. Ако Paysera има основателно съмнение, че платежното нареждане не е подадено от Клиента или законния представител на Клиента, или подозрение относно автентичността на представените документи, или друго подозрение относно законността или съдържанието на подаденото платежно нареждане, Paysera има право да изиска от Клиента да потвърди допълнително подаденото платежно нареждане и/или да представи документи, потвърждаващи правата на лицата да управляват средствата по сметката или други документи, посочени от Paysera, по начин, приемлив за Paysera, за сметка на Клиента. В случаите, предвидени в тази клауза, Paysera действа с цел да защити законните интереси на Клиента, Paysera и/или други лица, като Paysera не поема отговорност за загуби, които могат да възникнат поради отказ за изпълнение на изпратено платежно нареждане.

7.7. Клиентът е длъжен да осигури достатъчно парични средства в съответната валута по своята сметка, за да може да бъде изпълнено подаденото платежно нареждане.

7.8. Преди да изпълни платежно нареждане, подадено от Клиента, Paysera има правото да изиска от Клиента да предостави документи, които да докажат законния произход на парите, които ще бъдат

използвани, за да се изпълни платежното нареждане. Ако Клиентът не предостави такива документи, Paysera има правото да откаже да изпълни платежното нареждане.

7.9. Paysera има правото изцяло или частично да прехвърли дейностите по изпълнението на платежното нареждане, подадено от Клиента, на трети лица, ако това се изисква от интересите на Клиента и/или същността на изпълнение на нареждането за плащане. В случай че платежното нареждане на Клиента изисква изпращане и изпълнение на плащането от друга финансова институция, но тази институция отмени платежното нареждане на Клиента, Paysera не носи отговорност за такива действия на финансовата институция, но прави опити да установи причините за отмяната на нареждането за плащане. Paysera има правото да спре и/или да отмени изпълнението на платежното нареждане, подадено от Клиента, ако това се изисква от приложимото законодателство или поради други причини извън контрола на Paysera.

7.10. Ако Paysera откаже да изпълни платежно нареждане, подадено от Клиента, тя уведомява Клиента за това или създава необходимите условия, за да се запознае Клиентът с такива уведомления, освен когато подобно уведомяване е технически невъзможно или забранено от закона.

7.11. Paysera не приема и не изпълнява платежни нареждания от Клиента за извършване на транзакции от сметката, ако парите по сметката са запорирани, ако правото на Клиента да се разпорежда с паричните средства е законно ограничено по друг начин, или ако транзакциите на Клиента са ограничени в случаите, описани в приложимите закони.

7.12. Ако парите, които са преведени в изпълнение на платежно нареждане, са върнати поради причини, които са отвъд контрола на Paysera (неправилна информация в платежното нареждане, сметката на получателя е закрыта и т.н. ), сметката се заверява с върнатите суми. Таксите, които са били заплатени от Платеца за изпълнение на платежното нареждане, не подлежат на връщане, също така други такси и разноски, които са свързани с връщането на парите и са наложени на Paysera, могат да бъдат удържани от сметката.

7.13. Паричните трансфери, инициирани от Paysera, могат да бъдат стандартни и спешни (ако е налице техническа възможност за тяхното изпълнение). Методът на паричния превод се избира от Клиента (ако е налице техническа възможност за това). Ако Клиентът не избере метода на паричния превод, се счита, че Клиентът е инициирал паричен превод, който ще бъде изпълнен чрез автоматично избиране на най-благоприятните условия за Клиента.

8. Подаване и оттегляне на съгласие, оттегляне на платежно нареждане, изпълнение на платежното нареждане

8.1. Платежната операция се счита за одобрена за изпълнение, само след като Платецът даде своето съгласие. Съгласие, дадено на посредник или представител на Paysera, се счита за дадено на Paysera. Клиентът (Платецът) може да даде своето съгласие, съгласно определените от Paysera форма и начин или по такива, за които е постигнато споразумение с Paysera. Съгласие, подадено в писмена форма, трябва да бъде подписано от Клиента или негов законен представител. Съгласието може също така да бъде потвърдено и с електронен подпис, парола, кодове и/или чрез други средства за потвърждаване на самоличността. Съгласието за извършване на платежна транзакция или няколко платежни транзакции може да бъде предоставено и чрез Получателя или доставчика на услугата по инициране на плащания. Съгласието, потвърдено по някои от начините, описани в настоящата клауза, се счита за надлежно потвърдено от Клиента (Платеца), има същата правно-обвързваща сила като хартиен документ ("Съгласието"), подписан от Клиента (негов представител) и може да бъде използвано като

доказателство при разрешаване на спорове между Клиента и Paysera в съда или пред други институции. Клиентът няма право да оспори платежна операция, извършена от Paysera, ако платежното нареждане е било потвърдено със Съгласието, подадено по начин, описан в настоящата точка.

8.2. Съгласието на Клиента (Платец) се дава (предоставя) преди да се извърши платежната операция. По споразумение между Клиента (Платец) и Paysera, платежната операция може да бъде авторизирана/разрешена, т.е. подобно съгласие на Клиента може да бъде дадено след изпълнението на платежната операция.

8.3. Клиентът дава своето съгласие при извършването на платежна операция Paysera да предоставя информация, посочена в платежното нареждане (включително лични данни на Клиента), на лица, директно свързани с изпълнението на такава платежна операция – международни организации за картови разплащания, компании, които обработват информация за плащания с платежни карти, доставчика на платежни услуги на Получателя, оператора на платежната система, която се ползва за изпълнение на платежната операция, представители на доставчици на платежни услуги, доставчика на услугата по инициране на плащане и на самия Получател.

8.4. Процедура по оттегляне на платежно нареждане:

8.4.1. Платежното нареждане не може да бъде оттеглено, след като Paysera го получи, с изключение на случаите, описани в Споразумението;

8.4.2. Когато платежната операция е иницирана от Получателя или чрез Получателя (например плащане с платежна карта), или чрез доставчик на услугата по инициране на плащане, Платецът не може да оттегли платежното нареждане, след като платежното нареждане е подадено за изпълнение, Платецът е предоставил съгласие на доставчика на услугата по инициране на плащане да бъде иницирана платежна транзакция или Платецът е дал съгласие на Получателя да изпълни платежната операция;

8.4.3. Платежните нареждания, описани в точка 5.23.4 от Споразумението, може да бъдат оттеглени до края на работния ден на Paysera, един ден преди уговорения ден;

8.4.4. след края на времевите периоди, описани в чл. 8.4.1.-8.4.3. от Споразумението, платежното нареждане може да бъде оттеглено единствено и само ако Клиентът (Платец) и Paysera се споразумеят за това, като в случаите, описани в чл. 8.4.2. на Споразумението, е необходимо и съгласието на Получателя.

8.4.5. Когато платежната транзакция е иницирана от Получателя или чрез Получателя чрез извършване на парична транзакция с разплащателна карта и когато точната сума на транзакцията не е известна към момента, в който Платецът даде съгласието си да се изпълни паричната транзакция, Paysera може да резервира средствата по сметката на Платеца само при условие, че Платецът даде съгласието си да бъде резервирана определена сума. При получаване на информация за точния размер на паричната транзакция Paysera незабавно и не по-късно от момента на получаване на платежното нареждане премахва резервацията от сметката на Платеца.

8.5. Paysera заверява средства по сметка и отчислява средства от сметка, съгласно уникалния идентификатор, посочен в платежното нареждане – номер на Paysera сметка или номер на IBAN сметка. Paysera има правото, но не и задължението, да проверява дали Уникалният идентификатор, посочен в платежното нареждане, получено от Paysera, отговаря на името и фамилията (името на юридическото лице) на притежателя на сметката. Ако посоченият Уникален идентификатор е предоставен на Paysera, за да изтегли пари от или да завери пари по сметката, платежното нареждане се счита за правилно и надлежно изпълнено, ако е изпълнено съгласно посочения в него Уникален идентификатор. Ако Paysera

провери платежното нареждане и установи очевидно несъответствие между Уникалния идентификатор, предоставен на Paysera, и името и фамилията (името на юридическото лице) на собственика (титуляря) на сметката, Paysera има правото да откаже да изпълни такава платежна операция.

8.6. Ако Paysera получи платежно нареждане с искане да преведе пари в платежна сметка на друг доставчик на платежни услуги, такава платежна операция се изпълнява от Paysera, съгласно Уникалния идентификатор, предоставен в полученото платежно нареждане – номерът на сметка на Получателя в IBAN формат, освен когато доставчикът на платежни услуги не използва IBAN формат за идентификация на сметките. Paysera не носи отговорност, ако Уникалният идентификатор не е предоставен в платежното нареждане или е неправилен, и/или ако доставчикът на платежни услуги на Получателя е определил друг Уникален идентификатор за надлежното изпълнение на такава платежна операция (заверяване на парични средства в платежната сметка на Получателя).

8.7. В случай че има нужда и/или изискване, което се прилага от институции на друга държава, Paysera си запазва правото да изиска допълнителна и/или друга необходима информация (например име и фамилия на Получателя, име на юридическото лице на Получателя, код за плащане), която информация трябва да бъде предоставена, за да може платежното нареждане да бъде надлежно изпълнено.

8.8. Платежното нареждане се счита за изпълнено, когато Paysera преведе сумата на платежната транзакция по сметката на доставчика на платежни услуги на Получателя. Доставчикът на платежни услуги на Получателя е отговорен за заверяването на сумата на платежната транзакция, правилно прехвърлена от Paysera към доставчика на платежни услуги на Получателя, по платежната сметка на Получателя.

## 9. Забранени дейности

9.1. Използвайки услугите на Paysera, Клиентът няма право да:

9.1.1. не се съобразява с разпоредбите на Споразумението, Допълненията към Споразумението, законодателството и други законови актове, включително, но не само, закони, свързани с предотвратяването на изпирането на пари и финансиране на тероризма;

9.1.2. нарушава правата, които принадлежат на Paysera и трети страни, върху търговски марки, авторски права, търговска тайна и други форми на интелектуална собственост;

9.1.3. предоставя невярна, подвеждаща или неправилна информация на Paysera; Отказва да предостави информация или да предприеме други действия, които са обосновано изискани от Paysera;

9.1.4. предоставя невярна, подвеждаща или неправилна информация за Paysera и за отношенията си с Paysera на трети страни;

9.1.5. превежда и/или получава пари, които са придобити по незаконен начин, в случай че Клиентът знае за това или би трябвало да знае;

9.1.6. използва услугите на Paysera по начин, който причинява загуби, вменява задължения или други негативни правни или финансови последици, или уронва бизнес репутацията на Paysera или на трети лица;

9.1.7. използва услугите на Paysera, ако Клиентът, негов представител, краен (действителен) собственик, изпълненият или получен паричен превод отговарят на критериите, посочени в списъка с ограниченията за предоставянето на услугите на Paysera;

9.1.8. разпространява компютърни вируси и предприема други действия, които могат да доведат до нарушение във функциите на Системата, увреждане или унищожаване на информация, както и да извършва други действия, които да доведат до причиняване на други вреди на Системата, оборудването или информацията на Paysera;

9.1.9. предприема каквито и да било други целенасочени или умишлени действия, които могат да нарушат предоставянето на услуги от Paysera на Клиента или на трети страни, или да прекъснат или нарушат работата на Системата;

9.1.10. организира незаконни хазартни игри, незаконна търговия с акции, индекси, суровини, валута (напр. Forex), опции, борсово търгувани фондове (ETF); предоставя търговски, инвестиционни или други услуги по обмяна на валута, Forex пазари и други електронни системи за търговия с валута; да търгува противозаконно с тютюневи изделия, алкохол, лекарства, стероиди, оръжия, наркотици и производни, порнографски продукти, нелицензирани лотарийни игри, нелегален софтуер и други вещи или продукти, забранени от закона, както и да осъществява други дейности, забранени от закона;

9.1.11. приема плащания в нерегулирани и/или неконтролирани виртуални валути, както и да купува, обменя или управлява такива по какъвто и да е начин (забраната включва изпълнение или получаване на преводи от виртуални инструменти за обмяна на валута, т.е. случаите, когато се изисква извършването или получаването на превод в регулирана валута, обаче такъв превод е свързан с платформи за обмен на дигитална валута);

9.1.12. без предварително писмено съгласие на Paysera да предоставя финансови услуги и/или законно организиране на търговия с акции, индекси, суровини, валути (напр. Forex), опции, борсово търгувани фондове (ETF), да предоставя търговски, инвестиционни или други услуги по обмяна на валута, Forex пазари и други електронни системи за търговия с валута. В случай че Клиентът възнамерява да предоставя финансови услуги, ползвайки Сметката, той трябва да притежава валиден лиценз, издаден от държава-членка на Европейския съюз или трета държава, наложила еквивалентни или по същество подобни изисквания и се регулира от компетентните органи по отношение на спазването на тези изисквания;

9.1.13. без предварително писмено съгласие на Paysera да организира законен хазарт, лотарии, други специално лицензирани дейности или такива, изискващи разрешение. В случай че Клиентът възнамерява да предоставя посочените услуги, ползвайки Сметката, той трябва да притежава валиден лиценз, издаден от държава-членка на Европейския съюз и се регулира от компетентните органи по отношение на спазването на тези изисквания;

9.1.14. да има повече от един Акаунт; да регистрира Акаунт с фиктивно име или име на друго лице, без да има пълномощно; да регистрира Акаунт, ползвайки анонимни телефонни номера или имейл адреси, предоставени от други лица или уеб сайтове;

9.1.15. предоставя услуги, забранени от закона или противоречащи на обществения ред или морала;

9.1.16. да се идентифицира (влиза) в Системата като анонимен потребител (например чрез публични прокси сървъри), освен в случаите, когато използваните VPN се определят от индивидуални характеристики, като използването на статичен (постоянен) IP адрес, за да се гарантира сигурността на предаването на данни;

9.1.17. разкрива пароли и други персонализирани защитни елементи на платежни инструменти на трети лица или да позволява на трети лица да използват услуги под името на Клиента.

9.2. Клиентът е отговорен за всички преки вреди, глоби и други парични санкции, наложени на Paysera, вследствие на това, че Клиентът е нарушил условията, включително, но не само, разпоредбите на чл.

9.1. от това Споразумение, по вина на Клиента.

9.3. Клиентът е отговорен и се задължава да възстанови всякакви загуби, претърпени от Paysera, други клиенти на Paysera и трети лица поради ползването на услугите на Paysera и нарушаването на това Споразумение и неговите Допълнения от страна на Клиента. Ако се окаже, че сметката в Paysera е била създадена чрез подаване на подправени или фалшиви документи, сумата от 100 (сто) евро (сума, еквивалентна на тази сума в друга валута, ако услугите се предоставят в друга валута) се счита за минимална загуба, която не трябва да бъде доказвана и която Paysera има право да приспадне от сметката на клиента. По-голям размер на загубата следва да бъде обоснован с представяне на писмени доказателства. Във всички случаи на засичане на признаци на незаконна дейност Paysera следва да се свърже с правоприлагащите органи.

10. Изпращане на уведомления на страните, комуникация и консултации на Клиентите

10.1. Клиентът потвърждава, че се съгласява да получава уведомления, съобщения и др. от Paysera чрез публикуването им на Интернет страницата на Системата и чрез изпращането им с електронно писмо на адреса на електронна поща, посочен от Клиента по време на регистрацията му в Системата, или чрез изпращането има на пощенски адрес, посочен от Клиента по време на регистрацията му в Системата, или чрез изпращането на SMS съобщение, ако Клиентът е посочил само номер на мобилен телефон. Клиентът потвърждава, че се съгласява всяко изпратено по посочените по-горе начини съобщение да се счита за надлежно изпратено. Съобщения на пощенски адрес или чрез SMS се изпращат единствено и само, ако Клиентът не е посочил адрес на електронна поща. В случай че тези съобщения не се отнасят за съществени промени в условията на Споразумението, Страните се споразумяват, че всички подобни съобщения се считат получени от Клиента след изтичане на 24 часа от публикуването им в Интернет страницата на Системата, от изпращането им на електронна поща на Клиента или чрез SMS. Ако уведомлението е изпратено на пощенски адрес, то се счита получено от Клиента в рамките на 5 (пет) работни дни от изпращането му, освен в случаите, в които Клиентът фактически е получил уведомлението след сроковете посочени в това Споразумение. Счита се, че съобщенията (искания или жалби) от Клиенти се получават в деня на подаването им, ако са подадени от 8:00 до 20:00 часа (EET). Съобщенията, подадени извън определените срокове, се считат за получени в 8:00 часа (EET) на следващия ден.

10.2. Клиентът бива уведомен за промени в разпоредбите на Споразумението 60 (шестдесет) дни по-рано. Страните се споразумяват, че в отношенията им се приема, че Клиентът е получил уведомлението за изменения и измененията на условията на Споразумението влизат в сила с изтичането на 60 (шестдесет) дни от изпращането на уведомление до Клиента по електронна поща или по друг начин, посочен от Клиента по време на регистрацията му (пощенски адрес или SMS съобщение с линк към съответната Интернет страница). Информация за промени в условията на Споразумението се публикува допълнително на Интернет страницата на Системата.

10.3. 60 (шестдесет) дневния период за уведомяване няма да се прилага и уведомления ще бъдат изпратени в съответствие с разпоредбите на чл. 10.1., в случай че:

10.3.1. условията на Споразумението са изменени вследствие на промяна в задължителни закони

изисквания;

10.3.2. цените на услугите са намалени или за Клиента са въведени други благоприятни условия;

10.3.3. себестойността на предоставяните услуги се е повишила и вследствие на това се повишават и цените на услугите, предоставяни от Paysera;

10.3.4. започва да се предлага нова услуга или част от услуга, които Клиентът може да използва или не по собствен избор.

10.4. Несъществени изменения в Споразумението са стилистични и граматични корекции, перифразирание и преместване на изречение, клауза или секция от Споразумението с цел да се поясни смисълът; предоставяне на примери към членовете и подобни изменения, които не ограничават или намаляват правата на Клиента и не водят до повишаване на неговата отговорност или влошават неговата позиция.

10.5. Клиентът се задължава да проверява редовно, най- малко веднъж дневно в работни дни, посочената от него електронна поща и другите посочени от него в Акаунта средства за получаване на уведомления, както и Интернет страницата на Системата, за да се запознае своевременно с изпратените съобщения за изменения в Споразумението.

10.6. Всички уведомления до Страните следва да бъдат изпратени на приемлив език за комуникация или на езика, на който Споразумението е предоставено на Клиента, за да се запознае с него.

10.7. Клиентът следва да въведе и в случай на промени да обнови незабавно своите данни за контакт в своя Акаунт (телефонен номер, адрес на електронна поща и пощенски адрес ), чрез които Paysera може спешно да осъществи контакт с Клиента или представител на Клиента. Ако Клиентът не изпълни задължението си за актуализация на контактната информация в своя Акаунт, всички последици от неполучаването на изпратените от Paysera уведомления са за сметка на Клиента.

10.8. За да осигури защита на парите на Клиента от възможни незаконни действия на трети лица, Клиентът е длъжен незабавно да уведоми Paysera в писмена форма при кражба или загуба на личните/я си документ/и за самоличност.

10.9. Клиентът може да получава консултации, свързани с всички аспекти на Системата и изпълнение на Споразумението, като изпрати своите въпроси на адрес на електронна поща, посочен в уеб сайта на Paysera, като се обади на посочения номер за "Обслужване на клиенти" или като попълни въпросите си в предоставената за това форма в Акаунта си. Клиентските съобщения и въпроси по това Споразумение следва да се изпращат на адрес на електронна поща, посочен в уеб сайта на Paysera или на пощенския адрес на Paysera, посочен в Споразумението. Всички съобщения следва да бъдат изпращани към Paysera, без значение кой е директният доставчик на посочените в Споразумението услуги на Paysera.

10.10. Paysera уведомява предварително Клиента, съгласно процедурите в чл. 10.1. на Споразумението, за известните и възможните технически проблеми в Системата и системи или оборудване на трети лица, наети от Paysera за предоставянето на услуги, които оказват въздействие върху предоставянето на услугите на Paysera.

10.11. Paysera може да променя начините/техниките за техническото интегриране на услугите, без ограничения и по всяко време. Обявяването на всички промени, които изискват корекции в софтуера на Клиента, трябва да бъде направено най-малко 90 (деветдесет) дни предварително. Необходимите промени от страна на Клиента се извършват за сметка на Клиента.

10.12. Страните се задължават незабавно да се уведомяват взаимно за всякакви обстоятелства или събития, които са значими за изпълнението на споразумението. Клиентът е длъжен да предостави документи, които удостоверяват такива обстоятелства (например промени в името, фамилията, подписа, адреса, телефонния номер и други данни за контакт, лични документи или лицата, които имат права да управляват средствата по Сметката, започване на процедури по несъстоятелност на Клиента и т.н.), без значение дали тази информация е вече отразена (предоставена за отразяване) в публични регистри или не.

10.13. Paysera има право да изисква документите, които са издадени или сключени в чужбина, да бъдат преведени, легализирани, с поставен апостил, освен в случаите, когато закон предвижда друго.

10.14. Всички разноски по сключването, подаването, потвърждаването/заверяването и превода на документи, предоставяни на Paysera, са за сметка на Клиента.

10.15. Клиентът има правото по всяко време да се запознава с влезлите в сила изменения на Споразумението, неговите Допълнения и цените на уеб страницата на Paysera.

## 11. Изменения в Споразумението

11.1. Paysera има право едностранно да изменя и/или допълва условията на Споразумението, като следва процедурата, посочена в чл. 10 на настоящото Споразумение.

11.2. Клиентът няма право едностранно да променя и/или изменя условията на Споразумението.

11.3. Клиентът има право да се съгласи или да не се съгласи с измененията преди предложения ден на промените, като предварително уведоми Paysera за това. Ако Клиентът не уведоми Paysera за несъгласието си с измененията до предложения ден на влизането им в сила, се счита, че Клиентът приема измененията в Споразумението и измененията влизат в сила на посочения ден на влизането им в сила. Ако Клиентът уведоми Paysera за несъгласието си с промените в Споразумението, по този начин той/тя прекратява Споразумението, съгласно процедурата, предвидена в чл. 12.12 от Споразумението, като съществуващите условия на Споразумението са валидни за Клиента през посочения период от 30 (тридесет) календарни дни.

11.4. Допълнителните споразумения към това Споразумение се изменят и допълват в съответствие с процедурата, предвидена в съответното Допълнително споразумение. Ако не е предвидена процедура по изменение и/или допълнение в съответното Допълнително споразумение, се прилагат процедурите по изменение и уведомяване за измененията, описани в това Споразумение.

11.5. Страните могат чрез отделно писмено споразумение да се договорят за допълнителни условия, които не са предвидени в Споразумението или в Допълнителните споразумения, или за условия, различни от тези, предвидени в Споразумението или в Допълнителните споразумения. Такова споразумение е неразделна част от Споразумението. По искане на Клиента се изготвя проект на споразумение от Paysera и се изпраща на Клиента по факс или електронна поща (споразумението може също така да се сключи под формата на декларация). В случай че Клиентът е съгласен с предоставения му проект, Клиентът трябва да подпише проекта и да изпрати сканирано копие на документа до Paysera по факс или електронна поща. Paysera има право да изиска от Клиента да изпрати споразумението по пощата с оригинален подпис на Клиента. Такова споразумение влиза в сила след изпращането на подписаното споразумение на Paysera, т.е. подпис от страна на Paysera върху споразумението не се изисква и Paysera няма задължение да изпрати подписаното споразумение обратно на Клиента.

## 14. Конфиденциалност и защита на информацията

14.1. Страните се задължават да съхраняват в конфиденциалност техническата и търговската информация на другата страна (с изключение на публично достъпната информация, която им е станала известна при изпълнение на настоящото Споразумение) и да не предоставят такава информация на трети лица, без писмено съгласие от другата страна или нейните законни представители.

14.2. Клиентът предоставя съгласието си Paysera да администрира и управлява личните данни на Клиента и неговите представители и е наясно, че личните данни се обработват с цел да предостави на Клиента услуги и да изпълни своите задължения съгласно настоящото Споразумение. Страните гарантират защитата на личните данни, получени при/по време на изпълнение на настоящото Споразумение.

14.3. Въпросите за запазване и защита на данните са регулирани и от Допълнението към настоящото Споразумение, а именно Декларацията за поверителност, с която Клиентът декларира, че се е запознал и се задължава да спазва.

14.4. Клиентът се задължава да пази и да не разкрива на трети лица никакви пароли, създадени от него или предоставени му съгласно настоящото Споразумение, или други персонализирани средства за защита на платежни инструменти, и да не позволява на други лица да използват услуги от името на Клиента. Ако Клиентът не е изпълнил това си задължение и/или е можел, но не е предотвратил нарушението на задълженията си по този член, както и ако е извършил подобни действия виновно или са настъпили поради собствената му небрежност, се счита, че в Акаунта е осъществен достъп и съответните услуги на Paysera се използват от името на Клиента. В този случай Клиентът поема изцяло претърпените загуби и безрезервно се задължава да възстанови всички загуби, претърпени от други лица, ако такива са претърпени вследствие на посочените тук действия на Клиента или вследствие на негов пропуск да извърши необходимите действия.

14.5. Ако Клиентът изгуби паролата за своя Акаунт или други пароли или тя (те) са разкрити не по вина на Клиента или на Paysera, или ако реална заплаха е настъпила или може да настъпи за Акаунта на Клиента, Клиентът се задължава незабавно да смени паролите или, ако не разполага с възможност да го направи, да уведоми незабавно за това Paysera (не по-късно от един календарен ден) с помощта на информационните инструменти, посочени в раздел 10. Paysera не носи отговорност за последствията, възникнали поради неуведомяване.

14.6. След като Paysera получи уведомлението от Клиента, както е посочено в чл. 14.5., Paysera незабавно спира достъпа до Акаунта на Клиента, както и предоставянето на услуги, докато на Клиента се предостави или създаде нова парола.

14.7. Paysera насочва вниманието на Клиента към факта, че електронната поща, свързана с Paysera сметката, както и други инструменти (например номер на мобилен телефон), които по избор на Клиента са свързани с неговата Paysera сметка, се използват като средства за комуникация с Клиента или средства за идентификация на Клиента, заради това тези средства и достъпът до тях трябва да бъдат защитени и пазени от Клиента. Клиентът носи пълна отговорност за сигурността на своите пароли за електронна поща и всички други средства, използвани от него, и за опазване на техните пароли за достъп. Паролите са секретна информация и Клиентът е отговорен за тяхното разкриване пред други лица и за всички операции, извършени след вписването на паролата на Клиента за достъп до

съответния Акаунт или друг платежен инструмент. Paysera препоръчва паролите да се запомнят и да не бъдат записвани или въвеждани в никакви инструменти, където те могат да бъдат видени от други лица.

14.8. Paysera има право да предоставя цялата събрана важна информация за Клиента и неговите дейност и действия на други правоприлагащи институции, държавни органи (напр. Националната агенция за приходите (или съответна), Националния осигурителен институт (или съответна) и т.н.), както и на финансови институции, ако такова задължение е вменено от законодателството и е с цел да се установи, че това Споразумение и приложимото законодателство не са били и няма да бъдат нарушени.

14.9. Клиентът дава правото на Paysera да предприема необходимите мерки, включително, но не само - да изпраща на трети лица молби и искания, директно или чрез трети страни, които са необходими за установяване и потвърждаване на самоличността на Клиента и достоверността на друга информация (напр. Търговски регистър, системи за проверка на валидността на лични документи и т.н.), предоставена от Клиента.

14.10. Paysera изтъква, че във всички случаи работи само като и единствено като доставчик на услуги за Клиента и не предоставя или предлага никакви услуги към Получателя, докато той не стане клиент на Paysera.

14.11. Paysera има правото да записва телефонните разговори с представителите на Клиента. Страните дават изричното си съгласие, че телефонни разговори и съобщения, изпращани по поща, имейл или други телекомуникационни средства, могат да се приложат като валидни доказателства при разрешаване на спорове между Страните. С настоящото Споразумение Клиентът потвърждава, че разбира и се съгласява Paysera да записва телефонни разговори с представителите на Клиента. Клиентът също има правото да записва и съхранява записи от телефонна комуникация и друга кореспонденция за законните цели, определени от декларацията за поверителност на Клиента и правилата за обработка на лични данни.

14.12. Клиентът се съгласява, че неговият номер на сметка и лични данни, необходими за извършване на паричен превод, могат да бъдат разкрити и показвани на друг потребител на Paysera, който възнамерява да извърши плащане към Клиента, ако друг потребител на Paysera въведе потвърден идентификатор на Клиента (име на юридическото лице, банкова сметка, адрес на електронна поща или телефонен номер).

14.13. Със съгласието на Клиента данните на Клиента могат да се предават и на институциите за услуги по инициране на плащания или институции за обслужване на информация за сметки. Paysera може да откаже да предостави на доставчик на информационни услуги за сметки или на доставчик на услуга по инициране на плащания достъп до сметката на клиента, въз основа на обективни и надлежно обосновани причини, свързани с неразрешен или некоректен достъп до сметката, придобит от доставчика на информационни услуги за сметки или доставчика на услугата по инициране на плащания, включително неразрешено или некоректно инициране на платежна операция. В такива случаи Paysera уведомява Клиента за отказа да предостави достъп до Сметката и посочва причините за подобно действие. Тази информация трябва да бъде предоставена на Клиента преди отказа за предоставяне на достъп до Сметката, ако е възможно, и не по-късно от отказа да бъде предоставен достъп, освен ако предоставянето на такава информация може да отслаби мерките за сигурност или е забранено от законодателството.

14.14. За да се защитят легитимните интереси на Paysera, клиентските данни могат да бъдат прехвърлени към публични информационни средства, когато Клиентът се обърне към тези средства,

без да използва средствата за правна защита, предвидени в чл. 16.6 от Споразумението, и когато информацията за спора, предоставена на публичните информационни средства, не съответстват на информацията, с която разполага Paysera, и увреждат бизнес репутацията на Paysera.

## 15. Отговорност на Страните

15.1. Всяка Страна отговаря за всички глоби, неустойки и загуби, които другата Страна е претърпяла поради нарушаване на Споразумението от виновната страна. Виновната Страна се задължава да обезщети преките вреди, понесени в резултат на настъпила такава отговорност за засегнатата Страна. Във всички случаи, отговорността на Paysera по силата на Споразумението се ограничава съгласно следните разпоредби:

15.1.1. Paysera носи отговорност само за преки вреди, причинени от пряко и съществено нарушение на Споразумението, извършено от Paysera, и само за такива вреди, които са могли да бъдат основателно очаквани от Paysera при нарушение на Споразумението;

15.1.2. размерът на обезщетението за причинени вреди от Paysera вследствие на нарушение на Споразумението не може да превишава средната стойност на комисионните такси за последните 3 (три) месеца, които са били платени от Клиента на Paysera за предоставени услуги. Това ограничение се прилага за общия размер на всички нарушения за конкретен месец. Ако средната стойност от 3 (три) месеца не може да се изчисли, компенсацията не може да надвишава 2000 EUR (две хиляди евро) (сума, еквивалентна на тази сума в друга валута, ако услугите се предоставят в друга валута);

15.1.3. Paysera при всички случаи не носи отговорност за неполучени печалба и доходи от Клиента, нанесени вреди върху репутацията на Клиента и загуби, произлезли от това, както и за загуба или нанесени вреди върху бизнеса на Клиента, както и за косвени щети;

15.1.4. ограниченията на отговорността на Paysera не се прилагат, ако тези ограничения са забранени от приложимото законодателство.

15.2. Paysera не гарантира непрекъснатата работа на Системата, тъй като системните операции могат да бъдат повлияни (разстроени) от много фактори, които са извън контрола на Paysera. Paysera полага всички усилия за осигуряване на възможно най-безпрепятствено функциониране на Системата. Paysera обаче не носи отговорност за последствия, произхождащи от смущения/нарушения в работата на Системата, ако такива смущения/нарушения не са възникнали по вина на Paysera.

15.3. Системата може да бъде неактивна поради причини, за които Paysera отговаря и Paysera не дължи компенсации, ако Системата е била достъпна за повече от 99% (деветдесет и девет процента) от времето, изчислени върху средната стойност за период от най-малко 3 (три) месеца.

15.4. Случаите, в които Paysera ограничава достъпа до Системата временно, за период не по-дълъг от 24 (двадесет и четири) часа, поради ремонт на Системата, развитие на Системата и други подобни случаи, и когато Paysera е информирала Клиента за такива случаи най-малко 2 (два) календарни дни предварително, не се считат за оперативни нарушения/смущения в Системата.

15.5. Paysera не носи отговорност за:

15.5.1. за теглене на пари и трансфер на средства от Paysera сметката и за други платежни операции със средства, съхранявани в Paysera сметка на Клиента, ако Клиентът не е обезпечил сигурността на

своите пароли и идентификационни инструменти и поради това те са станали известни на други лица, а също така и за незаконни действия и операции на трети лица, извършени чрез използване на неистински и/или незаконни документи или незаконно получена информация;

15.5.2. за грешки и закъснели или пропуснати транзакции, извършени от банки, системи за таксуване и други трети страни;

15.5.3. за последици, произтичащи от нарушения на изпълнението на някои от задълженията на Paysera, поради причини, предизвикани от трета страна, която е извън контрола на Paysera;

15.5.4. за последици, възникнали след като Paysera правомерно е прекратила Споразумението, анулирала е Акаунта на Клиента или е ограничила достъпа до него, също и след обосновано ограничение или прекратяване на предоставянето на част от услугите;

15.5.5. за стоки и услуги, закупени чрез използването на Paysera сметката, и също така за неизпълнение по такива сделки от другата страна, която получава плащания от Paysera сметката, без да бъдат спазени условията на което и да е споразумение;

15.5.6. за свои действия, които са довели до неизпълнение на задължения и/или вреди, ако действията по неизпълнението на задълженията или причиняването на вредите са извършени от Paysera в изпълнение на други задължения, произтичащи от законодателството.

15.6. Клиентът гарантира, че всички негови действия, свързани с изпълнението на Споразумението, ще се съобразят с разпоредбите на приложимото законодателство.

15.7. Клиентът носи пълна отговорност за верността на информацията, нарежданията и документите, които подава към Paysera.

15.8. Ако Paysera узнае за неоторизирана платежна транзакция, Paysera ще върне сумата на неоторизираната платежна транзакция на Клиента и, когато е уместно, ще възстанови баланса по Сметката, от която е излъчена сумата, до нивото преди изпълнението на неразрешената транзакция, с изключение на случаите, когато Paysera има основания да подозира неправомерна дейност и съобщи тези причини на надзорния орган.

15.9. Всички загуби, които са възникнали в резултат на неразрешени платежни операции, са за сметка на Клиента, ако тези загуби са възникнали поради: използване на изгубен или откраднат платежен инструмент, незаконно придобиване на платежен инструмент, ако Клиентът не е защитил персонализираните си средства за сигурност (включително инструменти за потвърждение на самоличността).

15.10. Всички загуби, възникнали вследствие на неразрешени платежни операции, са за сметка на Клиента, ако при извършването им Клиентът е действал непочтено, при груба небрежност или умишлено, като умишлено не е изпълнил едно или повече от посочените по-долу задължения на Клиента:

15.10.1. когато използва платежен инструмент – да спазва разпоредбите, регулиращи издаването и ползването на платежния инструмент, представени в настоящото Споразумение и неговите Допълнителни споразумения;

15.10.2. ако Клиентът установи загуба, кражба, незаконно присвояване или неразрешена употреба на платежния инструмент, узнае за факти или са налице подозрения, че персонализираните защитни елементи на неговите платежни инструменти са станали известни или може да се използват от трети

лица, Клиентът трябва да уведоми Paysera или лицето, посочено от Paysera, незабавно и в съответствие с правилата, регулиращи издаването и използването на платежния инструмент, предвидени в настоящото Споразумение и Допълнителните споразумения към него;

15.10.3. след получаване на платежния инструмент да предприеме всички възможни мерки за защита на персонализираните защитни данни на платежния инструмент.

15.11. Клиентът проверява информацията за извършените платежни транзакции в Сметката поне веднъж месечно и уведомява Paysera за неоторизирани или неправилно изпълнени платежни транзакции, както и за всякакви други грешки, несъответствия или неточности в извлечението. Уведомлението трябва да бъде подадено не по-късно от 60 (шестдесет) календарни дни след деня, в който Paysera, според Клиента, е извършила неоторизираната платежна транзакция или е изпълнила некоректно платежната транзакция. Ако Клиентът не представи посочените уведомления в посочения срок, се счита, че Клиентът безусловно се е съгласил с платежните транзакции, които са били изпълнени по разплащателната сметка. Клиентът трябва да предостави на Paysera всяка информация за незаконно влизане в Сметката или други незаконни действия, свързани със Сметката, и да предприеме всички разумни мерки, посочени от Paysera, за да помогне в разследването на незаконните действия.

15.12. Всяка Страна се освобождава от отговорност за неизпълнение на разпоредбите на Споразумението, ако успее да докаже, че неизпълнението се дължи на форсмажорни обстоятелства, настъпването на които е доказано в съответствие с процедурата, заложена в законодателството. Клиентът се задължава писмено да уведоми Paysera за настъпилите форсмажорни обстоятелства, които възпрепятстват изпълнението на Споразумението, в срок от 10 (десет) календарни дни след деня на настъпване на такива обстоятелства. Paysera трябва да уведоми Клиента за форсмажорни обстоятелства чрез електронно писмо на посочения от Клиента адрес на електронна поща или на Интернет страницата/те на Системата.

16. Уреждане на спорове между Клиента и Paysera, процедура за подаване на жалби

16.1. Paysera има за цел да разрешава всички спорове с Клиента по взаимно съгласие, своевременно и при условия, приемливи за Страните; затова, в случай на възникване на спор, Клиентите са насърчавани на първо място да се обърнат директно към Paysera. Споровете се разрешават посредством преговори.

16.2. Клиентът може да подаде всяко свое оплакване или жалба относно платежни услуги, предоставяни от Paysera, чрез изпращане на съобщение по електронна поща, чрез обаждане към номера на отдел "Обслужване на клиенти" или чрез изпращане на уведомление чрез своя Акаунт.

16.3. Лицето, което предявява жалба, следва да посочи конкретните обстоятелства и документи в подкрепа на твърденията, които са поместени в жалбата. Ако оплакванията на Клиента се базират на документи, с които Paysera не разполага, Клиентът също така трябва да предостави тези документи или копия от тях, когато попълва жалбата.

16.4. Paysera разглежда писмената жалба на Клиента или изложените оплаквания на Клиента в рамките на 15 (петнадесет) работни дни, считано от деня на получаване на жалбата, и предоставя на Клиента подробен, обоснован отговор, базиран на документи. В изключителни случаи, когато Paysera не е в състояние да даде отговор в рамките на 15 работни дни поради причини извън контрола на дружеството, Paysera предоставя на Клиента неокончателен отговор, като посочва причината за

забавянето и крайния срок за подаване на окончателен отговор. Крайният срок за предоставяне на окончателен отговор не може да надвишава 35 (тридесет и пет) работни дни. Отговорът ще бъде предоставен на Клиента чрез средствата, посочени в чл. 10.1 от Споразумението, освен ако Клиентът не поиска отговорът на неговата жалба/оплакване да бъде предоставен чрез други средства.

16.5. Paysera разглежда всяко оплакване без заплащане на такса за това.

16.6. Ако Клиентът не е удовлетворен от решението на Paysera, Клиентът има право да използва други правни средства за защита на своите права и да подаде жалба към надзорния орган, съгласно процедурата, установена от надзорния орган.

16.7. Ако спорът не бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други средства за извънсъдебно уреждане на спорове, спорът се решава от компетентния съд, съгласно района на седалището на Paysera, както е предвидено в установената законова процедура.

16.8. Това Споразумение, неговите Допълнения/Допълнителни споразумения и отношенията на Страните, които не са уредени с настоящото Споразумение, се подчиняват на законодателството на държавата, в която се намира лицензираната компания на Paysera, която е регистрирала Клиента, включително случаи, когато спор между Клиента и Paysera попада под юрисдикцията на съда на друга държава.

Генерално споразумение за платежни услуги за юридически лица (валидно до 16.09.2019 г.)

Генерално споразумение за платежни услуги за юридически лица (валидно до 01.10.2021 г.)

Генерално споразумение за платежни услуги за юридически лица (валидно до 07.03.2022 г.)

Генерално споразумение за платежни услуги за юридически лица (валидно до 01.08.2023 г.)