



El acuerdo actualizado entra en vigor: 15 de mayo, 2023

## Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Empresariales

### 6. Depósito y Retirada de Efectivo

6.1. Paysera otorgará al Cliente el derecho de depositar efectivo en la Cuenta Paysera según las condiciones especificadas en el Sistema. Los lugares, términos, monedas, límites y precios para el depósito de efectivo se proporcionan [aquí](#).

6.2. Paysera otorgará al Cliente el derecho de retirar efectivo de la Cuenta según las condiciones especificadas en el Sistema. Los lugares, términos, monedas, límites y precios para la retirada de efectivo se proporcionan [aquí](#).

6.3. El Representante del Cliente deberá contar el efectivo a depositar en la Cuenta Paysera antes de realizar el depósito o después de haberlo retirado, y formular comentarios o reclamaciones relativas al importe del efectivo o a la calidad de los billetes inmediatamente después de la retirada, si fuera necesario.

6.4. Una vez que el Cliente haya depositado efectivo en su Cuenta Paysera, podrá disponer del Dinero Electrónico inmediatamente después de que Paysera lo reciba.

### 7. Recepción de la Orden de Pago, Requisitos Aplicados a la Orden de Pago y Rechazo a Ejecutar la Orden de Pago

7.1. Cuando el Cliente es un Ordenante, la Orden de Pago se considera recibida por Paysera (comienza el cálculo del período de tiempo de ejecución de dicha Orden de Pago) el día de su recepción o, si el momento de recepción de la Orden de Pago no es un día hábil de Paysera, la Orden de Pago se considera recibida el día hábil de Paysera más próximo.

7.2. Una Orden de Pago recibida por Paysera en un día hábil de Paysera, pero no durante el horario comercial establecido por Paysera, se considera recibida el día hábil de Paysera más próximo.

7.3. Las Órdenes de Pago para pagos dentro del Sistema Paysera se ejecutan inmediatamente (hasta unos pocos minutos, a menos que la Transacción de Pago se suspenda debido a casos establecidos por actos legales y la presente Convención), independientemente del horario comercial de Paysera.

7.4. Paysera tiene derecho a registrar y almacenar cualquier Orden de Pago presentada por cualquiera de los medios acordados con Paysera, y a registrar y almacenar información sobre todas las Transacciones de Pago realizadas por el Cliente o de acuerdo con las Órdenes de Pago del Cliente. Los registros mencionados en la presente cláusula pueden ser presentados por Paysera al Cliente y/o a terceros que tengan derecho a recibir dichos datos sobre la base establecida en la legislación, como prueba que confirme la presentación de Órdenes de Pago y/o Transacciones de Pago ejecutadas.

7.5. Las Órdenes de Pago presentadas por el Cliente deberán cumplir con los requisitos de presentación de dichas Órdenes de Pago y/o contenido de la Orden de Pago establecidos por actos legales o por Paysera. Las Órdenes de Pago presentadas por el Cliente deberán estar formuladas de manera clara e inequívoca, ser ejecutables y contener la voluntad claramente expresada del Cliente. Paysera no asume responsabilidad por errores, discrepancias, repeticiones y/o contradicciones en las Órdenes de Pago presentadas por el Cliente, incluida, entre otras, la corrección de los detalles de la Orden de Pago presentada por el Cliente. Si la Orden de Pago presentada por el Cliente no contiene datos suficientes o presenta deficiencias, Paysera, independientemente de la naturaleza de las deficiencias en la Orden de Pago, puede rechazar ejecutar dicha Orden de Pago, o puede ejecutarla de acuerdo con los datos proporcionados en la Orden de Pago.

7.6. Paysera tiene derecho a rechazar ejecutar una Orden de Pago en caso de una duda razonable de que la Orden de Pago haya sido presentada por el Representante del Cliente, o de que los documentos presentados no estén en línea con los requisitos establecidos por la legislación y/o Paysera, o que Paysera tenga una duda razonable con respecto a la autenticidad y veracidad de dichos documentos. Si Paysera tiene una sospecha razonable de que la Orden de Pago no ha sido presentada por el Cliente o el representante legal del Cliente, o sospecha con respecto a la autenticidad de los documentos presentados, u otra sospecha con respecto a la legitimidad o el contenido de la Orden de Pago presentada, Paysera tiene derecho a exigir al Cliente que confirme adicionalmente la Orden de Pago presentada y/o presente documentos que confirmen los derechos de las personas a administrar los fondos mantenidos en la Cuenta u otros documentos indicados por Paysera de una manera aceptable para Paysera a expensas del Cliente. En los casos mencionados en esta cláusula, Paysera actúa con el objetivo de proteger los intereses legales del Cliente, Paysera, y/o otras personas, por lo tanto, Paysera no asume la responsabilidad por las pérdidas que puedan surgir debido al rechazo a ejecutar la Orden de Pago presentada.

7.7. El Cliente deberá asegurar una cantidad suficiente de dinero en una moneda relevante en su Cuenta para ejecutar la Orden de Pago.

7.8. Antes de ejecutar una Orden de Pago presentada por el Cliente, Paysera tiene derecho a requerir al Cliente que proporcione documentos que prueben la legalidad del origen de los fondos relacionados con la Orden de Pago. En caso de que el Cliente no presente dichos documentos, Paysera tiene derecho a rechazar ejecutar la Orden de Pago.

7.9. Paysera tiene derecho a involucrar a terceras partes para ejecutar parcial o totalmente la Orden de Pago del Cliente, si los intereses del Cliente y/o la esencia de la Orden de Pago lo requieren. En los casos en que la Orden de Pago del Cliente requiera enviar y ejecutar la Orden de Pago a través de otra institución financiera, pero esta institución suspende la Orden de Pago del Cliente, Paysera no es responsable de tales acciones de la institución financiera, pero intenta averiguar las razones de la suspensión de la Orden de Pago. Paysera tiene

derecho a suspender y/o finalizar la ejecución de la Orden de Pago del Cliente, si así lo requiere la ley o en caso de que sea necesario por otras razones fuera del control de Paysera.

7.10. En caso de que Paysera rechace ejecutar una Orden de Pago presentada por el Cliente, Paysera notificará inmediatamente al Cliente de ello, o creará las condiciones necesarias para que el Cliente tome conocimiento de dicha notificación, excepto cuando dicha notificación sea técnicamente imposible o esté prohibida por actos legales.

7.11. Paysera no aceptará ni ejecutará Órdenes de Pago del Cliente para realizar operaciones en la Cuenta si los fondos en la Cuenta están embargados, el derecho del Cliente a administrar los fondos está legalmente limitado de otra manera, o en caso de que las operaciones estén suspendidas por actos legales aplicables.

7.12. Si el dinero transferido por la Orden de Pago es devuelto debido a razones fuera del control de Paysera (datos inexactos de la Orden de Pago, la cuenta del Beneficiario está cerrada, etc.), el importe devuelto se acredita a la Cuenta. Las tasas pagadas por el Ordenante por la ejecución de la Orden de Pago no se devuelven, y otras tasas relacionadas con la devolución de dinero y, aplicadas a Paysera, pueden deducirse de la Cuenta.

7.13. Las Transferencias de Pago iniciadas por Paysera pueden ser estándar (no urgentes) y urgentes (si existe una posibilidad técnica para ello). El método de la Transferencia de Pago es seleccionado por el Cliente (si existe una posibilidad técnica para ello). Si el Cliente no selecciona el método de Transferencia de Pago, se considera que el Cliente ha iniciado una Transferencia de Pago estándar que se ejecutará seleccionando automáticamente las condiciones más favorables para el Cliente.

## 8. Otorgamiento y Cancelación del Consentimiento, Cancelación de la Orden de Pago, Ejecución de la Orden de Pago

8.1. La transacción de pago se considera autorizada solo si el Ordenante otorga su Consentimiento. El Consentimiento otorgado a un agente de Paysera se considera otorgado a Paysera. El Cliente (Ordenante) puede otorgar el Consentimiento de la manera determinada por Paysera o acordada con el Cliente. El Consentimiento presentado por escrito debe ser firmado por el Cliente o su representante legal. El Consentimiento también puede confirmarse mediante firma electrónica, contraseña, códigos y/u otros medios de verificación de identidad. El Consentimiento para ejecutar una transacción de pago o varias transacciones de pago también puede otorgarse a través del Beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pago. En todos los casos estipulados en esta cláusula, el Consentimiento se considerará debidamente aprobado por el Cliente (Ordenante), teniendo la misma validez legal que el documento en papel (el Consentimiento) firmado por el Cliente (su representante), y es admisible como medio de prueba para la resolución de litigios entre Paysera y el Cliente en tribunales y otras instituciones. El Cliente no tendrá derecho a impugnar la Transacción de Pago ejecutada por Paysera, si la Orden de Pago ha sido aprobada por el Consentimiento otorgado de la manera establecida en esta cláusula.

8.2. El Consentimiento del Cliente (Ordenante) se presenta antes de la ejecución de la Transacción de Pago. Bajo un acuerdo entre el Cliente (Ordenante) y Paysera, la Transacción de Pago puede ser autorizada, es decir, dicho Consentimiento del Cliente puede otorgarse después de la ejecución de la Transacción de Pago.

8.3. El Cliente acepta que, al ejecutar Órdenes de Pago, Paysera transmitirá la información especificada en la Orden de Pago (incluidos los Datos Personales del Cliente), a personas directamente relacionadas con la ejecución de la Transacción de Pago, tales como organizaciones internacionales de tarjetas de pago, empresas que procesan información sobre pagos con tarjetas de pago, el proveedor de servicios de pago del Beneficiario, el operador del sistema de pago para la ejecución de la Transacción de Pago, los agentes del proveedor de

servicios de pago, el proveedor de servicios de iniciación de pago del Beneficiario y el Beneficiario.

#### 8.4. El procedimiento de cancelación de una Orden de Pago:

8.4.1. la Orden de Pago no puede cancelarse después de que Paysera la haya recibido, excepto en los casos descritos en la Convención;

8.4.2. si una Transacción de Pago ha sido iniciada por el Beneficiario o a través del Beneficiario (por ejemplo, pago utilizando una tarjeta de pago), o por un proveedor de servicios de iniciación de pago, el Ordenante no puede cancelar la Orden de Pago después de que la Orden de Pago haya sido presentada para su ejecución, el Ordenante ha otorgado al proveedor de servicios de iniciación de pago el Consentimiento para iniciar una transacción de pago, o el Ordenante ha otorgado el Consentimiento al Beneficiario para realizar la Transacción de Pago;

8.4.3. las Órdenes de Pago estipuladas en la Cláusula 5.23.4 de la Convención pueden cancelarse hasta el final de un día hábil de Paysera, un día antes del día acordado;

8.4.4. tras la expiración de los términos estipulados en las Cláusulas 8.4.1 a 8.4.3 de la Convención, una Orden de Pago puede cancelarse solo en caso de que el Cliente (Ordenante) y Paysera acuerden esto. En los casos estipulados en la Cláusula 8.4.2 de la Convención, el Consentimiento del Beneficiario también es necesario.

8.4.5. cuando una Transacción de Pago es iniciada por el Beneficiario o a través del Beneficiario al realizar la Transacción de Pago utilizando una tarjeta de pago, y cuando la cantidad exacta de la transacción es desconocida en el momento en que el Ordenante otorga su Consentimiento para ejecutar la Transacción de Pago, Paysera puede reservar los fondos en la Cuenta del Ordenante solo si el Ordenante otorga su consentimiento para reservar una cantidad específica. Al recibir información sobre la cantidad exacta de la Transacción de Pago, Paysera eliminará la reserva de la Cuenta del Ordenante inmediatamente, y a más tardar inmediatamente después de recibir la Orden de Pago.

8.5. Paysera acreditará fondos en una Cuenta y debituará fondos de una Cuenta de acuerdo con el Identificador Único proporcionado en la Orden de Pago: el número de cuenta Paysera o el número de Cuenta IBAN. Paysera tiene el derecho, pero no la obligación, de verificar si el Identificador Único proporcionado en la Orden de Pago recibida por Paysera corresponde al nombre y apellido (nombre de la entidad legal) del titular de la Cuenta. En caso de que el Identificador Único mencionado sea proporcionado a Paysera para debitar dinero o acreditar dinero en la Cuenta, la Orden de Pago se considera ejecutada de manera apropiada si se ha ejecutado mediante el Identificador Único indicado. Si Paysera verifica la Orden de Pago y establece una discrepancia obvia entre el Identificador Único proporcionado a Paysera y el nombre y apellido (nombre de la entidad legal) del titular de la Cuenta, Paysera tiene derecho a rechazar ejecutar dicha Transacción de Pago.

8.6. Siempre que Paysera reciba una Orden de Pago para transferir dinero a la cuenta de pago de otro proveedor de Servicios de Pago, dicha Transacción de Pago es realizada por Paysera de acuerdo con el Identificador Único proporcionado en la Orden de Pago recibida: el número de cuenta del Beneficiario en formato IBAN, excepto cuando el proveedor de Servicios de Pago no utiliza el formato de cuenta IBAN. Paysera no asume la responsabilidad si el Identificador Único no se proporciona en la Orden de Pago, o es incorrecto, y/o el proveedor de servicios de pago del Beneficiario ha establecido un Identificador Único diferente para la ejecución apropiada de dicha Transacción de Pago (acreditación de fondos en la cuenta de pago del Beneficiario).

8.7. Si es necesario y/o lo requieren las instituciones de otros estados, Paysera tiene derecho a recibir información adicional (por ejemplo, el nombre y apellido o nombre de la entidad legal del Beneficiario, un código de pago) requerida para la ejecución apropiada de la Orden de Pago.

8.8. La Orden de Pago se considera ejecutada cuando Paysera transfiere la cantidad de la Transacción de Pago a la cuenta del proveedor de servicios de pago del Beneficiario. El proveedor de servicios de pago del Beneficiario es responsable de acreditar la cantidad de la Transacción de Pago transferida correctamente por Paysera al proveedor de servicios de pago del Beneficiario en la cuenta de pago del Beneficiario.

## 9. Actividades Prohibidas

9.1. El Cliente que utiliza los servicios de Paysera tiene prohibido:

9.1.1. incumplir los Términos de la Convención, los Suplementos de la Convención, la legislación y otros actos legales, incluidos, entre otros, los actos de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo;

9.1.2. violar los derechos de Paysera y de terceros sobre marcas comerciales, derechos de autor, secretos comerciales y otros derechos de propiedad intelectual;

9.1.3. proporcionar a Paysera información falsa, engañosa o incorrecta; negarse a proporcionar información o a llevar a cabo otras acciones razonablemente por Paysera;

9.1.4. proporcionar a terceros información falsa, engañosa o incorrecta sobre Paysera y la cooperación con Paysera;

9.1.5. ejecutar o recibir transferencias de fondos adquiridos ilegalmente, si el Cliente es consciente o debería ser consciente de ello;

9.1.6. utilizar los servicios de Paysera de una manera que cause pérdidas, responsabilidad u otras consecuencias legales o financieras negativas o daños a la reputación comercial de Paysera o de terceros;

9.1.7. utilizar los servicios de Paysera si el Cliente, su representante, el beneficiario efectivo, la Transferencia de Pago ejecutada o recibida coincide con los criterios indicados en la lista de limitaciones a la prestación de servicios de Paysera;

9.1.8. propagar virus informáticos y llevar a cabo otras acciones que puedan causar el mal funcionamiento del Sistema, daños o destrucción de información y otros daños al Sistema, equipos o información de Paysera;

9.1.9. llevar a cabo cualquier otra acción deliberada que pueda perturbar la prestación de los Servicios de Paysera al Cliente o a terceros o el funcionamiento adecuado del Sistema;

9.1.10. organizar juegos de azar ilegales, comercio ilegal de acciones, índices, materias primas, divisas (p. ej., Forex), opciones, fondos cotizados en bolsa (ETF); proporcionar servicios de comercio, inversión u otros servicios en bolsas de divisas, mercados Forex y otros sistemas de comercio de divisas electrónicos; participar en el comercio ilegal de productos de tabaco, alcohol, medicamentos recetados, esteroides, armas, sustancias narcóticas y sus atributos, producción pornográfica, lotería sin licencia, software ilegal y otros artículos o productos prohibidos por la ley;

9.1.11. aceptar pagos en moneda virtual no regulada y/o no supervisada, comprarla, convertirla o gestionarla de cualquier otra forma (la prohibición incluye la ejecución o recepción de transferencias de intercambiadores de moneda virtual, es decir, casos en los que se busca llevar a cabo o recibir una transferencia en una moneda regulada, pero dicha transferencia está relacionada con intercambiadores de moneda digital);

9.1.12. sin el consentimiento previo por escrito de Paysera, proporcionar servicios financieros y/o organizar legalmente el comercio de acciones, índices, materias primas, divisas (p. ej., Forex), opciones, fondos cotizados en bolsa (ETFs), proporcionar servicios de comercio, inversión u otros servicios en bolsas de divisas, mercados Forex y otros sistemas de comercio de divisas electrónicos. En caso de que el Cliente tenga la intención de proporcionar servicios financieros utilizando la Cuenta, debe tener una licencia válida, emitida por un estado miembro de la Unión Europea o un tercer país que haya impuesto requisitos equivalentes o sustancialmente similares y debe ser supervisado por las autoridades competentes con respecto al cumplimiento de estos requisitos;

9.1.13. sin el consentimiento previo por escrito de Paysera, organizar juegos de azar legales, loterías, otras actividades con licencia especial o actividades que requieran un permiso. En caso de que el Cliente tenga la intención de proporcionar los servicios indicados utilizando la Cuenta, debe tener una licencia válida, emitida por un estado miembro de la Unión Europea y supervisada por las autoridades competentes con respecto al cumplimiento de estos requisitos;

9.1.14. tener más de un Perfil; registrar un Perfil con un nombre ficticio o de otra persona sin tener poder notarial; registrar un Perfil utilizando los servicios de números de teléfono anónimos o direcciones de correo electrónico proporcionados por otros individuos o sitios web;

9.1.15. proporcionar servicios que estén prohibidos por la ley o que contradigan el orden público y los principios morales;

9.1.16. conectarse al Sistema de forma anónima (p. ej., a través de servidores proxy públicos), excepto en los casos en que las VPN utilizadas estén definidas por características individuales como el uso de una dirección IP estática (permanente), para garantizar la seguridad de la transmisión de datos;

9.1.17. divulgar Contraseñas y otras características de seguridad personalizadas de los Instrumentos de Pago a terceros y permitir que otras personas utilicen los Servicios en nombre del Cliente.

9.2. El Cliente deberá reembolsar todos los daños directos, multas y otras sanciones monetarias aplicadas a Paysera debido al incumplimiento o violación de los Términos, incluido, entre otros, la Cláusula 9.1 de la presente Convención por culpa del Cliente.

9.3. El Cliente es responsable y se compromete a reembolsar cualquier pérdida incurrida por Paysera, otros clientes de Paysera y terceros debido al uso por parte del Cliente de los Servicios de Paysera y a la violación de la presente Convención o sus Suplementos. Si resulta que el Perfil Paysera fue creado mediante la presentación de documentos falsificados o falsos, la cantidad de 100 (cien) EUR (una cantidad equivalente a este importe en otras monedas, si los Servicios se proporcionan en otra moneda) se considera una pérdida mínima, que no necesita ser probada y que Paysera tiene derecho a deducir de la Cuenta del Cliente. Una cantidad mayor de pérdida se justificará mediante evidencia escrita. En todos los casos, Paysera se pondrá en contacto con las autoridades policiales si se detecta cualquier signo de actividad ilegal.

## 10. Envío de Notificaciones por las Partes, Comunicación y Consulta a Clientes

10.1. El Cliente confirma que acepta que las notificaciones de Paysera le sean proporcionadas mediante su publicación en el sitio web del Sistema y mediante el envío de un correo electrónico, el cual fue indicado por el Cliente al momento de su registro en el Sistema, o mediante el envío a la dirección indicada por el Cliente al momento de su registro en el Sistema, o mediante el envío de un mensaje SMS en los casos en que el Cliente

haya indicado únicamente un número de teléfono móvil. El Cliente reconoce que las notificaciones de Paysera, presentadas por cualquiera de las formas mencionadas anteriormente, se considerarán como debidamente proporcionadas. Las notificaciones por correo postal o mensajes SMS se enviarán solo si el Cliente no ha indicado su dirección de correo electrónico. Si dichas notificaciones no están relacionadas con la modificación sustancial del Contrato, se considerará que el Cliente recibió la notificación dentro de las 24 horas a partir del momento en que fue publicada en el sitio web del Sistema o enviada al Cliente por correo electrónico o mensaje SMS. Si la notificación se envía por correo postal, se considerará que el Cliente la recibió dentro de los 5 (cinco) días hábiles después de su envío, a menos que el Cliente reciba la notificación real más tarde de los plazos especificados en esta parte del Contrato. Se considerará que los mensajes (reclamaciones, solicitudes o quejas) de los Clientes se reciben el día de su presentación, si se presentan de 8 a.m. a 8 p.m. (EET). Los mensajes presentados fuera del plazo especificado se considerarán recibidos a las 8 a.m. (EET) del día siguiente.

10.2. El Cliente será informado sobre las modificaciones del Contrato con 60 (sesenta) días de antelación. Se considerará que el Cliente ha recibido la notificación y que las modificaciones de los Términos del Contrato entran en vigor dentro de los 60 (sesenta) días después de que la notificación haya sido enviada al Cliente por correo electrónico o mediante cualquier otro medio que haya sido indicado por el Cliente durante el registro (correo postal o mensaje SMS con un enlace a la página web correspondiente). La información sobre las modificaciones de los Términos del Contrato se publica adicionalmente en el sitio web del Sistema.

10.3. El período de notificación de 60 (sesenta) días no se aplicará y las notificaciones se proporcionarán de acuerdo con el orden establecido en la Cláusula 10.1 del Contrato, si:

10.3.1. los Términos del Contrato se modifican debido a cambios en los requisitos obligatorios de la legislación;

10.3.2. los precios de los servicios se reducen, o se establecen otras condiciones favorables para el Cliente;

10.3.3. aumenta el coste inicial de los servicios prestados, lo que conlleva un aumento en los precios de los servicios de Paysera;

10.3.4. aparece un servicio nuevo o una parte de un servicio nuevo, que el Cliente puede utilizar o no a su elección.

10.4. Las modificaciones no esenciales del Contrato son correcciones de estilo y gramática, parafraseo y el traslado de una oración, una cláusula o un artículo del Contrato en aras de una mejor comprensión; la provisión de ejemplos para artículos y otros cambios que no reduzcan o limiten los derechos del Cliente y no aumenten la responsabilidad del Cliente ni agraven su situación.

10.5. El Cliente se compromete a revisar su correo electrónico y otros instrumentos para la recepción de notificaciones indicados en la Cuenta, así como los sitios web del Sistema, de forma regular, es decir, al menos una vez al día hábil, para tomar nota de las notificaciones sobre modificaciones al Contrato de manera oportuna.

10.6. Todos los mensajes de las Partes se enviarán en el Idioma Aceptable o en el idioma en el que se presentó el Contrato por escrito al Cliente para su conocimiento.

10.7. El Cliente se compromete a publicar en su Perfil y, en caso de modificaciones, a actualizar de inmediato los datos de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal), que Paysera podría utilizar para contactar urgentemente al Cliente o a los representantes del Cliente. En caso de que el Cliente no actualice los datos de contacto en su Perfil, todas las consecuencias debido a la imposibilidad de Paysera de enviar notificaciones al Cliente recaerán sobre el Cliente.

10.8. Con el fin de proteger el dinero del Cliente de posibles acciones ilegales de terceros, el Cliente también

deberá informar de inmediato a Paysera sobre el robo u otra pérdida del documento de identidad personal del representante o representantes del Cliente.

10.9. El Cliente puede recibir una consulta sobre todas las cuestiones relacionadas con el Sistema y la ejecución del Contrato enviando su pregunta a la dirección de correo electrónico indicada en el sitio web de Paysera, llamando al Soporte al Cliente o completando una solicitud en el Perfil. Los mensajes del Cliente relacionados con el presente Contrato se enviarán a la dirección de correo electrónico proporcionada en el sitio web de Paysera o a la dirección postal de Paysera indicada en el Contrato. Todos los mensajes se enviarán a Paysera, independientemente de quién sea el proveedor directo de los Servicios de Paysera definidos en el Contrato.

10.10. Paysera notificará al Cliente por adelantado, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Cláusula 10.1. del Contrato, sobre las fallas técnicas conocidas y posibles del Sistema y de los sistemas o equipos de terceros involucrados por Paysera en la prestación de servicios, que tengan un impacto en la prestación de los Servicios de Paysera.

10.11. Paysera puede cambiar la solución para la integración técnica de servicios sin restricciones y en cualquier momento. La notificación sobre cualquier cambio que requiera correcciones en el software del Cliente se enviará con al menos 90 (noventa) días de antelación. Los cambios requeridos por parte del Cliente se realizarán a expensas del Cliente.

10.12. Las Partes deberán informarse mutuamente de inmediato sobre cualquier circunstancia significativa para la ejecución del Contrato. El Cliente deberá presentar documentos que justifiquen dichas circunstancias (por ejemplo, cambios en el nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono y otros datos de contacto; cambios de los Representantes del Cliente autorizados a gestionar fondos en la Cuenta; cambios en las firmas de los representantes del Cliente; inicio y apertura de procedimientos de reestructuración o quiebra contra el Cliente; liquidación, reorganización o reestructuración del Cliente, etc.), independientemente de si esta información ya ha sido transferida a registros públicos o no.

10.13. Paysera tiene derecho a exigir que los documentos concluidos en el extranjero sean traducidos, legalizados o confirmados con la Apostilla, excepto cuando las disposiciones legales establezcan lo contrario.

10.14. Todos los costos por la conclusión, presentación, confirmación y traducción de documentos proporcionados a Paysera serán cubiertos por el Cliente.

10.15. El Cliente tiene derecho a consultar las modificaciones vigentes del Contrato, sus Suplementos y la Lista de Precios en el sitio web de Paysera en cualquier momento.

## 11. Modificaciones del Contrato

11.1. Paysera tiene el derecho de modificar y/o complementar unilateralmente las condiciones del Contrato de acuerdo con el procedimiento establecido en el Artículo 10 del presente Contrato.

11.2. El Cliente no tiene el derecho de modificar y/o complementar unilateralmente las condiciones del Contrato.

11.3. El Cliente tiene el derecho de aceptar o de rechazar las modificaciones antes del día propuesto para su entrada en vigor, notificando a Paysera con antelación. Si el Cliente omite notificar a Paysera su desacuerdo con las modificaciones antes del día propuesto para su entrada en vigor, se considerará que el Cliente acepta las modificaciones del Contrato, y estas entrarán en vigor en el día especificado para su entrada en vigor. Si el

Cliente informa a Paysera de su desacuerdo con las modificaciones del Contrato, por la presente pone fin al Contrato de conformidad con el procedimiento estipulado en la Cláusula 12.12 del Contrato, y las condiciones existentes del Contrato seguirán siendo válidas para el Cliente durante dicho período de 30 (treinta) días naturales.

11.4. Los Suplementos al Contrato se modifican de conformidad con el procedimiento establecido en el Suplemento respectivo. Si no se establece ningún procedimiento de modificación en el Suplemento, se aplicará el procedimiento de modificación y el procedimiento de información sobre la modificación, estipulados en el presente Contrato.

11.5. Las Partes pueden acordar condiciones adicionales que no estén previstas en el Contrato o en los Suplementos, u otras condiciones que no estén estipuladas en el Contrato o en el Suplemento, mediante un acuerdo escrito por separado. Dicho acuerdo formará parte integral del Contrato. A solicitud del Cliente, Paysera preparará un borrador de acuerdo y lo enviará al Cliente por fax o correo electrónico (el acuerdo también podrá concluirse en forma de declaración). Si el Cliente está de acuerdo con el borrador proporcionado, deberá firmar el borrador y enviar una copia escaneada del documento a Paysera por fax o correo electrónico. Paysera tiene el derecho de exigir al Cliente el envío del acuerdo por correo postal con la firma original del Cliente. Dicho acuerdo entrará en vigor después de que el acuerdo firmado haya sido enviado a Paysera, es decir, la firma de Paysera en el acuerdo no es requerida y Paysera no está obligado a devolver el acuerdo firmado al Cliente.

## 14. Confidencialidad y Protección de Datos

14.1. Las Partes se comprometen a mantener en secreto la información técnica y comercial de cada una, excepto la información públicamente disponible que hayan tenido conocimiento durante la ejecución del presente Acuerdo, y a no transferirla a terceros sin el consentimiento por escrito de la otra Parte o sus representantes legales.

14.2. El Cliente acepta que Paysera administre sus Datos personales con el objetivo de proporcionar servicios al Cliente y ejecutar otras responsabilidades en virtud del presente Acuerdo. Las Partes garantizan la seguridad de los Datos Personales recibidos durante la ejecución del presente Acuerdo.

14.3. Los problemas de retención y protección de datos se rigen por el Suplemento del Acuerdo Política de privacidad, que el Cliente lee y se compromete a cumplir.

14.4. El Cliente se compromete a proteger y a no divulgar las Contraseñas creadas por ellos o proporcionadas en virtud del presente Acuerdo u otras características de seguridad personalizadas de los Instrumentos de pago a terceros y a no permitir que otras personas utilicen los servicios bajo el nombre del Cliente. Si el Cliente no ha cumplido con esta obligación y / o pudo, pero no lo ha impedido y / o realizado tales acciones a propósito o por negligencia propia, el Cliente asume íntegramente las pérdidas y se compromete a reembolsar las pérdidas de otras personas incurridas debido a las acciones indicadas del Cliente o su omisión.

14.5. En caso de pérdida de la Contraseña de la Cuenta u otras Contraseñas por parte del Cliente o las Contraseñas se divultan no por culpa del Cliente o Paysera, o en caso de que haya ocurrido o pueda ocurrir una amenaza real al Perfil del Cliente, el Cliente se compromete a cambiar las Contraseñas inmediatamente o, si el Cliente no tiene la posibilidad de hacerlo, notificar a Paysera inmediatamente (a más tardar dentro de un día calendario) por los medios indicados en el Artículo 10. Paysera no será responsable por las consecuencias derivadas de la falla en la notificación.

14.6. Despues de que Paysera reciba la notificación del Cliente como se indica en la cláusula 14.5, Paysera suspenderá inmediatamente el acceso al Perfil del Cliente y la prestación de los servicios de Paysera hasta que se proporcione o cree una nueva contraseña para el Cliente.

14.7. Paysera llama la atención del Cliente sobre el hecho de que el correo electrónico vinculado a la Cuenta Paysera y también otros instrumentos (por ejemplo, un número de teléfono móvil), que a elección del Cliente están vinculados a su Cuenta Paysera, se utilizan como instrumentos de comunicación o identificación. del Cliente, por lo tanto, estos instrumentos y credenciales de inicio de sesión estarán protegidos por el Cliente. El Cliente es completamente responsable de la seguridad de sus contraseñas de correo electrónico y todos los demás instrumentos utilizados por ellos, así como sus contraseñas de inicio de sesión. Las Contraseñas son información secreta, y el Cliente es responsable de su divulgación y de todas las operaciones realizadas después de que se ingrese la Contraseña utilizada por el Cliente para un Perfil relevante u otro Instrumento de Pago. Paysera recomienda memorizar las contraseñas y no escribirlas ni ingresarlas en ningún instrumento donde puedan ser vistas por otras personas.

14.8. Paysera tiene el derecho de transmitir toda la información importante recopilada sobre el Cliente y su actividad a otras instituciones encargadas de hacer cumplir la ley, autoridades estatales (Inspección Fiscal del Estado (VMI), Caja de Seguro Social (SODRA)) y otras instituciones financieras, si se determina dicha obligación, por la legislación, y con el fin de identificar si este Acuerdo y la legislación pertinente no han sido o no serán violados.

14.9. El Cliente otorga a Paysera el derecho de tomar las medidas necesarias, que incluyen, entre otras, la presentación de solicitudes a terceros directamente o a través de terceros para determinar la identidad del Cliente y la exactitud de otros datos (por ejemplo, un registro de entidades legales, sistemas de verificación de la validez de los documentos personales, etc.) presentados por el Cliente.

14.10. Paysera señala que en todos los casos Paysera opera solo como un proveedor de servicios para el Cliente, que no proporciona ni ofrece ningún servicio al Destinatario hasta que se convierte en Cliente de Paysera.

14.11. Paysera tiene derecho a grabar conversaciones telefónicas con los Representantes del Cliente. Las Partes acuerdan que las conversaciones telefónicas y los mensajes transferidos por correo, correo electrónico y otros medios de telecomunicaciones pueden considerarse pruebas al resolver disputas entre las Partes. Mediante el presente Acuerdo, el Cliente confirma que comprende y acepta que Paysera grabe conversaciones telefónicas con los Representantes del Cliente. El Cliente también tiene el derecho de grabar y almacenar conversaciones telefónicas y otra correspondencia para los propósitos de los objetivos legales establecidos por la política de privacidad del Cliente y las reglas para el procesamiento de datos personales.

14.12. El Cliente acepta que su número de Cuenta y los datos personales necesarios para la ejecución de una transferencia de pago pueden ser detectados y mostrados a otro usuario de Paysera, que tiene la intención de realizar una transferencia de pago al Cliente si otro usuario de Paysera ingresa un identificador confirmado del Cliente (el nombre de la persona jurídica, el número de cuenta bancaria, la dirección de correo electrónico o el número de teléfono).

14.13. Con el consentimiento del Cliente, los datos del Cliente también pueden transmitirse a instituciones de servicios de información de cuentas o de iniciación de pagos. Paysera puede negarse a proporcionar a un proveedor de servicios de información de cuentas o un proveedor de servicios de iniciación de pagos acceso a la Cuenta del Cliente basándose en motivos objetivos y debidamente razonados relacionados con el acceso no autorizado o injusto a la Cuenta, obtenido por ese proveedor de servicios de información de cuenta o servicio de iniciación de pagos. proveedor, incluida la iniciación de transacciones de pago no autorizadas o injustas. En tales casos, Paysera informará al Cliente sobre la negativa a otorgar acceso a la Cuenta e indicará los motivos

de dicha acción. Esta información debe ser proporcionada al Cliente antes de que se niegue a otorgar acceso a la Cuenta, si es posible, y no más tarde que cuando se niegue a otorgarla, a menos que la provisión de dicha información pueda debilitar las medidas de seguridad o esté prohibida por la legislación.

14.14. Con el fin de proteger los intereses legítimos de Paysera, los datos del Cliente pueden ser transferidos a medios de información pública cuando el Cliente aplica a estos medios sin usar los recursos previstos en la cláusula 16.6 del Acuerdo y cuando la información sobre la disputa proporcionada a los medios de información pública no corresponde a la información disponible para Paysera y perjudica la reputación comercial de Paysera.

## 15. Responsabilidad de las Partes

15.1. Cada Parte es responsable de todas las multas, sanciones y otras pérdidas en las que incurra la otra Parte debido a la violación del Acuerdo por la Parte culpable. La Parte culpable se compromete a reembolsar el daño directo incurrido debido a dicha responsabilidad a la Parte afectada. En todos los casos, la responsabilidad de Paysera en virtud del Acuerdo está limitada por las siguientes disposiciones:

15.1.1. Paysera solo será responsable de los daños directos causados por un incumplimiento directo y esencial del Acuerdo cometido por Paysera, y solo de los daños que Paysera podría haber previsto en el momento del incumplimiento del Acuerdo;

15.1.2. la cantidad de compensación por los daños causados por la violación del Acuerdo por parte de Paysera no excederá el promedio de las Comisiones de los últimos 3 (tres) meses pagadas a Paysera por el Cliente por los servicios prestados. Esta restricción se aplica al monto total de todas las violaciones del mes. En caso de que no se pueda calcular el promedio de 3 (tres) meses, la compensación no podrá exceder 2 000 (dos mil) EUR (una cantidad equivalente a este monto en otras monedas, si los Servicios se prestan en otra moneda);

15.1.3. en todos los casos, Paysera no será responsable de la no recepción de ganancias e ingresos por parte del Cliente, la pérdida de reputación del Cliente, la pérdida o el fracaso del negocio del Cliente y los daños indirectos;

15.1.4. las limitaciones de responsabilidad de Paysera no se aplicarán si dichas limitaciones están prohibidas por la ley aplicable.

15.2. Paysera no garantiza el funcionamiento ininterrumpido del Sistema, ya que el funcionamiento del Sistema puede verse afectado (desordenado) por muchos factores que escapan al control de Paysera. Paysera hará todo lo posible para asegurar un funcionamiento del Sistema lo más fluido posible; sin embargo, Paysera no será responsable de las consecuencias derivadas de los trastornos en el funcionamiento del Sistema, si dichos trastornos no se producen por culpa de Paysera.

15.3. Es posible que el Sistema no funcione debido a razones bajo el control de Paysera y Paysera no proporcionará ninguna compensación por fallos si el Sistema ha sido accesible durante más del 99% (noventa y nueve por ciento) de todo el tiempo, calculando el promedio de al menos 3 (tres) meses.

15.4. Los casos en los que Paysera limita temporalmente el acceso al Sistema, pero no por más de 24 (veinticuatro) horas, debido a reparaciones del Sistema, trabajos de desarrollo y otros casos similares, y si Paysera informa al Cliente sobre tales casos con al menos 2 (dos) días naturales de antelación, no se considerarán trastornos en el funcionamiento del Sistema.

15.5. Paysera no se hace responsable de:

15.5.1. la retirada y transferencia de dinero de la Cuenta Paysera y de otras Transacciones de Pago con fondos en la Cuenta Paysera del Cliente si el Cliente no ha protegido sus Contraseñas e instrumentos de identificación, y como resultado han llegado a ser conocidas por otras personas, y también por acciones y transacciones ilegales de terceros realizadas utilizando documentos falsificados y/o ilegales o datos recibidos ilegalmente;

15.5.2. errores y transacciones tardías o perdidas realizadas por bancos, sistemas de facturación y otros terceros;

15.5.3. las consecuencias que surjan debido a perturbaciones en el cumplimiento de cualquier obligación de Paysera causadas por un tercero que esté fuera del control de Paysera;

15.5.4. las consecuencias que surjan después de que Paysera rescinda legalmente el Acuerdo, cancele el Perfil del Cliente o limite el acceso al mismo, también después de una limitación o terminación razonable de la prestación de una parte de los Servicios;

15.5.5. los bienes y servicios comprados utilizando una Cuenta Paysera, y también si la otra parte, que recibe pagos de la Cuenta Paysera, no cumple con los términos de ningún acuerdo;

15.5.6. el incumplimiento de sus propias obligaciones contractuales y los daños, en caso de que hayan sido causados debido al cumplimiento por parte de Paysera de las obligaciones determinadas por la ley.

15.6. El Cliente asegura que todas las acciones del Cliente relacionadas con la ejecución del Acuerdo cumplirán con la ley aplicable.

15.7. El Cliente es totalmente responsable de la exactitud de los datos, órdenes y documentos presentados a Paysera.

15.8. Si Paysera tiene conocimiento de una Transacción de Pago no autorizada, Paysera devolverá el importe de la Transacción de Pago no autorizada al Cliente y, cuando corresponda, restaurará el saldo de la Cuenta de la que se ha cargado el importe, hasta el punto anterior a la realización de la transacción no autorizada, excepto en los casos en que Paysera tenga motivos para sospechar actividad fraudulenta e informe de estos motivos a la autoridad de supervisión.

15.9. El Cliente asume todas las pérdidas que hayan surgido debido a Transacciones de Pago no autorizadas si estas pérdidas se han incurrido debido a: el uso de un Instrumento de Pago perdido o robado; la adquisición ilegal de un Instrumento de Pago si el Cliente no ha protegido sus características de seguridad personalizadas (incluidos los instrumentos de confirmación de identidad).

15.10. El Cliente puede asumir cualquier pérdida incurrida debido a Transacciones de Pago no autorizadas si el Cliente ha sufrido las pérdidas como resultado de actuar deshonestamente o debido a su negligencia grave o incumplimiento intencional de una o varias de las obligaciones indicadas a continuación:

15.10.1. cumplir con las reglas que regulan la emisión y el uso del Instrumento de Pago provistas en el presente Acuerdo o sus Anexos, al utilizar el Instrumento de Pago;

15.10.2. si el Cliente se entera de una pérdida, robo, adquisición ilegal o uso no autorizado del Instrumento de Pago, de hechos y sospechas de que las características de seguridad personalizadas de sus Instrumentos de Pago han llegado a ser conocidas o pueden ser utilizadas por terceros, el Cliente notificará a Paysera o al sujeto indicado por Paysera inmediatamente, de acuerdo con las reglas que regulan la emisión y el uso del Instrumento de Pago provistas en el presente Acuerdo y sus Anexos;

15.10.3. tomar todas las medidas posibles para proteger los datos de seguridad personalizados del Instrumento de Pago después de que se haya emitido el Instrumento de Pago.

15.11. El Cliente deberá verificar la información sobre las Transacciones de Pago realizadas en la Cuenta al menos una vez al mes y notificar a Paysera sobre Transacciones de Pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, así como sobre cualquier otro error, inconsistencia o inexactitud en el Extracto. La notificación se presentará a más tardar 60 (sesenta) días naturales después del día en que Paysera, según el Cliente, haya realizado la Transacción de Pago no autorizada o haya realizado la Transacción de Pago incorrectamente. Si el Cliente no presenta las notificaciones especificadas dentro del plazo indicado, se considera que el Cliente ha aceptado incondicionalmente las Transacciones de Pago que se habían ejecutado en la cuenta de pago. El Cliente presentará a Paysera cualquier información sobre inicios de sesión ilegales en la Cuenta u otras acciones ilegales relacionadas con la Cuenta, y tomará todas las medidas razonables indicadas por Paysera para ayudar en la investigación de las acciones ilegales.

15.12. La Parte queda liberada de responsabilidad por el incumplimiento del Acuerdo en caso de que la Parte demuestre que el Acuerdo no ha sido ejecutado debido a circunstancias de fuerza mayor, que se prueban de acuerdo con el procedimiento establecido por la ley. El Cliente notificará a Paysera sobre la fuerza mayor por escrito dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al día de ocurrencia de tales circunstancias. Paysera notificará al Cliente sobre las circunstancias de fuerza mayor por correo electrónico o a través de los sitios web del Sistema.

## 16. Resolución de Conflictos entre el Cliente y Paysera, Procedimiento para la Presentación de Reclamaciones

16.1. Paysera tiene como objetivo resolver todas las disputas con el Cliente de manera amistosa, rápida y en términos aceptables para ambas Partes, por lo tanto, en caso de un conflicto, se anima a los Clientes a dirigirse primero directamente a Paysera. Las disputas se resolverán mediante negociación.

16.2. El Cliente podrá presentar cualquier reclamación o queja con respecto a los servicios de pago de Paysera enviando una notificación por correo electrónico, llamando a Soporte al Cliente o enviando una notificación desde el Perfil.

16.3. La queja deberá contener una referencia a las circunstancias y los documentos que sirvieron de base para la misma. Si el Cliente basa su queja en documentos que Paysera no posee, el Cliente deberá adjuntar también dichos documentos o sus copias.

16.4. Paysera examinará una reclamación o queja escrita del Cliente a más tardar dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes al día en que se recibió la reclamación, y proporcionará al Cliente una respuesta detallada, motivada y fundamentada con documentos. En casos excepcionales, cuando debido a razones fuera del control de la compañía, Paysera no pueda proporcionar una respuesta dentro de los 15 días hábiles, Paysera proporcionará al Cliente una respuesta no definitiva, indicando el motivo de la demora y el plazo para presentar una respuesta final. El plazo para proporcionar una respuesta final no excederá los 35 (treinta y cinco) días hábiles. La respuesta se proporcionará al Cliente a través de los medios especificados en la Cláusula 10.1 del Acuerdo, a menos que el Cliente solicite que la respuesta a su reclamación o queja se proporcione a través de otros medios.

16.5. El examen de las reclamaciones de los Clientes por parte de Paysera es gratuito.

16.6. Si el Cliente no está satisfecho con la decisión tomada por Paysera, el Cliente tiene derecho a utilizar otros

recursos legales para proteger sus derechos y presentar una reclamación ante la autoridad de supervisión bajo el procedimiento establecido por la autoridad de supervisión.

16.7. En caso de no lograr resolver una disputa amistosamente o mediante otros métodos extrajudiciales de resolución de disputas, la disputa será resuelta por los tribunales de acuerdo con la sede de Paysera siguiendo el procedimiento establecido por la ley.

16.8. Este Acuerdo, sus Anexos, y las relaciones entre las Partes que no estén reguladas por este Acuerdo estarán sujetos a la ley del país en el que esté ubicada la compañía Paysera licenciada que registró al Cliente, incluso en los casos en que una disputa entre el Cliente y Paysera caiga bajo la jurisdicción de un tribunal de otro estado.

[Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Empresariales](#) (versión desactualizada, válida hasta el 16.09.2019)

[Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Empresariales](#) (válido hasta 01.10.2021)

[Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Empresariales](#) (válido hasta 07.03.2022)

[Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Empresariales](#) (válido hasta 01.08.2023)