

Accord Général de Services de Paiement pour les Clients Professionnels

6. Dépôt et Retrait d'Espèces

6.1. Paysera accorde au Client le droit de déposer des espèces sur le Compte Paysera selon les conditions spécifiées dans le Système. Les lieux, les conditions, les devises, les limites et les prix du dépôt d'espèces sont fournis [ici](#).

6.2. Paysera accorde au Client le droit de retirer des espèces du Compte selon les conditions spécifiées dans le Système. Les lieux, les conditions, les devises, les limites et les prix du retrait d'espèces sont fournis [ici](#).

6.3. Le Représentant du Client doit compter lui-même les espèces à déposer sur le Compte Paysera avant de les déposer ou après les avoir retirées, et formuler des commentaires ou des réclamations concernant le montant des espèces ou la qualité des billets immédiatement après le retrait, si nécessaire.

6.4. Une fois que le Client a déposé des espèces sur son Compte Paysera, il peut disposer de la Monnaie Électronique immédiatement après que Paysera l'ait reçue.

7. Réception de l'Ordre de Paiement, Exigences Appliquées à l'Ordre de Paiement et Refus d'Exécuter l'Ordre de Paiement

7.1. Lorsque le Client est un Ordonnateur, l'Ordre de Paiement est considéré comme reçu par Paysera (le calcul de la période d'exécution de cet Ordre de Paiement commence) le jour de sa réception ou, si le moment de la réception de l'Ordre de Paiement n'est pas un Jour Ouvrable de Paysera, l'Ordre de Paiement est considéré comme reçu le Jour Ouvrable de Paysera le plus proche.

7.2. Un Ordre de Paiement reçu par Paysera un Jour Ouvrable de Paysera, mais en dehors des heures ouvrables fixées par Paysera, est considéré comme reçu le Jour Ouvrable de Paysera le plus proche.

7.3. Les Ordres de Paiement pour des paiements au sein du Système Paysera sont exécutés immédiatement (jusqu'à quelques minutes, sauf si la Transaction de Paiement est suspendue en raison de cas énoncés par des actes légaux et la présente Convention), indépendamment des heures ouvrables de Paysera.

7.4. Paysera a le droit d'enregistrer et de stocker tout Ordre de Paiement soumis par l'un des moyens convenus avec Paysera, et d'enregistrer et de stocker des informations sur toutes les Transactions de Paiement effectuées par le Client ou selon les Ordres de Paiement du Client. Les enregistrements mentionnés dans la présente clause peuvent être soumis par Paysera au Client et/ou à des tiers qui ont le droit de recevoir de telles données sur la base établie dans la législation, comme preuve confirmant la soumission des Ordres de Paiement et/ou des Transactions de Paiement exécutées.

7.5. Les Ordres de Paiement soumis par le Client doivent se conformer aux exigences de soumission de ces Ordres de Paiement et/ou au contenu de l'Ordre de Paiement fixées par des actes légaux ou Paysera. Les Ordres de Paiement soumis par le Client doivent être formulés clairement et sans ambiguïté, être exécutables et contenir la volonté clairement exprimée du Client. Paysera n'assume aucune responsabilité pour les erreurs, les divergences, les répétitions et/ou les contradictions dans les Ordres de Paiement soumis par le Client, y compris, mais sans s'y limiter, l'exactitude des détails de l'Ordre de Paiement soumis par le Client. Si l'Ordre de Paiement soumis par le Client ne contient pas suffisamment de données ou présente des lacunes, Paysera, quelle que soit la nature des lacunes de l'Ordre de Paiement, peut refuser d'exécuter un tel Ordre de Paiement, ou peut l'exécuter conformément aux données fournies dans l'Ordre de Paiement.

7.6. Paysera a le droit de refuser d'exécuter un Ordre de Paiement en cas de doute raisonnable que l'Ordre de Paiement a été soumis par le Représentant du Client, ou que les documents soumis ne sont pas conformes aux exigences énoncées par la législation et/ou Paysera, ou Paysera a un doute raisonnable quant à l'authenticité et à la véracité desdits documents. Si Paysera a un soupçon raisonnable que l'Ordre de Paiement n'a pas été soumis par le Client ou le représentant légal du Client, ou un soupçon concernant l'authenticité des documents soumis, ou un autre soupçon concernant la légitimité ou le contenu de l'Ordre de Paiement soumis, Paysera a le droit d'exiger du Client qu'il confirme en outre l'Ordre de Paiement soumis et/ou qu'il soumette des documents confirmant les droits des personnes à gérer les fonds détenus sur le Compte ou d'autres documents indiqués par Paysera d'une manière acceptable pour Paysera aux frais du Client. Dans les cas mentionnés dans cette clause, Paysera agit dans le but de protéger les intérêts légaux du Client, de Paysera et/ou d'autres personnes, ainsi, Paysera n'assume pas la responsabilité des pertes qui pourraient survenir en raison du refus d'exécuter l'Ordre de Paiement soumis.

7.7. Le Client doit s'assurer d'un montant suffisant de fonds dans une devise pertinente sur son Compte pour exécuter l'Ordre de Paiement.

7.8. Avant d'exécuter un Ordre de Paiement soumis par le Client, Paysera a le droit d'exiger du Client qu'il fournisse des documents prouvant la légalité de l'origine des fonds liés à l'Ordre de Paiement. Dans le cas où le Client ne soumet pas de tels documents, Paysera a le droit de refuser d'exécuter l'Ordre de Paiement.

7.9. Paysera a le droit d'impliquer des tiers pour exécuter partiellement ou totalement l'Ordre de Paiement du Client, si les intérêts du Client et/ou l'essence de l'Ordre de Paiement l'exigent. Dans les cas où l'Ordre de Paiement du Client nécessite l'envoi et l'exécution ultérieure de l'Ordre de Paiement par l'intermédiaire d'une autre institution financière, mais que cette institution suspend l'Ordre de Paiement du Client, Paysera n'est pas responsable de ces actions de l'institution financière, mais tente de déterminer les raisons de la suspension de l'Ordre de Paiement. Paysera a le droit de suspendre et/ou de mettre fin à l'exécution de l'Ordre de Paiement du Client, si la loi l'exige ou en cas de nécessité pour d'autres raisons indépendantes de la volonté de Paysera.

7.10. En cas de refus de Paysera d'exécuter un Ordre de Paiement soumis par le Client, Paysera doit en informer le Client immédiatement, ou créer les conditions nécessaires pour que le Client prenne connaissance de cette notification, sauf lorsque cette notification est techniquement impossible ou interdite par des actes légaux.

7.11. Paysera n'acceptera et n'exécutera pas les Ordres de Paiement du Client pour effectuer des opérations sur le Compte si les fonds sur le Compte sont saisis, le droit du Client de gérer les fonds est autrement légalement limité, ou en cas de suspension des opérations par les actes légaux applicables.

7.12. Si l'argent transféré par l'Ordre de Paiement est retourné pour des raisons indépendantes de la volonté de Paysera (données inexactes de l'Ordre de Paiement, le compte du Bénéficiaire est fermé, ou autre), le montant retourné est crédité sur le Compte. Les frais payés par l'Ordonnateur pour l'exécution de l'Ordre de Paiement ne sont pas retournés, et d'autres frais liés au retour de l'argent et appliqués à Paysera peuvent être déduits du Compte.

7.13. Les Transferts de Paiement initiés par Paysera peuvent être standards (non urgents) et urgents (s'il existe une possibilité technique pour cela). La méthode du Transfert de Paiement est choisie par le Client (s'il existe une possibilité technique pour cela). Si le Client ne choisit pas la méthode de Transfert de Paiement, il est considéré que le Client a initié un Transfert de Paiement standard qui sera exécuté en sélectionnant automatiquement les conditions les plus favorables pour le Client.

8. Fourniture et Annulation du Consentement, Annulation de l'Ordre de Paiement, Exécution de l'Ordre de Paiement

8.1. La transaction de paiement est considérée comme autorisée uniquement si l'Ordonnateur fournit son Consentement. Le Consentement donné à un agent Paysera est considéré comme donné à Paysera. Le Client (Ordonnateur) peut donner son consentement de la manière déterminée par Paysera ou convenue avec le Client. Le Consentement soumis par écrit doit être signé par le Client ou son représentant légal. Le Consentement peut également être confirmé par signature électronique, mot de passe, codes et/ou autres moyens de vérification d'identité. Le Consentement pour exécuter une transaction de paiement ou plusieurs transactions de paiement peut également être accordé par l'intermédiaire du Bénéficiaire ou du prestataire de services d'initiation de paiement. Dans tous les cas stipulés dans cette clause, le Consentement est réputé dûment approuvé par le Client (Ordonnateur), ayant la même validité légale que le document papier (le Consentement) signé par le Client (son représentant), et est admissible comme moyen de preuve pour la résolution des litiges entre Paysera et le Client devant les tribunaux et autres institutions. Le Client n'est pas autorisé à contester la Transaction de Paiement exécutée par Paysera, si l'Ordre de Paiement a été approuvé par le Consentement fourni de la manière définie dans cette clause.

8.2. Le Consentement du Client (Ordonnateur) est soumis avant l'exécution de la Transaction de Paiement. En vertu d'un accord entre le Client (Ordonnateur) et Paysera, la Transaction de Paiement peut être autorisée, c'est-à-dire que ce Consentement du Client peut être donné après l'exécution de la Transaction de Paiement.

8.3. Le Client convient que, lors de l'exécution des Ordres de Paiement, Paysera transmettra les informations spécifiées dans l'Ordre de Paiement (y compris les Données Personnelles du Client) aux personnes directement liées à l'exécution de la Transaction de Paiement, telles que les organisations internationales de cartes de paiement, les sociétés traitant les informations sur les paiements par cartes de paiement, le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire, l'opérateur du système de paiement pour l'exécution de la Transaction de Paiement, les agents du prestataire de services de paiement, le prestataire de services d'initiation de paiement du Bénéficiaire et le Bénéficiaire.

8.4. La procédure d'annulation d'un Ordre de Paiement:

8.4.1. L'Ordre de Paiement ne peut pas être annulé après que Paysera l'a reçu, sauf dans les cas décrits dans la Convention ;

8.4.2. si une Transaction de Paiement a été initiée par le Bénéficiaire ou via le Bénéficiaire (par exemple, paiement utilisant une carte de paiement), ou par un prestataire de services d'initiation de paiement, l'Ordonnateur ne peut pas annuler l'Ordre de Paiement après que l'Ordre de Paiement a été soumis pour exécution, que l'Ordonnateur a accordé au prestataire de services d'initiation de paiement le Consentement pour initier une transaction de paiement, ou que l'Ordonnateur a accordé le Consentement au Bénéficiaire pour effectuer la Transaction de Paiement ;

8.4.3. les Ordres de Paiement stipulés à la Clause 5.23.4 de la Convention peuvent être annulés jusqu'à la fin d'un jour ouvrable de Paysera, un jour avant le jour convenu ;

8.4.4. après l'expiration des termes stipulés aux Clauses 8.4.1 à 8.4.3 de la Convention, un Ordre de Paiement ne peut être annulé qu'en cas d'accord du Client (Ordonnateur) et de Paysera à cet égard. Dans les cas stipulés à la Clause 8.4.2 de la Convention, le Consentement du Bénéficiaire est également nécessaire.

8.4.5. lorsqu'une Transaction de Paiement est initiée par le Bénéficiaire ou par l'intermédiaire du Bénéficiaire en effectuant la Transaction de Paiement à l'aide d'une carte de paiement, et que le montant exact de la transaction est inconnu au moment où l'Ordonnateur donne son Consentement pour exécuter la Transaction de Paiement, Paysera peut réserver les fonds sur le Compte de l'Ordonnateur uniquement à condition que l'Ordonnateur donne son consentement pour réserver un montant spécifique. Dès réception des informations sur le montant exact de la Transaction de Paiement, Paysera doit immédiatement, et au plus tard immédiatement après réception de l'Ordre de Paiement, lever la réservation du Compte de l'Ordonnateur.

8.5. Paysera crédite des fonds sur un Compte et débite des fonds d'un Compte selon l'Identifiant Unique fourni dans l'Ordre de Paiement — le numéro de compte Paysera ou le numéro de Compte IBAN. Paysera a le droit, mais non l'obligation, de vérifier si l'Identifiant Unique donné dans l'Ordre de Paiement reçu par Paysera correspond au nom et prénom (nom de l'entité juridique) du titulaire du Compte. Dans le cas où l'Identifiant Unique mentionné est donné à Paysera pour débiter de l'argent ou créditer de l'argent sur le Compte, l'Ordre de Paiement est réputé exécuté de manière appropriée s'il a été exécuté par l'Identifiant Unique indiqué. Si Paysera vérifie l'Ordre de Paiement et établit une divergence manifeste entre l'Identifiant Unique fourni à Paysera et le nom et prénom (nom de l'entité juridique) du titulaire du Compte, Paysera a le droit de refuser d'exécuter une telle Transaction de Paiement.

8.6. À condition que Paysera reçoive un Ordre de Paiement pour transférer de l'argent vers le compte de paiement d'un autre prestataire de Services de Paiement, cette Transaction de Paiement est effectuée par Paysera selon l'Identifiant Unique fourni dans l'Ordre de Paiement reçu – le numéro de compte du Bénéficiaire au format IBAN, sauf lorsque le prestataire de Services de Paiement n'utilise pas le format de compte IBAN. Paysera ne détient pas la responsabilité si l'Identifiant Unique n'est pas fourni dans l'Ordre de Paiement, ou s'il est incorrect, et/ou si le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire a défini un Identifiant Unique différent pour l'exécution appropriée d'une telle Transaction de Paiement (créditer des fonds sur le compte de paiement du Bénéficiaire).

8.7. Si nécessaire et/ou requis par les institutions d'autres États, Paysera a le droit de recevoir des informations supplémentaires (par exemple, le nom et prénom ou nom de l'entité juridique du Bénéficiaire, un code de paiement) requises pour l'exécution appropriée de l'Ordre de Paiement.

8.8. L'Ordre de Paiement est considéré comme exécuté lorsque Paysera transfère le montant de la Transaction

de Paiement sur le compte du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire. Le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire est responsable du crédit du montant de la Transaction de Paiement correctement transféré par Paysera au prestataire de services de paiement du Bénéficiaire sur le compte de paiement du Bénéficiaire.

9. Activités Interdites

9.1. Il est interdit au Client utilisant les services Paysera de :

9.1.1. ne pas se conformer aux Termes de la Convention, aux Annexes à la Convention, à la législation et aux autres actes légaux, y compris, mais sans s'y limiter, les lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;

9.1.2. violer les droits de Paysera et des tiers sur les marques de commerce, les droits d'auteur, les secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle ;

9.1.3. fournir à Paysera des informations fausses, trompeuses ou incorrectes ; refuser de fournir des informations ou d'entreprendre d'autres actions qui sont raisonnablement demandées par Paysera ;

9.1.4. fournir à des tiers des informations fausses, trompeuses ou incorrectes concernant Paysera et la coopération avec Paysera ;

9.1.5. exécuter ou recevoir des transferts de fonds acquis illégalement, si le Client en est conscient ou devrait l'être ;

9.1.6. utiliser les services de Paysera d'une manière qui cause des pertes, une responsabilité, ou d'autres conséquences juridiques ou financières négatives ou des dommages à la réputation commerciale de Paysera ou de tiers ;

9.1.7. utiliser les services de Paysera, si le Client, son représentant, son bénéficiaire effectif, le Transfert de Paiement exécuté ou reçu correspond aux critères indiqués dans la liste des limitations à la fourniture des services Paysera ;

9.1.8. propager des virus informatiques et entreprendre d'autres actions qui pourraient causer des dysfonctionnements du Système, des dommages ou la destruction d'informations et d'autres dommages au Système, à l'équipement ou aux informations de Paysera ;

9.1.9. entreprendre toute autre action délibérée qui pourrait perturber la fourniture des Services Paysera au Client ou à des tiers ou le bon fonctionnement du Système ;

9.1.10. organiser des jeux de hasard illégaux, le commerce illégal d'actions, d'indices, de matières premières, de devises (par exemple, Forex), d'options, de fonds négociés en bourse (ETF) ; la fourniture de services de commerce, d'investissement ou d'autres services sur les bourses de devises, les marchés Forex et autres systèmes de trading de devises électroniques ; s'engager dans le commerce illégal de produits du tabac, d'alcool, de médicaments sur ordonnance, de stéroïdes, d'armes, de substances narcotiques et de leurs attributs, de production pornographique, de loterie sans licence, de logiciels illégaux et d'autres articles ou produits interdits par la loi ;

9.1.11. accepter des paiements en monnaie virtuelle non réglementée et/ou non supervisée, l'acheter, la

convertir ou la gérer de toute autre manière (l'interdiction inclut l'exécution ou la réception de transferts provenant de changeurs de monnaie virtuelle, c'est-à-dire les cas où un transfert dans une devise réglementée est recherché ou reçu, mais un tel transfert est lié à des changeurs de devise numérique) ;

9.1.12. sans le consentement écrit préalable de Paysera, fournir des services financiers et/ou organiser légalement le trading d'actions, d'indices, de matières premières, de devises (par exemple, Forex), d'options, de fonds négociés en bourse (ETFs), fournir des services de commerce, d'investissement ou d'autres services sur les bourses de devises, les marchés Forex, et d'autres systèmes de trading de devises électroniques. Dans le cas où le Client a l'intention de fournir des services financiers en utilisant le Compte, il doit avoir une licence valide, délivrée par un État membre de l'Union Européenne ou un pays tiers qui a imposé des exigences équivalentes ou substantiellement similaires et doit être surveillé par les autorités compétentes en ce qui concerne le respect de ces exigences ;

9.1.13. sans le consentement écrit préalable de Paysera, organiser des jeux de hasard légaux, des loteries, d'autres activités spécialement autorisées ou des activités nécessitant un permis. Dans le cas où le Client a l'intention de fournir les services indiqués en utilisant le Compte, il doit avoir une licence valide, délivrée par un État membre de l'Union Européenne et surveillée par les autorités compétentes en ce qui concerne le respect de ces exigences ;

9.1.14. avoir plus d'un seul Profil ; enregistrer un Profil sous un nom fictif ou au nom de quelqu'un d'autre sans avoir la procuration ; enregistrer un Profil en utilisant les services de numéros de téléphone anonymes ou d'adresses e-mail fournis par d'autres individus ou sites Web ;

9.1.15. fournir des services qui sont interdits par la loi ou contredisent l'ordre public et les principes moraux ;

9.1.16. se connecter au Système anonymement (par exemple, via des serveurs proxy publics), sauf dans les cas où les VPN utilisés sont définis par des caractéristiques individuelles telles que l'utilisation d'une adresse IP statique (permanente), pour assurer la sécurité de la transmission des données ;

9.1.17. divulguer les Mots de passe et autres caractéristiques de sécurité personnalisées des Instruments de Paiement à des tiers et permettre à d'autres personnes d'utiliser les Services sous le nom du Client.

9.2. Le Client doit rembourser tous les dommages directs, amendes et autres sanctions pécuniaires appliqués à Paysera en raison du non-respect ou de la violation des Termes, y compris mais sans s'y limiter la Clause 9.1 de la présente Convention due à la faute du Client.

9.3. Le Client est responsable et s'engage à rembourser toute perte encourue par Paysera, les autres clients Paysera et les tiers en raison de l'utilisation des Services Paysera et de la violation de la présente Convention ou de ses Annexes par le Client. S'il s'avère que le Profil Paysera a été créé en soumettant des documents contrefaits ou faux, le montant de 100 (cent) EUR (un montant équivalent à ce montant dans d'autres devises, si les Services sont fournis dans une autre devise) est considéré comme une perte minimale, qui n'a pas besoin d'être prouvée et que Paysera a le droit de déduire du Compte du Client. Un montant de perte plus élevé doit être justifié par une preuve écrite. Dans tous les cas, Paysera contactera les autorités chargées de l'application de la loi si des signes d'activité illégale sont détectés.

10. Envoi des Notifications par les Parties, Communication et Consultation des Clients

10.1. Le Client confirme qu'il accepte que les notifications de Paysera lui soient fournies en étant publiées sur le site Web du Système et envoyées par courriel, qui a été indiqué par le Client au moment de l'inscription au Système, ou envoyées à l'adresse postale, indiquée par le Client au moment de l'inscription au Système, ou par message SMS dans les cas où le Client n'a indiqué qu'un numéro de téléphone portable. Le Client reconnaît que les notifications de Paysera, soumises par l'une des méthodes susmentionnées, seront considérées comme dûment fournies. Les notifications par courrier postal ou par messages SMS ne sont envoyées que si le Client n'a pas indiqué son adresse de courriel. Si ces notifications ne sont pas liées à un amendement substantiel de la Convention, il sera réputé que le Client a reçu la notification dans les 24 heures suivant le moment où elle a été publiée sur le site Web du Système ou envoyée au Client par courriel ou message SMS. Si la notification est envoyée par la poste, il sera réputé que le Client l'a reçue dans les 5 (cinq) jours ouvrables après son envoi, à moins que le Client ne reçoive effectivement la notification plus tard que les délais spécifiés dans cette partie de la Convention. Il sera réputé que les messages (réclamations, demandes ou plaintes) des Clients sont reçus le jour de leur soumission, s'ils sont soumis entre 8h00 et 20h00 (EET). Les messages soumis en dehors de la période spécifiée seront réputés reçus à 8h00 (EET) du jour suivant.

10.2. Le Client sera informé des amendements à la Convention 60 (soixante) jours à l'avance. Il sera réputé que le Client a reçu la notification et que les amendements aux Termes de la Convention entrent en vigueur dans les 60 (soixante) jours après que la notification a été envoyée au Client par courriel ou via tout autre moyen qui avait été indiqué par le Client lors de l'inscription (courrier postal ou message SMS avec un lien vers une page Web respective). Les informations sur les amendements aux Termes de la Convention sont également publiées sur le site Web du Système.

10.3. La période de notification de 60 (soixante) jours ne s'applique pas et les notifications sont fournies conformément à l'ordre établi à la Clause 10.1 de la Convention, si :

10.3.1. les Termes de la Convention sont modifiés en raison de changements dans les exigences obligatoires de la législation ;

10.3.2. les prix des services sont réduits, ou d'autres conditions favorables sont établies pour le Client ;

10.3.3. le coût principal des services fournis augmente, ce qui entraîne une augmentation des prix des services Paysera ;

10.3.4. un nouveau service ou une partie d'un service apparaît, qui peut être utilisé ou non par le Client à son propre choix.

10.4. Les amendements non essentiels de la Convention sont des corrections de style et de grammaire, la paraphrase et le déplacement d'une phrase, d'une clause ou d'un article de la Convention dans un souci de meilleure compréhension ; la fourniture d'exemples pour les articles et d'autres changements qui ne réduisent ni ne limitent les droits du Client et n'augmentent pas la responsabilité du Client ni n'aggravent sa situation.

10.5. Le Client s'engage à vérifier son courriel et les autres instruments de réception des notifications indiqués sur le Compte, ainsi que les sites Web du Système, de manière régulière, c'est-à-dire au moins une fois par jour ouvrable, afin de prendre connaissance des notifications concernant les amendements à la Convention en temps opportun.

10.6. Tous les messages des Parties doivent être envoyés dans la Langue Acceptable ou dans la langue dans laquelle la Convention écrite a été présentée au Client pour qu'il en prenne connaissance.

10.7. Le Client s'engage à publier sur son Profil et, en cas d'amendements, à mettre à jour immédiatement les données de contact (numéro de téléphone, adresse de courriel et adresse postale), que Paysera pourrait utiliser pour contacter d'urgence le Client ou les représentants du Client. En cas de non-mise à jour des données de

contact par le Client sur son Profil, toutes les conséquences dues au manquement de Paysera à soumettre des notifications au Client incomberont au Client.

10.8. Afin de protéger l'argent du Client contre d'éventuelles actions illégales de tiers, le Client doit également informer immédiatement Paysera du vol ou de toute autre perte du document d'identité personnel du représentant ou des représentants du Client.

10.9. Le Client peut recevoir une consultation concernant toutes les questions liées au Système et à l'exécution de la Convention en envoyant sa question à l'adresse de courriel indiquée sur le site Web de Paysera, en téléphonant au Support Client, ou en remplissant une demande sur le Profil. Les messages du Client liés à la présente Convention doivent être envoyés à l'adresse de courriel donnée sur le site Web de Paysera ou à l'adresse postale de Paysera indiquée dans la Convention. Tous les messages doivent être envoyés à Paysera, quel que soit le prestataire direct des Services Paysera définis dans la Convention.

10.10. Paysera informera le Client à l'avance, conformément à la procédure énoncée à la Clause 10.1 de la Convention, des défaillances techniques connues et possibles du Système et des systèmes ou équipements de tiers impliqués par Paysera dans la fourniture de services, qui ont un impact sur la fourniture des Services Paysera.

10.11. Paysera peut modifier la solution pour l'intégration technique des services sans contrainte et à tout moment. L'avis concernant tout changement qui nécessite des corrections dans le logiciel du Client doit être envoyé au moins 90 (quatre-vingt-dix) jours à l'avance. Les changements, requis du côté du Client, doivent être effectués aux frais du Client.

10.12. Les Parties doivent s'informer mutuellement immédiatement de toute circonstance significative pour l'exécution de la Convention. Le Client doit soumettre des documents justifiant ces circonstances (par exemple, changements de nom, d'adresse, d'adresse de courriel, de numéro de téléphone et autres données de contact ; changements des Représentants du Client autorisés à gérer les fonds sur le Compte ; changements de signatures des représentants du Client ; initiation et ouverture de procédures de restructuration ou de faillite contre le Client ; liquidation, réorganisation ou restructuration du Client, etc.), indépendamment du fait que cette information ait déjà été transférée aux registres publics ou non.

10.13. Paysera a le droit d'exiger que les documents conclus à l'étranger soient traduits, légalisés ou confirmés par l'Apostille, sauf lorsque les actes légaux en disposent autrement.

10.14. Tous les coûts de conclusion, de soumission, de confirmation et de traduction des documents fournis à Paysera doivent être à la charge du Client.

10.15. Le Client a le droit de consulter les amendements valides à la Convention, ses Annexes et la Tarification sur le site Web de Paysera à tout moment.

11. Amendements à la Convention

11.1. Paysera a le droit de modifier et/ou de compléter unilatéralement les conditions de la Convention conformément à la procédure établie à l'Article 10 de la présente Convention.

11.2. Le Client n'a pas le droit de modifier et/ou d'amender unilatéralement les conditions de la Convention.

11.3. Le Client a le droit d'accepter ou de refuser les amendements avant le jour suggéré pour les

changements, en notifiant Paysera à l'avance. Si le Client omet de notifier Paysera de son désaccord avec les amendements avant le jour suggéré de leur entrée en vigueur, il sera réputé que le Client accepte les amendements à la Convention, et les amendements entreront en vigueur à la date d'entrée en vigueur spécifiée. Si le Client informe Paysera de son désaccord avec les changements de la Convention, il résilie par conséquent la Convention conformément à la procédure stipulée par la Clause 12.12 de la Convention, et les termes existants de la Convention resteront valides pour le Client pendant toute la période de 30 (trente) jours calendaires mentionnée.

11.4. Les Annexes à la Convention sont modifiées selon la procédure établie dans l'Annexe respective. Si aucune procédure d'amendement n'est établie dans l'Annexe, la procédure d'amendement et la procédure d'information concernant l'amendement, énoncées dans la présente Convention, s'appliquent.

11.5. Les Parties peuvent convenir de conditions additionnelles qui ne sont pas prévues dans la Convention ou les Annexes, ou d'autres conditions qui ne sont pas énoncées dans la Convention ou l'Annexe, par un accord écrit séparé. Un tel accord devient une partie intégrante de la Convention. Sur demande du Client, un projet d'accord est préparé par Paysera et envoyé au Client par fax ou courriel (l'accord peut également être conclu sous la forme d'une déclaration). Si le Client est d'accord avec le projet fourni, le Client doit signer le projet et transmettre une copie numérisée du document à Paysera par fax ou courriel. Paysera a le droit d'exiger du Client d'envoyer l'accord par la poste avec la signature originale du Client. Un tel accord entre en vigueur après que l'accord signé a été envoyé à Paysera, c'est-à-dire que la signature de Paysera sur l'accord n'est pas requise et Paysera n'est pas obligée de renvoyer l'accord signé au Client.

14. Confidentialité et Protection des Données

14.1. Les Parties s'engagent à garder secrètes les informations techniques et commerciales de l'autre, à l'exception des informations publiquement disponibles dont elles ont pris connaissance lors de l'exécution de la présente Convention, et à ne pas les transférer à des tiers sans un consentement écrit de l'autre Partie ou de ses représentants légaux.

14.2. Le Client accepte que Paysera gère ses Données Personnelles dans le but de lui fournir des services et d'exécuter d'autres responsabilités en vertu de la présente Convention. Les Parties garantissent la sécurité des Données Personnelles reçues lors de l'exécution de la présente Convention.

14.3. Les questions de conservation et de protection des données sont régies par l'Annexe à la Convention Politique de Confidentialité, que le Client a lue et s'engage à respecter.

14.4. Le Client s'engage à protéger et à ne divulguer aucune Mot de passe, créé par lui ou fourni dans le cadre de la présente Convention, ou autres caractéristiques de sécurité personnalisées des Instruments de Paiement à des tiers, et à ne pas permettre à d'autres personnes d'utiliser les services au nom du Client. Si le Client n'a pas respecté cette obligation et/ou aurait pu l'empêcher mais ne l'a pas fait et/ou a effectué de telles actions délibérément ou en raison de sa propre négligence, il est reconnu que l'accès au Profil et les Services Paysera pertinents sont utilisés au nom du Client. Dans ce cas, le Client assume entièrement les pertes et s'engage à rembourser les pertes des autres personnes encourues en raison des actions indiquées du Client ou de son défaut d'agir.

14.5. En cas de perte d'un Mot de passe du Compte ou d'autres Mots de passe par le Client, ou si le ou les Mots de passe sont divulgués sans faute du Client ou de Paysera, ou en cas de menace réelle survenue ou

susceptible de survenir pour le Profil du Client, le Client s'engage à changer les Mots de passe immédiatement ou, s'il n'a pas la possibilité de le faire, à en informer Paysera immédiatement (au plus tard dans un jour calendaire) par les moyens indiqués à l'Article 11 de la Convention. Paysera ne sera pas responsable des conséquences découlant du défaut de notification.

14.6. Après réception de la notification du Client, telle qu'indiquée à la Clause 14.5 de la Convention, Paysera suspend immédiatement l'accès au Profil du Client et la fourniture des services Paysera jusqu'à ce qu'un nouveau mot de passe soit fourni ou créé pour le Client.

14.7. Paysera attire l'attention du Client sur le fait que le courriel lié au Compte Paysera ainsi que d'autres instruments (par exemple, un numéro de téléphone portable), qui sont liés à son Compte Paysera au choix du Client, sont utilisés comme instruments de communication ou d'identification du Client, par conséquent, ces instruments et les informations d'identification de connexion doivent être protégés par le Client. Le Client est entièrement responsable de la sécurité de ses mots de passe de courriel et de tous les autres instruments utilisés par lui, ainsi que de ses mots de passe de connexion. Les Mots de passe sont des informations secrètes, et le Client est responsable de leur divulgation et de toutes les opérations effectuées après la saisie du Mot de passe utilisé par le Client pour un Profil pertinent ou un autre Instrument de Paiement. Paysera recommande de mémoriser les Mots de passe et de ne pas les écrire ou les saisir dans des instruments où ils peuvent être vus par d'autres personnes.

14.8. Paysera a le droit de transmettre toutes les informations importantes collectées sur le Client et son activité à d'autres institutions chargées de l'application de la loi, autorités étatiques (Inspection Fiscale d'État (VMI), Fonds d'Assurance Sociale (SODRA)), et autres institutions financières, si une telle obligation est déterminée par la législation, et afin d'identifier si cette Convention et la législation pertinente n'ont pas été ou ne seront pas violées.

14.9. Le Client accorde à Paysera le droit d'entreprendre les mesures nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter, de soumettre des demandes à des tiers directement ou via des tiers afin de déterminer l'identité du Client et l'exactitude d'autres données (par exemple, un registre des entités juridiques, des systèmes de vérification de la validité des documents personnels, etc.) soumises par le Client.

14.10. Paysera souligne que, dans tous les cas, Paysera fonctionne uniquement en tant que prestataire de services pour le Client, qui ne fournit ni n'offre aucun service au Bénéficiaire jusqu'à ce qu'il devienne un Client de Paysera.

14.11. Paysera a le droit d'enregistrer les conversations téléphoniques avec les Représentants du Client. Les Parties conviennent que les conversations téléphoniques et les messages transférés par courrier, courriel et autres moyens de télécommunication peuvent être considérés comme des preuves lors du règlement des litiges entre les Parties. Par la présente Convention, le Client confirme qu'il comprend et accepte l'enregistrement par Paysera des conversations téléphoniques avec les Représentants du Client. Le Client a également le droit d'enregistrer et de stocker les conversations téléphoniques et autres correspondances aux fins des objectifs légaux énoncés par la politique de confidentialité et les règles de traitement des données personnelles du Client.

14.12. Le Client accepte que son numéro de Compte et les données personnelles requises pour l'exécution d'un transfert de paiement puissent être détectés et affichés à un autre utilisateur Paysera, qui a l'intention d'effectuer un transfert de paiement au Client, si un autre utilisateur Paysera entre un identifiant confirmé du Client (le nom du client professionnel, le numéro de compte bancaire, l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone).

14.13. Avec le consentement du Client, les données du Client peuvent également être transmises aux institutions de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes. Paysera peut refuser de

fournir un accès à un prestataire de services d'information sur les comptes ou à un prestataire de services d'initiation de paiement au Compte du Client sur la base de motifs objectifs et dûment justifiés liés à un accès non autorisé ou inéquitable au Compte, obtenu par ce prestataire de services d'information sur les comptes ou ce prestataire de services d'initiation de paiement, y compris une initiation de transaction de paiement non autorisée ou inéquitable. Dans de tels cas, Paysera doit informer le Client du refus d'accorder l'accès au Compte et indiquer les raisons d'une telle action. Cette information doit être fournie au Client avant le refus d'accorder l'accès au Compte, si possible, et au plus tard au moment du refus, à moins que la fourniture de ces informations ne puisse affaiblir les mesures de sécurité ou soit interdite par la législation.

14.14. Afin de protéger les intérêts légitimes de Paysera, les données du Client peuvent être transférées à des moyens d'information publics lorsque le Client s'adresse à ces moyens sans utiliser les recours prévus à la Clause 16.6 de la Convention et lorsque l'information concernant le litige fournie aux moyens d'information publics ne correspond pas à l'information disponible pour Paysera et porte atteinte à la réputation commerciale de Paysera.

15. Responsabilité des Parties

15.1. Chaque Partie est responsable de toutes les amendes, confiscations et autres pertes que l'autre Partie encourt en raison de la violation de la Convention par la Partie fautive. La Partie fautive s'engage à rembourser le dommage direct encouru en raison de cette responsabilité à la Partie affectée. Dans tous les cas, la responsabilité de Paysera en vertu de la Convention est limitée par les dispositions suivantes :

15.1.1. Paysera ne sera responsable que des dommages directs causés par un manquement direct et essentiel à la Convention commis par Paysera, et uniquement pour les dommages qui auraient pu être prévus par Paysera au moment du manquement à la Convention ;

15.1.2. le montant de l'indemnisation pour les dommages causés par la violation de la Convention par Paysera ne doit pas dépasser la moyenne des Frais de Commission des 3 (trois) derniers mois payés à Paysera par le Client pour les services fournis. Cette restriction est appliquée pour le montant total de toutes les violations du mois. Au cas où la moyenne de 3 (trois) mois ne peut être calculée, l'indemnisation ne peut excéder 2 000 (deux mille) EUR (un montant équivalent à ce montant dans d'autres devises, si les Services sont fournis dans une autre devise) ;

15.1.3. dans tous les cas, Paysera ne sera pas responsable du manque à gagner et de revenus du Client, de la perte de réputation du Client, de la perte ou de l'échec de l'activité du Client, et des dommages indirects ;

15.1.4. les limitations de responsabilité de Paysera ne seront pas appliquées si de telles limitations sont interdites par la loi applicable.

15.2. Paysera ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu du Système, car le fonctionnement du Système peut être affecté (désordonné) par de nombreux facteurs échappant au contrôle de Paysera. Paysera déploiera tous les efforts pour assurer un fonctionnement du Système aussi fluide que possible, cependant, Paysera ne sera pas responsable des conséquences découlant des désordres de fonctionnement du Système, si ces désordres ne se produisent pas en raison de la faute de Paysera.

15.3. Le Système peut ne pas fonctionner pour des raisons sous le contrôle de Paysera et Paysera ne fournira aucune compensation pour les dysfonctionnements si le Système a été accessible pendant plus de 99 % (quatre-vingt-dix-neuf pour cent) de tout le temps, en calculant la moyenne d'au moins 3 (trois) mois.

15.4. Les cas où Paysera limite l'accès au Système temporairement, mais pas plus de 24 (vingt-quatre) heures, en raison de réparations du Système, de travaux de développement et d'autres cas similaires, et si Paysera en informe le Client au moins 2 (deux) jours calendaires à l'avance, ne doivent pas être considérés comme des désordres de fonctionnement du Système.

15.5. Paysera n'est pas responsable de:

15.5.1. le retrait et le transfert d'argent du Compte Paysera et des autres Transactions de Paiement avec des fonds détenus sur le Compte Paysera du Client si le Client n'a pas protégé ses Mots de passe et instruments d'identification, et qu'en conséquence ils sont devenus connus d'autres personnes, ainsi que des actions et transactions illégales de tiers effectuées à l'aide de documents contrefaits et/ou illégaux ou de données reçues illégalement ;

15.5.2. les erreurs et les transactions tardives ou manquées effectuées par les banques, les systèmes de facturation et autres tiers ;

15.5.3. les conséquences découlant des perturbations de l'exécution de toute obligation de Paysera causées par un tiers qui est au-delà du contrôle de Paysera ;

15.5.4. les conséquences découlant après que Paysera a légalement résilié la Convention, annulé le Profil du Client ou limité l'accès à celui-ci, également après une limitation ou une résiliation raisonnable de la fourniture d'une partie des Services ;

15.5.5. les biens et services achetés à l'aide d'un Compte Paysera, et également pour le non-respect des termes de tout accord par l'autre partie qui reçoit des paiements du Compte Paysera ;

15.5.6. un manquement à ses propres obligations contractuelles et des dommages, au cas où cela serait causé par l'exécution par Paysera des obligations déterminées par la loi.

15.6. Le Client assure que toutes les actions du Client liées à l'exécution de la Convention seront conformes à la loi applicable.

15.7. Le Client est entièrement responsable de l'exactitude des données, des ordres et des documents soumis à Paysera.

15.8. Si Paysera prend connaissance d'une Transaction de Paiement non autorisée, Paysera doit restituer le montant de la Transaction de Paiement non autorisée au Client et, le cas échéant, restaurer le solde du Compte à partir duquel le montant a été débité, au point antérieur à l'exécution de la transaction non autorisée, sauf dans les cas où Paysera a des raisons de suspecter une activité frauduleuse et signale ces raisons à l'autorité de surveillance.

15.9. Le Client supporte toutes les pertes qui sont survenues en raison de Transactions de Paiement non autorisées si ces pertes ont été encourues en raison de : l'utilisation d'un Instrument de Paiement perdu ou volé ; l'acquisition illégale d'un Instrument de Paiement si le Client n'a pas protégé ses caractéristiques de sécurité personnalisées (y compris les instruments de confirmation d'identité).

15.10. Le Client peut supporter toutes les pertes encourues en raison de Transactions de Paiement non autorisées si le Client a subi les pertes à la suite d'un acte malhonnête ou en raison de sa négligence grave ou en n'exécutant pas intentionnellement une ou plusieurs des obligations indiquées ci-dessous :

15.10.1. se conformer aux règles régissant l'émission et l'utilisation de l'Instrument de Paiement fournies dans la présente Convention ou ses Annexes, lors de l'utilisation de l'Instrument de Paiement ;

15.10.2. si le Client découvre une perte, un vol, une acquisition illégale ou une utilisation non autorisée de l'Instrument de Paiement, des faits et des soupçons selon lesquels les caractéristiques de sécurité personnalisées de leurs Instruments de Paiement sont devenues connues de ou peuvent être utilisées par des tiers, le Client doit notifier Paysera ou le sujet indiqué par Paysera immédiatement, conformément aux règles régissant l'émission et l'utilisation de l'Instrument de Paiement fournies dans la présente Convention et ses Annexes ;

15.10.3. entreprendre toutes les mesures possibles pour protéger les données de sécurité personnalisées de l'Instrument de Paiement après que l'Instrument de Paiement ait été émis.

15.11. Le Client doit vérifier les informations sur les Transactions de Paiement effectuées sur le Compte au moins une fois par mois et notifier Paysera des Transactions de Paiement non autorisées ou exécutées de manière inappropriée, également de toute autre erreur, incohérence ou inexactitude dans le Relevé. La notification doit être soumise au plus tard 60 (soixante) jours calendaires après le jour où Paysera, selon le Client, a effectué la Transaction de Paiement non autorisée ou a effectué la Transaction de Paiement de manière inappropriée. Si le Client ne soumet pas les notifications spécifiées dans le délai indiqué, il est considéré que le Client a accepté inconditionnellement les Transactions de Paiement qui ont été exécutées sur le compte de paiement. Le Client doit soumettre à Paysera toute information concernant les connexions illégales au Compte ou d'autres actions illégales liées au Compte, et entreprendre toutes les mesures raisonnables indiquées par Paysera afin d'aider à l'enquête sur les actions illégales.

15.12. La Partie est exonérée de la responsabilité pour le non-respect de la Convention au cas où elle prouve que la Convention n'a pas été exécutée en raison de circonstances de force majeure, qui sont prouvées conformément à la procédure établie par la loi. Le Client doit notifier Paysera de la force majeure par écrit dans les 10 (dix) jours calendaires après le jour de la survenance de ces circonstances. Paysera doit notifier le Client des circonstances de force majeure par courriel ou via les sites Web du Système.

16. Règlement des Litiges entre le Client et Paysera, Procédure de Dépôt des Réclamations

16.1. Paysera vise à régler tous les litiges avec le Client à l'amiable, rapidement et selon des conditions acceptables pour les deux Parties. Ainsi, en cas de litige, les Clients sont encouragés à s'adresser directement à Paysera en premier lieu. Les litiges sont résolus par la négociation.

16.2. Le Client peut soumettre toute réclamation ou plainte concernant les services de paiement de Paysera en envoyant une notification par courriel, en appelant le Support Client, ou en envoyant une notification depuis le Profil.

16.3. La plainte doit contenir une référence aux circonstances et aux documents qui ont servi de base à la plainte. Si le Client fonde sa plainte sur des documents que Paysera ne possède pas, le Client doit également soumettre ces documents ou leurs copies.

16.4. Paysera examine une réclamation ou plainte écrite du Client au plus tard dans les 15 (quinze) jours ouvrables à compter du jour de la réception de la réclamation, et fournit au Client une réponse détaillée, motivée et étayée par des documents. Dans des cas exceptionnels, lorsque, pour des raisons indépendantes de la volonté de l'entreprise, Paysera n'est pas en mesure de fournir une réponse dans les 15 jours ouvrables, Paysera fournit au Client une réponse non définitive, indiquant la raison du retard et la date limite pour soumettre une réponse finale. La date limite pour fournir une réponse finale ne doit pas dépasser 35 (trente-cinq) jours ouvrables. Une réponse est fournie au Client par les moyens spécifiés à la Clause 10.1 de la

Convention, sauf si le Client demande que la réponse à sa réclamation ou plainte soit fournie par d'autres moyens.

16.5. L'examen des réclamations des Clients par Paysera est gratuit.

16.6. Si le Client n'est pas satisfait de la décision prise par Paysera, le Client a le droit d'utiliser d'autres recours légaux pour protéger ses droits et soumettre une réclamation à l'autorité de surveillance selon la procédure établie par l'autorité de surveillance.

16.7. En cas d'échec du règlement d'un litige à l'amiable ou par d'autres méthodes extrajudiciaires de règlement des litiges, le litige est réglé par les tribunaux selon le siège social de Paysera conformément à la procédure établie par la loi.

16.8. La présente Convention, ses Annexes et les relations entre les Parties qui ne sont pas régies par cette Convention sont soumises à la loi du pays dans lequel la société Paysera agréée qui a inscrit le Client est située, y compris les cas où un litige entre le Client et Paysera relève de la juridiction d'un tribunal d'un autre État.

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Professionnels (version périmée, valable jusqu'au 16/09/2019)

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Professionnels (valable jusqu'au 01/10/2021)

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Professionnels (valable jusqu'au 07/03/2022)

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Professionnels (valable jusqu'au 01/08/2023)