

Umowa ramowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów biznesowych

6. Wpłata i wypłata gotówki

6.1. Paysera daje Klientowi prawo wpłaty gotówki na Rachunek Paysera na warunkach wskazanych w Systemie. Placówki z możliwością wykonania wpłaty, warunki, waluty, limity i ceny wpłaty gotówki są wymienione tutaj.

6.2. Paysera daje Klientowi prawo na wypłatę gotówki z Rachunku na warunkach wskazanych w Systemie. Placówki z możliwością wykonania wypłaty, warunki, waluty, limity i ceny wypłaty gotówki są wymienione tutaj.

6.3. Podczas wykonywania transakcji płatniczych gotówką, Klient powinien osobiście przeliczyć wpłacaną na Rachunek kwotę gotówki przed jej wpłaceniem. Również wypłacając gotówkę z Rachunku – powinien przeliczyć ją osobiście natychmiast po jej otrzymaniu i niezwłocznie złożyć dowolne uwagi lub pretensje dotyczące ilości gotówki lub jakości banknotów.

6.4. Po wpłaceniu gotówki na Rachunek, Klient może dysponować Elektronicznymi pieniędzmi natychmiast po otrzymaniu gotówki przez Paysera.

7. Moment otrzymania Zlecenia płatniczego, wymagania wobec Zlecenia płatniczego oraz odmowa wykonania Zlecenia płatniczego

7.1. Gdy Płatnikiem jest Klient, Zlecenie płatnicze uważa się za otrzymane przez Paysera (zaczyna się obliczanie terminu wykonania takiego zlecenia płatniczego) w dzień jego otrzymania, a jeżeli moment otrzymania Zlecenia płatniczego nie jest dniem roboczym Paysera, uważa się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane w najbliższy dzień roboczy Paysera.

7.2. Zlecenie płatnicze, które Paysera otrzymała w dniu roboczym Paysera po ustalonej przez Paysera godzinie, uważa się za otrzymane w najbliższy dzień roboczy Paysera.

7.3. Zlecenia płatnicze wewnątrz Systemu Paysera są wykonywane niezwłocznie (w ciągu kilku minut, pod warunkiem, że nie mamy do czynienia z przypadkiem wstrzymania Transakcji płatniczej określonym przez obowiązujące prawo i Umowę), niezależnie od godzin pracy Paysera.

7.4. Paysera ma prawo zapisywać oraz przechowywać dowolne Zlecenia płatnicze składane w dowolny sposób ustalony przez Paysera, a także zapisywać i przechowywać informacje o wszystkich Transakcjach płatniczych, które wykonał Klient, albo które były wykonane według Zlecenia płatniczego Klienta. Zapisaną informację, wymienioną w niniejszym punkcie, Paysera może przekazać Klientowi i (lub) osobom trzecim - mającym zgodnie z przepisami obowiązujących aktów prawnych podstawę do zapoznania się z takimi danymi - jako dowody potwierdzające złożenie przez Klienta Zlecenia płatniczego i (lub) wykonanie Transakcji płatniczych.

7.5. Zlecenia płatnicze składane przez Klienta powinny spełniać określone przez obowiązujące prawo oraz Paysera wymagania wobec procesu składania takiego Zlecenia płatniczego i (lub) treści Zlecenia płatniczego. Zlecenia płatnicze składane przez Klienta powinny być sformułowane wyraźnie i jednoznacznie, powinny być wykonalne, zawierać wyraźnie określoną wolę Klienta. Paysera nie poniesie odpowiedzialności za błędy, rozbieżności, powtórki i (lub) sprzeczności w składanych przez Klienta Zleceniach płatniczych, w tym, ale nie ograniczając się do poprawności danych Zlecenia płatniczego. Jeżeli w złożonym przez Klienta Zleceniu płatniczym brak danych lub zawiera ono inne wady, Paysera, w zależności od charakteru wad Zlecenia płatniczego, może albo odmówić wykonania takiego Zlecenia płatniczego, albo je wykonać według danych zawartych w Zleceniu płatniczym.

7.6. Paysera ma prawo odmówić wykonania Zlecenia płatniczego, jeśli ma uzasadnione wątpliwości i zachodzi podejrzenie, że Zlecenie zostało złożone nie przez prawomocnego przedstawiciela Klienta albo dostarczone dokumenty nie spełniają nałożonych obowiązującym prawem i (lub) ustalonych przez Paysera wymagań lub są wątpliwości dotyczące prawdziwości bądź poprawności dokumentów. Jeśli Paysera ma uzasadnione wątpliwości dotyczące tego, czy Zlecenie zostało złożone przez prawomocnego przedstawiciela Klienta albo, czy dokumenty są prawdziwe i wiarygodne, bądź jakiegokolwiek inne wątpliwości co do zgodności z prawem lub treści zlecenia, Paysera ma prawo zażądać, aby Klient na własny koszt, w sposób zaakceptowany przez Paysera dodatkowo potwierdził Zlecenie płatnicze i (albo) dostarczył dokumenty potwierdzające prawa osób trzecich do dysponowania środkami pieniężnymi na Rachunku lub dostarczył inne, wskazane przez Paysera dokumenty. W przypadkach wymienionych w niniejszym punkcie Paysera nie ponosi odpowiedzialności za straty mogące powstać w związku z odmową realizacji Zlecenia płatniczego gdyż podejmuje działania mające zabezpieczyć uzasadnione interesy Klienta, Paysera i (lub) innych podmiotów.

7.7. Klient powinien zapewnić, aby na jego Rachunku była wystarczająca ilość środków finansowych w odpowiedniej walucie, potrzebna dla wykonania Zlecenia płatniczego.

7.8. Przed wykonaniem złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego, Paysera ma prawo zażądać aby Klient dostarczył dokumenty poświadczające legalne pochodzenie pieniędzy związanych ze Zleceniem płatniczym. Jeżeli Klient nie przedstawi takich dokumentów, Paysera ma prawo odmówić wykonywania Zlecenia płatniczego Klienta.

7.9. Paysera ma prawo częściowo lub w pełni przekazać wykonywanie złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego osobom trzecim, jeżeli wymagają tego interesy Klienta i (lub) istota realizacji Zlecenia płatniczego. Jeżeli po to, aby Zlecenie płatnicze Klienta było wykonane należy jest wysłanie Zlecenia płatniczego i dalsze jego procesowanie przez inną instytucję finansową, jednak dana instytucja wstrzymuje Zlecenie płatnicze Klienta, zgodnie ze swoimi procedurami wewnętrznymi, Paysera nie ponosi odpowiedzialności za takie działania innej instytucji finansowej, jednak dokłada wszelkij możliwych starań, aby wyjaśnić przyczyny

takiego wstrzymania Zlecenia płatniczego. Paysera ma prawo zawiesić i (lub) zatrzymać wykonywanie złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego, jeżeli podjęcia takich działań wymagają przepisy obowiązującego prawa lub jest to konieczne z innych, niezależnych od Paysera przyczyn.

7.10. W przypadku odmowy wykonywania złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego, Paysera niezwłocznie powiadamia o tym Klienta i stwarza niezbędne warunki, aby Klient mógł zapoznać się z takim powiadomieniem, za wyjątkiem przypadków gdy stworzenie takiej wiadomości jest technicznie niewykonalne lub zabronione przez obowiązujące prawo.

7.11. Paysera nie przyjmuje i nie wykonuje Zleceń płatniczych Klienta na wykonanie transakcji na Rachunku, jeżeli pieniądze na Rachunku są aresztowane lub prawo Klienta na dysponowanie pieniędzmi jest ograniczone w inny prawomocny sposób, a także gdy wykonywane przez Paysera transakcje są zawieszane w przypadkach określonych przez obowiązujące prawo.

7.12. Jeżeli na podstawie Zlecenia płatniczego przelane pieniądze są zwracane z przyczyn niezależnych od Paysera (niedokładne dane Zlecenia płatniczego, rachunek Odbiorcy jest zamknięty itp.), zwracana kwota jest księgowana na Rachunek. Zapłacone przez Płatnika prowizje za wykonanie takiego Zlecenia płatniczego nie są zwracane, a z Rachunku mogą być pobrane opłaty i wydatki związane ze zwrotem pieniędzy.

7.13. Inicjowane przez Paysera Przelewy płatnicze, jeśli istnieje taka możliwość techniczna, mogą być pilne albo standardowe (niepilne). Jeśli istnieje taka możliwość techniczna, rodzaj Przelewu płatniczego Klient wybiera osobiście. Jeżeli Klient nie wybrał rodzaju Przelewu płatniczego, uznaje się, że inicjował on Przelew płatniczy automatycznie wybierany przez system z uwzględniający najkorzystniejsze warunki dla Klienta.

8. Złożenie i cofnięcie zgody, Odwołanie Zlecenia Płatniczego, Wykonanie Zlecenia Płatniczego

8.1. Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną tylko wtedy, gdy Płatnik udzieli Zgody. Zgoda udzielona pośrednikowi Paysera jest uważana za udzieloną samej Paysera. Klient (Płatnik) może udzielić Zgody w formie i w sposób określony przez Paysera lub w formie i w sposób uzgodniony między Paysera i takim Klientem. Zgoda udzielona na piśmie musi być podpisana przez Klienta lub jego przedstawiciela prawnego. Zgoda może być również poświadczona podpisem elektronicznym, hasłem, kodami i (lub) innymi środkami identyfikacji Klienta. Zgoda na wykonanie transakcji płatniczej lub kilku transakcji płatniczych może być również udzielona za pośrednictwem Odbiorcy lub dostawcy usług inicjowania płatności. Zgoda potwierdzona we wszystkie sposoby określone w niniejszym punkcie jest uważana za należycie potwierdzoną przez Klienta (Płatnika), ma taki sam skutek prawny, jak dokument papierowy (Zgoda) podpisany przez takiego Klienta (jego przedstawiciela), jest dopuszczalna jako środek dowodowy w rozstrzyganiu wszelkich sporów między Paysera i Klientem w sądach i innych instytucjach, a Klient nie ma prawa kwestionować Transakcji płatniczej wykonanej przez Paysera, pod warunkiem, że Zlecenie płatnicze zostało potwierdzone zgodą udzieloną w sposób określony w niniejszym punkcie.

8.2. Zgoda Klienta (Płatnika) powinna być udzielona przed wykonaniem Transakcji płatniczej. Za zgodą Klienta (Płatnika) i Paysera Transakcja płatnicza może być autoryzowana, tj. taka Zgoda Klienta może być uzyskana po wykonaniu Transakcji płatniczej.

8.3. Klient zgadza się, aby Paysera w trakcie wykonywania Transakcji płatniczej przekazywała informacje podane w Zleceniu płatniczym (w tym Dane osobowe Klienta podane w Zleceniu płatniczym) osobom bezpośrednio związanym z wykonaniem takiej Transakcji płatniczej, takim jak: międzynarodowe organizacje kart płatniczych, podmioty przetwarzające rozliczenia kart płatniczych, Dostawca usług płatniczych Odbiorcy, operator systemu

płatniczego wykorzystywanego do wykonania Transakcji płatniczej, pośrednicy Paysera i Dostawcy usług płatniczych Odbiorcy, Dostawca usługi inicjowania płatności, Odbiorca.

8.4. Procedura odwołania Zlecenia płatniczego:

8.4.1. Zlecenie płatnicze nie może być odwołane po jego otrzymaniu przez Paysera, z wyjątkiem przypadków, przewidzianych w Umowie;

8.4.2. jeżeli Transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem (np. płatność kartą) lub Transakcja płatnicza jest inicjowana przez Dostawcę usług inicjowania płatności, Płatnik nie może anulować Zlecenia płatniczego po wysłaniu Zlecenia płatniczego, udzieleniu przez Płatnika Dostawcy usług inicjowania płatności zgody na zainicjowanie Transakcji płatniczej lub udzieleniu przez Płatnika Odbiorcy zgody na wykonanie Transakcji płatniczej;

8.4.3. Zlecenia płatnicze, o których mowa w punkcie 5.23.4 Umowy, mogą być odwołane nie później niż do końca Dnia roboczego Paysera poprzedzającego uzgodniony termin;

8.4.4. po upływie terminów określonych w punktach od 8.4.1 do 8.4.3 Umowy Zlecenie płatnicze może być odwołane tylko za zgodą Klienta (Płatnika) i Paysera, a w przypadkach określonych w punkcie 8.4.2 Umowy wymagana jest również zgoda Odbiorcy płatności;

8.4.5. jeżeli transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem w ramach transakcji płatniczej wykonywanej przy użyciu karty płatniczej, a dokładna kwota transakcji nie jest znana w momencie, gdy Płatnik wyraża zgodę na transakcję płatniczą, Paysera może zarezerwować środki na Koncie Płatnika tylko wtedy, gdy Płatnik wyraził zgodę na rezerwację określonej kwoty środków. Paysera anuluje rezerwację środków na Koncie Płatnika niezwłocznie po otrzymaniu informacji o dokładnej kwocie transakcji płatniczej, a najpóźniej niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego.

8.5. Paysera wpłaca środki na Konto i pobiera środki z Konta zgodnie z Unikalnym identyfikatorem podanym w otrzymanym Zleceniu płatniczym, tj. numerem Konta Paysera lub numerem Konta według standardu IBAN. Paysera ma prawo, ale nie obowiązek, sprawdzić, czy taki Unikalny identyfikator podany w otrzymanym przez Paysera Zleceniu płatniczym odpowiada imieniu i nazwisku Posiadacza rachunku. Jeżeli taki Unikatowy identyfikator jest podany Paysera w celu uznania lub obciążenia Konta, Zlecenie płatnicze uważa się za należycie wykonane, jeżeli zostało wykonane zgodnie ze wspomnianym Unikatowym identyfikatorem. Jeżeli Paysera przeprowadzi wspomnianą weryfikację i stwierdzi oczywistą rozbieżność między podanym Paysera Unikatowym identyfikatorem a imieniem i nazwiskiem posiadacza Konta, Paysera ma prawo nie wykonać takiej Transakcji płatniczej.

8.6. Jeżeli Paysera otrzyma Zlecenie płatnicze przelewu pieniędzy na rachunek płatniczy znajdujący się u innego Dostawcy usług płatniczych, Paysera wykona taką Transakcję płatniczą zgodnie z Unikatowym identyfikatorem - numerem rachunku płatniczego Odbiorcy zgodnie ze standardem IBAN, podanym w otrzymanym Zleceniu płatniczym, chyba że inny Dostawca usług płatniczych nie korzysta z formatu rachunku IBAN. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za to, że wspomniany Unikatowy identyfikator nie jest podany w Zleceniu płatniczym i (lub) jest podany nieprawidłowo, i (lub) Dostawca usług płatniczych Odbiorcy mógł ustawić inny Unikatowy identyfikator dla prawidłowego wykonania takiej Transakcji płatniczej (zaksięgowania środków na Rachunku płatniczym Odbiorcy).

8.7. W przypadku potrzeby i (lub) wymagań innych organów państwowych, Paysera ma prawo określić dodatkowe i (lub) inne obowiązkowe informacje (np. nazwa Beneficjenta, kod depozytu), które należy podać Paysera w celu zapewnienia prawidłowego wykonania Zlecenia płatniczego.

8.8. Zlecenie płatnicze uważa się za wykonane, gdy Paysera zaksięguje kwotę Transakcji płatniczej na rachunku

Dostawcy usług płatniczych Odbiorcy. Dostawca Usług Płatniczych Odbiorcy jest odpowiedzialny za uznanie rachunku płatniczego Odbiorcy kwotą Transakcji płatniczej należycie przekazaną przez Paysera Dostawcy Usług Płatniczych Odbiorcy.

9. Działania zabronione

9.1. Podczas korzystania z usług Paysera Klientowi zabrania się:

9.1.1. nieprzestrzegania Umowy, jej Załączników, przepisów ustawowych i wykonawczych, w tym, ale nie wyłącznie, przepisów związanych z zapobieganiem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;

9.1.2. naruszać prawa Paysera i osób trzecich do ich znaków towarowych, praw autorskich, tajemnic handlowych i innych praw własności intelektualnej;

9.1.3. podawać Paysera fałszywe, wprowadzające w błąd lub nieprawidłowe informacje, odmawiać podania informacji lub odmawiać wykonania działań, o które Paysera w uzasadniony sposób prosi;

9.1.4. przekazywać osobom trzecim fałszywe, wprowadzające w błąd lub nieprawidłowe informacje o Paysera i współpracy z Paysera;

9.1.5. przyjmować lub wykonywać przelewy płatnicze nielegalnie uzyskanymi pieniędzmi, jeżeli Klient o tym wiedział lub powinien był wiedzieć;

9.1.6. korzystać z usług Paysera w taki sposób, aby spowodować straty, odpowiedzialność lub inne niekorzystne konsekwencje prawne, finansowe lub reputacyjne dla Paysera lub innych osób trzecich;

9.1.7. korzystać z usług Paysera w przypadku, gdy Klient, jego przedstawiciel, beneficjent, wykonany lub otrzymany Przelew płatniczy spełnia kryteria określone w wykazie ograniczeń usług stosowanych przez Paysera (wykaz ograniczeń usług Paysera jest dostępny na stronie internetowej);

9.1.8. rozprzestrzeniać wirusy komputerowe i podejmować jakiegokolwiek inne działania, które mogłyby zakłócić działanie Systemu, uszkodzić lub zniszczyć informacje lub spowodować inne szkody w Systemie, sprzecznie Paysera lub informacjach;

9.1.9. podejmować jakiegokolwiek inne celowe działania, które zakłócają świadczenie Usług Paysera Klientowi lub osobom trzecim lub zakłócają działanie Systemu;

9.1.10. organizować nielegalny hazard, nielegalny handel akcjami, indeksami, surowcami, walutami (np. (Forex), opcjami, funduszami typu ETF (exchange-traded funds), świadczenia usług handlowych, inwestycyjnych lub innych na giełdach walutowych, rynkach Forex, innych elektronicznych systemach handlu walutami, nielegalnego handlu wyrobami tytoniowymi, alkoholem, lekami na receptę, sterydami, bronią, handlu substancjami odurzającymi i akcesoriami związanymi z narkotykami, produktami pornograficznymi, nielicencjonowanymi loteriami, nielegalnym oprogramowaniem, innymi przedmiotami lub produktami zabronionymi przez prawo;

9.1.11. przyjmować, kupować, zamieniać lub w inny sposób rozporządzać nieuregulowaną i/lub nienadzorowaną wirtualną walutą (zakaz ten obejmuje dokonywanie lub otrzymywanie przelewów z giełd wirtualnej waluty, tj. gdy celem jest dokonywanie lub otrzymywanie płatności w regulowanej walucie, ale gdy takie płatności są związane z giełdami wirtualnej waluty);

9.1.12. bez uprzedniej pisemnej zgody Paysera świadczyć usługi finansowe i/lub legalnie organizować handel akcjami, indeksami, towarami, walutami (np. Forex), opcjami, funduszami giełdowymi (ETF), świadczyć usługi handlowe, inwestycyjne lub inne na giełdach walutowych, rynkach Forex, innych elektronicznych systemach handlu walutami. Jeśli Klient zamierza świadczyć usługi finansowe przy użyciu Konta, musi posiadać ważną licencję (zezwolenie) na odpowiednią działalność wydaną w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie trzecim, które ustanowiło równoważne lub zasadniczo podobne wymogi i podlega nadzorowi właściwych organów w zakresie zgodności z tymi wymogami;

9.1.13. bez uprzedniej pisemnej zgody Paysera organizować legalny hazard, loterię lub inną działalność wymagającą specjalnych licencji lub zezwoleń. Jeżeli Klient zamierza świadczyć usługi, o których mowa w niniejszym punkcie, korzystając z Konta, Klient musi posiadać ważną licencję (zezwolenie) na daną działalność, wydaną w państwie członkowskim Unii Europejskiej i nadzorowaną przez właściwe organy w celu spełnienia tych wymogów;

9.1.14. posiadania więcej niż jednego Konta, rejestrowania Konta pod fałszywym nazwiskiem lub rejestrowania Konta w imieniu innej osoby bez upoważnienia, rejestrowania Konta z wykorzystaniem usług osób (stron internetowych) świadczących usługi anonimowych numerów telefonów lub adresów e-mail;

9.1.15. świadczenia usług zabronionych przez przepisy prawa lub regulacje lub sprzecznych z porządkiem publicznym lub dobrymi obyczajami;

9.1.16. łączyć się z Systemem anonimowo (np. za pośrednictwem publicznych serwerów proxy lub wirtualnej sieci prywatnej („VPN")), z wyjątkiem sytuacji, gdy korzysta z sieci VPN zdefiniowanej indywidualnymi atrybutami, takimi jak np. wykorzystanie statycznego (stałego) adresu IP w celu zapewnienia bezpieczeństwa transmisji danych;

9.1.17. ujawniania Haseł i innych spersonalizowanych zabezpieczeń Instrumentów Płatniczych osobom trzecim oraz zezwalania innym osobom na korzystanie z Usług w imieniu Klienta.

9.2. Wszystkie bezpośrednie straty, grzywny i inne kary pieniężne nałożone na Paysera w wyniku naruszenia przez Klienta Umowy, w tym, ale nie wyłącznie, punktu 9.1 Umowy, zostaną zapłacone przez Klienta.

9.3. Klient ponosi odpowiedzialność i zobowiązuje się zabezpieczyć Paysera, innych Klientów Paysera i osoby trzecie przed wszelkimi stratami poniesionymi przez Paysera, innych Klientów Paysera i osoby trzecie w wyniku korzystania przez Klienta z Usług Paysera i naruszenia niniejszej Umowy lub Załączników do niej. Jeżeli okaże się, że Konto Paysera zostało utworzone za pomocą podrobionych lub fałszywych dokumentów, za minimalną stratę, która nie musi być udowodniona i którą Paysera ma prawo odliczyć z Konta Klienta, będzie uważana kwota 100 (sto) EUR (równoważna kwota w innych walutach, jeżeli Usługi są świadczone w innej walucie). Wyższa kwota straty powinna być potwierdzona pisemnym dowodem. We wszystkich przypadkach Paysera kontaktuje się z organami ścigania w przypadku wykrycia oznak nielegalnej działalności.

10. Wysyłanie zawiadomień do stron, komunikowanie się i doradzanie klientom

10.1. Klient potwierdza, że zgadza się, aby Paysera przekazywała Klientowi powiadomienia, publikując je na stronie internetowej Systemu i wysyłając je na adres e-mail podany przez Klienta podczas rejestracji w Systemie lub wysyłając je pocztą na adres podany przez Klienta podczas rejestracji w Systemie lub wysyłając wiadomość SMS w przypadkach, gdy Klient podczas rejestracji podał tylko numer telefonu komórkowego. Klient przyjmuje do wiadomości, że powiadomienie Paysera dokonane za pomocą któregośkolwiek z wyżej wymienionych

sposobów uważa się za należyście wykonane. Powiadomienia pocztą lub SMS będą wysyłane tylko wtedy, gdy Klient nie podał swojego adresu e-mail. Jeżeli takie powiadomienia nie dotyczą istotnej zmiany warunków Umowy, uznaje się, że Klient otrzymał powiadomienie w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego od momentu jego opublikowania na stronie internetowej Systemu i wysłania do Klienta pocztą elektroniczną lub SMS-em. Jeśli powiadomienie zostanie wysłane pocztą, uznaje się, że Klient otrzymał je 5 (pięć) dni roboczych po jego wysłaniu, chyba że Klient faktycznie otrzyma powiadomienie pocztą później niż w terminach określonych w niniejszym paragrafie Umowy. Powiadomienia Klienta (reklamacje, zapytania lub roszczenia) uznaje się za otrzymane w dniu ich złożenia, jeśli zostały złożone w godzinach od 8:00 do 20:00 (EET). Zawiadomienia przekazane w innym czasie uważa się za doręczone o godzinie 8 rano (EET) następnego dnia.

10.2. Klient zostanie powiadomiony o zmianach Umowy z 60 (sześćdziesięć) dniowym wyprzedzeniem. Uznaje się, że Klient otrzymał powiadomienie, a zmiana warunków Umowy wchodzi w życie w ciągu 60 (sześćdziesięciu) dni od daty wysłania takiego powiadomienia do Klienta pocztą elektroniczną lub w inny sposób określony przez Klienta w momencie rejestracji (pocztą lub SMS-em z linkiem do odpowiedniej strony internetowej). Informacja o zmianie warunków Umowy zostanie dodatkowo zamieszczona na stronie internetowej Systemu.

10.3. Sześćdziesięciodniowy (60) okres wypowiedzenia nie będzie miał zastosowania, a zawiadomienia będą doręczane zgodnie z procedurą określoną w punkcie 10.1 Umowy, jeżeli:

10.3.1. warunki Umowy mogą ulec zmianie w wyniku zmiany bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

10.3.2. ceny Usług zostaną obniżone lub w inny sposób korzystniejsze dla Klienta;

10.3.3. koszt świadczonych przez Paysera usług wzrasta, co powoduje wzrost opłat za świadczone przez Paysera usługi;

10.3.4. zostanie udostępniona nowa usługa lub nowa część usługi, z której Klient może skorzystać lub nie, według własnego uznania.

10.4. Za nietekstowe zmiany w Umowie uważa się poprawki stylistyczne lub gramatyczne, przeformułowanie zdań, klauzul, sekcji Umowy, transpozycję w celu zapewnienia jasności, dodanie przykładów do klauzul oraz inne zmiany, które nie zmniejszają ani nie ograniczają praw Klienta, nie zwiększają odpowiedzialności Klienta ani nie pogarszają sytuacji Klienta.

10.5. Klient zobowiązuje się do regularnego sprawdzania swojego konta e-mail lub innego sposobu otrzymywania powiadomień, który wskazał podczas rejestracji w Systemie, oraz stron internetowych Systemu, tj. co najmniej raz na Dzień Roboczy, w celu zapewnienia terminowego otrzymywania powiadomień o zmianach w Umowie.

10.6. Wszelkie zawiadomienia od Stron będą wysyłane w Akceptowalnym Języku lub w języku, w którym Umowa została udostępniona Klientowi do wglądu.

10.7. Klient powinien załadować, a w przypadku zmian, niezwłocznie (najpóźniej w ciągu jednego dnia roboczego) zaktualizować podane w Systemie dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail i adres Klienta), aby Paysera mogła niezwłocznie skontaktować się z Klientem lub jego przedstawicielami. Jeżeli Klient nie zaktualizuje zmienionych danych kontaktowych, wszelkie konsekwencje niedostarczenia powiadomień Paysera ponosi Klient.

10.8. W celu ochrony środków Klienta przed możliwymi nieuprawnionymi działaniami osób trzecich, Klient powinien również niezwłocznie powiadomić Paysera na piśmie o kradzieży lub innej utracie dokumentu tożsamości przedstawiciela lub przedstawicieli Klienta.

10.9. Klient może uzyskać poradę we wszystkich kwestiach związanych z Systemem i wykonaniem Umowy, wysyłając swoje pytanie pocztą elektroniczną, jak wskazano na stronie internetowej Paysera, dzwoniąc na Infolinię Obsługi Klienta lub wypełniając wniosek na Koncie Przedstawiciela Klienta. Powiadomienia Klienta dotyczące niniejszej Umowy powinny być wysyłane na adres e-mail podany na stronie internetowej Paysera lub na adres Paysera podany w Umowie. Wszystkie powiadomienia są wysyłane do Paysera niezależnie od tego, kto jest bezpośrednim dostawcą Usług Paysera określonych w niniejszej Umowie.

10.10. Paysera z wyprzedzeniem, zgodnie z procedurą określoną w punkcie 10.1 Umowy, informuje Klienta o znanych i potencjalnych technicznych usterkach Systemu i systemów lub urządzeń osób trzecich, z których korzysta Paysera w celu świadczenia Usług, mających wpływ na świadczenie Usług Paysera.

10.11. Paysera może w dowolnym czasie zmienić rozwiązanie techniczne integracji usług. O wszelkich takich zmianach, które wymagają dostosowania oprogramowania Klienta, należy powiadomić z co najmniej 90-dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli zmiany są wymagane po stronie Klienta, zostaną one wykonane na koszt Klienta.

10.12. Strony będą niezwłocznie informować się wzajemnie o wszelkich okolicznościach istotnych dla wykonania Umowy. Klient zobowiązany jest podać następujące okoliczności (np. zmiana nazwy Klienta, adresu, adresu e-mail, numeru telefonu, innych danych kontaktowych, zmiana upoważnionych przedstawicieli Klienta uprawnionych do zarządzania i dysponowania środkami na Rachunku, zmiana podpisów przedstawicieli Klienta, postępowanie upadłościowe lub restrukturyzacyjne Klienta, likwidacja, reorganizacja, restrukturyzacja Klienta itp.), niezależnie od tego, czy informacje te zostały przekazane do rejestrów publicznych.

10.13. Paysera ma prawo wymagać, aby dokumenty wykonane za granicą były przetłumaczone, zalegalizowane lub poświadczane apostille, chyba że prawo stanowi inaczej.

10.14. Wszystkie koszty sporządzenia, dostarczenia, zatwierdzenia i tłumaczenia dokumentów składanych do Paysera ponosi Klient.

10.15. Klient ma prawo w dowolnym czasie uzyskać dostęp do aktualnej wersji Umowy, Załączników i Opłat na stronie internetowej Paysera.

11. Zmiany Umowy

11.1. Paysera ma prawo do jednostronnej zmiany i (lub) uzupełnienia warunków Umowy zgodnie z procedurą powiadamiania określoną w rozdziale 10 Umowy.

11.2. Klient nie jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków niniejszej Umowy.

11.3. Klient może przyjąć lub odrzucić zmiany, informując o tym Paysera przed proponowaną datą wejścia w życie zmian. Jeżeli Klient nie powiadomi Paysera przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, że nie akceptuje zmian, uważa się, że Klient zaakceptował zmiany warunków Umowy i zmiany wchodzi w życie z określoną datą wejścia w życie. Jeżeli Klient powiadomi, że nie zgadza się na proponowane zmiany Umowy, Klient rozwiąże Umowę zgodnie z procedurą określoną w punkcie 12.12 i będzie podlegać istniejącym warunkom Umowy przez okres 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych.

11.4. Załączniki do Kontraktu będą zmieniane zgodnie z procedurami określonymi w odpowiednim Załączniku. Jeżeli w Załączniku nie określono procedury wprowadzania zmian, zastosowanie ma procedura wprowadzania zmian i powiadamiania określona w niniejszej Umowie.

11.5. Strony mogą, w drodze odrębnego pisemnego porozumienia, uzgodnić dodatkowe warunki nieprzewidziane w Umowie lub Załącznikach lub warunki inne niż przewidziane w Umowie lub Załącznikach. Takie porozumienie będzie stanowić integralną część Umowy. Na życzenie Klienta Paysera przygotuje projekt Umowy i przekaże go Klientowi faksem lub pocztą elektroniczną (umowa może mieć również formę oświadczenia). Jeżeli Klient zgadza się z projektem, Klient podpisze projekt i prześle Paysera zeskanowaną kopię dokumentu faksem lub pocztą elektroniczną. Paysera ma prawo zażądać od Klienta wysłania umowy pocztą z oryginalnym podpisem Klienta. Taka umowa wchodzi w życie po przesłaniu podpisanej umowy do Paysera, tzn. podpis Paysera na umowie nie jest wymagany i Paysera nie ma obowiązku odesłać podpisanej umowy Klientowi.

14. Poufność i ochrona danych

14.1. Strony zobowiązują się do wzajemnej ochrony informacji technicznych i handlowych, innych niż informacje powszechnie dostępne, o których dowiedziały się w związku z wykonywaniem Umowy oraz do nieujawniania takich informacji osobom trzecim bez pisemnej zgody drugiej Strony lub jej upoważnionych przedstawicieli.

14.2. Klient jest świadomy, że Paysera przetwarza Dane osobowe przedstawicieli Klienta w celu świadczenia Klientowi usług Paysera i wykonywania innych zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy. Strony zapewnią bezpieczeństwo Danych osobowych uzyskanych podczas wykonywania niniejszej Umowy.

14.3. Okresy przechowywania i ochronę Danych osobowych reguluje Załącznik Polityka prywatności do Umowy, który Klient przeczytał, zapoznał z nim swoich przedstawicieli i zgadza się go przestrzegać.

14.4. Klient zobowiązuje się chronić i nie ujawniać osobom trzecim żadnych Haseł ani innych spersonalizowanych zabezpieczeń Instrumentów Płatniczych utworzonych lub dostarczonych przez Klienta na mocy niniejszej Umowy oraz nie zezwalać żadnej innej osobie na korzystanie z Usług w imieniu Klienta. Klient zobowiązuje się poinformować o tym wymogu i stosować ten wymóg wobec wszystkich swoich przedstawicieli w charakterze Klienta, którzy mają lub w przyszłości otrzymają prawa dostępu do Konta Klienta. Jeżeli Klient nie spełnił obowiązku określonego w niniejszym punkcie i (lub) mógł, ale nie zapobiegł takiemu naruszeniu i (lub) zrobił to umyślnie lub z rażącym zaniedbaniem, Konto będzie uważane za dostępne, a odpowiednie Usługi Paysera będą dostępne w imieniu Klienta. W takim przypadku Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie straty poniesione z tego powodu i jest zobowiązany do zwolnienia innych osób z odpowiedzialności za wszelkie straty poniesione przez nie w wyniku działań lub zaniechań, o których mowa przez Klienta lub jego przedstawicieli.

14.5. Jeżeli Hasło do Konta lub inne Hasła zostaną utracone lub ujawnione przez Klienta lub jego przedstawiciela bez winy Klienta i bez winy Paysera, lub jeżeli istnieje lub może istnieć realne zagrożenie nieautoryzowanego dostępu do Konta Klienta lub Konta przedstawiciela Klienta, Klient lub jego przedstawiciel, w zależności od przypadku, zobowiązuje się niezwłocznie zmienić Hasła, a jeżeli nie jest w stanie tego zrobić, niezwłocznie (ale nie później niż w ciągu jednego dnia kalendarzowego) powiadomić o tym Paysera w sposób określony w rozdziale 10. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z niepoinformowania.

14.6. Po otrzymaniu powiadomienia Klienta, o którym mowa w punkcie 14.5 Umowy, Paysera niezwłocznie zawiesi dostęp do Konta Klienta i (lub) Konta przedstawiciela Klienta oraz świadczenie usług Paysera do czasu podania lub utworzenia nowego Hasła dla Klienta.

14.7. Paysera zwraca uwagę Klienta na to, że e-mail powiązany z Kontem Paysera, a także inne środki (np. numer telefonu komórkowego), które są powiązane z Kontem Paysera według wyboru Klienta, są wykorzystywane jako środki komunikacji z Klientem i (lub) identyfikacji Klienta, i że te środki i dostęp do nich powinny być chronione przez Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ochronę hasłem swojego loginu e-mail oraz innych narzędzi i dostępu, z których korzysta. Hasła są poufnymi informacjami, za których ujawnienie i wszystkie transakcje dokonane przy użyciu Hasła Klienta dla odpowiedniego Konta lub innego Instrumentu płatniczego odpowiada Klient. Paysera zaleca, aby zapamiętali Kraj swoje Hasła i nie zapisywali ich ani nie wpisywali w żadnym narzędziu, które może być widoczne dla innych. Klient zobowiązuje się zapoznać z tymi wymaganiami i zaleceniami i stosować je wobec wszystkich swoich przedstawicieli, którzy mają lub będą mieli dostęp do Konta Klienta.

14.8. Paysera ma prawo przekazać wszystkie istotne informacje zebrane o Kliencie i jego działalności organom ścigania, innym organom krajowym (Internal Revenue Service, SODRA itp.), innym instytucjom finansowym, jeżeli taki obowiązek jest nałożony przez prawo i w celu ustalenia, czy doszło lub dojdzie do naruszenia niniejszej Umowy i odpowiednich przepisów prawa.

14.9. Klient upoważnia Paysera, bezpośrednio lub za pośrednictwem osób trzecich, do podjęcia niezbędnych środków, w tym, ale nie wyłącznie, do skierowania niezbędnych zapytań do osób trzecich w celu ustalenia tożsamości przedstawicieli Klienta i poprawności innych danych podanych przez Klienta (np. rejestr osób prawnych, systemy weryfikacji ważności dokumentów osobistych itp.).

14.10. Paysera zwraca uwagę, że we wszystkich przypadkach, działając jako dostawca usług płatniczych Klienta, nie świadczy ani nie oferuje żadnych usług Odbiorcy, chyba że Odbiorca jest klientem Paysera.

14.11. Paysera ma prawo nagrywać rozmowy telefoniczne z przedstawicielami Klienta. Strony wyraźnie uzgadniają, że nagrania rozmów telefonicznych, a także wiadomości przesyłane pocztą i innymi środkami telekomunikacyjnymi, pocztą elektroniczną, mogą być traktowane jako dowody w sporach między Stronami. Niniejszą Umową Klient oświadcza, że rozumie i zgadza się, że Paysera może nagrywać rozmowy telefoniczne z osobą reprezentującą Klienta. Klient ma prawo do samodzielnego nagrywania i przechowywania rozmów telefonicznych i innej korespondencji w uzasadnionych celach określonych w polityce prywatności i zasadach przetwarzania danych osobowych.

14.12. Klient zgadza się, że jego numer Konta i dane wymagane do wykonania przelewu płatniczego mogą zostać wykryte i wyświetlone innemu użytkownikowi Paysera, który zamierza wykonać przelew płatniczy na rzecz Klienta, jeżeli inny użytkownik Paysera wprowadzi potwierdzony w systemie Paysera identyfikator Klienta (nazwę osoby prawnej, konto bankowe, adres e-mail lub numer telefonu).

14.13. Za zgodą Klienta dane Klienta mogą być również przekazywane dostawcom usług inicjowania płatności i informacji o rachunku. Paysera może odmówić Dostawcy informacji o rachunku lub Dostawcy usługi inicjowania płatności dostępu do Konta Klienta z obiektywnych i należyście uzasadnionych powodów związanych z nieautoryzowanym lub oszukańczym dostępem do Konta przez tego Dostawcę informacji o rachunku lub tego Dostawcę usługi inicjowania płatności, w tym z nieautoryzowanym lub oszukańczym zainicjowaniem transakcji płatniczej. W takich przypadkach Paysera poinformuje Klienta o odmowie dostępu do Konta i przyczynach takiego działania. Taka informacja, o ile to możliwe, powinna być przekazana Klientowi przed odmową dostępu i nie później niż niezwłocznie po odmowie dostępu, chyba że przekazanie takiej informacji osłabiłoby środki bezpieczeństwa lub byłoby zabronione przez inne przepisy prawa.

14.14. W celu ochrony uzasadnionych interesów Paysera, dane Klienta mogą być przekazane środkom masowego przekazu, jeżeli Klient skontaktował się z tymi środkami masowego przekazu bez skorzystania ze środków zaradczych przewidzianych w punkcie 16.6 Umowy, a także jeżeli informacja o sporze przekazana środkom masowego przekazu nie jest zgodna z wiedzą Paysera i szkodzi reputacji biznesowej Paysera.

15. Obowiązki Stron

15.1. Każda ze Stron będzie odpowiedzialna za wszelkie grzywny, kary, przepadki i straty poniesione przez drugą Stronę w wyniku naruszenia Umowy przez Stronę, która zawiniła. Strona ponosząca winę będzie zobowiązana do zrekompensowania Stronie poszkodowanej wszelkich bezpośrednich strat poniesionych przez nią w wyniku takiej odpowiedzialności. Odpowiedzialność Paysera z tytułu Umowy we wszystkich przypadkach będzie ograniczona zgodnie z następującymi postanowieniami:

15.1.1. Paysera ponosi odpowiedzialność tylko za bezpośrednie szkody wynikające z bezpośredniego i istotnego naruszenia Umowy przez Paysera i tylko za takie szkody, które Paysera mogła rozsądnie przewidzieć w momencie naruszenia Umowy;

15.1.2. odszkodowanie za straty spowodowane naruszeniem niniejszej Umowy przez Paysera nie może przekroczyć średniej Prowizji za ostatnie 3 (trzy) miesiące, zapłaconej Paysera przez Klienta za świadczone usługi. Ograniczenie to ma zastosowanie do wszystkich naruszeń w danym miesiącu łącznie. Jeżeli średnia z 3 (trzech) miesięcy nie może być obliczona, odszkodowanie nie może przekroczyć limitu 2 000 (dwóch tysięcy) EUR (równowartość tej kwoty w innej walucie, jeżeli Usługi są świadczone w innej walucie);

15.1.3. we wszystkich przypadkach Paysera nie ponosi odpowiedzialności za utratę zysków i dochodów Klienta, utratę reputacji, utratę lub niepowodzenie działalności gospodarczej, szkody wtórne;

15.1.4. ograniczenia odpowiedzialności Paysera nie będą miały zastosowania w zakresie, w jakim takie ograniczenia są zabronione przez obowiązujące prawo.

15.2. Paysera nie gwarantuje nieprzerwanego działania Systemu, ponieważ na działanie Systemu mogą wpływać (zakłócać) różne czynniki, na które Paysera nie ma wpływu. Paysera dołoży starań, aby System działał jak najbardziej płynnie, ale Paysera nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje jakichkolwiek zakłóceń w działaniu Systemu, jeżeli takie zakłócenia nie są spowodowane przez Paysera.

15.3. Z przyczyn zależnych od Paysera System może być niedostępny i Paysera nie będzie wypłacać odszkodowania z tego tytułu, jeżeli System był dostępny przez ponad 99% (dziewięćdziesiąt dziewięć procent) całkowitego czasu, uśrednionego w okresie co najmniej trzech (3) miesięcy.

15.4. Za zakłócenia w działaniu Systemu nie będą uważane przypadki, gdy Paysera tymczasowo, ale nie dłużej niż na 24 (dwadzieścia cztery) godziny, ogranicza dostęp do Systemu z powodu napraw Systemu, prac modernizacyjnych i innych podobnych przypadków, i jeżeli Paysera poinformuje Klienta o takich przypadkach z wyprzedzeniem co najmniej dwóch (2) dni kalendarzowych.

15.5. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za:

15.5.1. za wypłatę i przelew pieniędzy z Konta Paysera, a także za inne transakcje płatnicze pieniędzmi Klienta na Koncie Paysera, jeżeli Klient nie chronił swoich Haseł, środków identyfikacji i w wyniku tego stały się one znane innym osobom, a także za przestępcze działania osób trzecich lub transakcje wykonywane z wykorzystaniem fałszywych i (lub) nielegalnych dokumentów lub nielegalnie uzyskanych danych;

15.5.2. za błędy popełnione przez banki, systemy rozliczeniowe i inne osoby trzecie, nieterminowe powiadomienia, opóźnienia w płatnościach;

15.5.3. za konsekwencje niewykonania któregokolwiek z obowiązków Paysera z przyczyn spowodowanych przez

stronę trzecią, na którą Paysera nie ma wpływu;

15.5.4. za skutki zgodnego z prawem rozwiązania Umowy przez Paysera, anulowania lub ograniczenia dostępu Klienta do Konta, a także uzasadnionego ograniczenia lub zakończenia świadczenia części Usług;

15.5.5. za towary i usługi zakupione za pomocą Konta Paysera, a także za niewykonanie kontraktu lub innej umowy przez drugą stronę, z którą Konto Paysera jest rozliczane;

15.5.6. za niewykonanie swoich zobowiązań umownych i za szkody, jeżeli zobowiązania nie zostały wypełnione lub szkoda została spowodowana przez Paysera podczas wykonywania jej ustawowych obowiązków.

15.6. Klient gwarantuje, że wszelkie działania Klienta związane z wykonaniem Umowy będą zgodne z obowiązującym prawem.

15.7. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dokładność danych i instrukcji przekazanych Paysera oraz za wypełnienie dokumentów w Systemie.

15.8. Paysera niezwłocznie i nie później niż do końca następnego Dnia roboczego po tym, jak dowie się lub zostanie poinformowana o nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, zwróci Klientowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji płatniczej i, w stosownych przypadkach, przywróci saldo Konta, z którego kwota została pobrana, do kwoty, która istniałaby, gdyby nieautoryzowana Transakcja płatnicza nie została wykonana, chyba że Paysera ma uzasadnione powody, aby podejrzewać oszustwo i poinformowała o tych powodach na piśmie Organ nadzorczy.

15.9. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie straty wynikające z nieautoryzowanych Transakcji Płatniczych, jeśli takie straty są spowodowane: użyciem zgubionego lub skradzionego Instrumentu Płatniczego; nieuprawnionym nabyciem Instrumentu Płatniczego, jeśli Klient nie chronił spersonalizowanych zabezpieczeń (w tym narzędzi do potwierdzania tożsamości).

15.10. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie straty wynikające z nieautoryzowanych Transakcji Płatniczych, jeżeli Klient poniósł takie straty w wyniku nieuczciwości, rażącego niedbalstwa lub umyślnego nieprzestrzegania przez Klienta co najmniej jednego z następujących Obowiązków Klienta:

15.10.1. korzystać z Instrumentu Płatniczego zgodnie z zasadami regulującymi wydawanie i korzystanie z Instrumentu Płatniczego określonymi w niniejszej Umowie lub załącznikach do niej;

15.10.2. gdy dowie się o utracie, kradzieży, nieuprawnionym nabyciu lub nieuprawnionym użyciu Instrumentu płatniczego, a także o faktach lub podejrzeniach, że spersonalizowane zabezpieczenia posiadanych przez niego Instrumentów płatniczych zostały poznane lub mogą być wykorzystane przez osoby trzecie, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Paysera lub wskazany przez niego podmiot, zgodnie z zasadami regulującymi wydawanie i korzystanie z Instrumentu płatniczego, określonymi w Umowie lub Załącznikach do niej;

15.10.3. po otrzymaniu Instrumentu Płatniczego podejmuje kroki w celu ochrony spersonalizowanych danych bezpieczeństwa Instrumentu Płatniczego.

15.11. Klient powinien sprawdzać informacje o Transakcjach płatniczych wykonanych na Koncie co najmniej raz w miesiącu i powiadamiać Paysera na piśmie o wszelkich nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych Transakcjach płatniczych, a także o innych błędach, rozbieżnościach lub nieścisłościach w Wyciągu. Powiadomienie powinno być wykonane niezwłocznie, ale nie później niż 60 (sześćdziesiąt) dni kalendarzowych od dnia, w którym Paysera, zdaniem Klienta, dokonała nieautoryzowanej Transakcji płatniczej lub nieprawidłowo wykonała Transakcję płatniczą. Jeżeli Klient nie dostarczy określonych powiadomień w określonym terminie, uważa się, że Klient bezwarunkowo zaakceptował Transakcje płatnicze wykonane na Koncie płatniczym. Klient

powinien udzielić Paysera wszelkich dostępnych informacji o nieautoryzowanym dostępie do Konta lub innej nieautoryzowanej działalności związanej z Kontem i podjąć wszelkie uzasadnione środki zgodnie z instrukcjami Paysera, aby pomóc w dochodzeniu nieautoryzowanej działalności.

15.12. Strona jest zwolniona z odpowiedzialności za niewykonanie Umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie Umowy jest spowodowane okolicznościami siły wyższej, o czym świadczą przepisy prawa. Klient powinien powiadomić Paysera na piśmie o wystąpieniu okoliczności siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie Umowy w ciągu 10 (dziesięciu) dni kalendarzowych od dnia wystąpienia takich okoliczności. O wystąpieniu siły wyższej Paysera powiadomi Klienta pocztą elektroniczną lub na stronach internetowych Systemu.

16. Rozstrzyganie sporów między Klientem a Paysera, procedura składania skarg

16.1. Paysera dąży do rozwiązywania wszystkich sporów z Klientami polubownie, szybko i na warunkach akceptowalnych dla Stron, a w przypadku sporu Klienci są zachęceni, aby najpierw skontaktować się bezpośrednio z Paysera. Spory będą rozwiązywane w drodze wzajemnych negocjacji.

16.2. Klient może złożyć dowolną skargę lub reklamację dotyczącą usług płatniczych świadczonych przez Paysera, wysyłając wiadomość pocztą elektroniczną lub wysyłając wiadomość za pośrednictwem Konta przedstawiciela Klienta.

16.3. Roszczenie powinno określać okoliczności i dokumenty, na których opiera się roszczenie. Jeżeli Klient w reklamacji opiera się na dokumentach, które nie są dostępne dla Paysera, takie dokumenty lub ich kopie również powinny być dostarczone przy składaniu reklamacji.

16.4. Paysera zbada roszczenie lub skargę Klienta i udzieli Klientowi szczegółowej, uzasadnionej i udokumentowanej odpowiedzi w ciągu 15 (piętnastu) dni roboczych od daty otrzymania skargi. W wyjątkowych przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od Paysera udzielenie odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych nie jest możliwe, Paysera prześle Klientowi tymczasową odpowiedź, wyraźnie wskazując przyczyny opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na skargę oraz termin, w którym Klient otrzyma ostateczną odpowiedź. W żadnym wypadku termin udzielenia ostatecznej odpowiedzi nie może przekroczyć 35 dni roboczych. Odpowiedź Paysera powinna być dostarczona Klientowi w sposób określony w punkcie 10.1 Umowy, chyba że Klient w skardze lub reklamacji zażąda odpowiedzi w inny sposób.

16.5. Reklamacje Klienta będą rozpatrywane przez Paysera bezpłatnie.

16.6. Jeżeli Klient nie jest zadowolony z decyzji podjętej przez Paysera, Klient ma prawo skorzystać z innych środków prawnych i złożyć skargę do organu nadzorczego w sposób określony przez organ nadzorczy.

16.7. Jeżeli spór nie może być rozwiązany polubownie lub za pomocą innych pozasądowych metod rozwiązywania sporów, spór będzie rozstrzygany przez sądy zgodnie z procedurą ustanowioną przez prawo w miejscu siedziby Paysera.

16.8. Niniejsza Umowa, jej Załączniki i wszelkie stosunki nieuregulowane niniejszą Umową podlegają prawu kraju, w którym spółka Paysera, która zarejestrowała Klienta, posiada licencję, w tym w przypadku, gdy sąd innego kraju jest właściwy do rozpatrzenia sporu między Klientem a Paysera.

Umowa ramowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów biznesowych (wersja ważna do 16.09.2019)

Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów biznesowych (wersja ważna do 01.10.2021)

Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów biznesowych (wersja ważna do 07.03.2022)

Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów biznesowych (wersja ważna do 01.08.2023)