تسري هذه الاتفاقية على العميل الجديد اعتبارًا من لحظة قبوله لها عند فتح حساب Paysera، وعلى العملاء الحاليين اعتبارًا من 1 يناير 2027. وحتى 1 يناير 2027، تظل اتفاقية خدمات الدفع العامة سارية على العملاء الذين قبلوها.

اتفاقية خدمات الدفع للعملاء الأفراد

تُعد اتفاقية خدمات الدفع للعملاء الأفراد هذه (اتفاقية خدمات الدفع) ملحقًا للاتفاقية العامة للعملاء الأفراد (الاتفاقية العامة). ولا تسري عليك اتفاقية خدمات الدفع هذه وشروطها إلا بعد موافقتك الصريحة عليها. وبموافقتك، تصبح ملزمًا بشروطها. وتسري الاتفاقية العامة على جميع المسائل غير المشمولة على وجه التحديد هنا. وفي حال وجود تعارض بين اتفاقية خدمات الدفع هذه والاتفاقية العامة فيما يتعلق بخدمات الدفع، تكون الأولوية لشروط اتفاقية خدمات الدفع هذه.

1. أحكام عامة

1.1. الغرض من اتفاقية خدمات الدفع هذه: تحدد اتفاقية خدمات الدفع هذه الشروط الرئيسية بينك وبين الشريك عند فتحك حساب Paysera واستخدامك لخدمات الدفع الأخرى التي يقدمها الشريك.

1.2. تُعد اتفاقية خدمات الدفع هذه وثيقة مهمة يجب عليك مراجعتها بعناية قبل فتح حساب Paysera أو استخدام خدمات الدفع. يرجى قراءة هذه الشروط بعناية قبل الموافقة عليها. وتوضح اتفاقية خدمات الدفع هذه وملاحقها المخاطر المحددة التي قد تنشأ، وتقدم إرشادات للاستخدام الآمن للنظام.

1.3. ملاحق اتفاقية خدمات الدفع هذه هي اتفاقيات تنظم استخدامك لخدمات معينة. والشروط الواردة في هذه الملاحق أحكام خاصة تسود على شروط اتفاقية خدمات الدفع هذه في حال وجود تعارض. وعندما تبدأ استخدام خدمة جديدة، يسري الملحق الإضافي ذو الصلة. وإذا طلب الشريك تحققًا إضافيًا أو مستندات إضافية لخدمة جديدة، فلن تُفعَّل تلك الخدمة إلا بعد إكمالك جميع الخطوات المطلوبة.

1.4. المفاهيم الأساسية لاتفاقية خدمات الدفع:

رمز الوصول إلى واجهة برمجة التطبيقات (API) (رمز الوصول الشخصي) – أداة شخصية (شيفرة فريدة)، إلى جانب الإجراءات المرتبطة بها، تنشئها في ملفك الشخصي لمنح البرمجيات إمكانية الوصول إلى حسابات Paysera التي تحددها وإلى الإجراءات التي تسمح بها. ويُعد رمز الوصول إلى واجهة برمجة التطبيقات (API) الذي يملك حق إنشاء تحويلات الدفع أو إلغائها أداةَ دفع. وفي جميع الأحوال، تُعد شيفرة رمز الوصول إلى واجهة برمجة التطبيقات (API) ميزة أمان شخصية، وتسري عليها قواعد اتفاقية خدمات الدفع هذه المتعلقة بالحفاظ على أمان كلمات المرور والإبلاغ عن فقدانها أو الكشف عنها.

يوم العمل – يوم يقدم فيه الشريك خدماته. ويجوز للشريك تحديد أيام عمل مختلفة لخدمات مختلفة، ويُحدَّد ذلك في التسعير.

النقود الإلكترونية – الأموال التي تُقيَّد في حساب Paysera الخاص بك ويُحتفظ بها فيه لإجراء معاملات الدفع.

تحديد هوية العميل – عملية التحقق من هويتك على النحو الموضح في النظام.

رسوم العمولة – رسوم يفرضها الشريك مقابل معاملة دفع أو خدمة ذات صلة.

الموافقة – إذنك بتنفيذ معاملة دفع، المقدَّم على النحو الموضح في المادة 9 من اتفاقية خدمات الدفع هذه.

أداة الدفع – أي أداة دفع، مثل بطاقة الدفع، يسمح لك النظام بربطها بحساب Paysera الخاص بك لإجراء تحويلات الدفع.

أمر الدفع – تعليمات منك (بصفتك الدافع) أو من المستلم إلى الشريك لتنفيذ معاملة دفع.

خدمة الدفع – الخدمات التي تتيح لك إيداع النقد في حساب الدفع الخاص بك وسحبه منه وإدارة جميع المعاملات ذات الصلة. وتشمل تحويلات الأموال، والمعاملات باستخدام بطاقة دفع أو حد ائتماني، وإصدار أدوات الدفع، والتحويلات المالية، وخدمات بدء الدفع.

معاملة الدفع – تحويل أموال أو عملية إيداع أو سحب نقدي تبدأها أنت أو تُبدأ نيابةً عنك أو يبدأها المستلم.

تحويل الدفع – معاملة يتم فيها تحويل الأموال إلى حساب دفع خاص بالمستلم بمبادرة منك.

الدافع – شخص لديه حساب دفع ويصدر أمر دفع من ذلك الحساب، أو، في حال عدم وجود حساب، شخص يصدر أمر دفع.

Paysera – يشير إلى شريك شبكة Paysera المعني الذي يقدم لك خدمات الدفع الخاضعة للتنظيم بموجب اتفاقية خدمات الدفع هذه. ويُحدَّد شريكك المعني بناءً على بلد إقامتك وفقًا لقائمة توزيع الشركاء المنشورة على الموقع الإلكتروني للشريك وفي ملفك الشخصي. وهذا الشريك كيان قانوني مستقل عن شبكة Paysera، ويتحمل وحده المسؤولية عن أموالك ومعاملات الدفع الخاصة بك.

حساب Paysera – حساب مفتوح باسمك في النظام لإجراء المدفوعات ومعاملات الدفع الأخرى، ولا يجوز لك استخدامه لمعاملات الدفع إلا بع التحقق من هويتك.

نقل حساب Paysera – نقل حساب Paysera الخاص بك إلى مزود خدمات دفع آخر أو إلى شريك آخر مرخص في شبكة Paysera، بمبادرة أو من الشريك.

التسعير – أسعار الخدمات والمعاملات على النحو الذي يؤكده الشريك وفقًا للوائحه.

المستلم – الشخص أو الكيان المحدد في أمر الدفع بوصفه مستلم الأموال.

كشف الحساب – وثيقة يعدها الشريك ويقدمها، تتضمن قائمة بمعاملات الدفع المنفذة خلال فترة محددة.

المصادقة القوية على العميل – إجراء أمني للتحقق من هويتك باستخدام عنصرين أو أكثر من العناصر التالية: شيء تعرفه (مثل كلمة المرور)، وشيء تملكه (مثل الهاتف أو الرمز المميز)، وشيء من صفاتك الذاتية (مثل بصمة الإصبع).

المعرّف الفريد – مجموعة من الحروف أو الأرقام أو الرموز يقدمها الشريك لتحديد هويتك أو حسابك في معاملة الدفع.

التحقق من المستلم (VoP) – خدمة تتيح لك التأكد مما إذا كان رقم IBAN الذي أدخلته يتطابق مع اسم المستلم قبل إجراء دفعة فورية أو دفعة SEPA أو دفعة داخلية ضمن Paysera. وتتوفر هذه الخدمة للمدفوعات إلى حسابات داخل Paysera وإلى مزودي خدمات الدفع الآخرين في الاتحاد الأوروبي والدول الأخرى التي تقدم خدمة VoP.

2. تحديد هوية العميل

2.1. عند تسجيلك في النظام، يتم إنشاء ملف شخصي لك. ويُفتح لك حساب Paysera بعد قبولك اتفاقية خدمات الدفع هذه وإتمامك إجراء تحديد هوية العميل. ويعمل هذا الحساب وفقًا للمادتين 4 و5 من اتفاقية خدمات الدفع هذه.

2.2. لكي يبدأ الشريك تقديم خدمات الدفع أو يستمر في تقديمها، يجب عليك ملء ملفك الشخصي واستبيان العميل (KYC) وتأكيدهما، وإتمام إجراء تحديد هوية العميل وفقًا لما تقتضيه اتفاقية خدمات الدفع هذه أو النظام. ويتم ذلك لحماية مصالحك ومصالح الشريك على حد سواء.

2.3. يحق للشريك، في أي وقت، أن يطلب بيانات أو وثائق لتحديد هويتك والحصول على المعلومات اللازمة لتقديم خدماته على النحو السليم. ويحدد الشريك ما يجب عليك تقديمه.

2.4. أثناء تحديد الهوية، يحق للشريك أن يطلب منك تقديم أصول الوثائق، أو نسخ مصدقة منها، أو نسخ مصدقة من كاتب عدل أو من شخص مفوض آخر.

2.5. يتم تحديد شروط تحديد هوية العميل وأماكنه وإجراءاته وأسعاره على الموقع الإلكتروني للشريك.

2.6. في بعض الحالات، وفقًا لما يقتضيه القانون أو نوع الوثيقة، يحق للشريك أن يطلب منك إتمام عملية تحديد الهوية بطريقة محددة، مثل زيارة أحد فروع دعم العملاء، أو إجراء تحديد الهوية عبر الفيديو.

2.7. يحق للشريك، في أي وقت، أن يطلب معلومات أو وثائق إضافية تتعلق بك أو بمعاملاتك، وأن يعلق المعاملة إلى أن تقدمها. ويجوز للشريك أيضًا أن يطلب منك ملء استبيان العميل وتحديثه بشكل دوري. وإذا لم تقدم المعلومات أو الوثائق المطلوبة خلال مدة معقولة، يجوز للشريك تعليق بعض الخدمات المقدمة لك أو جميعها. ويجوز للشريك أيضًا أن يشترط تصديق نسخ الوثائق من كاتب عدل وترجمتها إلى لغة مقبولة. وتتحمل أنت جميع التكاليف المرتبطة بإعداد هذه الوثائق وتقديمها.

2.8. يجب عليك، بمبادرة منك ودون تأخير، إبلاغ الشريك بأي تغيير جوهري في طبيعة نشاطك أو في الغرض من استخدام الخدمات. وعند حدوث هذا التغيير، يجب عليك أن تقدم على الفور استبيان العميل (KYC) محدثًا وأي معلومات أخرى يطلبها الشريك بشكل معقول. وإذا لم تمتثل لهذا الالتزام، يحق للشريك تطبيق التدابير المحددة في البند 2.7، بما في ذلك تعليق الخدمات.

2.9. إذا تعذر عليك إتمام إجراء تحديد الهوية القياسي (على سبيل المثال، مكالمة الفيديو) لأسباب موضوعية، مثل إعاقة مثبتة، أو بسبب عوائق جوهرية أخرى، يجب عليك تزويد الشريك بالوثائق التي تثبت هذه الظروف. وفي هذه الحالة، يحق للشريك، وفقًا لتقديره المطلق ومع مراعاة متطلبات مكافحة غسل الأموال المعمول بها ومستوى المخاطر في الحالة المعنية، أن يعرض طريقة بديلة لتحديد الهوية. ويجوز أن تشمل الطرق البديلة، على سبيل المثال لا الحصر، زيارة أحد فروع Paysera أو تحديد الهوية من خلال وثائق موثقة لدى كاتب عدل أو مصدقة بختم الأبوستيل (Apostille). ولا يكون الشريك ملزمًا بعرض طريقة بديلة إذا وجدت شكوك معقولة في الاحتيال أو في اكتساب الأموال بطرق غير مشروعة أو في استخدام الحساب من قبل أطراف ثالثة. وتتحمل أنت جميع التكاليف المتعلقة بتحديد الهوية البديل.

3. أسعار خدمات Paysera وإجراء الدفع

3.1. ترد أسعار خدمات الشريك وشروطها في اتفاقية خدمات الدفع هذه، أو في صفحة التسعير، أو في الملحق ذي الصلة الخاص بخدمة معينة.

3.2. إذا خفض الشريك أسعاره العامة، تطبق الأسعار الجديدة فور نشرها، حتى لو لم يتم إبلاغك بذلك شخصيًا، ما لم تنص الاتفاقية العامة على معالجة تغيير الأسعار بطريقة مختلفة.

3.3. يتم خصم رسوم عمولة Paysera:

3.3.1. في وقت تنفيذ معاملة الدفع؛

3.3.2. إذا لم يتم خصم رسوم العمولة أثناء المعاملة، يحق للشريك خصمها لاحقًا، على ألا يتجاوز ذلك سنتين من تاريخ المعاملة. ويبلغك الشريك بهذا الخصم في تقرير رسوم العمولة الخاص بتلك الفترة؛

3.3.3. تُعرض عليك رسوم العمولة الخاصة بالمعاملة قبل إتمامك لها، ما لم تنص قواعد أداة الدفع أو الخدمة المعينة على خلاف ذلك.

3.4. تؤكد أنك اطلعت بعناية على أسعار وشروط تحويلات الدفع والخدمات الأخرى التي تنطبق عليك.

3.5. يحق للشريك خصم رسوم العمولة من الحساب المستخدم في المعاملة أو من أي حسابات أخرى فتحتها لدى الشريك.

3.6. يجب دفع رسوم العمولة بالعملة المحددة في اتفاقية خدمات الدفع هذه، أو في ملحقها، أو على المواقع الإلكترونية للشريك.

3.7. يجب عليك التأكد من وجود مبلغ كافٍ من المال في حسابك لتغطية رسوم العمولة. وإذا لم يكن لديك مبلغ كافٍ بالعملة المطلوبة، يحق للشريك (دون أن يكون ملزمًا بذلك) خصم الرسوم من الأموال المحتفظ بها بعملة أخرى عن طريق صرفها وفقًا لسعر الصرف القياسي للشريك، المنشور على الموقع الإلكتروني للشريك. وإذا كانت لديك أموال بعملات متعددة، يجوز للشريك إجراء الصرف وفقًا للترتيب الأبجدي لرموز العملات.

3.8. إذا طلبت إغلاق حساب Paysera الخاص بك، فقد تفرض رسوم إغلاق الحساب وفقًا لما هو محدد في التسعير، حيثما يسمح القانون الساري بذلك. ولا تفرض أي رسوم إغلاق إذا انقضت 6 أشهر على الأقل منذ دخول اتفاقية خدمات الدفع المبرمة بينك وبين الشريك حيز التنفيذ لأول مرة (بما في ذلك المدة المنقضية بموجب أي اتفاقية سابقة تحل محلها اتفاقية خدمات الدفع هذه)، أو إذا انسحبت من اتفاقية خدمات الدفع هذه أو من الاتفاقية العامة بموجب البند 7.8 من الاتفاقية العامة، أو إذا أنهيت اتفاقية خدمات الدفع هذه أو الاتفاقية العامة لعدم موافقتك على التعديلات بموجب البند 6.3 من الاتفاقية العامة أو على نقل حساب Paysera الخاص بك بموجب البند 12.2 من اتفاقية خدمات الدفع هذه. وإذا كان الرصيد في حساب Paysera الخاص بك وقت الإغلاق لا يتجاوز رسوم الإغلاق المطبقة، يحق للشريك خصم الرصيد المتبقي بوصفه رسوم إغلاق، ما لم تنص أحكام القانون الآمرة على أن استرداد الأموال يجب أن يكون مجانيًا في الحالة المعنية.

4. فتح حساب Paysera، وطرق الاحتفاظ بالأموال، وشروط إيداع الأموال وتحويلها وسحبها

4.1. بموجب اتفاقية خدمات الدفع هذه، يفتح لك حساب Paysera لمدة غير محددة.

4.2. يتيح لك حساب Paysera إيداع الأموال وتحويلها والاحتفاظ بها لأغراض التحويلات، وإجراء مدفوعات محلية ودولية، واستلام الأموال، والدفع مقابل السلع والخدمات، وتنفيذ معاملات أخرى تتعلق بتحويل الأموال.

4.3. اعتمادًا على ترخيص شريك شبكة Paysera الذي سجلك، يمكن الاحتفاظ بأموالك في حساب Paysera بإحدى الطرق التالية:

4.3.1. في شكل نقود إلكترونية يصدرها الشريك بعد أن تحول الأموال إلى حسابك أو تودعها فيه. وعندما يستلم الشريك أموالك، يقيدها في حسابك ويصدر نقودًا إلكترونية بالقيمة نفسها. وهذه النقود الإلكترونية ملك لك، ويتم الاحتفاظ بها وفقًا للمتطلبات القانونية.

4.3.2. في شكل أموال تتوافق قيمتها مع مبلغ المال الذي أودعته أو استلمته أو حولته.

4.4. يتم إبلاغك بطريقة الاحتفاظ بأموالك وفقًا للبند 4.3 عند اختيارك طريقة الشحن في ملفك الشخصي. وتعتبر تعليمات الإيداع والبيانات الواردة فيها معرّفات فريدة ضرورية للتنفيذ الصحيح للمعاملة.

4.5. تساوي قيمة الأموال الموجودة في حسابك قيمة المال الذي أودعته أو حولته.

4.6. قد تعتبر الأموال المحتفظ بها في حسابك، باستثناء النقود الإلكترونية، وديعة (رهنًا بالترخيص المحدد للشريك الذي يقدم الخدمات)، ويجوز للشريك دفع فائدة عليها بموجب ملحق منفصل. والنقود الإلكترونية ليست وديعة، ولا يدفع الشريك أي فائدة ولا يقدم أي مزايا أخرى مقابل الاحتفاظ بها.

4.7. يمكنك إنشاء عدة حسابات Paysera واستخدامها ضمن الملف الشخصي نفسه.

4.8. يمكنك سحب (استرداد) الأموال الموجودة في حساب Paysera الخاص بك بقيمتها الاسمية في أي وقت، بناءً على طلبك، ما لم تنطبق قيود وفقًا لما هو محدد في اتفاقية خدمات الدفع هذه.

4.9. لسحب (استرداد) الأموال، تنشئ أمر دفع لتحويلها إلى حساب آخر تحدده (تتوفر قائمة بالبنوك وأنظمة الدفع المدعومة على الموقع الإلكتروني للشريك) أو تستخدم طرق سحب أخرى يدعمها الشريك. ويحق للشريك تطبيق قيود على السحب، وهي منشورة على الموقع الإلكتروني للشريك.

4.10. لا تطبق على سحب (استرداد) الأموال أي شروط خاصة تختلف عن تحويلات الدفع القياسية لدى الشريك. وأنت من يختار المبلغ المراد سحبه أو تحويله.

4.11. باستثناء ما هو منصوص عليه في البند 3.8 من اتفاقية خدمات الدفع هذه، لا تفرض أي رسوم إضافية على سحب (استرداد) الأموال. وتدفع رسوم العمولة القياسية مقابل تحويل الدفع أو صرف الأموال، والتي تعتمد على نوع المعاملة. وتطبق الرسوم القياسية للتحويل أو السحب.

4.12. إذا أنهيت الاتفاقية العامة أو اتفاقية خدمات الدفع هذه وأغلقت حساب Paysera الخاص بك، أو إذا أنهى الشريك الخدمة، يتم تحويل الأموال الموجودة في حسابك إلى حساب بنكي تحدده أو إلى حساب دفع إلكتروني آخر. ويحق للشريك أن يخصم من هذه الأموال أي مبالغ مستحقة عليك للشريك (الرسوم والغرامات والأضرار).

4.13. إذا تعذر على الشريك إعادة الأموال إليك لأسباب خارجة عن سيطرته، فسيخطرك الشريك بذلك على الفور. ويجب عليك عندئذ تقديم حساب آخر أو المعلومات اللازمة ليتمكن الشريك من تنفيذ الدفع. وإذا لم تفعل ذلك في غضون 30 يومًا تقويميًا، يحق للشريك تحويل أموالك إلى حساب Paysera مخصص، حيث يتم الاحتفاظ بها إلى أن تقدم تعليمات مناسبة. وقد تطبق الرسوم المحددة في التسعير على الاحتفاظ بالأموال في هذا الحساب لأكثر من 3 أشهر.

4.14. بعد إنهاء الاتفاقية العامة أو اتفاقية خدمات الدفع هذه، يجب عليك اختيار طريقة استرداد نقودك الإلكترونية. وإذا لم يكن مستوى تحديد هويتك كافيًا لاسترداد المبلغ بالكامل، يجب عليك اتخاذ الإجراءات اللازمة لرفعه. وأنت تدرك أن ذلك يهدف إلى الحد من مخاطر الاحتيال والامتثال للمتطلبات القانونية.

4.15. إذا لم تختر طريقة الاسترداد أو لم تستكمل تحديد الهوية المطلوب بعد الإنهاء، يجوز للشريك (دون أن يكون ملزمًا بذلك) استرداد نقودك الإلكترونية باستخدام الطريقة المتاحة في ذلك الوقت.

5. استخدام حساب Paysera

5.1. يمكنك إدارة حساب Paysera الخاص بك عبر الإنترنت عن طريق تسجيل الدخول إلى ملفك الشخصي باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بك عبر متصفح الويب أو تطبيق Paysera. يتطلب الوصول مصادقة إضافية (المصادقة القوية على العميل)، مثل إدخال رمز لمرة واحدة يرسل عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) أو استخدام وظيفة التأكيد في التطبيق.

5.2. سيرسل إليك الشريك رمز أمان لمرة واحدة أو يوفر طلب تأكيد في تطبيق Paysera في الحالات التالية:

5.2.1. عند تسجيل دخولك إلى ملفك الشخصي؛

5.2.2. عند تغيير كلمة المرور الخاصة بك؛

5.2.3. عند تغيير عنوان البريد الإلكتروني في ملفك الشخصي؛

5.2.4. عند تغيير رقم الهاتف في ملفك الشخصي؛

5.2.5. في الحالات التي يقتضيها القانون في بلدك أو في الاتحاد الأوروبي، عندما تكون المصادقة القوية على العميل إلزامية؛

5.2.6. عند تسجيل دخولك من جهاز بعد أن تكون قد سجلت الخروج سابقًا؛

5.2.7. عند تأكيد رقم هاتفك.

5.3. يجب عليك اتخاذ جميع التدابير الأمنية الممكنة، بما في ذلك التحقق من أنك على الموقع الإلكتروني الرسمي bank.paysera.com أو في تطبيق Paysera الرسمي، واستخدام رمز الأمان لمرة واحدة أو وظيفة التحقق بشكل صحيح. لا يتحمل الشريك المسؤولية عن خسائرك إذا استخدمت رمز الأمان أو وظيفة التحقق على مواقع إلكترونية أو تطبيقات مزيفة، أو كشفته لأطراف ثالثة غير مصرح لها، أو لم تمتثل بأي شكل آخر لالتزاماتك الأمنية.

5.4. يمكنك إجراء تحويلات الدفع من حساب Paysera الخاص بك:

5.4.1. إلى حساب مستخدم آخر في النظام؛

5.4.2. إلى الحسابات البنكية المحلية وحسابات الاتحاد الأوروبي والحسابات البنكية الأجنبية (سيبلغك الشريك بأي دول يحظر التحويل إليها)؛

5.4.3. إلى حسابات في أنظمة دفع إلكترونية أخرى محددة في النظام.

5.5. عند تقديمك أمر دفع لإجراء تحويل دولي، يسري أيضًا الملحق «شروط تنفيذ تحويلات الدفع الدولية».

5.6. يتم صرف العملات بناءً على سعر الصرف الخاص بالشريك في لحظة التحويل بين العملات. يتم تحديث الأسعار، وكذلك أي شروط أو حدود خاصة بعمليات صرف العملات، باستمرار ونشرها على الموقع الإلكتروني للشريك، وتسري فورًا دون إشعار منفصل.

5.7. تتوفر أسعار فتح حساب Paysera وصيانته في صفحة التسعير. إذا لم تسجل الدخول إلى ملفك الشخصي أو لم تقم بإجراء أي معاملات لأكثر من عام، فسيعتبر الشريك حساب (حسابات) Paysera خاملًا (خاملة). يحق للشريك إغلاق حسابات Paysera الخاملة التي لا توجد فيها أموال بعد إشعارك قبل 30 يومًا تقويميًا، دون إنهاء الاتفاقية العامة أو إغلاق ملفك الشخصي. إذا كانت هناك أموال في حساب خامل، فيجوز للشريك إغلاق ذلك الحساب المحدد بعد إشعارك قبل 30 يومًا تقويميًا، وسيحول الأموال المتبقية بتطبيق البند 4.12 من اتفاقية خدمات الدفع هذه مع مراعاة ما يقتضيه اختلاف الحال. إذا ظل ملفك الشخصي و/أو حسابك (حساباتك) التي توجد فيها أموال خاملة لمدة عامين، فيجوز للشريك البدء في فرض رسوم العمولة على صيانة الحساب الخامل، وفقًا لما هو منصوص عليه في التسعير.

5.8. قد يفرض بنك أو مزود خدمات دفع آخر رسومه الخاصة على التحويلات إلى حساب Paysera الخاص بك أو منه. تحدد هذه الرسوم أطراف ثالثة، وهي خارجة عن سيطرة الشريك ومنفصلة عن الرسوم التي يفرضها الشريك.

5.9. تحدد على الموقع الإلكتروني للشريك قائمة البنوك وأنظمة الدفع الإلكتروني التي يمكنك إجراء التحويلات إليها، بالإضافة إلى الرسوم والشروط.

5.10. يخصم الشريك رسوم الخدمات من حساب Paysera الخاص بك. إذا كانت الأموال في حسابك أقل من مبلغ التحويل مضافًا إليه رسوم الشريك، فلن يتم تنفيذ التحويل.

5.11. بالنسبة للتحويلات بخلاف SEPA أو TARGET2 أو SEPA Instant، قد تتم الإشارة إلى الشريك في رسالة الدفع بوصفه المؤسسة المرسلة، بينما تظل أنت الدافع. سيتلقى المستلم المعلومات التالية مع التحويل، حسب الإمكانيات التقنية:

5.11.1. معلومات مفصلة عنك (الدافع) في حقل الدافع الأساسي، إذا كان النظام المستلم يدعم ذلك؛

5.11.2. معلومات مفصلة عنك في حقل الغرض من الدفع؛

5.11.3. رابط فريد يعيد التوجيه إلى صفحة ويب تتضمن معلومات مفصلة عن الدفع وعنك.

5.12. عند تنفيذك تحويلات الدفع، تخضع عملية التحقق من بيانات المستلم (المعرّف الفريد والاسم) للقسم 6 من اتفاقية خدمات الدفع هذه («التحقق من المستلم (VoP)»). أنت تؤكد أنك قرأت هذه القواعد وتتحمل المسؤولية الكاملة عن أي قرارات تتخذها بناءً على نتائج التحقق من المستلم (VoP).

5.13. يجب عليك تقديم أمر الدفع وفقًا للتعليمات الواردة في النظام. إذا كنت أنت المستلم، فيجب عليك تزويد الدافع بمعلومات دقيقة حتى يكون أمر الدفع صحيحًا. قبل تقديم أمر دفع أو إرسال معلومات إلى دافع، يجب عليك التحقق من تعليمات شحن الحساب وتحديثها. تعتبر هذه التعليمات معرّفات فريدة.

5.14. إذا قدمت أمر دفع غير صحيح لم يتم تنفيذه بعد، فيجوز لك طلب تصحيحه. وتطبق على هذا التصحيح رسوم، كما هو موضح في النظام.

5.15. إذا تلقى الشريك أموالًا ولكنه لم يتمكن من إيداعها في حساب المستلم (على سبيل المثال، إذا كان الحساب مغلقًا أو كان رقم IBAN غير موجود)، فسيعيد الشريك المبلغ كاملًا إلى الدافع دون تأخير، وفي جميع الأحوال في غضون يومي عمل. وتكون هذه الإعادة مجانية، ولا تتوقف على موافقة المستلم أو على طلب منك، ولا تؤخرها البنود 5.16 – 5.18. وضمن المواعيد المحددة في البند 9.4، يمكنك أن تلغي مجانًا أمر دفع قدمته. وبعد انقضاء تلك المواعيد، يجوز للشريك الموافقة على إلغاء أمر دفع قدمته متضمنًا خطأً وإعادة الأموال فقط بناءً على طلبك الكتابي وموافقة المستلم (إذا أمكن تحديد هويته)؛ وتطبق عندئذٍ رسوم الإلغاء الموضحة في النظام.

5.16. إذا تلقى الشريك أمر دفع ولكنه لم يتمكن من إيداع الأموال بسبب أخطاء أو نقص في المعلومات، ولم يتصل أي من الدافع أو المستلم بالشريك، فسيتخذ الشريك جميع التدابير الممكنة لتتبع المعاملة. وقد يشمل ذلك:

5.16.1. الاتصال بالدافع للحصول على توضيح، إذا كانت لدى الشريك بيانات الاتصال الخاصة به.

5.16.2. الاتصال بمزود خدمات الدفع الخاص بالدافع لطلب حصوله على المعلومات الصحيحة من الدافع.

5.16.3. إذا لم تنجح الطرق المذكورة أعلاه، فيجوز للشريك إجراء تحويل دفع بحد أدنى (على سبيل المثال، EUR 0.01) عائدًا إلى الدافع مع طلب الاتصال بالشريك، شريطة أن يكون حسابه معروفًا وأن تكون التكلفة معقولة.

5.17. في جميع الحالات المذكورة في البند 5.16، تخصم رسوم تعديل أمر الدفع المحددة في النظام من المبلغ المحول قبل إيداعه في حساب المستلم.

5.18. إذا لم يتمكن الشريك من تتبع المعاملة باستخدام الطرق الواردة في البند 5.16، فستحفظ الأموال في نظام الشريك إلى أن يقدم الدافع أو المستلم المعلومات اللازمة. ويمكن بعد ذلك إيداع الأموال (بعد خصم رسوم التعديل) أو إعادتها إلى الدافع بناءً على طلب كتابي (بعد خصم رسوم الإعادة).

5.19. المعاملات الخاطئة وإعادة الأموال في حالات الاحتيال

5.19.1. إذا لاحظت أن أموالًا قد أودعت في حسابك أو خصمت منه عن طريق الخطأ، فيجب عليك إخطار الشريك فورًا، لا يحق لك استخدام أموال لا تخصك. وفي مثل هذه الحالات، تمنح الشريك موافقتك غير القابلة للإلغاء على تصحيح الخطأ وخصم المبلغ المودع خطأً من حسابك دون أمر منفصل منك. إذا كانت الأموال في حسابك غير كافية لتغطية هذه المبالغ، فيجب عليك سداد الرصيد المتبقي إلى الشريك في غضون 3 أيام عمل من تاريخ طلب الشريك.

5.19.2. الموافقة المسبقة على خصم الأموال بسبب الاحتيال. من أجل منع الاحتيال ووفقًا للمبادئ التوجيهية الصادرة عن السلطة الإشرافية، تمنح أنت (بصفتك المستلم) الشريك موافقة مسبقة على خصم الأموال من حسابك وإعادتها إلى الدافع في الحالات التالية: (أ) أن يتلقى الشريك طلبًا من مزود خدمات الدفع (PSP) الخاص بالدافع لإعادة الأموال، استنادًا إلى أن معاملة الدفع المتنازع عليها قد نفذت بسبب الاحتيال أو أن الأموال قد تم الحصول عليها بسبب احتيال محتمل؛ و(ب) أن يكون لدى الشريك، بعد تقييم المعلومات المستلمة، أدلة أو بيانات موثقة وموضوعية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر البيانات المقدمة من مزود خدمات الدفع (PSP) الخاص بالدافع) تدعو إلى الاعتقاد بأن الأموال قد دخلت حسابك نتيجة نشاط احتيالي.

5.19.3. عند توفر الظروف المحددة في البند 5.19.2، يحق للشريك خصم المبلغ المتنازع عليه و/أو الاحتفاظ به لديه دون طلب موافقتك مرة أخرى.

5.19.4. المسؤولية. إذا تبين لاحقًا أن قرار خصم الأموال بموجب البند 5.19.2 قد تم اتخاذه دون أسس صحيحة، أو إذا ظهرت ظروف جديدة تثب
مشروعية المعاملة، يتعهد الشريك بما يلي: (أ) إعادة المبلغ المخصوم دون أساس إلى حسابك فورًا؛ (ب) تعويضك عن الخسائر المباشرة
التي تكبدتها بسبب القرار غير المبرر بخصم الأموال، باستثناء الحالات التي يكون فيها هذا القرار قد تم اتخاذه بسبب معلومات كاذبة قدمتها
أنت أو بسبب تصرفاتك غير النزيهة.

5.20. يمكنك تغيير حدود تحويلات الدفع الخاصة بك من خلال إكمال إجراء تحقق إضافي في النظام. تسري الحدود الجديدة بعد 12 ساعة. يمكنك
التحقق من حدودك الحالية في ملفك الشخصي. يحق للشريك تقييد مبالغ تحويلاتك وطلب إجراء تحديد هوية إضافي. سيخطرك الشريك
بهذه القيود عبر البريد الإلكتروني. قد يتم تقييد هذا البند بالنسبة للقاصرين أو فئات معينة من العملاء، وفقًا للسياسات الداخلية للشريك
والقوانين المحلية السارية.

5.21. يمكنك التحقق من رصيد حسابك وسجل المعاملات عن طريق تسجيل الدخول إلى ملفك الشخصي. وتشمل هذه المعلومات جميع رسوم
العمولة والرسوم الأخرى المخصومة من حسابك.

5.22. أنت تؤكد ما يلي:

5.22.1. أن الأموال الموجودة في حساب Paysera الخاص بك ليست ناتجة عن أنشطة غير قانونية؛

5.22.2. أنك لن تستخدم خدمات الشريك لأي أغراض غير قانونية، بما في ذلك غسل الأموال.

5.23. يمكنك إدارة حساب Paysera الخاص بك وإجراء المعاملات بالطرق التالية:

5.23.1. عبر الإنترنت عن طريق تسجيل الدخول إلى ملفك الشخصي؛

5.23.2. من خلال تطبيق Paysera، بعد الموافقة على الملحق الخاص به؛

5.23.3. باستخدام أداة دفع مرتبطة بحسابك، بعد الموافقة على الملحق الخاص بها؛

5.23.4. بوسائل أخرى يقدمها الشريك، بعد موافقتك على شروط استخدامها.

5.24. تعامل تأكيداتك وأوامرك وطلباتك والإجراءات الأخرى التي تقوم بها عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب Paysera الخاص بك على أنها
اتفاقات ملزمة قانونًا مؤكدة بتوقيعك الإلكتروني.

5.25. تنفيذ تعليمات الدفع عبر الإنترنت:

5.25.1. لإجراء دفعة عبر الإنترنت، يجب عليك ملء أمر دفع في النظام وتقديمه، مع تأكيد موافقتك إلكترونيًا.

5.25.2. يعد تقديم أمر الدفع موافقة ملزمة منك على المعاملة. ولا يمكن إلغاؤه إلا قبل بدء تنفيذه. يمكنك الاطلاع على حالة أمر الدفع في ملفك
الشخصي.

5.25.3. عند إرسال أموال إلى مستخدم آخر لـ Paysera، يمكنك اختيار جعله تحويلًا محميًا بكلمة مرور. لا يكتمل التحويل إلا عندما يدخل المس
كلمة المرور التي حددتها. إذا لم يدخلها خلال 30 يومًا تقويميًا، تعاد الأموال إلى حسابك. يعتبر التصريح بالمعاملة قد تم في اللحظة التي
يدخل فيها المستلم كلمة المرور، ولا يمكن إلغاؤها بعد ذلك. أنت مسؤول عن مشاركة كلمة المرور مع المستلم بشكل آمن.

5.25.4. يمكنك تحديد تاريخ دفع مستقبلي لأمر الدفع، لمدة تصل إلى سنتين (2) مقدمًا. سيتم تنفيذ الأمر في ذلك اليوم إذا كانت لديك أموال كا
يتم تنفيذ التحويل إلى حساب Paysera آخر في الساعة 00:00 وفقًا للمنطقة الزمنية للشريك. يتم تنفيذ التحويل إلى حساب بنكي ضمن
الآجال الزمنية المعتادة.

5.25.5. إذا تم ملء أمر الدفع بشكل غير صحيح، فلن يتم تنفيذه. ومع ذلك، يجوز للشريك في حالات استثنائية، وبمبادرة منه، تصحيحه أو تنفيذه
كانت لديه معلومات كافية لتحديد البيانات الصحيحة.

5.25.6. إذا لم تكن لديك أموال كافية، فلن يتم تنفيذ تحويل الدفع. سيحاول الشريك تنفيذه لمدة 5 أيام تقويمية أخرى. إذا ظل رصيدك غير كافٍ
بعد ذلك، فسيتم إلغاء الأمر. إذا كانت لديك أموال كافية ولكن بعملة مختلفة، فلن يتم تنفيذ التحويل حتى تقوم بصرف هذه الأموال، ما لم
تكن قد فعلت وظيفة الصرف التلقائي للعملات أو كان الدفع مقابل سلع أو خدمات عبر النظام.

5.26. يتم تحديد شروط استخدام طرق إدارة الحساب الأخرى في ملاحق منفصلة. يسري الملحق بمجرد قراءتك لشروطه وتأكيدك إلكترونيًا
لموافقتك على استخدام تلك الخدمة.

5.27. تقدم المعلومات المتعلقة بمعاملاتك في كشف الحساب الخاص بك. يمكنك الاطلاع على هذه المعلومات مجانًا عن طريق تسجيل الدخول إلى ملفك الشخصي، أو طباعتها بالتواتر الذي تختاره.

6. التحقق من المستلم (VoP)

6.1. قبل أن تستكمل أمر الدفع، سيعرض لك الشريك نتيجة التحقق من المستلم (VoP). وستبين لك هذه النتيجة ما إذا كان اسم المستلم الذي أدخلته يتطابق تمامًا، أو يتطابق جزئيًا (على سبيل المثال، يختلف ببضعة أحرف)، أو لا يتطابق مع الاسم المرتبط برقم الحساب. وفي حالة التطابق الجزئي، سيعرض لك الشريك اسم المستلم الصحيح. وإذا كان VoP غير متاح مؤقتًا، فسيبلغك الشريك بذلك، وتتحمل جميع المخاطر إذا مضيت في الدفع.

6.2. أنت مسؤول عن القرار النهائي باعتماد أمر الدفع بعد اطلاعك على نتائج التحقق من المستلم (VoP). وإذا أكدت الدفع على الرغم من تحذير الشريك بشأن عدم تطابق الاسم كليًا أو جزئيًا، فإنك تقبل دون قيد أو شرط جميع المخاطر المرتبطة بذلك. وتوافق على أنه في مثل هذه الحالات سيتم إرسال الأموال إلى الحساب المحدد بالمعرّف الفريد، وإذا وصلت الأموال إلى مستلم خاطئ، فلن يكون لديك أي أساس قانوني لمطالبة الشريك باسترداد المبلغ. ويجب عليك حل أي مشكلات مباشرة مع المستلم الفعلي.

6.3. عندما تبدأ تحويلًا من خلال تطبيق Paysera باستخدام رقم هاتف، سيعرض لك الشريك اسم المستلم ورقم الحساب المرتبطين به، إن كانا متاحين. وتتحمل المسؤولية الكاملة عن التحقق من صحة هذه المعلومات قبل تأكيد الدفع. وبمجرد تأكيدك، تعتبر المعاملة مصرحًا بها، وتتحمل جميع مخاطر تحويل الأموال إلى شخص خاطئ.

6.4. عند إنشاء اتفاقية الدفع المتكرر، ستتاح لك فرصة واحدة للتحقق من اسم المستلم باستخدام إجراء التحقق من المستلم (VoP). وبتأكيدك الاتفاقية، فإنك تؤكد أن اسم المستلم صحيح لجميع المدفوعات المستقبلية بموجب تلك الاتفاقية. ولن يعيد الشريك التحقق من الاسم عند كل دفعة متكررة، ولن يكون مسؤولًا عن أي خسائر إذا تغير اسم المستلم أو تم إدخاله بشكل غير صحيح.

6.5. إذا تم تقديم أمر الدفع من خلال مزود خدمة بدء الدفع (PISP)، فإن مسؤولية التحقق من بيانات المستلم وإبلاغك بالنتائج تقع على عاتق مزود خدمة بدء الدفع (PISP). ولا يتحمل الشريك المسؤولية عن الطريقة التي يقوم بها مزود خدمة بدء الدفع (PISP) بذلك، ولا يجري تحققًا ثانيًا. وعندما تؤكد دفعة من خلال مزود خدمة بدء الدفع (PISP)، فإنك تؤكد أيضًا صحة بيانات المستلم.

6.6. يجب عليك استخدام خدمة VoP للغرض المقصود منها فقط: التحقق من بيانات المستلم قبل التصريح بالدفع. ويحظر تمامًا استخدام هذه الخدمة لأي سبب آخر، مثل جمع البيانات الشخصية عن أطراف ثالثة أو القيام بأنشطة احتيالية.

6.7. يجوز لمزود خدمات الدفع الذي يرغب عميله في إرسال أموال إليك أن يستفسر من الشريك عما إذا كان رقم الحساب والاسم اللذان لديه عنك صحيحين. وإذا كان الاسم الذي يقدمه يتطابق جزئيًا مع اسمك، فسيكشف له الشريك عن اسمك ولقبك بالصيغة الصحيحة، ليتمكن من عرضه على عميله. وفي جميع الحالات الأخرى، لن يكشف الشريك عن بياناتك.

6.8. إذا لم تكن مستخدمًا، فعند تقديم عدة أوامر دفع كدفعة مجمعة، يحق لك أن توجه الشريك بعدم تطبيق VoP على الدفعة المجمعة بأكملها أو على جزء منها، حيثما يتيح النظام هذا الخيار.

6.9. تؤكد أنك تفهم جميع المخاطر وتتحملها إذا اخترت عدم استخدام VoP. وفي مثل هذه الحالات، سينفذ الشريك التحويلات بناءً فقط على المعرّفات الفريدة (IBAN) التي تقدمها، ولن يكون مسؤولًا عن أي خسائر إذا وصلت الأموال إلى مستلم خاطئ. وباختيارك هذا الخيار، فإنك تتنازل عن أي حق في الادعاء بأن الدفع قد تم تنفيذه بشكل غير صحيح إذا كان قد نُفذ وفقًا للمعرّف الفريد الذي قدمته.

6.10. لن يكون الشريك، تحت أي ظرف من الظروف، مسؤولًا عن أي خسائر تتكبدها إذا مضيت في الدفع بعد أن أخطرك الشريك بوجود عدم تطابق كامل أو جزئي في بيانات المستلم. وفي مثل هذه الحالات، يعتبر أنك قد تحملت جميع المخاطر، وأن الشريك قد أوفى بالتزاماته.

6.11. على الرغم من أي أحكام أخرى في اتفاقية خدمات الدفع هذه، لن يكون الشريك مسؤولًا عن الخسائر إذا تم إيداع الأموال في حساب لا تتطابق بيانات مالكه مع المعلومات التي قدمتها، أو عندما لم يتم توفير VoP، وذلك في الحالات التالية:

6.11.1. عندما أكدت أمر الدفع طوعًا بعد أن أخطرك الشريك بوضوح بوجود عدم تطابق كامل أو جزئي؛

6.11.2. عندما كان VoP غير متاح مؤقتًا لأسباب فنية خارجة عن سيطرة الشريك، ومضيت في الدفع بعد إبلاغك بذلك؛

6.11.3. عندما تم بدء الدفع من خلال مزود خدمة بدء الدفع (PISP)؛

6.11.4. عندما يكون التحويل إلى بلد في المنطقة الاقتصادية الأوروبية لم يطبق فيه بعد الاستخدام الإلزامي لـ VoP؛

6.11.5. عندما يكون التحويل إلى مستلم يقع مزود خدمات الدفع الخاص به خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية.

6.12. في جميع الحالات المذكورة أعلاه، يعتبر أنك تصرفت على مسؤوليتك الخاصة، وأن الشريك قد أوفى بالتزاماته من خلال تنفيذ التحويل وفقًا للمعرّف الفريد (IBAN) الذي قدمته.

7. إيداع النقد وسحبه

7.1. يمنحك الشريك الحق في إيداع النقد في حساب Paysera الخاص بك وفقًا للشروط المحددة في النظام. وأماكن إيداع النقد وشروطه وعملاته وحدوده وأسعاره مبينة في التسعير.

7.2. يمنحك الشريك الحق في سحب النقد من حسابك وفقًا للشروط المحددة في النظام. وأماكن سحب النقد وشروطه وعملاته وحدوده وأسعاره مبينة في التسعير.

7.3. يجب عليك عد النقد بنفسك قبل إيداعه أو فور سحبه. ويجب عليك إثارة أي مشكلات تتعلق بالمبلغ أو بجودة الأوراق النقدية فورًا وقت إجراء المعاملة.

7.4. بعد أن تودع النقد، يمكنك استخدام النقود الإلكترونية فور استلام الشريك لها.

8. استلام أمر الدفع، والمتطلبات المطبقة على أمر الدفع، ورفض تنفيذ أمر الدفع

8.1. يعتبر أمر الدفع الصادر منك مستلمًا في اليوم الذي يتلقاه فيه الشريك. وإذا تلقاه الشريك في يوم ليس من أيام العمل، يعتبر مستلمًا في يوم العمل التالي.

8.2. يعتبر أمر الدفع الذي يتم استلامه في يوم عمل ولكن خارج ساعات عمل الشريك مستلمًا في يوم العمل التالي.

8.3. يتم تنفيذ أوامر الدفع الخاصة بالتحويلات داخل النظام فورًا (عادةً في غضون دقائق)، بغض النظر عن ساعات عمل الشريك، ما لم يتم تعليق المعاملة لأسباب قانونية.

8.4. يحق للشريك تسجيل وتخزين جميع أوامر الدفع التي تقدمها والمعلومات المتعلقة بجميع المعاملات التي تجريها. ويمكن للشريك استخدام هذه السجلات دليلًا لإثبات تقديم أمر دفع أو تنفيذ معاملة.

8.5. يجب أن تكون أوامر الدفع الخاصة بك واضحة ولا لبس فيها وقابلة للتنفيذ، وأن تتضمن جميع المعلومات المطلوبة. ولا يتحمل الشريك المسؤولية عن الأخطاء أو التناقضات أو التكرارات في أوامر الدفع الخاصة بك. وإذا كان الأمر غير مكتمل أو يحتوي على أخطاء، يجوز للشريك إما رفض تنفيذه أو تنفيذه بناءً على البيانات المقدمة.

8.6. يحق للشريك رفض تنفيذ أمر الدفع إذا كانت لديه شكوك معقولة بشأن مشروعيته أو أصالته أو دقته، أو إذا كان لا يستوفي متطلبات الشريك. وإذا اشتبه الشريك في أن الأمر لم يقدم منك أو من ممثلك، يحق للشريك طلب تأكيد إضافي على نفقتك. وفي هذه الحالات، يتصرف الشريك لحماية مصالحك ومصالح الشريك، ولا يكون مسؤولًا عن أي خسائر ناتجة عن الرفض.

8.7. يجب عليك التأكد من وجود مبلغ كافٍ من المال بالعملة ذات الصلة في حسابك لتنفيذ أمر الدفع.

8.8. قبل تنفيذ أمر الدفع، يحق للشريك أن يطلب منك تقديم مستندات تثبت المصدر المشروع للأموال. وإذا لم تفعل ذلك، يحق للشريك رفض تنفيذ الأمر.

8.9. يحق للشريك الاستعانة بأطراف ثالثة لتنفيذ أمر الدفع الخاص بك إذا كان ذلك في مصلحتك. وإذا شاركت مؤسسة مالية أخرى وعلقت دفعتك، فإن الشريك لا يتحمل المسؤولية عن تصرفاتها، ولكن الشريك سيحاول معرفة سبب التعليق. ويجوز للشريك تعليق تنفيذ أمر الدفع الخاص بك أو إنهاؤه إذا اقتضى القانون ذلك أو لأسباب أخرى خارجة عن سيطرة الشريك.

8.10. إذا رفض الشريك تنفيذ أمر الدفع الخاص بك، فسيخطرك الشريك بذلك على الفور، ما لم يكن ذلك مستحيلًا من الناحية الفنية أو محظورًا بموجب القانون.

8.11. لن يقبل الشريك أوامر الدفع الخاصة بك ولن ينفذها إذا كانت الأموال في حسابك مجمدة، أو كان حقك في إدارة الأموال مقيدًا قانونًا، أو كانت معاملاتك معلقة بموجب القانون.

8.12. إذا تمت إعادة أموال أمر الدفع لأسباب خارجة عن سيطرة الشريك (على سبيل المثال، بيانات غير صحيحة أو حساب مستلم مغلق)، يتم إيداع المبلغ المعاد في حسابك. ولا ترد الرسوم التي دفعتها مقابل التحويل، ويتم خصم أي رسوم متعلقة بإعادة الأموال من حسابك.

8.13. يمكنك اختيار إجراء تحويل قياسي (غير عاجل) أو عاجل إذا كان هذا الخيار متاحًا. وإذا لم تختر، فسيختار الشريك تلقائيًا الخيار الأفضل لك.

8.14. يحق للشريك تعليق تنفيذ أمر الدفع أو رفضه أو تأخيره عندما تقتضي ذلك القوانين واللوائح السارية، بما في ذلك الالتزامات المتعلقة بمنع غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتطبيق التدابير التقييدية والعقوبات الدولية، وطلبات السلطات المختصة، أو إجراءات الرقابة الداخلية.

9. تقديم الموافقة وإلغاؤها، وإلغاء أمر الدفع، وتنفيذ أمر الدفع

9.1. لا تعتبر معاملة الدفع مصرحًا بها إلا إذا قدمت أنت (بصفتك الدافع) موافقتك. ويمكنك تقديم الموافقة بالطريقة التي يحددها الشريك، مثل الكتابة، أو باستخدام توقيع إلكتروني أو كلمة مرور أو أي وسيلة أخرى للتحقق من الهوية. وتعد الموافقة المقدمة من خلال المستلم أو مزود خدمة بدء الدفع صحيحة أيضًا. ولموافقتك المقدمة بأي من هذه الطرق القوة القانونية نفسها التي يتمتع بها المستند الورقي الموقع، ويمكن استخدامها دليلًا في أي نزاع. ولا يمكنك الاعتراض على معاملة تم التصريح بها بموافقتك، إلا إذا منحك القانون الساري الحق في استرداد المبلغ.

9.2. يجب عليك تقديم موافقتك قبل تنفيذ المعاملة، ما لم يتفق معك الشريك على أنه يمكنك تقديمها لاحقًا.

9.3. توافق على أنه عند تنفيذ الشريك لأوامر الدفع الخاصة بك، سيشارك الشريك المعلومات اللازمة (بما في ذلك بياناتك الشخصية) مع الأطراف المشاركة في المعاملة، مثل منظمات بطاقات الدفع ومعالجي المدفوعات ومزود خدمات الدفع الخاص بالمستلم.

9.4. إجراءات إلغاء أمر الدفع:

9.4.1. لا يمكن إلغاء أمر الدفع بعد أن يستلمه الشريك، باستثناء الحالات الموضحة أدناه.

9.4.2. إذا تم بدء المعاملة من قبل المستلم أو من خلاله (على سبيل المثال، الدفع بالبطاقة) أو من خلال مزود خدمة بدء الدفع، فلا يمكنك إلغاء الأمر بعد تقديم موافقتك.

9.4.3. يجوز إلغاء أمر الدفع ذي التاريخ المستقبلي (على النحو الموضح في البند 5.25.4) حتى نهاية يوم العمل السابق لليوم المحدد للدفع.

9.4.4. لا يجوز إلغاء أمر الدفع بعد انقضاء المواعيد المذكورة أعلاه إلا إذا اتفقت أنت والشريك على ذلك. وإذا كانت المعاملة قد بدأها المستلم، فإن موافقته مطلوبة أيضًا.

9.4.5. بالنسبة إلى المدفوعات بالبطاقة التي يكون مبلغها الدقيق غير معروف وقت التصريح، يجوز للشريك حجز الأموال في حسابك فقط إذا وافقت على المبلغ المحدد الذي سيتم حجزه. وسيفرج الشريك عن الحجز بمجرد أن يعلم الشريك بالمبلغ الدقيق للمعاملة.

9.5. يقوم الشريك بإيداع الأموال وخصمها بناءً على المعرّف الفريد (مثل IBAN) الذي تقدمه في أمر الدفع. وبالإضافة إلى التحقق من المستلم الموضح في المادة 6، يحق للشريك، دون أن يكون ملزمًا بذلك، التحقق مما إذا كان الاسم الذي تقدمه يتطابق مع المعرّف الفريد. وإذا لم يتطابق، يجوز للشريك رفض الدفع. ومع ذلك، إذا تم تنفيذ الدفع بناءً على المعرّف الفريد الذي قدمته، فإنه يعتبر منفذًا بشكل صحيح.

9.6. بالنسبة إلى التحويلات إلى مزود دفع آخر، سينفذ الشريك الدفع بناءً على المعرّف الفريد (IBAN) الذي تقدمه. ولا يتحمل الشريك المسؤولية إذا قدمت معرّفًا فريدًا غير صحيح أو إذا كان مزود المستلم يستخدم معرّفًا مختلفًا.

9.7. إذا طلبت ذلك مؤسسات في بلدان أخرى، يحق للشريك طلب معلومات إضافية (مثل الاسم الكامل للمستلم أو رمز الدفع) لتنفيذ الدفع بشكل صحيح.

9.8. يعتبر أمر الدفع منفذًا عندما يحول الشريك الأموال إلى مزود خدمات الدفع الخاص بالمستلم. وبعد ذلك تقع على عاتق هذا المزود مسؤولية إيداع الأموال في حساب المستلم.

9.9. تقدم الموافقة (التصريح) على تنفيذ معاملة الدفع حسب نوع المعاملة: (أ) التحويلات وأوامر الدفع - بتسجيل الدخول والتأكيد باستخدام بيانات الاعتماد الأمنية الشخصية الخاصة بك (رمز PIN أو القياسات الحيوية أو رمز لمرة واحدة) عبر المصادقة القوية على العميل (SCA)؛ (ب) المدفوعات بالبطاقة في موقع فعلي - باستخدام البطاقة وإدخال رمز PIN؛ (ج) المدفوعات بالبطاقة عبر الإنترنت - عبر 3D Secure أو أي طريقة أخرى مطبقة للمصادقة القوية على العميل (SCA)؛ (د) المدفوعات عبر المحافظ الرقمية (Apple Pay وGoogle Pay وغيرها) - باستخدام التعرف على الجهاز (بصمة الإصبع أو الوجه أو رمز الجهاز)؛ (هـ) المدفوعات بدون تلامس التي لا تتجاوز الحد المقرر - بتقريب البطاقة أو الجهاز. وبتأكيدك أمر الدفع بأي من هذه الأشكال باستخدام بيانات الاعتماد الأمنية الشخصية الخاصة بك، فإنك تقدم إلى الشريك موافقة واضحة لا لبس فيها على تنفيذ معاملة الدفع، وتتحمل المسؤولية عن جميع المعاملات المصرح بها بهذه الطريقة.

9.10. إذا تم بدء معاملة دفع من قبل المستلم أو من خلاله (على سبيل المثال، الدفع بالبطاقة) وتم التصريح بها وتنفيذها، يمكنك أن تطلب من الشريك، في أي وقت في غضون 8 أسابيع من تاريخ خصم الأموال، رد مبلغها كاملًا إذا استُوفي الشرطان التاليان كلاهما: (أ) لم يُحدَّد المبلغ الدقيق عندما صرّحت بالمعاملة؛ و(ب) كان المبلغ أعلى مما كان يمكنك توقعه بشكل معقول، مع مراعاة نفقاتك السابقة واتفاقية خدمات الدفع هذه وظروف الحالة. ولا يُعد الفرق الناتج عن صرف العملات بسعر الصرف المتفق عليه سببًا لرد المبلغ. ويجوز للشريك أن يطلب منك تقديم معلومات تُثبت استيفاء هذين الشرطين. وفي غضون 10 أيام عمل من تلقي طلبك، سيقوم الشريك إما برد المبلغ كاملًا أو بتوضيح أسباب رفضه وكيفية تقديم شكوى (البند 14.10). وبالنسبة إلى الخصم المباشر عبر SEPA، يحق لك استرداد المبلغ دون قيد أو شرط إذا قدمت طلبك في غضون الأسابيع الثمانية نفسها.

10. الأنشطة المحظورة المتعلقة بخدمات الدفع

10.1. عند استخدام خدمات Paysera، يُحظر عليك القيام بما يلي:

10.1.1. عدم الامتثال لاتفاقية خدمات الدفع هذه أو للاتفاقية العامة أو للقوانين المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛

10.1.2. إجراء أو استلام تحويلات لأموال مكتسبة بطريقة غير قانونية إذا كنت تعلم أو كان ينبغي أن تعلم أنها غير قانونية؛

10.1.3. استخدام خدمات الشريك إذا تطابقت أنت أو ممثلك أو المعاملة مع أي من المعايير الواردة في قائمة القيود لدى الشريك (المتاحة على الموقع الإلكتروني للشريك)؛

10.1.4. تنظيم القمار غير القانوني أو التداول غير القانوني في الأسهم أو العملات (الفوركس) أو الخيارات أو غيرها من المواد المحظورة مثل ا غير القانوني أو الكحول أو الأدوية الموصوفة طبيًا أو الأسلحة أو المواد المخدرة؛

10.1.5. استخدام خدمات الشريك في مدفوعات تنطوي على عملات افتراضية غير منظمة أو غير خاضعة للرقابة. ويشمل ذلك شراءها أو بيعها أ إدارتها، وكذلك إجراء أو استلام تحويلات من صرافات العملات الافتراضية، باستثناء ما هو مسموح به بموجب البند 10.2 من اتفاقية خدمات الدفع هذه؛

10.1.6. تقديم خدمات مالية (مثل تداول الأسهم والعملات وغيرها) دون موافقة خطية مسبقة من الشريك أو دون ترخيص ساري المفعول صادر عن سلطة مختصة في الاتحاد الأوروبي أو عن سلطة معادلة؛

10.1.7. تنظيم القمار القانوني أو اليانصيب أو غيرها من الأنشطة المرخصة دون موافقة خطية مسبقة من الشريك أو دون ترخيص ساري المفع صادر عن سلطة مختصة في الاتحاد الأوروبي أو عن سلطة معادلة؛

10.1.8. الإفصاح لأطراف ثالثة عن كلمات المرور الخاصة بك المستخدمة للمصادقة القوية على العميل أو عن ميزات الأمان الشخصية الأخرى، السماح للآخرين باستخدام خدمات الدفع باسمك؛

10.1.9. استخدام حسابك أو الخدمات لصرف العملات بشكل منهجي أو تجاري، بما في ذلك صرف العملات الذي يتم نيابةً عن أطراف ثالثة أو ف بينها أو لصالحها.

10.2. تُحدَّد الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات المتعلقة بالعملات الافتراضية والأصول المشفرة (بما في ذلك تلك الخاضعة للتنظيم بموجب اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2023/1114 - MiCA) في ملحق منفصل هو ملحق الأصول المشفرة.

11. تعليق الخدمات

11.1. يحق للشريك، وفقًا لتقديره الخاص ومع مراعاة الوضع المحدد والمتطلبات القانونية، أن يتخذ من جانب واحد ودون إشعار مسبق تدبيرًا واحدًا أو أكثر من التدابير التالية:

11.1.1. تعليق تحويل دفع واحد أو أكثر؛

11.1.2. تعليق تقديم الخدمات لك كليًا أو جزئيًا؛

11.1.3. تقييد وصولك إلى ملفك الشخصي؛

11.1.4. حجز أموالك التي تكون موضوع نزاع؛

11.1.5. حظر حسابك (مع تعليق المعاملات كليًا أو جزئيًا) أو أداة الدفع الخاصة بك؛

11.1.6. رفض تقديم الخدمات؛

11.1.7. إعادة الأموال المحجوزة من حسابك إلى المرسل الأصلي.

11.2. لا يجوز للشريك تطبيق التدابير المنصوص عليها في البنود 11.1.1 – 11.1.7 إلا في الحالات الاستثنائية التالية:

11.2.1. إذا انتهكت اتفاقية خدمات الدفع هذه أو الاتفاقية العامة انتهاكًا جسيمًا، أو إذا كان هناك تهديد حقيقي بأنك ستفعل ذلك؛

11.2.2. إذا كانت أنشطتك تثير الشبهات بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب، أو قد تضر بالسمعة التجارية للشريك؛

11.2.3. إذا لم تُكمل إجراءات تحديد الهوية المطلوبة، أو لم تقدم المعلومات المطلوبة، أو قدمت مستندات لا تستوفي المتطلبات القانونية أو متطلبات الشريك، أو إذا كانت لدى الشريك شكوك معقولة بشأن صحتها؛

11.2.4. إذا كان من شأن الاستمرار في تقديم الخدمات أن يضر بالمصالح المشروعة لأطراف ثالثة؛

11.2.5. إذا كانت هناك أسباب مبررة موضوعيًا تتعلق بأمان أموالك أو أداة الدفع الخاصة بك، أو إذا اشتبه الشريك في استخدام غير مصرح به أو احتيالي؛

11.2.6. إذا علم الشريك بأن أداة الدفع الخاصة بك قد سُرقت أو فُقدت، أو إذا اشتبه الشريك في أن بيانات الأمان المخصصة لها قد تعرضت للاختراق أو أنها تُستخدم في نشاط غير قانوني؛

11.2.7. إذا تلقى الشريك معلومات موثقة عن وفاتك أو إفلاسك؛

11.2.8. في الحالات التي ينص عليها القانون؛

11.2.9. في الحالات الأخرى المنصوص عليها في اتفاقية خدمات الدفع هذه أو ملاحقها.

11.3. يُطبَّق التدبير المنصوص عليه في البند 11.1.7 (إعادة الأموال إلى المرسل) إذا اشتبه الشريك بشكل معقول في تورطك في الاحتيال. وفي هذه الحالة، يحجز الشريك الأموال الموجودة في حسابك. وإذا لم تقم بالإجراءات المطلوبة (مثل تحديد الهوية الإضافي) أو لم تقدم تفسيرًا معقولًا خلال المهلة المحددة، يجوز للشريك إعادة الأموال إلى المرسل الأصلي. ويُطبَّق ذلك أيضًا إذا صدرت إلى الشريك تعليمات بذلك من سلطات إنفاذ القانون.

11.4. سيُبلغك الشريك دون تأخير لا مبرر له بأي من التدابير التي يتخذها بموجب البند 11.1، وسيُبلغك في غضون يومَي عمل (2) من اتخاذ التدبير بإمكانية استرداد أموالك، ما لم يكن من شأن تقديم هذه المعلومات أن يعرّض الأمان للخطر أو كان ذلك محظورًا بموجب القانون. وإذا حظر الشريك أداة الدفع الخاصة بك، فسيُبلغك الشريك بالحظر وأسبابه، قبل حظرها إن أمكن، وفي موعد أقصاه فور حظرها مباشرةً، ما لم يكن من شأن تقديم هذه المعلومات أن يُضعف التدابير الأمنية أو كان ذلك محظورًا بموجب القانون.

11.5. إذا كان لدى الشريك اشتباه معقول في غسل الأموال أو تمويل الإرهاب أو أي نشاط إجرامي آخر، يحق للشريك تعليق خدماتك جزئيًا أو كليًا دون سابق إنذار لمدة 30 يومًا تقويميًا. ويجوز للشريك تمديد هذه المدة إلى أجل غير مسمى إلى حين زوال الاشتباه.

11.6. إذا اشتبه الشريك بشكل معقول في أن حسابك أو ملفك الشخصي قد تعرض للاختراق، يحق للشريك تعليق خدماتك جزئيًا أو كليًا دون إشعار مسبق. وسيُبلغك الشريك بعد ذلك بالتعليق وبما يجب عليك فعله لاستئناف الخدمات.

11.7. سيرفع الشريك الحظر عن حسابك أو أداة الدفع الخاصة بك (أو يستبدلها بأداة جديدة) بمجرد زوال أسباب الحظر.

11.8. يجوز للشريك حظر حسابك أو أداة الدفع الخاصة بك بناءً على طلبك إذا أبلغت الشريك بفقدان أي منهما أو سرقته أو استخدامه بشكل غير قانوني. ويحق للشريك أن يطلب تأكيدًا خطيًا للطلب الشفهي. ولن يرفع الشريك الحظر إلا بعد تلقي طلبك الخطي أو إتمام إجراءات تحديد الهوية الأخرى، ما لم تنص اتفاقية خدمات الدفع هذه على خلاف ذلك. ويحق للشريك استبدال أداة الدفع المحظورة بأداة جديدة.

11.9. لا يتحمل الشريك المسؤولية عن خسائرك الناجمة عن تعليق الخدمات أو حظر حسابك أو أداة الدفع الخاصة بك، إذا تصرف الشريك وفقًا للإجراءات والأسباب المحددة في اتفاقية خدمات الدفع هذه.

11.10. يحق للشريك حجز الأموال الخاصة بمعاملة ما لمدة تصل إلى 10 أيام عمل، أو لمدة أطول إذا سمح بذلك القانون أو اتفاقية خدمات الدفع هذه.

11.11. في حال إنهاء اتفاقية خدمات الدفع هذه أو إغلاق الحساب ولم تحدد حسابًا آخر يجب تحويل أموالك إليه، أو تعذّرت الإعادة لأسباب خارجة عن سيطرة الشريك (بما في ذلك قرارات مكافحة غسل الأموال/اعرف عميلك (AML/KYC))، يحق للشريك تحويل الأموال المتبقية إلى الحساب الداخلي (التقني/العابر) للشريك وحجزها فيه وفقًا للبند 4.13 من اتفاقية خدمات الدفع هذه.

11.12. عند تلقي معلومات موثقة عن وفاتك أو فقدانك الأهلية القانونية، يحق للشريك تعليق الوصول إلى الحساب وحجز الأموال إلى أن يقدّم شخص مخوّل بموجب القانون الساري (على سبيل المثال، وارث أو ممثل تعيّنه المحكمة) المستندات التي تثبت حقه في الأموال. وبعد ذلك تُدفع الأموال أو تُحوَّل وفقًا للقانون الساري.

12. نقل حساب Paysera

12.1. إذا كنت ترغب في نقل حسابك إلى شريك شبكة Paysera آخر، يجب عليك تقديم طلب يستوفي المتطلبات القانونية للدولة التي يحمل فيها ذلك الشريك ترخيصه و/أو متطلبات قانون الاتحاد الأوروبي. يُرجى ملاحظة أن الشريك يراجع كل طلب ويحتفظ بالحق في عدم الموافقة على هذا النقل (رفضه) إذا لم تُستوفَ المتطلبات المعمول بها، أو إذا كانت هناك التزامات غير مسددة على حسابك، أو لأسباب جوهرية أخرى.

12.2. بقبولك اتفاقية خدمات الدفع هذه، فإنك تمنح موافقتك على أن يقوم الشريك بنقل حسابك (بما في ذلك جميع الأموال والحقوق والالتزامات) من شريك مرخص في شبكة Paysera إلى شريك آخر. وسيُخطرك الشريك بأي نقل من هذا القبيل قبل شهرين (2) على الأقل. وإذا لم توافق على النقل، يحق لك إنهاء اتفاقية خدمات الدفع هذه مجانًا قبل أن يسري النقل. ولا تلزم أي موافقة خطية منفصلة تتجاوز اتفاقية خدمات الدفع هذه لإجراء هذا النقل.

12.3. تتم عمليات نقل الحساب في الحالات المحددة في البندين 12.1 – 12.2 مجانًا.

13. أمان بيانات اعتماد خدمات الدفع

13.1. يجب عليك حماية كلمات المرور الخاصة بك المستخدمة للمصادقة القوية على العميل وميزات الأمان الشخصية الأخرى لأدوات الدفع الخاصة بك. ويجب ألا تفصح عنها لأطراف ثالثة، ويجب عليك منع الآخرين من استخدام الخدمات نيابةً عنك. وإذا لم تفعل ذلك، سواء عمدًا أو بسبب إهمال جسيم، فإنك تُقر بأن أي وصول إلى حسابك وأي استخدام للخدمات سيُعتبر قد تم من قِبلك. وفي هذه الحالات، تتحمل المسؤولية الكاملة عن أي خسائر ناتجة عن ذلك ويجب عليك تعويض الآخرين عن خسائرهم.

13.2. إذا فقدت كلمات المرور الخاصة بك أو أداة الدفع الخاصة بك، أو إذا انكشفت للآخرين دون خطأ منك أو من الشريك، أو إذا نشأ تهديد حقيقي لأمان حسابك، يجب عليك تغيير كلمات المرور الخاصة بك فورًا. وإذا تعذّر عليك ذلك، يجب عليك إبلاغ الشريك فورًا (في غضون يوم تقويمي واحد) على النحو المحدد في الاتفاقية العامة. ولا يتحمل الشريك المسؤولية عن العواقب إذا لم تُبلغ الشريك.

13.3. عند تلقي إشعارك، سيقوم الشريك على الفور بتعليق الوصول إلى حسابك وتقديم الخدمات إلى حين إنشاء كلمة مرور جديدة.

13.4. يُذكّرك الشريك بأن الأدوات المرتبطة بحسابك تُستخدم للمصادقة القوية على العميل. ويجب عليك حمايتها وحماية بيانات تسجيل الدخول الخاصة بها. وأنت مسؤول مسؤولية كاملة عن أمان جميع الأدوات وكلمات المرور. فكلمات المرور سرية، وأنت مسؤول عن الإفصاح عنها وعن جميع العمليات المنفذة بعد استخدامها. ويوصي الشريك بحفظ كلمات المرور في الذاكرة وعدم كتابتها في مكان يمكن للآخرين رؤيتها فيه.

13.5. توافق على أنه يجوز عرض رقم حسابك وبياناتك الشخصية لمستخدم آخر لـ Paysera يُدخل معرّفًا مؤكّدًا خاصًا بك (مثل الاسم أو البريد الإلكتروني) لإجراء دفعة لك.

13.6. بموافقتك، يجوز أيضًا مشاركة بياناتك مع مزودي خدمة بدء الدفع أو مزودي خدمة معلومات الحساب. ويجوز للشريك رفض منح هذا المزو إمكانية الوصول إلى حسابك لأسباب مبررة موضوعيًا ومثبتة حسب الأصول تتعلق بوصول غير مصرح به أو احتيالي إلى حسابك من قِبل ذلك المزود، بما في ذلك بدء معاملة دفع غير مصرح بها أو احتيالية. وفي هذه الحالات، سيُبلغك الشريك بالرفض وأسبابه، ما لم يكن من شأن ذلك أن يعرّض الأمان للخطر أو أن يكون غير قانوني.

13.7. يحق للشريك حظر رمز الوصول إلى واجهة برمجة التطبيقات (API) لأسباب مبررة موضوعيًا تتعلق بأمان الرمز أو بالاشتباه في استخدام بشكل غير مصرح به أو احتيالي. وسيُبلغك الشريك بالحظر وأسبابه، قبل حظر الرمز إن أمكن، وفي موعد أقصاه فور حظره مباشرةً، ما لم يكن من شأن تقديم هذه المعلومات أن يُضعف التدابير الأمنية أو كان ذلك محظورًا بموجب القانون.

14. المسؤولية عن خدمات الدفع

14.1. لا يتحمل الشريك المسؤولية عن:

14.1.1. أي أموال تُخصم أو تُحوَّل من حسابك، أو عمليات الدفع الأخرى، إذا لم تقم بحماية كلمات المرور الخاصة بك أو ميزات الأمان الشخصية لأداة الدفع الخاصة بك؛

14.1.2. الأخطاء والمعاملات المتأخرة أو غير المنفذة التي تقوم بها البنوك أو أنظمة الفوترة أو أطراف ثالثة أخرى، باستثناء الحالات التي يكون الشريك مسؤولًا بموجب البند 14.11 أو القانون الساري.

14.2. إذا علم الشريك بمعاملة دفع غير مصرح بها، سيرد الشريك إليك المبلغ ويعيد رصيد حسابك إلى ما كان عليه قبل المعاملة فورًا، وفي أي حال في موعد لا يتجاوز نهاية يوم العمل التالي، ما لم تكن لدى الشريك أسباب معقولة للاشتباه في الاحتيال ويُخطر السلطة المختصة بذلك كتابيًا.

14.3. إذا ادعى المستخدم أن معاملة ما غير مصرح بها أو نُفذت بشكل غير صحيح، يتحمل الشريك مسؤولية إثبات أنه تمت مصادقتها وتسجيلها بدقة وأنها لم تتأثر بأي عطل فني.

14.4. قد يتحمل المستخدم الخسائر التي تصل إلى EUR 50 (أو ما يعادلها بعملة أخرى) الناتجة عن المعاملات غير المصرح بها إذا كانت ناجمة عن فقدان أداة الدفع أو سرقتها أو الاستيلاء عليها بشكل غير مشروع.

14.5. إذا لم تكن مستخدمًا، فإنك تتحمل جميع الخسائر للأسباب المحددة في البند 14.4.

14.6. تتحمل جميع الخسائر الناتجة عن المعاملات غير المصرح بها إذا تصرفت بشكل احتيالي، أو إذا أخللت، عن إهمال جسيم أو عن قصد، بالوفاء بأحد الواجبات التالية:

14.6.1. الامتثال لقواعد إصدار أداة الدفع واستخدامها على النحو المنصوص عليه في اتفاقية خدمات الدفع هذه أو ملاحقها؛

14.6.2. إخطار الشريك فورًا إذا اكتشفت فقدان أداة الدفع الخاصة بك أو سرقتها أو استخدامها غير المصرح به، أو تعرّض ميزات الأمان الخاصة للاختراق؛

14.6.3. اتخاذ جميع التدابير الممكنة لحماية بيانات الأمان المخصصة لأداة الدفع الخاصة بك بعد استلامها.

14.7. بعد أن تُخطر الشريك بحظر أداة الدفع، يتحمل الشريك المسؤولية عن أي خسائر ناتجة عن استخدامها، ما لم تكن قد تصرفت بشكل احتيالي. ولا يُطبَّق هذا البند إلا على المستخدمين.

14.8. إذا لم يوفر لك الشريك وسيلة للإبلاغ الفوري عن فقدان أداة الدفع أو سرقتها أو الاستيلاء عليها بشكل غير مشروع، أو إذا لم يطلب الشريك المصادقة القوية على العميل، يتحمل الشريك المسؤولية عن الخسائر الناتجة عن استخدامها غير المصرح به، ما لم تكن قد تصرفت بشكل احتيالي. ولا يُطبَّق هذا البند إلا على المستخدمين.

14.9. يجب عليك التحقق من معلومات معاملاتك مرة واحدة على الأقل شهريًا وإخطار الشريك بأي معاملات غير مصرح بها أو منفذة بشكل غير صحيح، أو بأي أخطاء أخرى في كشف حسابك. إذا كنت مستخدمًا، يجب عليك إخطار الشريك في غضون 13 شهرًا من تاريخ الخصم. وإذا لم تكن مستخدمًا، يجب عليك إخطار الشريك في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ المعاملة. وإذا لم تُخطر الشريك خلال المهلة المعمول بها،

تُعتبر قد قبلت المعاملات. ويجب عليك تزويد الشريك بأي معلومات عن عمليات تسجيل الدخول غير القانونية أو الإجراءات غير القانونية الأخرى، واتخاذ جميع التدابير المعقولة لمساعدة الشريك في تحقيقه.

14.10. إذا لم تكن راضيًا عن قرار الشريك، يحق لك اللجوء إلى سبل الانتصاف القانونية الأخرى، بما في ذلك:

14.10.1. تقديم مطالبة إلى السلطة الإشرافية وفقًا للإجراءات المعتمدة لديها؛

14.10.2. إحالة النزاع إلى التسوية خارج المحكمة، إذا كنت مستهلكًا ولم تؤدِّ شكواك المقدمة إلى الشريك إلى تسويته، وذلك على النحو التالي يسري كل بند فرعي إلا إذا كان الشريك المذكور فيه هو الذي يقدم حساب Paysera الخاص بك، ولا يقيّد أيٌّ منها حقك في اللجوء إلى المحكمة أو في استخدام الوساطة:

14.10.2.1. Paysera LT, UAB:
يمكنك أن تطلب من بنك ليتوانيا تسوية نزاع المستهلك خارج المحكمة. ويمكنك تقديم طلبك إليه كتابيًا أو إلكترونيًا، في غضون سنة واحدة من تقديم شكواك إلى الشريك، عبر نظامه الإلكتروني لتسوية النزاعات أو بالبريد على
العنوان
Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Lithuania. ويتوفر مزيد من المعلومات على www.lb.lt.

14.10.2.2. Paysera Albania SH.P.K.: يمكنك إحالة النزاع إلى
وحدة بنك ألبانيا المسؤولة عن التسوية البديلة للنزاعات (ADR)
بموجب المادتين 92 و93 من القانون رقم 55/2020 بشأن خدمات الدفع. ويمكنك التواصل معها عن طريق بنك
ألبانيا، "Sheshi "Skënderbej
Nr. 1, Tirana, Albania. وتتوفر معلومات حول كيفية الوصول إلى إجراءات
التسوية البديلة للنزاعات (ADR) على www.bankofalbania.org.

14.10.2.3. Paysera Kosova SH.P.K.:
بعد أن تكون قد استخدمت سبل الانتصاف العادية (تقديم شكوى إلى الشريك وتقديم شكوى إلى البنك المركزي لجمهورية كوسوفو)، يجوز لك وللشريك الاتفاق على تسوية النزاع عن طريق الوساطة بموجب القانون رقم
L-/06
009
بشأن الوساطة، بواسطة وسيط من سجل الوسطاء المرخصين من وزارة العدل في جمهورية كوسوفو. والوساطة طوعية. وتتوفر معلومات حول الوساطة وسجل الوسطاء
على
.md.rks-gov.net

14.11. المسؤولية عن تنفيذ معاملات الدفع:

14.11.1. عندما تقدم أمر دفع بنفسك، يكون الشريك مسؤولًا تجاهك عن تنفيذه بشكل صحيح إلى أن يتلقى مزود خدمات الدفع الخاص بالمستل المبلغ. وإذا لم تُنفَّذ معاملة الدفع هذه أو نُفِّذت بشكل غير صحيح، سيرد الشريك إليك مبلغها دون تأخير ويعيد رصيد حساب Paysera الخاص بك إلى ما كان سيكون عليه لولا تلك المعاملة. وإذا نُفِّذت متأخرة، سيطلب الشريك، بناءً على طلبك، من مزود خدمات الدفع الخاص بالمستلم إيداع المبلغ للمستلم كما لو كانت قد نُفِّذت في الوقت المحدد.

14.11.2. إذا خُصمت من حساب Paysera الخاص بك معاملة دفع تم بدؤها من قبل المستلم أو من خلاله ولم تُنفَّذ أو نُفِّذت بشكل غير صحيح، الشريك إليك مبلغها دون تأخير ويعيد رصيد حساب Paysera الخاص بك على النحو الموضح في البند 14.11.1، ما لم يكن مزود خدمات الدفع الخاص بالمستلم مسؤولًا عن ذلك أو يُثبت الشريك أن مزود خدمات الدفع الخاص بالمستلم قد تلقى المبلغ.

14.11.3. إذا كنت أنت المستلم، يكون الشريك مسؤولًا تجاهك عن الإرسال الصحيح لأمر الدفع الذي تم بدؤه من قبلك أو من خلالك إلى مزود خدمات الدفع الخاص بالدافع، وعن إتاحة المبلغ الذي يتلقاه لصالحك لك فور إيداعه في حساب الشريك.

14.11.4. وفي كل حالة من هذه الحالات، سيعوضك الشريك أيضًا عن أي رسوم عمولة وفوائد تكبدتها بسبب عدم تنفيذ معاملة الدفع أو تنفيذها بشكل غير صحيح أو تنفيذها متأخرة. وبناءً على طلبك، سيقوم الشريك، دون تأخير ومجانًا، بتتبع معاملة الدفع التي لم تُنفَّذ أو نُفِّذت بشكل غير صحيح وإبلاغك بالنتيجة.

14.11.5. إذا كان المعرّف الفريد الذي قدمته غير صحيح، فلا يتحمل الشريك المسؤولية بموجب البند 14.11 بقدر ما يكون عدم تنفيذ معاملة الد أو تنفيذها بشكل غير صحيح ناتجًا عن ذلك المعرّف الفريد غير الصحيح. وفي هذه الحالة، سيبذل الشريك كل جهد معقول لتتبع معاملة الدفع واسترداد الأموال. وإذا تعذّر استرداد الأموال، سيقدم لك الشريك، بناءً على طلبك الكتابي، جميع المعلومات المتوفرة لديه التي تحتاجها

للمطالبة بالأموال، بما في ذلك عن طريق المحكمة. ويجوز للشريك فرض رسوم مقابل استرداد الأموال إذا نص التسعير على ذلك.

14.12. إذا كنت مستخدمًا، فلا تسري البنود 13.1 و13.2 و13.4 و14.1.1 على معاملة الدفع غير المصرح بها؛ وتسري بدلًا منها البنود 14.2 – 14.9 وهذا البند 14.12، بما في ذلك رد المبلغ بموجب البند 14.2. وعلى وجه الخصوص: (أ) تتحمل الخسائر التي تصل إلى EUR 50 الناتجة عن استخدام أداة دفع مفقودة أو مسروقة أو عن الاستيلاء عليها بشكل غير مشروع؛ (ب) لا تتحمل أي خسائر إذا لم يكن بإمكانك ملاحظة فقدان أداة الدفع أو سرقتها أو الاستيلاء عليها بشكل غير مشروع قبل معاملة الدفع، ما لم تكن قد تصرفت بشكل احتيالي؛ (ج) لا تتحمل أي خسائر ناجمة عن أفعال أو امتناع عن الفعل من جانب الشريك أو موظفيه أو وكلائه أو فروعه، أو الأشخاص الذين أسند إليهم الشريك أنشطته بالاستعانة بمصادر خارجية؛ (د) لا تتحمل أي خسائر ناتجة عن استخدام أداة دفع مفقودة أو مسروقة أو مستولى عليها بشكل غير مشروع بعد أن أخطرت الشريك وفقًا للبند 14.7، ما لم تكن قد تصرفت بشكل احتيالي؛ و(هـ) تتحمل جميع الخسائر فقط إذا تصرفت بشكل احتيالي أو أخللت، عمدًا أو عن إهمال جسيم، بالوفاء بأحد الواجبات الواردة في البند 14.6. ولا تسري النقطة (هـ) في حالات النقاط (ب) – (د)، إلا إذا تصرفت بشكل احتيالي في حالتي النقطتين (ب) و(د). ولا يؤدي إخطارك الشريك بعد اليوم التقويمي الواحد المنصوص عليه في البند 13.2 في حد ذاته إلى سقوط حقك في استرداد المبلغ، ما دمت تُخطر الشريك خلال المهلة المحددة في البند 14.9. ولا تسري تلك المهلة إذا لم يقدم لك الشريك معلومات عن معاملة الدفع أو لم يتحها لك.

15. الأحكام الختامية

15.1. تدخل اتفاقية خدمات الدفع هذه حيز التنفيذ عند قبولك لها على النحو الموضح في جزئها التمهيدي، وتسري لمدة غير محددة.

15.2. يجوز لك إنهاء اتفاقية خدمات الدفع هذه بشكل منفصل عن الاتفاقية العامة عن طريق إخطار الشريك قبل 30 يومًا تقويميًا على الأقل أو عن طريق إغلاق جميع حسابات Paysera الخاصة بك. ويجوز للشريك إنهاء اتفاقية خدمات الدفع هذه للأسباب وضمن مهل الإشعار المنصوص عليها في البند 7.3 من الاتفاقية العامة. وتُطبَّق البنود 4.12 – 4.15 من اتفاقية خدمات الدفع هذه على تسوية أموالك.

15.3. تخضع المسائل غير المشمولة باتفاقية خدمات الدفع هذه، بما في ذلك التعديلات والإشعارات والمسؤولية والنزاعات والقانون الواجب التطبيق، للاتفاقية العامة.