تم التحديث في: 16/09/2019

الاتفاقية العامة لخدمة الدفع للعملاء العاديين

1. أحكام عامة

1.1. تسري هذه الاتفاقية بين Paysera وبين العميل.

1.2. موضوع الاتفاقية: تحدد هذه الاتفاقية الشروط والأحكام الرئيسية بين العميل و Paysera عندما يقوم العميل بالتسجيل في النظام وفتح حساب في Paysera واستخدام الخدمات الأخرى التى تقدمها Paysera. وشروط الخدمات المنفصلة التى تقدمها Paysera منصوص عليها في ملحقات الاتفاقية، وهي عبارة عن قواعد واتفاقيات أخرى تعتبر جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية. وتطبق هذه الشروط على العميل بعد أن يصبح ملما ببنود الاتفاقية ويبدأ باستخدام الخدمات المعنية. بالإضافة إلى هذه الاتفاقية، فإن العلاقة بين Paysera والعميل بشأن تقديم الخدمات هي أيضا خاضعة للنصوص القانونية التى تنطبق على العميل وللاتفاقيات المبرمة مع العميل والاتفاقيات الأخرى ولقواعد ومبادئ المعقولية والعدالة والإنصاف.

1.3. هذه الاتفاقية هى وثيقة ذات أهمية كبري، ويجب أن يدرسها العميل بعناية قبل أن يقرر التسجيل في النظام، وفتح حساب مع Paysera واستخدام الخدمات الأخرى التى تقدمها Paysera. فنرجو قراءة بنود هذه الاتفاقية بعناية قبل أن تقرر الموافقة عليها. كما أن هذه الاتفاقية إلى جانب ملحقاتها تحدد المخاطر التى قد تبرز عند استخدام النظام بشكل دقيق وتقدم إرشادات للاستخدام الآمن للنظام.

1.4. إن ملحقات الاتفاقية تعد أيضا اتفاقيات، والتى يتفق العميل و Paysera بموجبها على استخدام الخدمات المعنية المحددة في الملحقات. والشروط المنصوص عليها في الملحقات هي أحكام من نوع خاص تعلو على الأحكام الأخرى للاتفاقية. وعندما يبدأ العميل في استخدام خدمات لم يتم استخدامها من قبل، حينئذ يجب تطبيق ملاحق الاتفاقية الإضافية ذات الصلة. وفي حالة الاحتياج لتأكيد إضافي للحساب أو إذا كان مطلوب وثائق إضافية للعميل من أجل تقديم خدمات تم اختيارها مؤخرا فلا يجب تفعيل الخدمات إلا بعد أن ينفذ العميل كافة الإجراءات التى تحددها Paysera.

1.5. إن الأحكام التى تنطبق على المستخدمين فقط من هذه الاتفاقية لا تُطبّق على العملاء الذي هم ليسوا بمستخدمين ويخضعون لهذه الاتفاقية و/أو لملحقاتها لأغراض نشاطهم الاستثماري أو التجاري أو المهني.

1.6. **المفاهيم الأساسية** للاتفاقية:

البيانات الشخصية - هي أي معلومات تتعلق بالشخص الطبيعي (الخاص) ذو الهوية المعروفة أو الهوية التي يمكن تحديدها بشكل مباشر أو غير مباشر باستخدام كود شخصي (رقم الهوية القومي) وواحدة أو أكثر من السمات البدنية أو النفسية أو الفسيولوجية أو الاقتصادية أو الثقافية أو الاجتماعية الخاصة بالفرد.

يوم عمل – هو أي يوم تقدم فيه Paysera خدماتها، وتحدده Paysera. ويمكن لـ Paysera تحديد أيام عمل مختلفة لخدمات مختلفة، مع تحديدها بأسعارها.

الأموال الإلكترونية - هي أموال العميل التى يتم تحصيلها منه أو تحويلها إليه والإبقاء عليها في حساب Paysera، وتكون مخصصة لإجراء عمليات الدفع عبر النظام.

Paysera - هي مجموعة شركات Paysera، حسب الدولة التى يقيم فيها العميل والأشخاص المعنويين الآخرين الذين قد يتم تعيينهم لغرض تقديم الخدمة؛ وكافة خدمات الدفع لا يتم تقديمها إلا من خلال شركات مرخصة فقط. يتم فتح ملف شخصي أولي من قبل شركة Paysera المحدودة المسؤولية ويتم إجراء عملية تحديد هوية العميل بشكل مناسب وتقدم الشركة حساب IBAN يخص مجموعة شركات Paysera ومرخص لمثل هذا النشاط. والتفاصيل القانونية لهذه الشركات موجودة في نهاية الاتفاقية.

المستلم - هو شخص طبيعي أو معنوي أو منظمة أخرى أو فرع لها محدد في طلب الدفع باعتباره مستلم لأموال عملية الدفع.

كشف - هو وثيقة يتم إعدادها وتقديمها من قبل Paysera يتضمن معلومات حول عمليات الدفع التى تم تنفيذها خلال فترة زمنية معينة.

التسعير - هي أسعار خدمات Paysera والتعاملات التى تم تأكيدها من قبل Paysera بما يتوافق مع اللوائح المعمول بها.

العميل - هو شخص طبيعي قام بالتسجيل في النظام وإنشاء ملف شخصي.

تحديد هوية العميل - هو التحقق من هوية العميل بواسطة الإجراءات المحددة في النظام.

العمولة - هي رسوم تحصلها Paysera في مقابل عملية الدفع و/أو الخدمات المتعلقة بها.

تحويل المدفوعات - هي عملية دفع يتم فيها تحويل الأموال إلى حساب الدفع الخاص بالمستلم بمحض إرادة الدافع.

طلب الدفع - هو طلب (تحويل مدفوعات) من الدافع إلى المستلم يُرفع إلى مزود خدمات الدفع لتنفيذ عملية الدفع.

عملية الدفع - هي عبارة عن تحويل أموال أو عملية سحب أو إيداع يشرع فيها الدافع أو المستلم.

خدمة الدفع - هي الخدمات التى ينشأ أثناء تقديمها شروط لإيداع النقود في حساب الدفع والسحب منه، إلى جانب جميع التعاملات المرتبطة بإدارة حساب الدفع؛ وعمليات الدفع، بما فيها تحويل الأموال الموجودة على حساب الدفع الذي تم فتحه في مؤسسة مزود خدمة الدفع لمستخدم خدمات الدفع، أو لدى مؤسسة دفع أخرى؛ وعمليات الدفع التى تتم عند إعطاء المال لمستخدم خدمات الدفع دون حد الائتمان: عمليات الدفع التى تتم باستخدام بطاقة دفع أو أداة مماثلة و/أو التحويلات الائتمانية، بما فيها التحويلات الدورية؛ وإصدار و/أو قبول أدوات الدفع؛ تحويلات الأموال؛ وخدمات بدء الدفع؛ وخدمات معلومات الحساب.

أداة الدفع - هي أي أداة دفع يسمح النظام بربطها بحساب Paysera واستخدامها لإجراء عمليات تحويل الدفعات.

الدافع - هو شخص طبيعي أو معنوي أو منظمة أخرى أو فرع لها لديه حساب دفع ويسمح بتنفيذ طلب دفع من هذا الحساب، أو في حالة غياب حساب الدفع يقوم بتقديم طلب دفع.

حساب Paysera أو الحساب - هو حساب يتم فتحه في النظام باسم العميل ويستخدم لإرسال المدفوعات وإجراء عمليات الدفع الأخرى. وهو حساب لا يتم فتحه إلا بعد التحقق من هوية العميل.

الخدمة - هي عبارة عن خدمة إصدار وإطلاق النقود الإلكترونية والخدمات الأخرى التى تقدمها Paysera وخدمة الدفع المقدمة من Paysera وأيضا أي خدمة أخرى مقدمة من قبل Paysera.

تطبيق Paysera - هو تطبيق نقال لإدارة حساب Paysera بحيث يتم تثبيته واستخدامه من خلال الأجهزة المحمولة.

الملف الشخصي - هو ما ينتج عن التسجيل في النظام الحاسوبي والذي يتم من خلاله حفظ البيانات الشخصية للعميل المسجل ويتم إنشاء اسم لتسجيل الدخول وتحديد حقوق العميل في النظام.

اللغة المقبولة - هي إحدى اللغات التالية: الليتوانية والانجليزية والروسية واللاتفية والبولندية.

الملحق - هي اتفاقية بين Paysera والعميل على تقديم واستخدام الخدمات المنفصلة التى تقدمها Paysera. والملحق يمكن تعريفه باعتباره اتفاقية أو قواعد أو تصريح أو خطة أو يعرف بأي طريقة أخرى. والملحق هو جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية.

المصادقة القوية للعميل - هي عملية التحقق من هوية الشخص الطبيعي أو الاعتباري بناء على استخدام عنصرين أو أكثر مصنفين كمعرفة (مثلاً: كلمة المرور الاستاتيكية ورمز ورقم الهوية الشخصي)، والملكية (مثلاً: الرمز والبطاقة الذكية والهاتف المحمول) والصفات الأساسية (مثلاً: السمات البيومترية مثل بصمات الأصابع). ويتم اتخاذ هذا الإجراء عندما يقوم العميل بتسجيل الدخول إلى حساب الدفع الخاص به عبر شبكة الانترنت أو عن طريق وسائل الوصول عن بعد الأخرى، ويقوم بالشروع في عملية دفع إلكترونية أو عن طريق وسائل الوصول عن بعد يتخذ أي إجراء قد يكون متعلقاً بمخاطر الاحتيال في تنفيذ عمليات الدفع أو أى أنواع أخرى من إساءة الاستخدام.

النظام - هو حل برمجي على صفحات Paysera الإلكترونية، تم تطويره بواسطة Paysera ليستخدم في تقديم خدمات Paysera.

الاتفاقية - هي اتفاق بين العميل و Paysera تشمل هذه الاتفاقية العامة لخدمات الدفع للعملاء الطبيعيين، وتشمل كذلك أى شروط و وثائق أخرى (ملحقات، اتفاقيات، قواعد، تصريحات، ... إلخ)، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر المعلومات التى على المواقع الإلكترونية، والتى لها مرجعية في هذه الاتفاقية العامة لخدمات الدفع للعملاء الطبيعيين.

الموافقة - هي موافقة الدافع على تنفيذ عملية الدفع التى يتم إرسالها بموجب الإجراءات المنصوص عليها في الفقرة رقم 8 من الاتفاقية.

كلمة المرور (كلمات المرور) - هي أي رمز يقوم العميل بإنشائه في النظام أو رمز ينشؤه العميل ويستخدم للتحقق الجيد من العميل أو رمز يتم تقديمه للعميل للوصول إلى الملف الشخصي و/أو حساب Paysera أو لبدء وتأكيد وإدارة خدمات Paysera المنفصلة و/أو بدء وتنفيذ واستلام وتأكيد عمليات الدفع والتصريح بها.

الطرف - Paysera أو العميل.

المعرف الفريد - هو مجموعة من الحروف أو الأرقام أو الرموز التى تقدمها Paysera لمستخدم خدمات الدفعات، كمزود لخدمات الدفع، وهو يستخدم للتعرف على مستخدم خدمات الدفع الذي يشارك في عملية الدفع، و/أو حساب المستخدم الذي يتم استخدامه في عملية الدفع.

المستخدم - هو العميل الذي يعمل طبقاً للاتفاقية من أجل أغراض لا تتعلق بالنشاط المهني أو التجاري أو الاستثماري لهذا الشخص.

2. التسجيل في النظام و إنشاء ملف شخصي

1.2. للبدء باستعمال خدمات Paysera، على العميل التسجيل في النظام. و Paysera لها الحق برفض تسجيل العميل الجديد بدون إبداء أسباب، ومع ذلك، Paysera تؤكد ان رفض التسجيل يكون دائما مبنيا على أسباب هامة لا يجب علي Paysera الإفصاح عنها أو ليس لها الحق في ذلك.

2.2. عند التسجيل في النظام، يتم إنشاء ملف شخصي للعميل، وهذا الملف الشخصي خاص بصاحبه ولا يحق لأحد استخدامه إلا لصاحبه، أي العميل. وبمجرد تسجيل العميل في النظام وإنشاء ملف شخصي، يتم فتح حساب Paysera تلقائيا للعميل. ويعمل حساب Paysera وفقا للإجراءات المنصوص عليها في المادة 4 و 5 من هذه الاتفاقية.

2.3. لا يجوز للعميل امتلاك أكثر من ملف شخصي واحد فقط.

2.4. تدخل الاتفاقية حيز التنفيذ وتصبح سارية المفعول إلى أجل غير مسمى بمجرد أن يسجل العميل في النظام، وبعد الاطلاع على شروط هذه الاتفاقية، ويبدي العميل موافقته على الامتثال للبنود.

2.5. إن تسجيل العميل في النظام هو بمثابة تأكيد على أن العميل يعرب عن موافقته على شروط الاتفاقية ويتعهد بالالتزام بها. ويوفر Paysera خدمات للأشخاص الذين بلغوا 7 (سبعة) سنوات من عمرهم. ويحظر على الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 7 سنوات (سبعة) استخدام خدمات Paysera. وفي حالة إذا كان عمر العميل أقل من 18 عاما (ثمانية عشر)، فيجب عليه تقديم موافقة كتابية من الممثلين القانونيين له (الوالدين / أولياء الأمور/الأوصياء) لاستخدام خدمات Paysera. كما أن Paysera لها الحق في طلب موافقة كتابية (معتمدة من كاتب العدل) من الممثلين القانونيين (والدي/ أولياء الأمور / أوصياء) العميل في أي وقت. وإذا فشل العميل في تقديم الموافقة الكتابية وفق الشروط التي قدمتها Paysera، يحق لـ Paysera تعليق جميع الخدمات أو جزء منها على الفور.

2.6. يؤكد العميل أنه قام بتقديم البيانات الصحيحة عند التسجيل في النظام، وإذا كان هناك حاجة لتغيير أو إضافة بيانات، فيجب على العميل أن يقدم بيانات صحيحة فقط. ويتحمل العميل أي خسائر قد تحدث بسبب تقديم بيانات خاطئة.

7.2. لكي تتمكن Paysera من بدء أو مواصلة تقديم الخدمات، يجب على العميل تأكيد الملف الشخصي وتقديم خدمة جديدة أو جزء من الخدمة و تنفيذ عملية تحديد هوية العميل في ظل الظروف والإجراءات المنصوص عليها في الاتفاقية أو في النظام. حيث يتم تنفيذ إجراءات تحديد هوية العميل وتأكيد الملف الشخصي وتوفير خدمات جديدة من أجل ضمان حماية مصالح كل من العميل و Paysera.

8.2. يحق لـ Paysera طلب البيانات و/أو الوثائق التي من شأنها أن تساعد Paysera على تحديد هوية العميل و/أو تلقي المعلومات الهامة والضرورية من أجل تقديم خدمات Paysera للعميل بشكل مناسب. والبيانات و/أو الوثائق المعينة التي سيتم تقديمها يجب ان يشار إليها في رسالة إلى العميل حول ضرورة إجراء تحديد الهوية أو إجراءات التحقق الأخرى.

9.2. من أجل تنفيذ عملية تحديد الهوية، يحق لـ Paysera أن تطلب من العميل تقديم وثائق أصلية و/أو نسخ منها و/أو نسخ من الوثائق مصدقة من كاتب العدل أو أي شخص آخر مصرح له من قبل الدولة.

10.2. يتم تحديد شروط ومواقع وإجراءات وأسعار إجراء تحديد هوية العميل هنا.

11.2. في حالات منفصلة، وعند أداء الواجبات المنصوص عليها قانونا أو إذا كان مطلوبا بسبب نوع الوثيقة (على سبيل المثال، يجب تقديم الوثيقة الأصلي)، فإنه يحق لـ Paysera أن تطلب من العميل إجراء عملية تحديد الهوية بواسطة طريقة معينة تحددها Paysera (على سبيل المثال في فرع خدمة العملاء).

2.12. يتفق الطرفان على أنه يمكن للعميل تأكيد (توقيع) المستندات (مثل الاتفاقيات والموافقات ، وما إلى ذلك) عن طريق الوسائل الإلكترونية (بما في ذلك، على سبيل المثال وليس الحصر، التوقيع باستخدام قلم على الشاشة).

13.2. يحق لـ Paysera طلب معلومات و/أو وثائق إضافية متعلقة بالعميل أو بمعاملات قام بتنفيذها، وأن تطلب منه ملء استبيان العميل وتحديثه بشكل دوري (مرة واحدة في السنة على الأقل). كما أن Paysera لها الحق في طلب نسخ من الوثائق معتمدة من كاتب العدل و/ أو ترجمتها على الأقل إلى واحدة من اللغات المقبولة لدى Paysera. وجميع الوثائق والمعلومات يتم إعدادها وتقديمها على نفقة العميل. وإذا لم يقدم العميل المعلومات و/أو الوثائق الإضافية في غضون فترة زمنية مناسبة تحددها IPaysera، فإنه يحق لـ Paysera حينئذ تعليق تقديم جميع الخدمات أو جزء منها إلى العميل.

2.14. يجب أن يتلقى العميل إشعارًا بتأكيد الملف الشخصي أو تقديم خدمة جديدة أو تجديد تقديم الخدمات المعلقة عبر عنوان البريد الإلكتروني الذي تمت الإشارة إليه عند التسجيل في النظام أو عبر رسالة نصية قصيرة إذا كان العميل قد قدم رقم هاتفه المحمول فقط.

15.2. يحظر على العميل امتلاك أكثر من ملف شخصي واحد في النظام وتقديم بيانات غير صحيحة عند التسجيل في النظام. وإذا قدم العميل بيانات غير صحيحة فهو ملتزم بتصحيحها. وإذا قام العميل، بسبب بيانات غير دقيقة، بفتح عدة ملفات شخصية، فيجب عليه إبلاغ Paysera بذلك، حتى يتم دمج جميع الملفات الشخصية التي تم إنشاؤها في ملف شخصي واحد. وفي حالة خرق هذا البند، قد يتم حظر العميل، وإبطال المعاملات غير القانونية، وإرسال المعلومات إلى مؤسسات إنفاذ القانون، إذا لزم الأمر.

3. أسعار خدمات Paysera وإجراء الدفع

1.3. إن أسعار وشروط تقديم خدمات Paysera موضحة في البند الخاص بكل منهما في هذه الاتفاقية، في صفحة الأسعار، أو الملحق المخصص لكل خدمة.

3.2. إذا قامت Paysera بتخفيض الأسعار العامة لتقديم الخدمات المقدمة في النظام فحينئذ يتم تطبيق الأسعار الجديدة فور نشرها بغض النظر عما إذا كان العميل قد تم إبلاغه أو لا، إلا إذا تم تغيير الأسعار بطريقة غير المنصوص عليها في المادة رقم 11.

3.3. يتم خصم عمولات Paysera:

3.3.1. في وقت عملية الدفع؛

2.3.3. إذا لم يتم خصم العمولة عند تنفيذ عملية الدفع فإنه يحق لـ Paysera خصمها في وقت لاحق، ولكن خلال مدة لا تتجاوز سنتين (2) بعد تنفيذ عملية الدفع. ويتم إبلاغ العميل بالعمولة التى يتم خصمها بالطريقة المنصوص عليها في هذا البند عن طريق تقرير العمولة للفترة الزمنية التى تم فيها خصم العمولة؛

3.3.3. يتم بيان رسم العمولة الخاصة بالمعاملة المالية للعميل قبل عملية الدفع (مالم يُذكر خلاف ذلك في القواعد الخاصة بإحدى أدوات أو خدمات الدفع المعينة).

4.3. يؤكد العميل أنه قد درس بعناية الأسعار والشروط المطبقة على تحويلات المدفوعات وخدمات Paysera الأخرى والمرتبطة بالعميل.

5.3. يحق لـ Paysera خصم العمولة من حساب العميل الذي تمت من خلاله عملية الدفع أو من أى حساب Paysera آخر تم فتحه بواسطة نفس العميل.

3.6. يتم دفع رسم العمولة بالعملة المشار إليها في الاتفاقية أو في ملحق الاتفاقية أو في المواقع المدرجة في هذه الاتفاقية أو في ملحقاتها.

7.3. يتعهد العميل بضمان مبلغ كاف من المال في حسابه لدفع رسوم العمولة أو خصمها. إذا كان مبلغ الأموال بالعملة المشار إليها غير كاف لتغطية رسوم العمولة، يحق لشركة Paysera، ولكن ليس الالتزام، خصم رسوم العمولة من الأموال الموجودة في الحساب بعملة أخرى، وتحويل العملة إلى العملة اللازمة وفقا لسعر صرف العملة الذي تطبقه Paysera على العميل. يتم نشر سعر صرف العملة القياسي Paysera هنا. وإذا كانت الأموال موجودة على الحساب في صورة عدة عملات مختلفة، فإن Paysera تقوم بالتحويل إلى العملة التى يمكن الدفع بحسب الترتيب الأبجدي للاختصارات الدولية للعملات.

8.3. في حالة فشل العميل في دفع مقابل الخدمات المقدمة متى تطلب Paysera ذلك، فإنه يتوجب عليه دفع فائدة قدرها 0.05% عن كل يوم تأخير.

4. فتح حساب Paysera. وشروط إصدار واسترداد الأموال الإلكترونية.

1.4. طبقا لهذه الاتفاقية يتم فتح حساب Paysera للعميل في النظام إلى أجل غير مسمى.

2.4. يسمح حساب Paysera للعميل بإيداع وتحويل وحفظ الأموال المخصصة للتحويلات في الحساب. قم بإجراء تحويلات أموال دولية ومحلية ودفع مساهماتك واستلام الأموال إلى الحساب ودفع تكاليف السلع والخدمات وتنفيذ المعاملات الأخرى المرتبطة بالتحويلات المالية بشكل مباشر.

3.4. إن الأموال الموجودة في حساب Paysera الخاص بالعميل تعتبر أموال إلكترونية يصدرها Paysera بعد أن يقوم العميل بتحويل أو إيداع الأموال في حساب Paysera الخاص به. وعند استلام الأموال تضيفها Paysera إلى حساب العميل، مع إصدار أموال إلكترونية بالقيمة الإسمية في نفس الوقت. ويتم إضافة الأموال الإلكترونية لحساب Paysera الخاص بالعميل وحفظها به.

4.4. يختار العميل طريقة محددة لإيداع وتحويل الأموال إلى حساب Paysera عن طريق اختيار جزء "إضافة الأموال" في الحساب والذي يحتوي على تعليمات لإيداع الأموال بكل طريقة. وتعليمات إيداع الأموال والبيانات التى يتم تقديمها هناك تعتبر معرفات فريدة، يتم طلبها من أجل تنفيذ عملية دفع بالطريقة الصحيحة.

5.4. تتطابق القيمة الإسمية للأموال الإلكترونية التى يتم إصدارها مع القيمة الإسمية للأموال المودعة أو المحولة إلى حساب Paysera.

6.4. إن الأموال الإلكترونية الموجودة في حساب Paysera ليست وديعة ولا تقوم Paysera، تحت أي ظروف، بدفع فائدة على الأموال الإلكترونية الموجودة في حساب Paysera ولا تقدم أى فوائد أخرى مرتبطة بالمدة الزمنية التى تبقي فيها الأموال الإلكترونية مخزنة على الحساب.

7.4. يجوز للعميل إنشاء عدة حسابات Paysera على نفس الملف الشخصي واستخدامها بحسب ما يتراءى له.

8.4. بناء على طلب العميل، تلتزم Paysera برد الأموال الإلكترونية الموجودة في حساب Paysera بقيمتها الإسمية في أي وقت، فيما عدا الحالات المنصوص عليها في الاتفاقية، عند تطبيق بعض القيود على الحساب.

9.4. يقدم العميل طلبا لاسترداد الأموال الإلكترونية عن طريق إنشاء طلب دفع لتحويل الأموال الإلكترونية من حساب Paysera الخاص به إلى أى حساب آخر يحدده العميل (محدد هنا البنوك و أنظمة الدفع الإلكترونية التى يمكن لـ Paysera تحويل الأموال إليها) أو عن طريق سحب الأموال الإلكترونية من حساب Paysera الخاص به باستخدام طرق أخرى تدعمها Paysera ومبينة في النظام. و Paysera لها الحق في تطبيق بعض القيود على أخذ الأموال الإلكترونية، بحسب ما هو محدد هنا.

10.4. لا تطبق أى شروط معينة لأخذ الأموال الإلكترونية خلافا عن الشروط القياسية لتحويلات المدفوعات وعمليات الدفع الأخرى التى يتم إجراؤها على حساب Paysera. على أن يقوم العميل باختيار مبلغ الأموال الإلكترونية الذي يتم استرداده أو تحويله.

11.4. لا تطبق أي رسوم إضافية على استرداد الأموال الإلكترونية. وعند القيام بعملية استرداد أموال إلكترونية يدفع العميل العمولة المعتادة لتنفيذ عمليات تحويل وسحب الدفعات، والتى تعتمد على عملية الدفع التى ينفذها العميل. ويتم تطبيق عمولة Paysera القياسية على تحويل أو سحب الأموال.

12.4. في حالة قيام العميل بفسخ الاتفاقية وطلب إغلاق حساب Paysera الخاص به وحذف ملفه الشخصي من النظام، أو في حالة أن Paysera قامت بإنهاء تقديم خدمات حساب Paysera للعميل وحذفت الملف الشخصي للعميل من النظام بحسب الحالات الموضحة في الاتفاق فإن الأموال الموجودة على حساب Paysera يجب تحويلها إلى الحساب البنكي الخاص بالعميل أو إلى أى حساب نظام دفع إلكتروني آخر يحدده العميل. وتحتفظ Paysera بالحق في خصم المبالغ التى تخص Paysera من الأموال المستردة (مثل رسوم الخدمات التى قدمتها بايسيرا والنفقات التى لم يدفعها العميل، على سبيل المثال وليس الحصر، الغرامات والخسائر التى تكبدتها Paysera بسبب خرق العميل للاتفاقية، والتى تفرضها منظمات بطاقات الدفع الدولية و/أو المؤسسات المالية الأخرى و/أو مؤسسات الدولة). وفي حالة وجود نزاع بين Paysera والعميل، فإن Paysera لها الحق في احتجاز الأموال إلى حين حل النزاع.

13.4. في حالة عجز Paysera عن رد الأموال إلى العميل لأسباب خارجة عن سيطرة Paysera فيجب إخطار العميل بذلك في الحال. ويجب أن يشير العميل على الفور إلى حساب آخر أو يقدم معلومات إضافية ضرورية من أجل رد الأموال (تنفيذ عملية دفع).

5. استخدام حساب Paysera

1.5. يمكن للعميل إدارة حساب Paysera عن طريق تسجيل الدخول إلى الملف الشخصي باستخدام اسم الدخول وكلمة المرور الخاصين به وإجراء عملية مصادقة إضافية (المصادقة القوية للعميل).

2.5. يمكن تنفيذ عمليات الدفع من حساب العميل على Paysera:

5.2.1. إلى حساب مستخدم آخر على النظام؛

5.2.2. إلى حسابات بنوك ليتوانية وأوروبية وبنوك أجنبية (إلا أنه بالنسبة للبنوك الأجنبية التى يحظر إجراء عمليات الدفع إليها: تقوم Paysera بإبلاغ العميل بمثل هذه الدول في النظام)؛

5.2.3. إلى حسابات موجودة على أنظمة الدفع الإلكترونية الأخرى المحددة في النظام.

5.3. عندما يقوم العميل بتقديم طلب دفع لإجراء تحويل دولي للمدفوعات، يتم تطبيق ملحق "شروط تنفيذ التحويلات الدولية للمدفوعات" بالإضافة إلى أحكام هذه الاتفاقية.

4.5. إن تحويل العملات يجري بناء على سعر الصرف المطبق في Paysera لحظة التحويل، ويتم تحديثه بشكل مستمر ونشره هنا (يتم تطبيق أسعار صرف العملات في الحال وبدون إشعار منفصل).

5.5. تتوفر أسعار فتح حساب Paysera وحفظه على صفحة التسعير. إذا لم يقم العميل بتسجيل الدخول إلى الملف الشخصي وإجراء معاملات مالية على الحساب لمدة تزيد عن سنة فإن Paysera تعتبر أن الملف الشخصي والحساب (الحسابات) غير مستخدمين (غير نشطين). ويحق لـ Paysera إنهاء الاتفاقية وإغلاق الملف الشخصي والحساب (الحسابات) مع إبلاغ العميل بالملفات الشخصية والحسابات الغير نشطة قبل الإنهاء بمدة 30 يوم، على أن تكون الملفات الشخصية والحسابات ليست قيد الاستخدام ولا يوجد أى أموال بالحسابات. وإذا كان هناك حساب واحد غير نشط على الأقل به أموال فإن Paysera تترك الملف الشخصي وتقوم بإغلاق الحساب (الحسابات) الغير نشطة فقط. وإذا بقي الملف الشخصي والحساب (الحسابات) التى تحتوى على أموال غير نشطة لمدة سنتين تبدأ حينئذ Paysera بتطبيق عمولة حفظ الملف الشخصي والحسابات الغير نشطة مع وجود أموال بها والتى تتوفر هنا.

6.5. قد تطبق البنوك وأنظمة تحويل الأموال الإلكترونية رسوما على تحويل الأموال من حساب العميل على Paysera إلى الحساب البنكي للعميل أو بطاقته أو حساب الدفع على نظام دفع إلكتروني آخر، تماما كما يحدث عند تحويل الأموال من حساب بنكي أو بطاقة أو نظام دفع إلكتروني آخر إلى حساب Paysera.

5.7. إن قائمة البنوك وأنظمة الدفع الإلكترونية التى يمكن تحويل الدفعات المالية إليها إلى جانب العمولات والشروط المطبقة على التحويلات موضحة هنا.

8.5. يتم خصم رسوم خدمات Paysera من حساب Paysera الخاص بالعميل. وفي حالة إذا كان المبلغ النقدي في حساب Paysera أقل من مجموع قيمة الدفعة المحولة و سعر خدمة Paysera فحينئذ لا يتم تنفيذ عملية تحويل الدفعة المالية.

9.5. عند إجراء تحويل بخلاف SEPA أو TARGET2 أو SEPA Instant وعندما يقوم العميل بتحويل الأموال من حساب Paysera الخاص به إلى حسابات بنكية أو مؤسسات دفع إلكترونية أخرى يتم الإشارة إلى Paysera باعتبارها الدافع. وفي هذه الحالة إلى جانب تحويل الدفعات، يتلقي المستلم المعلومات التالية والتى، على حسب الخيارات الفنية، يمكن نقلها بطريقة أو بأكثر من الطرق التى بالأسفل:

5.9.1. تتوفر معلومات مفصلة حول العميل - الدافع في حقل الدافع الأساسي، على اعتبار أن النظام مدعوم من قبل أنظمة الدفع أو الأنشطة البنكية الإلكترونية ذات الصلة؛

5.9.2. تتوفر معلومات مفصلة حول العميل - الدافع في حقل الغرض من الدفع؛

5.9.3. بالتزامن مع عملية تحويل الدفعة يتم إعطاء المستلم رابط فريد لذلك التحويل وحده تحديداً وهذا الرابط يعيد توجيه المستلم إلى الموقع الإلكتروني حيث يتم توضيح المعلومات المفصلة بشأن الدفعة والدافع.

10.5. في حالة أن الدافع قام بالإشارة إلى بيانات غير صحيحة للمستلم (المعرفات الفريدة)، وتم تنفيذ طلب الدفع بحسب البيانات التى تم تقديمها من قبل الدافع (على سبيل المثال، أشار الدافع إلى رقم حساب خاطئ)، فيُعتبر أن Paysera قد استوفى التزاماته بشكل مناسب ولا يتم رد المبلغ الذي تم تحويله إلى الدافع. وتلتزم Paysera باتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لتتبع عملية الدفع وستسعى لاستعادة أموال عملية الدفع، ومع ذلك، في حالة العجز عن القيام بهذا الأمر، يجب أن يتواصل الدافع بشكل مباشر مع الشخص الذي استلم التحويل، بشأن استعادة الأموال.

5.11. يلتزم العميل بتقديم طلب دفع لتنفيذ عملية الدفع طبقاً للتعليمات الموضحة في النظام والتى تكون سارية في لحظة التحويل. وفي حالة أن العميل هو المستلم فهو ملزم بتقديم معلومات مفصلة ودقيقة للدافع حتى يكون طلب الدفع في جميع الحالات مطابقاً للتعليمات الموجودة في النظام وسارياً في لحظة التحويل. وقبل إرسال طلب دفع لتنفيذ عملية دفع أو إرسال معلومات إلى دافع آخر يتعين على العميل مراجعة وتحديث تعليمات شحن الحساب. ومثل هذه التعليمات والبيانات المتوفرة بها تعتبر معرفات فريدة تكون مطلوبة لتنفيذ عملية دفع بطريقة صحيحة.

5.12. إذا قام الدافع بتقديم طلب دفع غير صحيح أو أشار إلى بيانات غير صحيحة لتحويل دفعة مالية، إلا أن عملية التحويل لم يتم تنفيذها بعد، فيجوز للدافع أن يطلب تصحيح طلب الدفع. وفي هذه الحالة، يتم تطبيق رسوم لتصحيح طلب الدفع، كما هو منصوص عليه في النظام.

13.5. في حالة أن بايسيرا قد استلمت أموالا ولكنها ليست قادرة على إضافة الأموال المشار إليها في طلب الدفع إلى حساب المستلم (مثلا: إذا كان حساب المستلم قد تم إغلاقه أو أن رقم الحساب البنكي الدولي IBAN ليس موجودا أو غير ذلك) فإن Paysera تقوم في هذه الحالة بإعادة مبلغ المعاملة إلى المرسل في مدة لا تتجاوز يومين عمل. وفي هذه الحالة، قد يتم تطبيق رسوم إعادة طلب الدفع المنصوص عليها في النظام. وإذا عجزت Paysera عن إضافة الأموال المشار إليها في طلب الدفع إلى حساب المستلم بسبب أخطاء قد ارتكبها الدافع في طلب الدفع، مع كون الدافع يطلب استعادة الأموال المبينة في طلب الدفع، فيمكن عندئذ إلغاء طلب الدفع وإعادة الأموال إلى الدافع، ولكن فقط في حالة تقديم طلب مكتوب من الدافع مع موافقة المستلم على إعادة الأموال إلى الدافع (إذا كان من الممكن التعرف على المستلم). وفي مثل هذه الحالة، يتم تطبيق رسوم إلغاء طلب الدفع المنصوص عليها في النظام.

14.5. في جميع الأحوال، عندما تتلقي Paysera طلب دفع ولكن لا يمكن إضافة الأموال بسبب أخطاء في طلب الدفع أو بسبب معلومات غير كافية ولم يتواصل أى من الدافع ولا المستلم مع Paysera لتوصيف طلب الدفع أو استعادة الأموال، فإن Paysera تتعهد باتخاذ كافة الإجراءات الممكنة لتعقب عملية الدفع في سبيل استلام معلومات دقيقة وتنفيذ طلب الدفع. ولتتبع عملية الدفع يمكن استخدام الإجراءات التالية:

1.14.5. إذا كان لدى Paysera تفاصيل الاتصال بالدافع (عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف)، فإن Paysera يتصل بـ Paysera للحصول ع مواصفات أمر الدفع.

2.14.5. إذا لم يكن لدى Paysera تفاصيل الاتصال بالدافع ولم يقم أى من الدافع ولا المستلم بالتواصل مع Paysera بشأن الأموال المشار إليه في طلب الدفع، تقوم Paysera بالتواصل مع مزود خدمات الدفع للدافع الذي أرسل الأموال المشار إليها في طلب الدفع مع طلب للتواصل مع الدافع لتحديد المعلومات. وهذا الإجراء يتم تطبيقه إذا كانت هناك احتماليات للتواصل مع مقدم خدمات الدفع للدافع عبر الوسائل الإلكترونية.

3.14.5. إذا لم تساعد الإجراءات المذكورة آنفا في تعقب معاملة الدفع فإنه يحق لـ Paysera تنفيذ تحويل للدافع بقيمة 0.01 يورو أو بأي مبلغ آخر كحد أدنى، مع الإشارة في غرض الدفع أنه طلب للتواصل مع Paysera وتوصيف طلب الدفع الغير صحيح عبر البريد الإلكتروني. ويتم تطبيق هذا الإجراء في حالة أن Paysera لديها رقم الحساب الخاص بالدافع، وتكلفة مثل هذا التحويل النقدي تكون معقولة على ألا تقل قيمة مبلغ التحويل عن 10 (عشرة) يورو.

5.15. في جميع الأحوال المنصوص عليها في البند رقم 5.14، يتم تطبيق رسوم توصيف طلب الدفع المشار إليه في النظام عن طريق خصمها من مبلغ التحويل قبل إضافته إلى حساب العميل - المستلم.

16.5. في حالة أنه كان من المستحيل تطبيق أى من الإجراءات المنصوص عليها في البند رقم 14.5 الخاص بتعقب عملية الدفع، وفي حالات أخرى عندما يكون لا يزال من المستحيل التعرف على المستلم بحسب البيانات المشار إليها أو التى تم تصحيحها، يتم تخزين الأموال في نظام Paysera حتى يتم تقديم بيانات التواصل مع الدافع أو المستلم وبعض البيانات الإضافية التى تسمح بإضافة الأموال إلى المستلم (بعد خصم رسوم تحديد أو تصحيح طلب الدفع من المبلغ الذي يتم تحويله قبل إضافته إلى حساب العميل – المستلم). وهذه الأموال يمكن أيضا إعادتها إلى الدافع بموجب طلب كتابي من الدافع. وفي هذه الحالة يتم خصم رسوم رد الأموال المشار إليها في النظام من المبلغ المحول قبل إعادته للدافع.

17.5. في حالة تلقي العميل أي إشعار بإضافة أو خصم أى أموال من حساب Paysera الخاص به عن طريق الخطأ أو بأي طرق أخرى ليس لها أساس قانوني، يتعين عليه إبلاغ Paysera بهذا الأمر. ولا يحق للعميل التصرف في الأموال التى ليست ملكا له. وفي مثل هذه الحالات يحق لـ Paysera، ويوافق العميل موافقة لا رجعة فيها على خصم الأموال من حساب Paysera الخاص به بدون طلب من العميل. وإذا لم يكن المبلغ المالي الموجودة في حساب Paysera الخاص بالعميل كافيا لخصم الأموال التى تم إضافتها أو خصمها من حساب Paysera الخاص به إلى حساباته الأخرى عن طريق الخطأ، فإن العميل ملتزم التزاما غير مشروط بسداد الأموال التى تم خصمها أو إضافتها من حساب Paysera إلى حساباته الأخرى عن طريق الخطأ خلال مدة 3 (ثلاثة) أيام عمل من استلام الطلب من Paysera. وإذا عجز العميل عن إعادة الأمو التى تم إضافتها عن طريق الخطأ في الموعد المحدد، بعد طلب Paysera، يلتزم العميل بدفع غرامات يومية بنسبة 0.05 بالمائة عن كل يوم تأخير بعد المهلة المحددة.

18.5. يحق للعميل تغيير حدود تحويلات الدفعات لحساب الدفع ووضع حدود أخرى للتحويلات عن طريق إكمال عملية مصادقة إضافية للملف الشخصي، وفقا للإجراءات المنصوص عليها في النظام، وهذه التعديلات تدخل حيز التنفيذ خلال 12 ساعة عقب تأكيد الحدود الإضافية. ويحق للعميل ضبط حجم الحدود وفق تقديره الشخصي. ويمكن للعميل التحقق من الحدود المطبقة عن طريق تسجيل الدخول إلى ملفه الشخصي، إلا أن Paysera لها الحق في تقييد حجم الحدود وأن تطلب من العميل إكمال عملية مصادقة إضافية طبقاً للإجراءات المنصوص عليها في النظام. ويتم إشعار العميل بتفعيل الحدود الجديدة عن طريق البريد الإلكتروني. على ألا يطبق هذا البند من الاتفاقية على القاصرين الذين تقل أعمارهم عن 14 (أربعة عشر) عاماً وكذلك على الأشخاص الآخرين الذين تطبق عليهم حدود ثابتة.

5.19. يمكن للعميل التحقق من رصيد وسجل الحساب عن طريق تسجيل الدخول إلى الملف الشخصي. كما أن هناك أيضاً معلومات عن كافة العمولات المطبقة والرسوم الأخرى التى يتم تحصيلها من حساب العميل خلال فترة محددة من الزمن.

5.20. يقر العميل أن:

1.20.5. الأموال المستلمة في حساب Paysera لم يتم الحصول عليها كنتيجة لعمل إجرامي؛

2.20.5. إن العميل لن يستخدم الخدمات التى تقدمها Paysera لأي أغراض غير قانونية، بما في ذلك الإجراءات والمعاملات التى تهدف إلى تقني الأموال الناتجة عن أنشطة إجرامية أو أى أنشطة أخرى غير قانونية.

21.5. يمكن للعميل إدارة حساب Paysera وتنفيذ معاملات الدفع من حساب Paysera بالطرق التالية:

5.21.1. عبر الانترنت، عن طريق تسجيل الدخول إلى ملفه الشخصي؛

2.21.5. عبر تطبيق Paysera (يتم تطبيق ملحق "إدارة حساب Paysera عبر تطبيق Paysera" بعد أن يوافق العميل على أحكام الملحق)؛

3.21.5. من خلال أدوات الدفع المربوطة بحساب Paysera (يتم تطبيق ملحق "أدوات الدفع" بعد موافقة العميل على شروط الملحق)؛

4.21.5. عن طريق الأدوات الأخرى التى تحددها Paysera بعد موافقة العميل على شروط استخدام مثل هذه الأدوات.

22.5. إن تأكيدات وطلبات وأوامر وإشعارات العميل والإجراءات الأخرى التى يتم تنفيذها من خلال المواقع الإلكترونية لأشخاص ثالثة أو أماكن أخرى عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب Paysera الخاص بهم والتحقق من هويتهم بهذه الطريقة يتم التعامل معها باعتبارها صفقة يتم تأكيدها بتوقيع إلكتروني.

23.5. تنفيذ طلبات الدفع من حساب Paysera عبر الانترنت:

5.23.1. لتنفيذ عملية دفع عبر الانترنت يجب على العميل أن يملأ طلب دفع في النظام ويقدمه للتنفيذ مع تأكيد موافقته على تنفيذ طلب الدفع ف النظام بشكل إلكتروني.

5.23.2. إن تقديم طلب دفع في النظام هو بمثابة اتفاق مع العميل لتنفيذ عملية الدفع بحيث لا يمكن إلغاؤها (يمكن إلغاء طلب الدفع فقط في ح أن تنفيذ طلب الدفع لم يبدأ بعد - وتظهر حالة طلب الدفع وإمكانية الإلغاء في الملف الشخصي للعميل).

3.23.5. عند إرسال طلب دفع خلال النظام من حساب العميل إلى حساب Paysera لشخص آخر يمكن للعميل أن يختار حماية تحويل الدفعة بك مرور. وفي هذه الحالة، يحدد العميل كلمة مرور لعملية التحويل عن إعداد طلب الدفع. ولن يتم إكمال تحويل الدفعة إلا بعد أن يقوم المستلم بإدخال كلمة المرور التى حددها العميل – الدافع. وإذا لم يقم المستلم بإدخال كلمة المرور التى حددها الدافع تتم إعادة الأموال تلقائيا إلى حساب Paysera للدافع خلال 30 (ثلاثين) يوما. وتعتبر لحظة اعتماد مثل هذه التحويلات النقدية هي اللحظة التى يُدخل فيها المستلم كلمة مرور التحويل. ومثل هذه التحويلات المالية لا يمكن إلغاؤها بعد أن يقوم المستلم بإدخال كلمة مرور التحويل. والعميل مسؤول مسؤولية كاملة عن نقل كلمة مرور الدفعة النقدية إلى المستلم بشكل مناسب وآمن ويضمن كذلك أن كلمة المرور لن يتم كشفها إلا للمستلم.

4.23.5. عند تعبئة طلب دفع، يمكن أن يدخل العميل تاريخ دفع آجل بحيث ألا يتجاوز (سنتين) 2 من تاريخ يوم تعبئة طلب الدفع. وإذا كان المبلغ المالي في حساب Paysera الخاص بالعميل كافيا في اليوم الذي حدده العميل سيتم حينئذ تنفيذ طلب الدفع. على أن يتم تنفيذ التحويل إلى حساب Paysera آخر في بداية اليوم المحدد (00:00 صباحا بحسب المنطقة الزمنية لخادم EET). وأما التحويل لحساب بنكي فيتم تنفيذه طبقا للشروط المحددة في النظام.

5.23.5. في حالة أن طلب الدفع تمت تعبئته بطريقة غير صحيحة، لا يتم تنفيذ عملية تحويل الدفعة إلا إذا قامت Paysera من جانبها وفي حالات استثنائية بتصحيح طلب الدفع أو إذا كان لديها كمية كافية من المعلومات لتحديد صحة المعلومات لتنفيذ طلب الدفع طبقاً لإجراء منتظم.

6.23.5. في حالة إذا كانت كمية الأموال الموجودة في حساب Paysera الخاص بالعميل ليست كافية لتنفيذ عملية تحويل الدفعة المالية فحينئذ يتم تنفيذ تحويل الدفعة، ومع ذلك، سيحاول النظام تنفيذ طلب الدفع بعد مرور 5 (خمس) أيام من استلام طلب الدفع. وخلال هذه الفترة الزمنية إذا كان المبلغ المالي في الحساب لا يزال غير كافٍ لتنفيذ طلب الدفع يتم إلغاء طلب الدفع ولا تتم محاولة تنفيذه مرة أخرى. وإذا كان المبلغ المالي بإحدى العملات غير كاف في الحساب مع وجود أموال كافية بعملة أخرى فلا يتم تنفيذ تحويل الدفعة حتى يقوم العميل بتحويل العملة الأخرى إلى عملة الدفعة (إلا في حالة أن يطلب العميل استخدام وظيفة التحويل التلقائي للعملة أو إذا كان الهدف من عملية التحويل هو دفع ثمن بضائع أو خدمات عبر نظام Paysera).

24.5. إن شروط استخدام وسائل إدارة حساب Paysera، بخلاف ما هو موضح في البند رقم 5.21 من هذه الاتفاقية (فيما عدا إدارة حساب Paysera عبر الانترنت)، منصوص عليها في ملاحق منفصلة تحكم الوسائل المعينة لإدارة حساب Paysera. ويجب تطبيق ملحقات معينة تنظم الوسائل الأخرى لإدارة حساب Paysera في حالة اختيار العميل أن يستخدم وسائل إدارة حساب Paysera ذات الصلة. يتم تطبيق الملحق على العميل منذ اللحظة التى يؤكد فيها العميل سواء إلكترونياً أو بأي طريقة أخرى بأنه قد علم ببنود الملحق ويعبر عن إرادته في استخدام الخدمة المشار إليها في الملحق.

25.5. تقدم Paysera معلومات المعاملات التى يتم تنفيذها واستلامها في كشف حساب العميل. ويمكن للعميل تسجيل الدخول إلى ملفه الشخصي وعرض هذه المعلومات مجانا بدون أى رسوم أو يمكنه طباعتها بشكل متكرر بحسب ما يحدد العميل.

6. إيداع وسحب الأموال

1.6 تلتزم Paysera بإعطاء العميل حقه في إيداع الأموال في حساب Paysera بحسب الشروط المحددة في النظام. ويتوفر هنا مواقع وشروط وعملات وحدود وأسعار إيداع الأموال.

2.6. تلتزم Paysera بحفظ حق العميل في سحب الأموال من الحساب وفقاً للشروط المحددة في النظام. ويتوفر هنا مواقع وشروط وعملات وحدود وأسعار سحب الأموال.

3.6. يجب على العميل أن يقوم بعد النقود بنفسه قبل إيداعها في حساب Paysera أو بعد سحبها منه، وعليه تقديم تعليقات أو شكاوى بشأن المبلغ النقدي أو جودة الأوراق المالية بعد عملية السحب فورا، في حالة الضرورة.

4.6. بعد أن يقوم العميل بإيداع النقود في حساب Paysera الخاص به يمكنه التصرف في الأموال الإلكترونية فور أن تقوم Paysera باستلامها.

7. استلام طلب الدفع والاشتراطات المطبقة على طلب الدفع ورفض تنفيذ طلب الدفع

1.7. عندما يكون العميل هو الدافع، يعتبر طلب الدفع أنه تم استلامه بواسطة Paysera (يبدأ حساب الفترة الزمنية لتنفيذ طلب الدفع) في يوم استلامه، أو إذا لم تكن لحظة استلام طلب الدفع خلال يوم عمل في Paysera، فيعتبر طلب الدفع مستلم فى أقرب يوم عمل لـ Paysera.

2.7. إن طلب الدفع الذى يتم استلامه من قبل Paysera فى يوم عمل Paysera، ولكن ليس خلال ساعات العمل التى تحددها Paysera، يعتبر أنه مستلم فى أقرب يوم عمل لـ Paysera.

3.7. يتم تنفيذ طلبات الدفع للدفعات داخل نظام Paysera في الحال (بحد أقصى بضع دقائق، ما لم يتم تعليق عملية الدفع بسبب الحالات المنصوص عليها في التشريعات القانونية وفي هذه الاتفاقية)، بغض النظر عن ساعات عمل Paysera.

4.7. تملك Paysera الحق في تسجيل وتخزين أى طلبات دفع مقدمة بأى من الوسائل المتفق عليها مع Paysera، و لها الحق كذلك فى تسجيل وتخزين معلومات حول جميع معاملات الدفع التي يجريها العميل أو وفقًا لطلبات الدفع الخاصة بالعميل. وقد يتم تقديم السجلات المذكورة فى هذا البند من قبل Paysera إلى العميل و/أو أشخاص آخرين لديهم الحق فى تلقى هذه البيانات على أساس ما هو منصوص عليه قانونا، كدليل يؤكد تقديم طلبات الدفع و/أو تنفيذ معاملات الدفع .

5.7. يجب أن تمتثل طلبات الدفع المقدمة من العميل لمتطلبات تقديم طلبات الدفع و/أو متطلبات محتوى طلب الدفع التي تحددها Paysera أو التشريعات القانونية. ويجب صياغة طلبات الدفع المقدمة من العميل بوضوح ودون لبس، و يجب أن تكون قابلة للتنفيذ، وتحتوي على موافقة العميل المصرح بها بوضوح. ولا تتحمل Paysera مسؤولية الأخطاء أو التباينات أو عمليات التكرار و/أو التناقضات فى طلبات الدفع المقدمة

من العميل، بما فى ذلك على سبيل المثال لا الحصر، صحة تفاصيل طلب الدفع الذي يقدمه العميل. وإذا كان طلب الدفع المقدم من العميل لا يحتوى على بيانات كافية أو به بعض القصور، فبإمكان Paysera، وبغض النظر عن طبيعة أوجه القصور فى طلب الدفع، أن ترفض تنفيذ طلب الدفع، أو يمكن تنفيذه وفقا للبيانات الواردة فى طلب الدفع.

6.7. يحق لـ Paysera رفض تنفيذ طلب الدفع فى حالة وجود شك منطقى فى أن طلب الدفع أو الوثائق المقدمة من العميل أو الممثل المعتمد للعميل، لا يتوافقون مع المتطلبات المنصوص عليها فى القانون و/أو من قبل Paysera، أو إذا كان لدى Paysera شك منطقى بشأن صحة وصلاحية الوثائق المذكورة. وإذا كان لدى Paysera اشتباه منطقى فى أن طلب الدفع لم يتم تقديمه من قبل العميل أو الممثل القانوني للعميل، أو إذا كان هناك شكوك بشأن صحة الوثائق المقدمة، أو أى شكوك أخرى بشأن شرعية أو محتوى طلب الدفع المقدم، فإن Paysera لديها الحق فى مطالبة العميل بتأكيد طلب الدفع المقدم و/أو بالإضافة إلى تقديم الوثائق التى تؤكد حقوق الأشخاص فى إدارة الأموال الموجودة فى الحساب أو الوثائق الأخرى التى أشارت إليها Paysera بطريقة مقبولة لدى Paysera على نفقة العميل. و فى الحالات المنصوص عليها في هذا البند، تعمل Paysera على حماية المصالح القانونية للعميل و لـ Paysera و/أو للأشخاص الآخرين، وبالتالى، لا تتحمل Paysera مسؤولية الخسائر التى قد تنشأ نتيجة رفض تنفيذ طلب الدفع المقدم.

7.7. يجب على العميل التأكد من وجود مبلغٍ كافٍ من المال بعملة ذات صلة فى حسابه ليتم تنفيذ طلب الدفع.

8.7. قبل تنفيذ أحد طلبات الدفع المقدمة من العميل، يحق لـ Paysera مطالبة العميل بتقديم وثائق تثبت قانونية أصل الأموال المتعلقة بطلب الدفع. وفى حالة فشل العميل فى تقديم هذه الوثائق، فإنه يحق لـ Paysera رفض تنفيذ طلب الدفع.

9.7. تملك Paysera الحق فى إشراك أطراف ثالثة فى تنفيذ طلب الدفع للعميل جزئيا أو كليا، وهذا إذا كانت مصالح العميل و/أو محتوى طلب الدفع يتطلبان ذلك. وفى الحالات التي يتطلب فيها طلب الدفع الخاص بالعميل إرسال وتنفيذ طلب الدفع من خلال مؤسسة مالية أخرى، لكن هذه المؤسسة تقوم بتعليق طلب الدفع الخاص بالعميل، فإن Paysera غير مسؤولة عن مثل هذه الإجراءات التي تتخذها المؤسسة المالية، ولكنها تقوم بمحاولات للوقوف على أسباب تعليق طلب الدفع. كما يحق لـ Paysera تعليق و/أو إنهاء تنفيذ طلب الدفع الخاص بالعميل، إذا تطلب الأمر ذلك بموجب القانون أو فى حال كان ذلك ضروريا لأسباب أخرى خارجة عن سيطرة Paysera.

10.7. فى حالة رفض Paysera تنفيذ طلب دفع مقدم من العميل، يتعين على Paysera أن تخطر العميل بذلك على الفور، أو تقوم بخلق الظروف اللازمة للعميل للتعرف على هذا الإخطار، إلا عندما يكون هذا الإخطار مستحيل تقنيا أو محظور بموجب تشريعات قانونية.

11.7. لا يجوز لـ Paysera قبول أو تنفيذ أو طلبات الدفع الخاصة بالعميل لإجراء معاملات فى حساب العميل، فى حالة إيقاف الأموال الموجودة فى الحساب، أو فى حالة التقييد القانوني لحق العميل فى إدارة الأموال، أو فى حالة تعليق معاملات العميل من خلال النصوص القانونية المعمول بها.

12.7. إذا تم إرجاع الأموال المحولة من خلال طلب الدفع لأسباب خارجة عن سيطرة Paysera (بيانات غير دقيقة فى طلب الدفع، أو إذا تم إغلاق حساب المستلم، وما إلى ذلك)، يتم إضافة المبلغ المرتجع إلى الحساب. ولا يتم إرجاع الرسوم التى دفعها الدافع لتنفيذ طلب الدفع، وأما الرسوم الأخرى، المتعلقة بإعادة الأموال، والمطبقة على Paysera فيمكن خصمها من الحساب.

13.7. يمكن أن تكون تحويلات الدفع التى تنشؤها Paysera قياسية (غير عاجلة) ويمكن أن تكون عاجلة (إذا كانت هناك إمكانية تقنية تسمح بذلك). و يتم تحديد طريقة تحويل الدفع من قبل العميل (إذا كان هناك إمكانية تقنية تسمح بذلك). وإذا لم يحدد العميل طريقة تحويل الدفع، فيعتبر أن العميل قد بدأ عملية تحويل دفع يتم تنفيذها بتحديد أكثر الظروف ملائمة للعميل بشكل تلقائي.

8. تقديم وإلغاء الموافقة، إلغاء طلب الدفع

1.8. لا تعتبر معاملة الدفع مصرح بها إلا إذا أبدى العميل موافقته. والموافقة التى تقدم إلى وكيل Paysera تعتبر مقدّمة إلى Paysera. ويقدم العميل (الدافع) موافقته بالطريقة التى تحددها Paysera أو المتفق عليها مع العميل. على أن تكون الموافقة المقدمة كتابة موقعة من العميل أو ممثله القانوني. كما يمكن أيضا تأكيد الموافقة عن طريق التوقيع الإلكتروني و/أو كلمة مرور و/أو الرموز الإلكترونية و/أو الوسائل الأخرى للتحقق من الهوية. كما يمكن أيضا منح الموافقة على تنفيذ عملية دفع أو عدة عمليات دفع عن طريق المستلم أو مزود خدمة بدء الدفع. وفي جميع الحالات المنصوص عليها في هذا البند، تعتبر الموافقة مصدق عليها بالشكل المطلوب من قبل العميل (الدافع) ولها نفس الصلاحية القانونية للوثيقة الورقي (الموافقة) موقعا من قبل العميل (ممثله)، وتعد وسيلة إثبات يجوز الأخذ بها في حل النزاعات بين Paysera والعميل في المحاكم والمؤسسات الأخرى. ولا يحق للعميل الطعن على عملية الدفع التى تنفذهاPaysera إذا كان طلب الدفع قد تم التصديق عليه بالموافقة التى يتم تقديمها على النحو المنصوص عليه في هذا البند.

2.8. يتم تقديم موافقة العميل (الدافع) قبل تنفيذ معاملة الدفع. ويمكن السماح بمعاملة الدفع بموجب اتفاق بين العميل (الدافع) و Paysera، بمعنى أن مثل هذه الموافقة من العميل يجوز تقديمها بعد تنفيذ عملية الدفع.

3.8. يوافق العميل أنه عند تنفيذ طلبات الدفع سوف تقوم Paysera بإرسال المعلومات المحددة في طلب الدفع (بما في ذلك البيانات الشخصية للعميل) إلى الأشخاص الذين لهم علاقة مباشرة بتنفيذ معاملة الدفع، مثل منظمات بطاقات الدفع الدولية والشركات التى تعالج معلومات دفعات بطاقة الخصم ومزود خدمات الدفع للمستلم ومشغل نظام الدفع لتنفيذ معاملة الدفع ووكلاء مزود خدمات الدفع للمستلم ومقدم خدمة إنشاء الدفع والمستلم.

8.4. إجراءات إلغاء طلب الدفع:

1.4.8. لا يمكن إلغاء طلب الدفع بعد أن تستلمه Paysera، باستثناء الحالات المنصوص عليها في الاتفاقية؛

8.4.2. إذا تم إنشاء معاملة دفع من قبل المستلم أو من خلال المستلم (مثلاً: دفع باستخدام بطاقة دفع) أو عن طريق مزود خدمة إنشاء الدفعات فلا يمكن للدافع إلغاء طلب الدفع بعد أن يتم إرساله للتنفيذ، حيث أن الدافع يكون قد منح مزود خدمة إنشاء المدفوعات موافقته على إنشاء معاملات الدفع أو أن الدافع يكون قد منح المستلم موافقته على إجراء عمليات الدفع؛

3.4.8. إن طلبات الدفع المنصوص عليها في البند رقم 4.23.8 من الاتفاقية يجوز إلغاؤها حتى نهاية يوم العمل الخاص بـ Paysera، وحتى قبل يوم واحد من اليوم المتفق عليه؛

4.4.8. عند انتهاء صلاحية الشروط المنصوص عليها في البنود من 1.4.8 إلى 3.4.8 من الاتفاقية فلا يجوز إلغاء طلب الدفع إلا في حالة اتفاق العميل (الدافع) و Paysera على هذا. وفي الحالات المنصوص عليها في البند رقم 2.4.8 من الاتفاقية، تكون موافقة المستلم أيضا ضرورية.

5.4.8. عند إنشاء معاملة دفع من قبل المستلم أو من خلال المستلم عن طريق تنفيذ عملية الدفع باستخدام بطاقة دفع، وعندما يكون المبلغ المحدد للمعاملة غير معروف في الوقت الذي يقدم فيه الدافع موافقته/ها على تنفيذ عملية الدفع، فإنه يمكن لـ Paysera حجز الأموال في حساب الدافع فقط في حالة موافقة الدافع على حجز مبلغ معين. وعند استلام معلومات بشأن المبلغ المحدد لمعاملة الدفع بالضبط تلتزم Paysera في الحال وبدون أي تأخير بمجرد استلام طلب الدفع بإزالة الحجز من حساب الدافع.

5.8. تلتزم Paysera بإضافة الأموال إلى حساب ما وخصم الأموال من حساب آخر طبقا للمعرف الفريد المقدم في طلب الدفع – رقم حساب Paysera أو رقم الحساب البنكي الدولي IBAN. ويحق لـ Paysera، ولكنها ليست ملزمة، أن تتحقق مما إذا كان المعرف الفريد الموجود في ط الدفع الذي تستلمه Paysera يوافق الاسم واللقب (اسم الكيان القانوني) لصاحب الحساب. وفي حالة تم تقديم المعرف الفريد المذكور إلى Paysera لخصم أموال أو إضافة أموال إلى الحساب، فإن طلب الدفع يعبتر منفذا بشكل صحيح إذا تم تنفيذه عن طريق المعرف الفريد المشار إليه. وإذا تحققت Paysera من طلب الدفع وأثبتت تناقضا واضحاً بين المعرف الفريد الذي تم تقديمه لـ Paysera والاسم واللقب (اسم الكيان القانوني) لصاحب الحساب، فإنه يحق لـ Paysera عندئذ أن ترفض تنفيذ معاملة الدفع هذه.

6.8. في حالة استلام Paysera طلب دفع لتحويل أموال إلى حساب الدفع لمزود خدمات دفع آخر، فمثل هذه المعاملات يتم تنفيذها طبقا للمعرف الفريد المقدم في طلب الدفع الذي تم استلامه – رقم حساب المستلم بصيغة IBAN، باستثناء إذا كان مزود خدمات الدفع لا يستخدم صيغة حساب البنك الدولي IBAN. ولا تتحمل Paysera المسؤولية إذا لم يتم تقديم المعرف الفريد في طلب الدفع أو إذا كان غير صحيح، و/أو إذا كان مزود خدمات الدفع للمستلم قد وضع معرفا فريدا مختلفاً للتنفيذ الملائم لمعاملة الدفع (إضافة الأموال إلى حساب الدفع الخاص بالمستلم).

7.8. في حالة الضرورة و/أو إذا كان مطلوبا من قبل مؤسسات ولايات أخرى، يحق لـ Paysera أن تتلقي معلومات إضافية (مثل الاسم واللقب أو اسم الكيان القانوني للمستلم ورمز الدفع) مطلوبة لتنفيذ طلب الدفع بشكل صحيح.

9. الأنشطة المحظورة

1.9. يحظر على العميل الذي يستخدم خدمات Paysera ما يلي:

9.1.1. عدم الالتزام بشروط الاتفاقية وملحقات الاتفاقية والتشريعات والنصوص القانونية الأخرى بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، قوانين مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب؛

2.1.9. انتهاك حقوق Paysera والأطراف الثالثة فيما يتعلق بالعلامة التجارية وحقوق النشر والأسرار التجارية وحقوق الملكية الفكرية الأخرى؛

3.1.9. تقديم معلومات مزيفة أو مضللة أو خاطئة لـ Paysera ورفض تقديم معلومات أو اتخاذ إجراءات أخرى مطلوبة بشكل منطقي من قبل Paysera؛

4.1.9 تقديم معلومات مزيفة أو مضللة أو خاطئة لأطراف ثالثة عن Paysera وعن التعاون مع Paysera؛

9.1.5. تنفيذ أو استلام تحويلات لأموال تم اكتسابها بطرق غير قانونية، في حالة إذا كان العميل على دراية بها أو يجدر به أن يكون على دراية بها؛

9.1.6. استخدام خدمات Paysera بطريقة تؤدي إلى خسائر أو مسؤوليات أو تبعات قانونية سلبية أخرى أو الإضرار بسمعة عمل Paysera أو أطراف ثالثة؛

9.1.7. استخدام خدمات Paysera في حالة إذا كان العميل أو ممثله أو المالك المنتفع أو تحويلات الدفعات المنفذة أو المستلمة تطابق المعايير المشار إليها في قائمة قيود تقديم خدمات Paysera (قائمة القيود التى تطبقها Paysera على تقديم الخدمة متاحة على الموقع الإلكتروني)؛

9.1.8. نشر فيروسات الحواسيب واتخاذ اجراءات قد تحدث خللا في النظام أو تدميرا أو إتلافا للمعلومات وأى أضرار أخرى قد تلحق بالنظام أو الأجهزة أو معلومات Paysera؛

9.1.9. القيام بأى أعمال أخرى متعمدة من شأنها أن تعرقل تقديم خدمات Paysera للعميل أو لأطراف ثالثة أو تعرقل عمل النظام بالشكل المناسب؛

9.1.10. تنظيم المقامرة الغير قانونية أو التداول الغير قانوني للأسهم أو المؤشرات أو المواد الخام أو العملات (مثل الفوركس) أو الخيارات أو صناديق المؤشرات التداولية (ETF)؛ وتقديم تداولات أو استثمارات أو خدمات أخرى متعلقة بتبادل العملات وأسواق الفوركس وأنظمة تداول العملات الإلكترونية الأخرى؛ والاشتراك في التجارة الغير قانونية لمنتجات التبغ والكحول والعقاقير الطبية والمنشطات والأسلحة والمواد المخدرة وما على شاكلتها والانتاج الإباحي ومسابقات اليانصيب الغير مرخصة والبرمجيات الغير مشروعة والسلع والمنتجات الأخرى التى يحظرها القانون؛

9.1.11. قبول مدفوعات بإحدى العملات الافتراضية الغير منظمة و/أو الغير خاضعة للرقابة، وكذلك شرائها أو تحويلها أو إدارتها بأي طريقة أخرى (والحظر يشمل تنفيذ أو استلام التحويلات من متداولي العملات الافتراضية)؛

9.1.12. تقديم خدمات مالية بدون موافقة مسبقة ومكتوبة من قبل Paysera و/أو تنظيم تداولات قانونية للأسهم والمؤشرات والمواد الخام والعملات (مثل الفوركس) والخيارات وصناديق البورصة (ETFs)، وكذلك تقديم تداول أو استثمار أو خدمات أخرى متعلقة بتبادل العملات وأسواق الفوركس وأنظمة تداول العملات الإلكترونية الأخرى. وفي حالة إذا كان العميل يرغب في تقديم خدمات مالية باستخدام الحساب فيجب عليه حينئذ أن يحظى برخصة سارية تصدر من قبل إحدى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي أو من أى دولة أخرى تفرض اشتراطات مماثلة أو متشابهة إلى حد كبير على أن تكون مراقبة من قبل السلطات المعنية بشأن الامتثال لهذه المتطلبات؛

9.1.13. تنظيم المقامرات القانونية أو مسابقات اليانصيب أو الأنشطة التى تحتاج إلى رخصة خاصة أو الأنشطة التى تحتاج إلى إذن بدون موافقة مسبقة وكتابية من Paysera. وفي حالة إذا كان العميل يعتزم تقديم الخدمات المشار إليها باستخدام الحساب فإنه يتعين عليه الحصول على رخصة سارية صادرة من قبل إحدى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي مع مراقبة امتثالها لهذه المتطلبات من قبل السلطات المختصة؛

9.1.14. امتلاك أكثر من ملف شخصي؛ وتسجيل ملف شخصي باسم وهمي أو باسم شخص آخر بدون توكيل رسمي منه؛ وتسجيل ملف شخصي باستخدام خدمات عناوين البريد الإلكتروني أو أرقام الهواتف المجهولة والتى يقدمها أفراد آخرون أو مواقع إلكترونية أخرى؛

9.1.15. تقديم خدمات يحظرها القانون أو تتعارض مع النظام العام والمبادئ الأخلاقية؛

9.1.16. تسجيل الدخول إلى النظام كمستخدم مجهول (مثل الدخول عبر خوادم البروكسي)؛

9.1.17. الإفصاح لأطراف ثالثة عن كلمات المرور ومزايا الأمان الشخصية الأخرى والخاصة بأدوات الدفع، والسماح لأشخاص آخرين باستخدام الخدمات باسم العميل.

9.2. يلتزم العميل بالتعويض عن كافة الأضرار المباشرة وسداد الغرامات والعقوبات المالية الأخرى التى تطبقها Paysera نتيجة عدم الالتزام أو انتهاك الشروط والأحكام، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، البند رقم 9.1 من هذه الاتفاقية نتيجة خطأ من العميل.

9.3. العميل مسؤول وملزم بتعويض أى خسائر تتكبدها Paysera وعملاء Paysera الآخرين والأطراف الثالثة نتيجة استخدام خدمات Paysera مع خرق هذه الاتفاقية أو ملحقاتها من قبل العميل.

10. إرسال الإشعارات من قبل الأطراف، مراسلات العملاء واستشاراتهم

1.10. يؤكد العميل أنه يوافق على تقديم إشعارات Paysera للعميل عن طريق وضعها على الموقع الإلكتروني للنظام وعن طريق إرسال بريد إلكتروني، والذي أشار إليه العميل في وقت التسجيل في النظام، أو عن طريق إرساله إلى العنوان الذي أشار إليه العميل في وقت التسجيل في النظام، أو عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة في الحالات التي أشار فيها العميل إلى رقم هاتف محمول فقط. يقر العميل بأن إشعارات Paysera، المقدمة بأي من الطرق المذكورة أعلاه، سيتم اعتبارها مقدمة بشكل صحيح. يتم إرسال الإخطارات عن طريق البريد أو الرسائل النصية القصيرة فقط إذا لم يحدد العميل عنوان بريده الإلكتروني. إذا لم تكن هذه الإخطارات مرتبطة بالتعديل الجوهري للاتفاقية، فسيتم اعتبار أن العميل قد تلقى الإشعار خلال 24 ساعة من لحظة نشره على الموقع الإلكتروني للنظام أو إرساله إلى العميل عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة رسالة. إذا تم إرسال الإخطار بالبريد، فسيتم اعتبار أن العميل قد استلمه خلال 5 (خمسة) أيام عمل بعد إرساله، ما لم يتلق العميل الإشعار فعليا في وقت متأخر عن الشروط المحددة في هذا الجزء من الاتفاقية. يعتبر أن الرسائل (المطالبات أو الطلبات أو الشكاوى) من العملاء يتم استلامها في يوم تقديمها، إذا تم تقديمها من الساعة 8 صباحا حتى 8 مساء. (EET). تعتبر الرسائل المرسلة خارج الإطار الزمني المحدد مستلمة في الساعة 8 صباحا (بتوقيت شرق أوروبا) من اليوم التالي.

2.10. إذا كان أحد طرفي الاتفاقية يتكون من مجموعة من الأشخاص (مالكين مشتركين لحساب واحد، إلخ)، فإنه يحق لـ Paysera أن توجه إشعارات لأى من الأشخاص المعنيين. وعلى الشخص الذي يستلم المعلومات أن يرسلها إلى الأشخاص الآخرين المشار إليهم في الاتفاقية.

10.3. يجب إبلاغ العميل بشأن التعديلات على الاتفاقية قبلها بمدة 60 (ستين) يوم. ويعتبر أن العميل قد تلقي الإشعار وأن تعديلات بنود الاتفاقية قد أصبحت نافذة خلال 60 (ستين) يوماً عقب إرسال الإشعار إلى العميل عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق الوسائل الأخرى التى يحددها العميل أثناء التسجيل (البريد العادي أو رسالة قصيرة SMS تحتوي على رابط للصفحة المعنية). بالإضافة إلى أن معلومات التعديلات على بنود الاتفاقية يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للنظام.

10.4. لا يتم تطبيق فترة الإشعار المسبق بـ 60 (ستين) يوم مع وجوب تقديم الإشعارات طبقاً للنظام المنصوص عليه في البند رقم 10.1 في الحالات الآتية:

10.4.1. إذا تم تغيير بنود الاتفاقية بسبب تغييرات في الاشتراطات الملزمة قانوناً؛

10.4.2. عند تخفيض أسعار الخدمات أو وضع بنود لصالح العميل بأى طرق أخرى؛

10.4.3. عند ظهور خدمة جديدة أو جزء من خدمة، بحيث يمكن استخدامها أو عدم استخدامها من قبل العميل بحسب اختياره الشخصي.

10.5. التعديلات الغير جوهرية في الاتفاقية هى تصحيحات الشكل العام والقواعد النحوية وإعادة الصياغة وتغيير مكان جملة ما أو بند أو قسم من الاتفاقية من أجل تحقيق فهم أفضل وتقديم أمثلة على البنود والتغييرات الأخرى التى لا تقلل أو تقيد من حقوق العميل ولا تزيد من مسؤولياته أو تجعل موقفه سيئاً.

10.6. يتعهد العميل بتفقد صندوق البريد الخاص به والأدوات الأخرى للتحقق من استلام الإشعارات المشار إليها في الملف الشخصي، والمواقع الإلكترونية للنظام، بشكل منتظم، أى مرة واحدة كل يوم عمل على الأقل، من أجل الاطلاع على الإخطارات الخاصة بالتعديلات على الاتفاقية في الوقت المناسب.

10.7. يجب إرسال كافة رسائل الأطراف بلغة مقبولة أو باللغة التى تم تقديم الاتفاقية المكتوبة للعميل بها ليطلع عليها.

8.10. يتعهد العميل، في حالة وجود تعديلات، بنشر وتحديث بيانات التواصل في ملفه الشخصي (رقم الهاتف والبريد الإلكتروني وعنوان البريد العادي)، والتى يمكن أن تستخدمها Paysera للتواصل مع العميل أو ممثل العميل بشكل عاجل. وفي حالة أن العميل لم يقم بتحديث بيانات التواصل في ملفه الشخصي فإن جميع التبعات والعواقب المترتبة على فشل Paysera في تقديم الإخطارات للعميل تقع على العميل وحده.

9.10. في سبيل حماية أموال العميل من الأعمال الغير قانونية المحتملة من قبل أشخاص آخرين، يلتزم العميل بإبلاغ Paysera فورا وكتابة بشأن سرقة أو ضياع وثيقة هويتهم الشخصي.

10.10. يمكن أن يتلقى العميل ردا على أي استشارة بشأن كافة الأمور التى تتعلق بالنظام وبتنفيذ الاتفاقية عن طريق إرسال سؤاله عبر البريد الإلكتروني إلى عنوان البريد الإلكتروني المشار إليه على موقع Paysera أو الاتصال بدعم العميل أو من خلال ملء طلب في ملفه الشخصي. ورسائل العميل المتعلقة بهذه الاتفاقية يجب أن ترسل إلى عنوان البريد الإلكتروني الموجود على موقع Paysera أو إلى عنوان البريد العادي لـ Paysera والموضح في الاتفاقية. ويجب إرسال كافة الرسائل إلى Paysera بغض النظر عمن هو المزود المباشر لخدمات Paysera والمحدد في الاتفاقية.

11.10. تلتزم Paysera بإخطار العميل مسبقا، طبقا للإجراء المنصوص عليه في البند رقم 1.10 من الاتفاقية، بشأن الأعطال التقنية المعروفة والمحتملة في النظام وأنظمة أو أجهزة الأطراف الثالثة التى تشترك مع Paysera في تقديم الخدمات، مما يؤثر على تقديم خدمات Paysera.

12.10. يجوز لـ Paysera أن تغير حل التكامل التقني للخدمات بدون قيود وفي أي وقت. على أن يتم إرسال إخطار للعميل بشأن أى تغييرات

تتطلب تصحيح في برنامج العميل بشكل مسبق بمدة لا تقل عن 90 (تسعين) يوم. والتغييرات التى تتم بناء على طلب العميل تنفذعلى نفقة العميل.

10.13. يلتزم الطرفان بإبلاغ بعضهما البعض فور حدوث أي ظروف هامة تؤثر على تنفيذ الاتفاقية. على أن يقدم العميل مستندات تؤكد مثل هذه الظروف (مثل: تغييرات في الاسم أو اللقب أو التوقيع أو العنوان أو رقم الهاتف أو بيانات التواصل الأخرى أو المستندات الشخصية أو الأشخاص الذين لهم حق إدارة الأموال التى في الحساب أو بدء إجراءات الإفلاس ضد العميل، إلخ)، سواء كانت هذه المعلومات قد تم إرسالها بالفعل إلى السجلات العامة أم لا.

14.10. يحق لـ Paysera المطالبة بترجمة الوثائق المبرمة في الخارج أو تقنينها أو تأكيدها مع Apostille، إلا عندما تنص الإجراءات القانونية على خلاف ذلك.

15.10. يلتزم العميل بتغطية جميع التكاليف الخاصة بتضمين وتقديم وتأكيد وترجمة الوثائق المقدمة إلى Paysera.

16.10. يحق للعميل مراجعة التعديلات السارية على الاتفاقية وملحقاتها والأسعار على الموقع الإلكتروني لـ Paysera في أي وقت.

11. التعديلات على الاتفاقية

1.11. تملك Paysera الحق فى تعديل و/أو استكمال شروط الاتفاقية من طرفها فقط باتباع الإجراء المنصوص عليه فى المادة رقم 10 من هذه الاتفاقية.

11.2. لا يحق للعميل تغيير و/أو تعديل شروط الاتفاقية من طرف واحد.

11.3. يحق للعميل الموافقة أو عدم الموافقة على التعديلات قبل اليوم المقترح للتغييرات، مع إخطار Paysera بذلك مسبقا. و إذا فشل العميل فى إخطار Paysera بعدم موافقته على التعديلات فى اليوم المقترح لبدء نفاذها، فسيتم اعتبار أن العميل يقبل التعديلات على الاتفاقية، وستدخل التعديلات حيز التنفيذ فى اليوم المحدد لبدء تنفيذها. وفى حال أبلغ العميل Paysera عن عدم موافقته على تغييرات الاتفاقية، فإنه بذلك ينهى الاتفاقية وفقا للإجراء المنصوص عليه فى البند رقم 12.12 من الاتفاقية، وتكون البنود الحالية للاتفاقية سارية على العميل طوال الفترة المذكورة والمحددة بـ 30 (ثلاثين) يوما تقويميا.

11.4. يتم تعديل ملحقات الاتفاقية وفقًا للإجراء المنصوص عليه فى الملحق المناظر. و فى حالة عدم النص على إجراءات للتعديل فى الملحق، يتم تطبيق إجراءات التعديل والإبلاغ عن التعديل المنصوص عليها فى هذه الاتفاقية.

5.11. يمكن للأطراف الاتفاق على شروط إضافية غير منصوص عليها فى الاتفاقية أو في الملحقات، أو شروط أخرى غير مذكورة فى الاتفاقية أو الملحق، بموجب اتفاق مكتوب ومنفصل. و يصبح هذا الاتفاق جزء لا يتجزأ من الاتفاقية. و بناء على طلب العميل، يتم إعداد مسودة اتفاق بواسطة Paysera وإرسالها إلى العميل عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني (يمكن أيضا إبرام الاتفاقية فى شكل إقرار). إذا وافق العميل على المسودة المقدمة، يجب على العميل التوقيع على المسودة وإرسال نسخة ممسوحة ضوئيا من الوثيقة إلى Paysera عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني. و تملك Paysera الحق فى مطالبة العميل بإرسال الاتفاقية بالبريد مع التوقيع الأصلي للعميل. وتدخل هذه الاتفاقية حيز التنفيذ بعد إرسال الاتفاقية الموقعة إلى Paysera، أي أن توقيع Paysera على الاتفاقية ليس مطلوبا وأن Paysera غير ملزمة بإرسال الاتفاقية الموقعة إلى العميل.

12. تعليق الخدمات. إنهاء الاتفاقية (حذف الملف الشخصى)

1.12. وفقا لتقدير Paysera، مع مراعاة موقف معين، ومع إعطاء الأفضلية لتنفيذ التشريعات القانونية المطبقة على نشاط Paysera ومصالح العميل، فإنه يحق لـ Paysera تطبيق واحد أو أكثر من التدابير التالية من جانب واحد ودون إشعار مسبق:

12.1.1. تعليق تنفيذ عملية تحويل دفعة نقدية أو عدة دفعات؛

12.1.2. تعليق تقديم جميع الخدمات أو جزء منها إلى العميل؛

12.1.3. تقييد وصول العميل إلى الملف الشخصى؛

12.1.4. احتجاز أموال العميل التى هى موضع نزاع؛

12.1.5. حظر الحساب (أي تعليق معاملات الدفع فى الحساب كلياً أو جزئيًا) و/أو وسيلة الدفع (أى حظر استخدام أداة الدفع كلياً أو جزئيًا)؛

12.1.6. رفض تقديم الخدمات؛

12.1.7. إعادة الأموال الموقوفة من حساب العميل إلى المرسل الرئيسى للأموال.

12.2. لا تطبق الإجراءات المشار إليها فى البنود من 12.1.1 - 12.1.7 من الاتفاقية إلا فى الحالات الاستثنائية التالية:

12.2.1. إذا كان العميل ينتهك الاتفاقية أو ملحقاتها بشكل جوهرى، أو عند وجود تهديد حقيقى بحدوث انتهاك جوهرى للاتفاقية أو ملحقاتها من قب العميل؛

2.2.12. إذا كانت أنشطة العميل الذى يستخدم حساب Paysera يمكنها الإضرار بسمعة Paysera التجارية؛

3.2.12. إذا فشل العميل فى استكمال إجراءات تحديد الهوية اللازمة، أو تقديم المعلومات المطلوبة من قبل Paysera، أو أن يقدم العميل معلومات لا تتفق مع المتطلبات المنصوص عليها من قبل Paysera أو فى التشريعات، أو شكوك متعلقة بصحة و موثوقية الوثائق المقدمة إلى Paysera، وأيضا إذا كانت لدى Paysera شكوك معقولة بأن العميل لا يراعى المتطلبات المنصوص عليها فى المادة 9 من الاتفاقية؛

12.2.4. إذا كانت مواصلة تقديم الخدمات ونشاط العميل قد تلحق الضرر بالمصالح المشروعة لأطراف ثالثة؛

12.2.5. في حالة الاشتباه فى الاستخدام غير المصرح به أو الاحتيالى للأموال فى الحساب و/أو وسيلة الدفع، لأسباب مبررة بشكل موضوعى تتع بسلامة الأموال فى الحساب و/أو وسيلة الدفع؛

6.2.12. إذا اكتشفت Paysera سرقة أو فقد لأداة الدفع، أو مشتبه بهم أو اكتشفت عمليات شراء غير القانونية أو استخدام غير مصرح به لأداة الدفع، و أيضا فى حالة وجود حقائق أو شكوك بأن بيانات السلامة الشخصية الخاصة بأداة الدفع (بما فى ذلك أدوات تأكيد الهوية) أصبحت معروفة أو قد تستخدم من قبل أشخاص آخرين، أو أن Paysera لديها شك معقول بأن الأموال أو وسيلة الدفع قد تستخدم بشكل غير قانونى من قبل أشخاص آخرين، أو أنه قد يتم استخدام الحساب و/أو وسيلة الدفع لنشاط غير قانونى؛

12.2.8. فى الحالات التى يحددها التشريع؛

12.2.9. فى حالات أخرى منصوص عليها فى الاتفاقية أو ملحقاتها.

3.12. قد يتم تطبيق هذا الإجراء، المحدد فى الفقرة 7.1.12 من الاتفاقية، على العميل فى حال كان لدى Paysera شكوك معقولة بأن العميل متورط فى أنشطة احتيالية. و فى هذه الحالة، فى البداية يتم تجميد أموال الدافعين الأساسيين فى حساب العميل، وإذا لم يقم العميل بالإجراءات اللازمة (إكمال إجراء تحديد هوية إضافى، و تقديم الوثائق المطلوبة) أو قدم توضيحا مسببا للحالة المحددة فى الوقت المناسب، قد يتم إرجاع الأموال المجمدة إلى الدافعين الأساسيين. و يتم تطبيق هذا الإجراء أيضا فى الحالات التى يكون فيها لدى Paysera أمر بإنفاذ القانون لإعادة الأموال المجمدة إلى الدافع الأساسى.

4.12. الغرض من القيود المنصوص عليها فى البند 1.12 من الاتفاقية هو حماية Paysera، والأطراف الأخرى، والعميل من العقوبات النقدية المحتملة والخسائر وغيرها من النتائج السلبية.

5.12. يجب على Paysera إبلاغ العميل بالإجراءات المشار إليها فى البند 1.12 على الفور (خلال ساعة واحدة). و إذا كانت هناك إمكانية لإعادة أموال العميل، فسيتم إخطاره فى غضون 2 يوم عمل (يومان) من لحظة تعليق الخدمة، باستثناء الحالات التى يكون فيها تقديم مثل هذه المعلومات من شأنه أن يضعف إجراءات السلامة أو يحظره القانون.

6.12. فى حالة وجود شك معقول فى وجود غسيل أموال أو تمويل للإرهاب أو أى نشاط إجرامي آخر يتم تنفيذه من خلال العميل أو حساب العميل، يحق لـ Paysera تعليق تقديم الخدمات للعميل جزئيا أو كليا لمدة 30 (ثلاثين) يوما مع الحق فى تمديدها لعدد غير محدود من المرات حتى يتم إسقاط التهم بالكامل أو تأكيدها.

7.12. فى حالة وجود شكوك معقولة من قبل Paysera. بأن الحساب أو الملف الشخصى للعميل قد تم اختراقه، يحق لـ Paysera تعليق تقديم الخدمات جزئيا أو كليا للعميل دون إشعار مسبق. و فى مثل هذه الحالة، ستقوم Paysera بإبلاغ العميل بالتعليق وتقديم مزيد من المعلومات حول الإجراءات التي يتعين على العميل تنفيذها من أجل استئناف تقديم الخدمات إليه.

8.12. تقوم Paysera بإلغاء حظر الحساب و/أو وسيلة الدفع (أو استبدالها بأداة دفع جديدة) عندما تزول أسباب حظر الحساب و/أو وسيلة الدفع

9.12. قد يتم حظر الحساب و/أو وسيلة الدفع بمبادرة من العميل إذا قدم العميل طلبا سليما إلى Paysera وأبلغ Paysera أن أداة الدفع الخاص به قد سرقت أو فقدت أو أنه يتم استخدام أو قد يتم استخدام الأموال الموجودة فى الحساب و/أو وسيلة الدفع بطريقة غير قانونية. و يحق لـ Paysera أن تطلب من العميل تأكيد الطلب المقدم شفهيا فيما بعد كتابة أو بأى طريقة أخرى مقبولة لدى Paysera بحظر الحساب و/

أو وسيلة الدفع. و إذا تم حظر الحساب و/أو وسيلة الدفع بمبادرة من العميل، فإن Paysera لها الحق فى إلغاء الحظر فقط بعد تلقى طلب مكتوب من العميل أو تطبيق إجراءات تعريف العميل الأخرى، ما لم ينص الاتفاق على خلاف ذلك. وأيضا Paysera لها الحق فى استبدال أداة الدفع المحظورة بأخرى جديدة.

10.12. لا تتحمل Paysera مسؤولية الخسائر التى يتكبدها العميل بسبب تعليق تقديم الخدمة أو حظر الحساب و/أو وسيلة الدفع أو أى إجراءات أخرى، إذا تم اتخاذ هذه الإجراءات وفقا للإجراءات المنصوص عليها فى الاتفاقية أو ملحقاتها ووفقا للظروف المحددة فى الوثائق المذكورة.

11.12. تبعا للإجراء المنصوص عليه فى القانون، يحق لـ Paysera حجب أموال معاملة الدفع لمدة تصل إلى 10 (عشرة) أيام عمل أو لفترة زمنية أطول منصوص عليها فى القانون أو الاتفاقية أو ملحقاتها.

12.12. للعميل الحق في إنهاء الاتفاقية من جانب واحد دون تقديم طعن إلى المحكمة، مع إخطار Paysera بذلك كتابة قبل 30 (ثلاثين) يوما. و فى حالة إنهاء العميل للاتفاقية، تتم إعادة الأموال الإلكترونية الصادرة إلى العميل بالوسائل التى يختارها (المشار إليها في الاتفاقية)، وفقا لحدود عمليات تحويل المدفوعات المحددة فى هذه الاتفاقية.

13.12. تملك Paysera الحق في إنهاء الاتفاقية وملحقاتها من جانب واحد ورفض تقديم الخدمات دون الإشارة إلى السبب، وإخطار العميل بذلك قبل 60 (ستين) يوما عبر الوسائل المنصوص عليها في المادة 10 من هذا الاتفاق. و Paysera لها أيضا الحق في إنهاء الاتفاقية وملحقاتها من جانب واحد ورفض تقديم الخدمات للأسباب المنصوص عليها في البند 2.12 من هذا الاتفاق، وإخطار العميل بذلك قبل 30 (ثلاثين) يومًا بالوسائل المنصوص عليها في المادة 10 من هذه الاتفاقية.

14.12. فى حال إنهاء الاتفاقية، تخصم Paysera من حساب العميل المبالغ المالية المستحقة عن خدمات Paysera المقدمة إلى العميل، وكذلك الغرامات والمستحقات والخسائر والمبالغ الأخرى المستحقة الدفع إلى أطراف ثالثة أو الحكومة، والتى تكبدتها Paysera بسبب خطأ العميل. و فى حالة عدم كفاية المبلغ النقدي فى حساب (حسابات) Paysera للعميل لتغطية جميع المبالغ المستحقة الدفع المحددة فى هذا البند، يتعهد العميل بتحويل المبالغ المقدمة إلى حساب Paysera خلال 3 (ثلاث) أيام عمل. و فى حالة استعادة Paysera لجزء من المبالغ التى تم دفعها إلى أطراف ثالثة، تتعهد Paysera بإعادة المبالغ المستردة إلى العميل على الفور.

15.12. إن إنهاء الاتفاقية العامة لا يعفى العميل من الوفاء بشكل مناسب بجميع الالتزامات تجاه Paysera و التى كانت سارية على العميل قبل الإنهاء.

16.12. بعد إنهاء الاتفاقية بين Paysera والعميل، يجب على العميل اختيار وسيلة لاسترداد الأموال الإلكترونية من حسابه. و فى حالة عدم وصو مستوى تحديد الهوية للعميل للمستوى الضرورى لاسترداد جميع الأموال الإلكترونية، يجب على العميل اختيار مستوى تعريف آخر وتنفيذ الإجراءات المطلوبة لتغيير مستوى التعريف. ويوافق العميل على القيام بالإجراءات اللازمة لاسترداد الأموال الإلكترونية ويتفهم أن Paysera تهدف بهذه الوسائل إلى الحد من مخاطر الاحتيال وتسعى إلى الامتثال لمتطلبات مكافحة غسيل الأموال والمتطلبات القانونية الأخرى.

17.12. بعد إنهاء الاتفاقية بين Paysera والعميل، وفى حال لم يختر العميل وسائل استرداد الأموال الإلكترونية و/أو لم يكمل إجراء تحديد الهوية الإضافى لزيادة الحدود، يحق لـ Paysera (ولكن ليست ملزمة) استرداد الأموال الإلكترونية للعميل عن طريق وسائل استرداد الأموال الإلكترونية المتوفرة فى لحظة الاسترداد.

13. السرية وحماية البيانات

13.1. يتعهد الطرفان بالحفاظ على سرية المعلومات التقنية والتجارية الخاصة ببعضهما البعض، باستثناء المعلومات المتاحة للعامة والتى عرفوها أثناء تنفيذ هذه الاتفاقية، مع عدم نقلها إلى أطراف ثالثة بدون موافقة مكتوبة من الطرف الآخر أو ممثليه القانونيين.

2.13. يوافق العميل أن تتولى Paysera إدارة بياناته الشخصية بهدف تقديم الخدمات للعميل والاضطلاع بالمسؤوليات الأخرى بموجب هذه الاتفاقية. ويتفق الطرفان على ضمان أمن البيانات الشخصية التى يتم استلامها أثناء تنفيذ هذه الاتفاقية. وتستخدم البيانات الشخصية بالقدر الضروري لتنفيذ الاتفاقية. على ألا يتم الكشف عن البيانات الشخصية المذكورة بالأعلى لأطراف ثالثة بدون موافقة من صاحب هذه البيانات، باستثناء الحالات المنصوص عليها قانونا أو بموجب هذه الاتفاقية.

3.13. تخضع مشكلات الاحتفاظ بالبيانات وحمايتها لملحق اتفاقية"سياسة الخصوصية"، والتي يقرأها العميل ويلتزم بالالتزام بها.

13.4. يتعهد العميل بحماية وعدم إفشاء أي كلمات مرور ينشؤها بنفسه أو تُقدّم إليه بموجب هذه الاتفاقية أو مزايا الأمان الأخرى المخصصة له والخاصة بأدوات الدفع لأشخاص آخرين وبألا يسمح لأشخاص آخرين باستخدام الخدمات باسم العميل. وإذا لم يمتثل العميل لهذا الالتزام و/أو استطاع ولكنه لم يمنع ذلك و/أو قام بهذه الأفعال عمداً أو إهمالاً، فإن العميل يتحمل الخسائر بشكل كامل وهو ملزم بتعويض خسائر الأشخاص الآخرين التى تكبدوها بسبب أفعال العميل المشار إليها أو فشله في التصرف.

5.13. في حالة فقدان كلمة مرور الملف الشخصي أو أى كلمات مرور أخرى من قبل العميل أو إذا تم كشف كلمة / كلمات المرور ليس نتيجة خطأ من العميل ولا من Paysera أو في حالة حدوث تهديد حقيقي أو احتمال حدوث تهديد للملف الشخصي للعميل، يتعهد العميل بتغيير كلمات المرور في الحال أو إذا لم يكن لدى العميل الإمكانية لفعل ذلك فعليه إخطار Paysera بذلك فورا (قبل مرور يوم واحد من أيام التقويم) من خلال الوسائل المنصوص عليها في البند رقم 10. و Paysera ليست مسؤولة عن أى عواقب تنشأ نتيجة الإخفاق في إرسال الإخطار.

6.13. بعد أن تتلقى Paysera الإخطار من العميل كما هو منصوص عليه في البند رقم 5.13، تقوم Paysera على الفور بتعليق الوصول إلى الملف الشخصي للعميل وكذلك تعليق تقديم خدمات Paysera إلى حين تقديم كلمة مرور جديدة أو إنشاء كلمة مرور جديدة للعميل.

7.13. تلفت Paysera انتباه العميل إلى حقيقة أن البريد الإلكتروني المربوط بحساب Paysera وأيضا الأدوات الأخرى (مثل رقم الهاتف الجوال التى تم ربطها بحساب Paysera الخاص بالعميل باختياره، تستخدم كأدوات للتواصل أو تحديد هوية العميل وبالتالي يجب على العميل حماية هذه الأدوات واعتمادات تسجيل الدخول. والعميل مسؤول مسؤولية كاملة عن سلامة كلمات المرور الخاصة ببريده الإلكتروني وكافة الأدوات الأخرى التى يستخدمها، إلى جانب كلمات المرور الخاصة بتسجيل دخوله. وكلمات المرور هي معلومات سرية والعميل يتحمل مسؤولية كشفها وهو مسؤول عن جميع العمليات التى يتم تنفيذها بعد إدخال كلمة المرور التى يستخدمها العميل لملف شخصي ذي صلة أو إدخال أداة دفع أخرى. وتوصي Paysera بحفظ كلمات المرور وعدم كتابتها أو إدخالها في أى أدوات قد تكون من خلالها مرئية لأشخاص آخرين.

8.13. يحق لـ Paysera إرسال جميع المعلومات الهامة التى تجمع حول العميل وحول نشاطه إلى مؤسسات إنفاذ القانون الأخرى وسلطات الدولة (مأمورية ضرائب الدولة (VMI) وصندوق التأمين الاجتماعي (SODRA)) والمؤسسات المالية الأخرى إذا كان هذا الإجراء ينص عليه القانون ومن أجل تحديد أنه لم يتم خرق هذه الاتفاقية والتشريع ذى الصلة.

9.13. يمنح العميل Paysera الحق في اتخاذ الإجراءات اللازمة، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، إرسال طلبات لأشخاص آخرين مباشرة أو عبر أطراف ثالثة من أجل تحديد هوية العميل وتحديد مدى دقة البيانات الأخرى التى يقدمها العميل.

10.13. تشير Paysera إلى أنها في كل الحالات تعمل كمزود خدمة للعميل فقط، ولا تقدم أو لا تعرض أى خدمات للمستلم حتى يصبح عميلا لدى Paysera.

11.13. يجوز لـ Paysera تسجيل المحادثات الهاتفية مع ممثلي العملاء. ويتفق الطرفان على أن المحادثات الهاتفية والرسائل التى يتم إرسالها عبر البريد العادي أو البريد الإلكتروني أو عبر وسائل التواصل الأخرى تعتبر دليلا عند تسوية النزاعات بين الطرفين. وبموجب هذه الاتفاقية يقر العميل بأنه يتفهم ويوافق على تسجيل Paysera للمحادثات الهاتفية مع ممثلي العملاء. كما أنه يحق أيضا للعميل تسجيل وتخزين المحادثات الهاتفية والمراسلات الأخرى.

12.13. يوافق العميل أن رقم حسابه وبياناته الشخصية المطلوبة لتنفيذ تحويل الدفعات يمكن كشفه وعرضه لمستخدم Paysera آخر، والذي يرغب في تحويل دفعة مالية إلى العميل في حالة أن مستخدم Paysera الآخر قد أدخل معرف مؤكد للعميل (اسم ولقب أو رقم الحساب البنكي أو عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الهاتف).

13.13. بموجب موافقة العميل، يمكن أيضا إرسال بيانات العميل إلى مؤسسات إنشاء الدفعات أو مؤسسات خدمة معلومات الحساب. ويجوز لـ Paysera أن ترفض تمكين مزود خدمة معلومات الحساب أو مزود خدمة إنشاء الدفعات من الوصول إلى حساب العميل بناء على أسس موضوعية ومسببة بشكل مناسب ومتعلقة بوصول غير عادل أو غير مسموح به للحساب، من قبل مزود خدمة معلومات الحساب أو مزود خدمة إنشاء الدفعات، بما في ذلك إنشاء معاملات الدفع الغير عادلة أو الغير مرخصة. وفي مثل هذه الحالات، يجب أن تقوم Paysera بإبلاغ العميل برفضها لتمكين الوصول إلى الحساب مع توضيح الأسباب وراء هذا الإجراء. وهذه المعلومات يجب تقديمها للعميل قبل رفض منح الوصول إلى الحساب، إذا كان ذلك ممكنا، وليس بعد رفضه، إلا إذا كان تقديم هذه المعلومات من شأنه أن يضعف إجراءات السلامة أو كان محظورا بموجب القانون.

14. مسؤوليات الطرفين

1.14. كل طرف مسؤول عن جميع الغرامات والمصادرات والخسائر الأخرى التى يتكبدها الطرف الآخر بسبب انتهاك الاتفاقية من قبل الطرف المذنب. ويلتزم الطرف المخطئ بتعويض الطرف المتأثر عن الأضرار المباشرة تبعاً لهذه المسؤولية. وفي جميع الحالات، تنحصر مسؤولية بايسيرا بموجب هذه الاتفاقية تبعاً للأحكام التالية:

1.1.14. تتحمل Paysera فقط المسؤولية عن الأضرار المباشرة التى تنتج عن خرق مباشر وجوهرى للاتفاقية من قبل Paysera، وفقط عن الأضرار التى كان من الممكن توقعها من قبل Paysera في وقت الإخلال بالاتفاقية؛

2.1.14. مبلغ التعويض عن الأضرار الناجمة عن انتهاك Paysera للاتفاقية لا يتجاوز متوسط قيمة العمولة التى دفعها العميل لـ Paysera في آخ

3 (ثلاثة) أشهر مقابل الخدمات المقدمة. وهذا القيد يطبق على المبلغ الإجمالي لكافة الانتهاكات خلال الشهر. وفي حالة إذا كان لا يمكن حساب متوسط 3 (ثلاثة) أشهر فإن مبلغ التعويض لا يمكن أن يتجاوز 2000 يورو (ألفين يورو)؛

3.1.14. في جميع الأحوال، Paysera ليست مسؤولة عن عدم استلام العميل للأرباح والدخل ولا عن خسران العميل لسمعته ولا عن فشل عمل العميل أو خسارته ولا عن الأضرار الغير مباشرة؛

14.1.4. لا يجوز تطبيق قيود مسؤولية Paysera إذا كانت تلك القيود محظورة بموجب القانون المعمول به.

2.14. لا تضمن Paysera عمل النظام بشكل متواصل بدون انقطاع، لأن تشغيل النظام قد يتأثر (يضطرب) بسبب العديد من العوامل الخارجة عن سيطرة Paysera. مع التزام Paysera ببذل كل الجهود لضمان عملية تشغيل سلسة للنظام بقدر الإمكان، ومع ذلك، لا تتحمل Paysera مسؤولية العواقب التى تنشأ بسبب اضطرابات تشغيل النظام، إذا كانت هذه الاضطرابات لا تحدث نتيجة خطأ من Paysera.

3.14. قد لا يعمل النظام نتيجة أسباب تتحكم بها Paysera ولا تلتزم Paysera بتقديم أى تعويض عن الأعطال إذا كان النظام متاحا لأكثر من 99% (تسعة وتسعين بالمائة) في كل الأوقات، مع حساب متوسط 3 (ثلاثة) شهور على الأقل.

4.14. إن الحالات التى تقيد فيها Paysera الوصول إلى النظام بشكل مؤقت، ولكن ليس لأكثر من 24 (أربع وعشرين) ساعة، بسبب إصلاح النظام وأعمال التطوير وغيرها من الحالات المشابهة، وفي حالة أن Paysera قد أبلغت العميل بهذه الحالات قبلها بيومين (2) من أيام التقويم على الأقل، لا تعتبر أنها اضطرابات في تشغيل النظام.

5.14. Paysera ليست مسؤولة عن:

1.5.14. تحويل وسحب الأموال من حساب Paysera ومعاملات الدفع الأخرى باستخدام الأموال الموجودة على حساب Paysera الخاص بالعميل إذا لم يقم العميل بحماية كلمات مروره وأدوات تحديد هويته، ونتج عن ذلك أنها أصبحت معلومة لأشخاص آخرين، وأيضا ليست مسؤولة عن الأعمال والمعاملات غير القانونية التى يقوم بها أشخاص آخرين باستخدام وثائق مزيفة و/أو غير قانونية أو باستخدام بيانات تم الحصول عليها بشكل غير مشروع؛

14.5.2. الأخطاء والمعاملات المتأخرة أو الفائتة التى تجريها البنوك وأنظمة إعداد الفواتير وغيرهم من الأطراف الثالثة؛

3.5.14 التبعات الناجمة عن تعطيل Paysera عن الوفاء بالتزاماتها بسبب طرف ثالث وبشكل خارج عن سيطرة Paysera؛

4.5.14. النتائج المترتبة على فسخ Paysera للاتفاقية بشكل قانوني أو إلغاء حساب العميل أو تقييد الوصول إليه، وكذلك تبعات الإنهاء أو التقييد المعقول لتقديم جزء من الخدمات؛

5.5.14. البضائع والخدمات التى يتم شراؤها باستخدام حساب Paysera، وليست مسؤولة أيضاً عن الطرف الآخر الذي يستلم الدفعات من حساب Paysera بما لا يتوافق مع بنود أى اتفاقية؛

6.5.14. ليست مسؤولة عن الإخفاق في الوفاء بالتزاماتها التعاقدية ولا عن الأضرار في حالة إذا كان ذلك بسبب استيفاء Paysera لواجبات ينص عليها القانون.

14.6. يضمن العميل أن كافة إجراءات العميل المتعلقة بتنفيذ الاتفاقية تمتثل للقانون المعمول به.

7.14. العميل مسؤول مسؤولية كاملة عن صحة البيانات والطلبات والوثائق التى تقدم إلى Paysera.

8.14. إذا أدركت Paysera وجود معاملة دفع غير مصرح بها، تلتزم Paysera بإعادة مبلغ المعاملة الغير مسموح بها إلى العميل وأن تقوم، إذا كان ذلك مناسبا، بإعادة رصيد الحساب الذي تم خصم المبلغ منه إلى النقطة السابقة لتنفيذ المعاملة الغير مأذون بها، إلا في حالة إذا كانت لدي Paysera أسباب تجعلها تشتبه في وجود نشاط احتيالي على أن تقوم بإبلاغ السلطة الرقابية بهذه الأسباب.

9.14. إذا أنكر المستخدم أنه قد أذن بإجراء معاملة دفع كان قد تم التصريح بها، أو أشار إلى أن معاملة الدفع قد تم تنفيذها بشكل غير صحيح، فإن Paysera ملتزمة بإثبات أنه قد تم تأكيد صحة وموثوقية عملية الدفع وأنه قد تم تسجيلها بشكل صحيح وحفظها في الحسابات، وأنها لم تتأثر بأى أعطال فنية أو أي أخطاء أخرى.

14.10. قد يتحمل المستخدم جميع الخسائر التى تنتج عن المعاملات الغير مصرح بها حتى مبلغ 50 (خمسين) يورو، إذا كانت هذه الخسائر قد نتجت عن: استخدام أداة دفع ضائعة أو مسروقة أو نتجت عن التصرف الغير مشروع بأداة الدفع.

14.11. إذا كان العميل ليس مستخدماً أو إذا تم تنفيذ معاملة الدفع بعملة إحدى الدول الأعضاء إلى/من دولة أجنبية أو بعملة دولة أجنبية، فعندئذٍ يتحمل العميل كافة الخسائر وذلك للأسباب المنصوص عليها في البند رقم 14.10.

14.12. يتحمل العميل أى خسائر تنتج عن معاملات الدفع الغير مصرح بها إذا كان العميل قد تكبد الخسائر نتيجة التصرف بشكل غير شريف أو بسبب إهماله الجسيم أو عدم الوفاء عمداً بواحد أو أكثر من الواجبات المشار إليها بالأسفل:

14.12.1. الامتثال إلى القواعد التى تنظم إصدار واستخدام أداة الدفع والمنصوص عليها في هذه الاتفاقية أو ملحقاتها عند استخدام أداة الدفع؛

2.12.14. إذا علم العميل بشأن ضياع أو سرقة أو التصرف الغير شرعي أو الاستخدام الغير مصرح به لأداة الدفع، أو علم بشأن حقائق أو شكوك أن مزايا الأمان الشخصية لأدوات الدفع الخاصة به قد أصبحت معلومة أو يمكن استخدامها من قبل أشخاص آخرين، فإنه يتعين على العميل إبلاغ Paysera أو الشخص الذي تحدده Paysera على الفور، طبقا للقواعد المنظمة لإصدار واستخدام أداة الدفع والمنصوص عليها في هذه الاتفاقية وملحقاتها؛

14.12.3. اتخاذ كافة الإجراءات الممكنة لحماية بيانات الأمان المخصصة لأداة الدفع بعد إصدار أداة الدفع.

13.14. بعد أن يقدم العميل إخطارا، على النحو الوارد بالبند رقم 13.5، مصحوبا بطلب لحظر أداة الدفع، تتحمل Paysera الخسائر التى يتكبدها العميل نتيجة ضياع أو سرقة أداة الدفع أو الاستحواذ عليها بشكل غير قانوني، فيما عدا حالات عدم نزاهة العميل. وأحكام هذا البند لا تنطبق إلا على المستخدم.

14.14. في حالة أن Paysera لا تضمن إمكانية الإخطار الفوري بشأن ضياع أو سرقة أداة الدفع أو التصرف الغير مشروع بها، وأيضاً في حالات Paysera لم تطلب عملية مصادقة أكثر أمانا، تتحمل Paysera الخسائر الناتجة عن الاستخدام الغير مسموح به لأداة الدفع، باستثناء حالات عدم نزاهة العميل. ولا تطبق أحكام هذا البند إلا على المستخدم فقط.

14.15. يجب على العميل أن يتحقق من معلومات عمليات الدفع التى تنفذ في الحساب مرة واحدة على الأقل كل شهر وإخطار Paysera بشأن أى عمليات دفع غير مصرح بها أو منفذة بشكل غير صحيح، وأيضاً بشأن أى أخطاء أو تناقضات أو معلومات غير دقيقة في البيان. ويجب تقديم الإخطار خلال مدة لا تتجاوز 60 (ستين) يوما تقويميا من يوم تنفيذ Paysera، وفقا للعميل، لمعاملة الدفع الغير مصرح بها أو تنفيذ عملية الدفع بشكل غير صحيح. ويجب أن يقوم المستخدم بإخطار Paysera بشأن معاملات الدفع الغير مصرح بها أو التى تم تنفيذها بشكل غير سليم بعملة إحدى الدول الأعضاء إلى دول الاتحاد الأوروبي كتابة وقبل 13 (ثلاثة عشر) شهرا بعد اليوم الذي تم فيه خصم الأموال من حساب الدفع. وإذا لم يقدم العميل الإخطارات الموضحة خلال الفترة الزمنية المشار إليها، يعتبر حينها أن العميل قد وافق موافقة غير مشروطة على معاملات الدفع التى تم تنفيذها على حساب الدفع. ويجب على العميل أن يقدم لـ Paysera أى معلومات بشأن تسجيلات الدخول الغير قانونية للملف الشخصي أو غير ذلك من الأعمال الغير مشروعة المرتبطة بالحساب، كما يتعهد باتخاذ كافة الإجراءات المناسبة التى تحددها Paysera من أجل المساعدة في تقصي الأفعال الغير قانونية.

16.14. يعفي أحد الأطراف من المسؤولية عند الإخفاق في الالتزام بالاتفاقية في حالة أن الطرف قد أثبت أن الاتفاقية لم تنفذ بسبب ظروف قو قاهرة، والتى يتم إثباتها وفق الإجراء الذي ينص عليه القانون. على أن يخطر العميل Paysera بشأن القوة القاهرة كتابة خلال مدة قدرها 10 (عشرة) أيام تقويمية بعد اليوم الذي تحدث فيه مثل هذه الظروف. وتلتزم Paysera كذلك بإخطار العميل بشأن ظروف القوة القاهرة عبر البريد الإلكتروني أو من خلال المواقع الإلكترونية للنظام.

15. تسوية النزاعات بين العميل و Paysera، وإجراءات رفع الدعاوى

1.15. تهدف Paysera إلى تسوية جميع النزاعات مع العميل بشكل ودي وعاجل ووفقا لشروط مقبولة لدى الطرفين، وبالتالي، في حالة وجود نزاع، فإننا نشجع العملاء أولا على مخاطبة Paysera بشكل مباشر. وتحل النزاعات عن طريق التفاوض.

2.15. يمكن للعميل تقديم أى دعوى أو شكوى تتعلق بخدمات الدفع الخاصة بـ Paysera عن طريق إرسال إخطار عبر البريد الإلكتروني أو الاتصال بخدمة العملاء أو إرسال إخطار من الملف الشخصي.

3.15. يجب أن تحتوي الشكوى على إشارة مرجعية للظروف والوثائق التى تمثل أساس الشكوى. وإذا كان العميل يبني شكواه على وثائق لا تملكها Paysera فيجب على العميل أيضا أن يقدم تلك الوثائق أو نسخ منها.

4.15. تلتزم Paysera بفحص شكوى أو دعوى العميل المكتوبة خلال مدة لا تتجاوز 15 (خمسة عشر) يوم عمل من تاريخ اليوم الذي تم فيه استلام الدعوى، وتقديم رد مفصل ومسبب للعميل ومدعوم بالوثائق. وفي حالات استثنائية، عندما تعجز Paysera، لأسباب خارجة عن سيطرة الشركة، عن تقديم استجابة خلال 15 يوم عمل، فعلى Paysera أن تقدم للعميل ردا غير نهائي، موضحة سبب التأخر والموعد المحدد لتقديم رد نهائي. على ألا يتجاوز موعد تقديم الرد النهائي مدة 35 (خمسة وثلاثين) يوم عمل. ويجب تقديم الرد للعميل من خلال الوسائل المذكورة في البند رقم 10.1 من الاتفاقية، ما لم يطلب العميل تقديم الرد على دعواه أو شكواه عبر وسائل أخرى.

5.15. إن فحص Paysera لدعاوى العميل مجاني بدون أى رسوم.

6.15. إذا لم يكن العميل راضيا عن القرار الذي تتخذه Paysera، فيحق للعميل استخدام وسائل التسوية القانونية الأخرى لحماية حقوقه، و:

15.6.1. رفع دعوى للهيئة الرقابية طبقاً للإجراءات التى تحددها الهيئة الرقابية؛

15.6.2. حماية حقوقه كمستخدم عن طريق مخاطبة الهيئة الرقابية كمؤسسة لحل نزاعات المستهلكين ودياً خارج المحكمة طبقاً للإجراء الذي تحدده الهيئة الرقابية؛

3.6.15. إذا لم يتم تسوية النزاع بشكل ودي أو من خلال الوسائل الأخرى لفض المنازعات بعيدا عن المحاكم، فيجب أن ينتقل حل النزاع إلى المحكمة بحسب المقر الرئيسي لـ Paysera، وعلى النحو الذي يحدده القانون.

15.7. يتوفر أيضاً الإجراء المفصل لتقديم ومعالجة دعاوى (شكاوى) العميل في قواعد تقديم ومعالجة دعاوى (شكاوى) العميل.

8.15. يطبق قانون جمهورية ليتوانيا على هذه الاتفاقية وعلى ملحقاتها وعلى العلاقات الغير خاضعة لهذه الاتفاقية بين الطرفين، بما في ذلك الحالات التى يقع فيها نزاع بين العميل و Paysera ضمن السلطة قضائية لمحكمة في دولة أخرى.

16. أحكام نهائية

16.1. يقر كل طرف أنه يمتلك كافة الأذونات والتراخيص المطلوبة بموجب القانون المعمول به والتى تكون ضرورية لتنفيذ هذه الاتفاقية.

16.2. إن المقصود من عناوين أقسام وفقرات الاتفاقية هو التسهيل وراحة الطرفين ليس إلا ولا يجوز استخدامها لتفسير أحكام هذه الاتفاقية.

3.16. الطرفان مسؤولان بشكل مستقل أمام الدولة والجهات الأخرى عن الوفاء بكافة الالتزامات الضريبية. و Paysera ليست مسؤولة عن تنفي الالتزامات الضريبية للعميل، ولا عن حساب أو تحويل الضرائب المطبقة على العميل.

4.16. تمثل Paysera في جميع الحالات طرفا مستقلا في الاتفاقية وهي ليست مسؤولة عن المنتجات والخدمات التى يُدفع ثمنها باستخدام خدمات Paysera. ولا تتحمل Paysera مسؤولية أن يفي المشتري أو البائع أو أى طرف آخر بشروط الصفقة المتفق عليها مع العميل.

5.16. لا يحق للعميل أن يسند حقوقه والتزاماته المترتبة على هذه الاتفاقية إلى أطراف ثالثة بدون موافقة مكتوبة ومسبقة من Paysera. وتحتفظ Paysera بالحق في إيكال حقوقها والتزاماتها المترتبة على هذه الاتفاقية إلى أطراف ثالثة في أي وقت وبدون موافقة من العميل، إذا كان ذلك النقل للحقوق والالتزامات لا يتعارض مع القانون.

16.6. إذا أصبح أي حكم من أحكام الاتفاقية غير صالح، فإن الأحكام الأخرى للاتفاقية تظل سارية المفعول.

16.7. تدخل الاتفاقية حيز التنفيذ وفقاً للبند رقم 2.4 من هذه الاتفاقية. ويمكن للعميل حفظ نص الاتفاقية أثناء التسجيل في النظام.

16.8. تتوفر هذه الاتفاقية في النظام بعدة لغات. والاتفاقية المطبقة على العميل هي الاتفاقية التى تم إبرامها باللغة التى قُدمت بها الاتفاقية للعميل في وقت التسجيل في النظام.

16.9. إن روابط المواقع الإلكترونية الموجودة في الاتفاقية والملحقات التى تنظم تقديم خدمات منفصلة هي جزء لا يتجزأ من هذه الاتفاقية وتطبق على العميل منذ لحظة استخدام الخدمة المعنية.

التفاصيل القانونية: "Paysera LT", UAB، رمز الكيان القانوني 300060819؛ ترخيص مؤسسة النقد الإلكتروني رقم 1، الصادر في 27 أيلول/سبتمبر 2012 (صادر عن مصرف ليتوانيا). البيانات المتعلقة بـ "Paysera LT", UAB متراكمة ومخزنة في سجل الكيانات القانونية لجمهورية ليتوانيا. يتم توفير بيانات مفصلة حول مجموعة شركة Paysera، بما في ذلك عناوين مكاتب الشركة وعناوين البريد الإلكتروني هنا.
السلطة الإشرافية لـ "Paysera LT", UAB هو بنك ليتوانيا، رمز التعريف 188607684، العنوان: Zirmöng. 151، LT-09128، فيلنيوس، ليتوانيا www.lb.lt/en.