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

Para los clientes de Paysera LT, UAB, Paysera Albania SH.P.K. y Paysera Kosova SH.P.K., a partir del 12 de enero de 2027 el presente acuerdo se sustituye por el Contrato General y el Contrato de Servicios de Pago para Clientes Privados.

Acuerdo general de servicios de pago para clientes privados

1. Disposiciones generales

1.1. El presente Contrato se celebra entre Paysera y el Cliente.

1.2. Objeto del Contrato: el presente Contrato determina los términos y condiciones principales entre el Cliente y Paysera cuando el Cliente se registra en el Sistema, abre una Cuenta en Paysera y utiliza otros servicios prestados por Paysera. Las condiciones de los servicios separados prestados por Paysera se establecen en los Anexos al Contrato, otros acuerdos y normas que forman parte integral del presente Contrato. Estas condiciones se aplican al Cliente después de que el Cliente se familiarice con los términos del Contrato y comience a utilizar los servicios respectivos. Además del presente Contrato, la relación entre Paysera y el Cliente relacionada con la prestación de Servicios también se rige por los actos legales aplicables al Cliente, los acuerdos celebrados con el Cliente, otras normas, acuerdos y principios de razonabilidad, justicia y equidad.

1.3. El presente Contrato es un documento de considerable importancia que deberá ser examinado cuidadosamente por el Cliente antes de que este decida registrarse en el Sistema, abrir una Cuenta en Paysera y utilizar otros Servicios prestados por Paysera. Lea atentamente los términos del presente Contrato antes de decidir aceptarlos. El presente Contrato, junto con sus Anexos, define los riesgos específicos que pueden surgir al utilizar el Sistema y proporciona directrices para el uso seguro del Sistema.

1.4. Los Anexos al Contrato son acuerdos por los que el Cliente y Paysera convienen en el uso de los respectivos servicios especificados en los Anexos. Las condiciones establecidas en los Anexos son disposiciones especiales que prevalecen sobre otras disposiciones del Contrato. Cuando el Cliente comience a utilizar servicios que no haya utilizado anteriormente, se aplicarán los Anexos adicionales correspondientes al Contrato. En caso de que sea necesaria una verificación adicional del Perfil o se requieran documentos adicionales del Cliente para la prestación de los servicios recién seleccionados, los servicios solo se activarán después de que el Cliente realice todas las acciones especificadas por Paysera.

1.5. Las disposiciones del presente Contrato que se aplican únicamente a los Usuarios no se aplicarán a los Clientes que no sean Usuarios y actúen en virtud del presente Contrato y/o sus Anexos para fines de su actividad empresarial, comercial o profesional.

1.6. Conceptos básicos del Contrato:

Datos Personales – cualquier información relacionada con una persona física (privada) cuya identidad es conocida o puede ser determinada directa o indirectamente mediante el uso de datos tales como un código personal (número de identificación nacional) o una o más características físicas, fisiológicas, psicológicas, económicas, culturales o sociales específicas del individuo.

Día Hábil – un día en que Paysera presta sus servicios, establecido por Paysera. Paysera puede establecer diferentes días hábiles para diferentes servicios, especificándolos junto con la Tarificación.

Dinero Electrónico – el dinero del Cliente cargado o transferido y mantenido en una Cuenta Paysera, destinado a Transacciones de Pago a través del Sistema.

Paysera – las empresas del grupo Paysera, dependiendo del país de residencia del Cliente, y otras personas jurídicas que puedan ser contratadas con el propósito de la prestación de servicios; todos los Servicios de Pago serán prestados únicamente por empresas con licencia. Un perfil inicial es abierto por la empresa Paysera Ltd, se realiza una identificación adecuada del Cliente y se concede una cuenta IBAN por una empresa que pertenece al grupo de empresas Paysera y tiene una licencia para dicha actividad. Los detalles legales de estas empresas se proporcionan al final del Contrato.

Beneficiario – una persona física o jurídica, otra organización o su sucursal, especificada en la Orden de Pago como receptor de los fondos de la Transacción de Pago.

Verificación del Beneficiario (VoP) – un servicio que permite confirmar, antes de realizar un pago instantáneo, SEPA o interno de Paysera, si el número de cuenta (IBAN) introducido coincide con el nombre del beneficiario o de la empresa tal como está registrado en su proveedor de servicios de pago. Este servicio está disponible para pagos a cuentas dentro de Paysera, así como a cuentas mantenidas con otros proveedores de servicios de pago en la UE, y en países donde el proveedor del receptor ofrece la Verificación del Beneficiario (VoP).

Extracto – un documento preparado y proporcionado por Paysera, que incluye información sobre las Transacciones de Pago ejecutadas durante un período de tiempo específico.

Tarifas – los precios de los servicios y transacciones de Paysera confirmados por Paysera de conformidad con las reglamentaciones establecidas.

Cliente – una persona física que se ha registrado en el Sistema y ha creado un Perfil.

Identificación del Cliente – verificación de la identidad del Cliente según el procedimiento establecido en el Sistema.

Comisión – una tarifa cobrada por Paysera por una Transacción de Pago y/o servicios relacionados.

Transferencia de Pago – una transacción de pago en la que se transfieren fondos a una cuenta de pago del Beneficiario por iniciativa del Ordenante.

Orden de Pago – una orden (transferencia de pago) del Ordenante o del Beneficiario al Proveedor de Servicios de Pago para ejecutar una Transacción de Pago.

Transacción de Pago – una transferencia de dinero o una operación de ingreso/retirada de efectivo iniciada por el Ordenante, en nombre del Ordenante, o el Beneficiario.

Servicio de Pago – servicios durante cuya prestación se crean las condiciones para depositar y retirar efectivo de la cuenta de pago, así como todas las transacciones relacionadas con la gestión de la cuenta de pago; transacciones de pago, incluida la transferencia de dinero mantenido en la cuenta de pago abierta en la institución del proveedor de servicios de pago del Usuario de servicios de pago, o en otra institución de pago; transacciones de pago cuando se entrega dinero al Usuario de servicios de pago bajo una línea de crédito: transacciones de pago utilizando una tarjeta de pago o un instrumento

similar y/o transferencias de crédito, incluidas las transferencias recurrentes; emisión y/o aceptación de instrumentos de pago; remesas de dinero; servicios de iniciación de pagos; servicios de información de cuenta.

Instrumento de Pago – cualquier instrumento de pago que el Sistema permite vincular a la Cuenta Paysera y utilizar para realizar Transferencias de Pago.

Ordenante – una persona física o jurídica, u otra organización o su sucursal, que tiene una cuenta de pago y permite ejecutar una orden de pago desde esta cuenta, o, en ausencia de una cuenta de pago, presenta una Orden de Pago.

Cuenta Paysera o Cuenta – una cuenta abierta en el Sistema a nombre del Cliente y utilizada para realizar pagos y otras Transacciones de Pago. Una Cuenta se abre solo previa identificación del Cliente.

Transferencia de Cuenta Paysera o Transferencia de Cuenta – transferencia de la Cuenta Paysera a otro proveedor de servicios de pago o a otra empresa con licencia del grupo Paysera, que se lleva a cabo por iniciativa (solicitud) de Paysera o del Cliente.

Servicio – el servicio de emisión y reembolso de dinero electrónico y otros servicios prestados por Paysera; un servicio de pago prestado por Paysera, así como cualquier otro servicio prestado por Paysera.

Aplicación Paysera – una aplicación móvil para la gestión de la cuenta Paysera, instalada y utilizada en dispositivos móviles.

Perfil – el resultado del registro en el Sistema (a través del sitio web bank.paysera.com), durante el cual se guardan los datos personales del Cliente registrado, se crea un nombre de inicio de sesión y se definen los derechos del Cliente en el sistema.

Idioma Aceptable – cualquiera de los idiomas disponibles en el Sistema.

Anexo – un acuerdo entre Paysera y el Cliente sobre la provisión y el uso de servicios separados prestados por Paysera. Un anexo puede identificarse como un acuerdo, normas, declaración, plan o de cualquier otra manera. Un anexo es una parte integral del presente Contrato.

Autenticación Reforzada del Cliente – el procedimiento de verificación de la identidad de una persona física o jurídica basado en el uso de dos o más elementos categorizados como conocimiento (por ejemplo, contraseña estática, código, número de identificación personal), posesión (por ejemplo, token, tarjeta inteligente, teléfono móvil) e inherencia (por ejemplo, características biométricas, como una huella dactilar) que son independientes entre sí, de modo que la vulneración de uno de ellos no compromete la fiabilidad de los demás. Este procedimiento se aplica cuando el Cliente inicia sesión en su cuenta de pago en línea o a través de otros medios de acceso remoto, inicia una transacción de pago electrónica y, a través de los medios de acceso remoto, lleva a cabo cualquier acción que pueda estar relacionada con el riesgo de fraude al realizar un pago o cualquier otro tipo de uso indebido.

Sistema – solución de software en las páginas web de Paysera, desarrollada por Paysera y utilizada para la prestación de servicios de Paysera.

Contrato – un acuerdo entre el Cliente y Paysera, que incluye el presente Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados, y cualquier otra condición y documento (Anexos, acuerdos, normas, declaraciones, etc.), incluida, entre otra, la información en los sitios web, a la que se hace referencia en el presente Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados.

Consentimiento – consentimiento del Ordenante para realizar una Transacción de Pago presentada según el procedimiento establecido en el Artículo 8 del Contrato.

Contraseña (Contraseñas) – cualquier código creado por el Cliente en el sistema, un código creado por el Cliente y utilizado para la Autenticación Reforzada del Cliente, o un código proporcionado al Cliente para el acceso al Perfil y/o la Cuenta Paysera, o para la iniciación, confirmación y gestión de servicios separados de Paysera, y/o iniciación, autorización, implementación, confirmación y recepción de una Transacción de Pago.

Parte – Paysera o el Cliente.

Identificador Único – una combinación de letras, números o símbolos que Paysera, como proveedor de servicios de pago, proporciona al Usuario de servicios de pago, y que se utiliza para identificar al Usuario de servicios de pago que participa en la Transacción de Pago, y/o la cuenta del Usuario utilizada en la Transacción de Pago.

Usuario – un Cliente que opera bajo el Contrato para fines que no están relacionados con la actividad empresarial, comercial o profesional de esta persona.

2. Registro en el Sistema y creación de un Perfil

2.1. Para empezar a utilizar los servicios de Paysera, el Cliente debe registrarse en el Sistema. Paysera tiene derecho a rechazar el registro de un nuevo Cliente sin indicar las razones; no obstante, Paysera asegura que la negativa a registrar al Cliente se basará siempre en motivos significativos que Paysera no tiene la obligación o el derecho de revelar.

2.2. Al registrarse en el Sistema, se crea un Perfil para el Cliente. El Perfil es personal y solo su propietario, es decir, el Cliente, tiene derecho a usarlo. Una vez que el Cliente se ha registrado en el Sistema y se ha creado un Perfil, se abre automáticamente una Cuenta Paysera para el Cliente. La Cuenta Paysera funciona según el procedimiento establecido en los Artículos 4 y 5 del presente Contrato.

2.3. El Cliente debe poseer un solo Perfil.

2.4. El Contrato entrará en vigor y tendrá validez indefinida una vez que el Cliente se haya registrado en el Sistema, se haya familiarizado con los Términos del presente Contrato y haya expresado electrónicamente su consentimiento para cumplir con los mismos.

2.5. El registro del Cliente en el Sistema significa la confirmación por parte del Cliente de que se ha familiarizado y está de acuerdo con los términos del Contrato y se compromete a cumplirlos. Paysera presta servicios a personas que han cumplido al menos 7 (siete) años de edad. Las personas que no han cumplido los 7 (siete) años tienen prohibido utilizar los servicios de Paysera. Si el Cliente no ha cumplido los 18 (dieciocho) años, deberá presentar el consentimiento por escrito de sus representantes legales (padres/tutores o cuidadores). Paysera tiene derecho a exigir en cualquier momento el consentimiento por escrito (incluido el notarial) de los representantes legales del Cliente (padres/tutores o cuidadores). Si el Cliente no proporciona el consentimiento por escrito dentro del plazo establecido por Paysera, Paysera tiene derecho a suspender inmediatamente la prestación de todos o parte de los servicios.

2.6. El Cliente confirma que ha proporcionado los datos correctos al registrarse en el Sistema y, si es necesario cambiar o añadir datos, el Cliente solo presentará datos correctos. El Cliente asumirá cualquier pérdida que pueda ocurrir debido a la presentación de datos no válidos.

2.7. Para que Paysera inicie o continúe la prestación de Servicios, el Cliente deberá confirmar el Perfil, la prestación de un nuevo Servicio, o parte de un Servicio, y realizar el procedimiento de identificación del Cliente bajo las circunstancias y procedimientos establecidos en el Contrato o en el Sistema. El procedimiento de identificación del cliente, la confirmación del Perfil y la prestación de nuevos Servicios se realizan para garantizar la protección de los intereses del Cliente y de Paysera.

2.8. Paysera tiene derecho, en cualquier momento, a exigir datos y/o documentos que ayuden a Paysera a identificar al Cliente y/o recibir información significativa necesaria para la correcta prestación de los Servicios Paysera al Cliente. Los datos y/o documentos específicos a presentar se indicarán en el mensaje al Cliente sobre la necesidad de realizar procedimientos de identificación u otros procedimientos de verificación.

2.9. Al llevar a cabo la identificación del Cliente, Paysera tiene derecho a exigir que el Cliente presente los originales y/o sus copias de los documentos requeridos por Paysera y/o copias de documentos certificados por un notario u otra persona autorizada por el Estado.

2.10. Los términos, ubicaciones, procedimientos y precios del procedimiento de identificación del Cliente se especifican aquí.

2.11. En casos separados, al desempeñar funciones establecidas por la legislación o si se requiere debido al tipo de documento (por ejemplo, debe proporcionarse el original del documento), Paysera tiene derecho a exigir al Cliente que realice el procedimiento de identificación del Cliente mediante un método específico indicado por Paysera (por ejemplo, en la sucursal de Soporte al Cliente).

2.12. Las Partes acuerdan que el Cliente puede confirmar (firmar) documentos (por ejemplo, acuerdos, consentimientos, etc.) por medios electrónicos (incluyendo, entre otros, la firma con un lápiz óptico en la pantalla).

2.13. Paysera tiene derecho, en cualquier momento, a exigir información y/o documentos adicionales relacionados con el Cliente o las transacciones ejecutadas por este, y tiene derecho a suspender una transacción del Cliente hasta que este proporcione información y/o documentos adicionales relacionados con la transacción suspendida. Paysera también tiene derecho a solicitar al Cliente que rellene y actualice periódicamente el cuestionario del Cliente. Si el Cliente no proporciona información y/o documentos adicionales dentro de un plazo razonable establecido por Paysera, Paysera tiene derecho a suspender la prestación de todos o parte de los Servicios al Cliente. Paysera tiene derecho a exigir copias de los documentos certificadas por un notario y/o traducidas al menos a uno de los Idiomas Aceptables. Todos los documentos e información se preparan y proporcionan a expensas del Cliente.

2.14. El Cliente recibirá una notificación sobre la confirmación del Perfil, la prestación de un nuevo Servicio o la reanudación de la prestación de Servicios suspendidos a través de la dirección de correo electrónico que se indicó al registrarse en el Sistema, o a través de mensaje SMS, si el Cliente solo ha especificado un número de teléfono móvil.

2.15. Si el Cliente ha proporcionado datos incorrectos, debe corregirlos, y si el Cliente ha creado varios Perfiles debido a datos inexactos, el Cliente debe notificar a Paysera sobre esto, para que los Perfiles creados se fusionen en un solo Perfil. El Cliente que no cumpla con los requisitos de esta Cláusula podrá ser bloqueado, sus transacciones reconocidas como inválidas y los datos, si es necesario, transferidos a las autoridades encargadas de la aplicación de la ley.

3. Precios de los Servicios Paysera y el Procedimiento de Pago

3.1. Los precios y los términos para la prestación de los Servicios Paysera se indican en el Artículo respectivo del presente Contrato, en la página de Tarificación, o en el Anexo dedicado a un Servicio específico.

3.2. Si Paysera reduce los precios generales para la prestación de los Servicios que se proporcionan en el Sistema, los nuevos precios se aplicarán inmediatamente después de su publicación sin tener en cuenta si el Cliente ha sido informado, pero solo si los Precios no se han modificado de la manera establecida en el Artículo 11.

3.3. Las Comisiones de Paysera se deducen:

3.3.1. en el momento de la Transacción de Pago;

3.3.2. si las Comisiones no se dedujeron al ejecutar una Transacción de Pago, Paysera tiene derecho a deducirlas posteriormente, pero a más tardar dentro de 2 (dos) años después de que se ejecutó la Transacción de Pago. Se informa al Cliente sobre las Comisiones deducidas conforme al procedimiento establecido en este punto mediante el informe de comisiones para el período de tiempo en que se dedujo la Comisión;

3.3.3. la Comisión por la transacción se indica al Cliente antes de la Transacción de Pago (a menos que se establezca lo contrario en las normas del Instrumento de Pago o Servicio particular).

3.4. El Cliente confirma que ha estudiado cuidadosamente los Precios y los Términos de las Transferencias de Pago y otros Servicios Paysera que se aplican y son relevantes para el Cliente.

3.5. Paysera tiene derecho a deducir la Comisión de la Cuenta donde se ha realizado la Transacción de Pago o de otras Cuentas abiertas en Paysera.

3.6. La Comisión se pagará en la divisa indicada en el Contrato, el Anexo al Contrato o en los sitios web a los que se hace referencia en el presente Contrato o su Anexo.

3.7. El Cliente se compromete a garantizar un importe suficiente de dinero en su cuenta para pagar o deducir la Comisión. Si el importe de los fondos en la divisa indicada es insuficiente para cubrir la Comisión, Paysera tiene derecho, pero no la obligación, de deducir la Comisión de los fondos mantenidos en la Cuenta en otra divisa,convirtiendo la divisa a la necesaria de acuerdo con el tipo de cambio de divisa aplicado por Paysera al Cliente. El tipo de cambio de divisa estándar de Paysera se publica aquí. Si hay dinero en varias divisas diferentes en la Cuenta, Paysera puede cambiarlo a la divisa a pagar según el orden alfabético de las abreviaturas internacionales de las divisas.

3.8. El Cliente, al no haber pagado a Paysera la remuneración por los Servicios prestados, a solicitud de Paysera, deberá pagar un interés del 0,05% por cada día de retraso.

4. Apertura de una Cuenta Paysera. Métodos de mantenimiento de los fondos del Cliente en la Cuenta Paysera. Condiciones para el ingreso, la transferencia y la retirada de fondos.

4.1. De acuerdo con el presente Contrato, la Cuenta Paysera se abre para el Cliente en el Sistema por un período de tiempo indefinido.

4.2. La Cuenta Paysera permite al Cliente ingresar, transferir, mantener en la Cuenta fondos destinados a transferencias, realizar transferencias de dinero locales e internacionales, pagar contribuciones, recibir dinero en la Cuenta, pagar bienes y servicios y realizar otras transacciones directamente relacionadas con las transferencias de dinero.

4.3. Dependiendo de la licencia disponible de la empresa del grupo Paysera que registró al Cliente y le concedió una Cuenta Paysera, los fondos del Cliente en la Cuenta Paysera pueden mantenerse de una de las siguientes maneras:

4.3.1. Dinero Electrónico, que Paysera emite después de que el Cliente transfiere o ingresa fondos a la Cuenta Paysera del Cliente. Después de que el Cliente ha ingresado, transferido o recibido fondos en la Cuenta, Paysera, al recibirlos, abona estos fondos a la Cuenta del Cliente, emitiendo así Dinero Electrónico a valor monetario nominal. Este Dinero Electrónico se atribuye al Cliente y se mantiene en la Cuenta Paysera del Cliente y se almacena de acuerdo con los requisitos especificados en los actos legales;

4.3.2. Fondos (cantidad de dinero) cuyo valor nominal corresponde al valor nominal de los fondos (cantidad de dinero) ingresados, recibidos o transferidos a la Cuenta Paysera.

4.4. El Cliente elige un método específico para mantener Dinero Electrónico o fondos (cantidad de dinero) (en adelante, conjuntamente – los fondos) en el Perfil seleccionando la función "Instrucciones de recarga", que proporciona instrucciones para ingresar fondos para cada método de ingreso. Las instrucciones de ingreso de fondos y los datos contenidos en ellas se consideran (o pueden considerarse) Identificadores Únicos, que son necesarios para la correcta ejecución de la transacción de pago.

4.5. El valor nominal de los fondos coincide con el valor nominal de los fondos ingresados o transferidos a la Cuenta Paysera.

4.6. Los fondos mantenidos en la Cuenta Paysera, excepto el Dinero Electrónico, pueden considerarse como un depósito, por el cual se pueden pagar intereses de acuerdo con los términos de un Anexo separado a este Contrato. El Dinero Electrónico mantenido en la Cuenta Paysera no es un depósito, y por su almacenamiento, Paysera no paga intereses ni proporciona ningún otro beneficio relacionado con la duración del período en que el Cliente mantiene el Dinero Electrónico en la Cuenta Paysera.

4.7. El Cliente puede crear y tener varias Cuentas Paysera en el mismo Perfil y utilizarlas a su discreción.

4.8. Los fondos almacenados en la Cuenta Paysera del Cliente pueden ser retirados (reembolsados) a su valor monetario nominal en cualquier momento, a solicitud del Cliente, excepto en los casos previstos en el Contrato, cuando se aplican restricciones a la Cuenta.

4.9. El Cliente expresa su deseo de retirada (reembolso) de los fondos creando una Orden de Pago para transferir los fondos desde su Cuenta Paysera a cualquier otra cuenta especificada por él (los bancos y sistemas de pago electrónico a los que Paysera puede transferir dinero se indican aquí) o retirar los fondos de su Cuenta Paysera de otras formas admitidas por Paysera y especificadas en el Sistema. Paysera tiene derecho a aplicar restricciones de retirada (reembolso) a los fondos, que se proporcionan aquí.

4.10. No se aplican condiciones específicas para la retirada (reembolso) de los fondos que difieran de las Transferencias de Pago estándar y otras Operaciones de Pago realizadas en la Cuenta Paysera. La cantidad de fondos a retirar (reembolsar) o transferir es elegida por el Cliente.

4.11. No se cobra ninguna tarifa adicional por la retirada (reembolso) de los fondos. En el caso de retirada (reembolso) de fondos, el Cliente paga la Comisión habitual por la Transferencia de Pago o el pago realizado, que depende de la Transacción de Pago realizada por el Cliente. Se aplican las Comisiones estándar de Paysera

por transferencia o retirada de fondos.

4.12. Si el Cliente rescinde el Contrato y solicita el cierre de la Cuenta Paysera y la cancelación del Perfil en el Sistema, o si Paysera rescinde la prestación del servicio de Cuenta Paysera al Cliente en los casos previstos en el Contrato y cancela el Perfil del Cliente en el Sistema, el dinero de la Cuenta Paysera se transfiere a la cuenta bancaria del Cliente especificada por el Cliente o a la cuenta de pago electrónico de otro sistema. Las Partes acuerdan expresamente que otros métodos de reembolso, incluidos, entre otros, los pagos en efectivo, no serán aplicables. Paysera tiene derecho a deducir de dichos reembolsos las cantidades adeudadas a Paysera (Comisión adeudada a Paysera y no pagada por el Cliente por la prestación de Servicios Paysera y gastos, incluidos, entre otros, multas y daños impuestos por organizaciones internacionales de tarjetas de pago, otras instituciones financieras y/o autoridades estatales, incurridos por Paysera como resultado de la violación del Contrato por parte del Cliente). En caso de un litigio entre Paysera y el Cliente, Paysera tiene derecho a retener los fondos en litigio hasta que el litigio se resuelva.

4.13. En caso de que Paysera no pueda reembolsar el dinero al Cliente por razones fuera del control de Paysera, el Cliente será notificado de ello de inmediato. El Cliente deberá indicar inmediatamente otra cuenta o proporcionar información adicional necesaria para reembolsar el dinero (ejecutar un pago). Si el Cliente no proporciona los detalles requeridos y/o no toma medidas adicionales, si se le solicita, dentro de los 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de notificación, Paysera tiene derecho a transferir los fondos del Cliente a una cuenta Paysera designada, donde se mantendrán hasta que el Cliente proporcione instrucciones adecuadas para su transferencia. Se podrán aplicar las tarifas especificadas en la Tarificación por mantener los fondos en la cuenta designada durante más de 3 meses.

5. Uso de la Cuenta Paysera y Verificación del Beneficiario (VoP)

5.1. El Cliente puede gestionar la Cuenta Paysera a través de Internet iniciando sesión en el Perfil con su nombre de usuario y Contraseña personales a través de un navegador web o iniciando sesión en la Aplicación Paysera después de completar una autenticación adicional (Autenticación Reforzada del Cliente) al introducir un código de seguridad de un solo uso recibido a través de SMS o mediante la función de confirmación de la Aplicación Paysera.

5.2. Paysera envía un código de seguridad de un solo uso al Cliente a través de SMS o proporciona una oportunidad para confirmar la acción a través de la función de confirmación de la Aplicación Paysera en los siguientes casos:

5.2.1. cuando el Cliente inicia sesión en el Perfil desde un dispositivo distinto del habitual;

5.2.2. cuando el Cliente cambia la Contraseña del Perfil;

5.2.3. cuando el Cliente cambia la dirección de correo electrónico especificada en el Perfil;

5.2.4. cuando el Cliente cambia el número de teléfono especificado en el Perfil;

5.2.5. en los casos especificados en los actos legales del país en el que se encuentra la empresa Paysera con licencia que registró al Cliente y (o) de la Unión Europea, cuando es obligatorio aplicar un procedimiento de autenticación más seguro;

5.2.6. cuando el Cliente inicia sesión desde el mismo dispositivo, si había cerrado la sesión previamente en el Perfil;

5.2.7. cuando el Cliente confirma el número de teléfono.

5.3. El Cliente debe tomar todas las medidas de seguridad posibles, verificar el certificado del sitio web bank.paysera.com y asegurarse de que el código de seguridad de un solo uso recibido a través de SMS o la función de verificación de la Aplicación Paysera se utilice correctamente y que el código de seguridad de un solo uso se introduzca o la función se use en el Perfil Paysera. Paysera no es responsable de las pérdidas del Cliente causadas por el uso del código de seguridad de un solo uso o la función de verificación en páginas web falsas de Paysera creadas por terceros mediante fraude o por otras vías ilegales, la divulgación del código de seguridad de un solo uso a terceros que no tienen derecho a acceder al Perfil del Cliente, u otras condiciones especificadas en la Cláusula 14.4 del Contrato de incumplimiento de las obligaciones del Cliente.

5.4. Las Transferencias de Pago desde la Cuenta Paysera del Cliente se pueden realizar:

5.4.1. a la cuenta de otro usuario en el Sistema;

5.4.2. a cuentas bancarias lituanas, de la UE y extranjeras (excepto a bancos en países extranjeros, cuyas Transacciones de Pago están prohibidas: Paysera informa al Cliente sobre dichos países en el Sistema);

5.4.3. a cuentas en otros sistemas de pago electrónico especificados en el Sistema.

5.5. Cuando el Cliente presenta una Orden de Pago para realizar una Transferencia de Pago internacional, se aplica el Anexo Condiciones para la Ejecución de Transferencias de Pago Internacionales además del presente Contrato.

5.6. El cambio de divisa se basa en el tipo de cambio de Paysera válido en el momento de la conversión y se actualiza y publica constantemente aquí (los tipos de cambio de divisa se aplican de inmediato y sin aviso por separado).

5.7. Los precios de apertura y mantenimiento de la Cuenta Paysera se proporcionan en la página de Tarificación. Si el Cliente no inicia sesión en el Perfil y no realiza transacciones en la Cuenta durante más de un año, Paysera considerará que el Perfil y la(s) Cuenta(s) no están en uso (inactivos). Paysera tiene derecho a rescindir el Contrato y cerrar el Perfil y la(s) Cuenta(s), informando al Cliente sobre los Perfiles y Cuentas inactivos 30 días antes de la rescisión, siempre que los Perfiles y Cuentas no estén en uso y no haya fondos en las Cuentas. Si al menos una Cuenta inactiva tiene fondos, Paysera dejará el Perfil abierto y cerrará solo la(s) Cuenta(s) inactiva(s). Si el Perfil del Cliente y la(s) Cuenta(s) con fondos en ellas permanecen inactivos durante dos años, Paysera comenzará a aplicar la Comisión por el mantenimiento del Perfil y las Cuentas inactivas con fondos en ellas, que se proporciona aquí.

5.8. Un banco u otro sistema de transferencia de dinero electrónico puede aplicar tarifas por transferir dinero desde la Cuenta Paysera del Cliente a la cuenta bancaria, tarjeta o cuenta de pago del Cliente de otro sistema de pago electrónico, así como por transferir dinero desde una cuenta bancaria, tarjeta u otro sistema de pago electrónico a la Cuenta Paysera.

5.9. La lista de bancos y sistemas de pago electrónico a los que se pueden realizar Transferencias de Pago, así como las Comisiones y los términos aplicados para las transferencias se especifican aquí.

5.10. Las tarifas por los Servicios Paysera se deducen de la Cuenta Paysera del Cliente. En caso de que el importe de los fondos en la Cuenta Paysera sea inferior al importe de la Transferencia de Pago y al precio del Servicio Paysera, la Transferencia de Pago no se ejecuta.

5.11. Cuando se realiza una transferencia distinta a una SEPA, T2 o SEPA Instant, y el Cliente transfiere dinero

desde su Cuenta Paysera a cuentas en bancos u otras instituciones de pago electrónico, Paysera se indica como el Ordenante. Junto con la Transferencia de Pago, se proporciona al Beneficiario la siguiente información, que en función de las opciones técnicas puede transferirse de una o varias de las siguientes formas:

5.11.1. la información detallada sobre el Cliente-Ordenante se proporciona en el campo del Ordenante principal, siempre que dicho sistema sea compatible con la banca electrónica o el sistema de pago pertinente;

5.11.2. la información detallada sobre el Cliente-Ordenante se proporciona en el campo del propósito del pago;

5.11.3. junto con la Transferencia de Pago, se proporciona al Beneficiario un enlace único solo para esa transferencia en particular, que lo redirige al sitio web donde se especifican los detalles del pago y del Ordenante.

5.12. Al ejecutar Transferencias de Pago, el procedimiento para verificar los datos del Beneficiario proporcionados por el Cliente (Identificador Único y nombre/apellido), así como la exactitud de dichos datos y la responsabilidad por cualquier discrepancia, se rige exclusivamente por los puntos 5.28 a 5.39 de este Contrato "Verificación del Beneficiario (VoP)". El Cliente confirma que está familiarizado con las normas especificadas en los puntos 5.28 a 5.39 y asume la responsabilidad total por cualquier decisión tomada basándose en los resultados de la Verificación del Beneficiario (VoP).

5.13. El Cliente está obligado a proporcionar una Orden de Pago para la ejecución de la Transacción de Pago de acuerdo con las instrucciones especificadas en el Sistema y válidas en el momento de la transferencia. En caso de que el Cliente sea el Beneficiario, está obligado a proporcionar información detallada y precisa al Ordenante, para que la Orden de Pago para la Transacción de Pago cumpla en todos los casos con las instrucciones del Sistema y sea válida en el momento de la transferencia. Antes de enviar una Orden de Pago para la ejecución de una Transacción de Pago o enviar información a otro Ordenante, se requiere que el Cliente verifique y actualice las instrucciones de recarga de cuenta. Dichas instrucciones y los datos proporcionados en ellas se considerarán Identificadores Únicos, requeridos para llevar a cabo una Transacción de Pago de manera adecuada.

5.14. Si el Ordenante presenta una Orden de Pago incorrecta o indica datos incorrectos para la Transferencia de Pago, pero la Transferencia de Pago aún no se ha ejecutado, el Ordenante puede solicitar corregir la Orden de Pago. En este caso, se aplica una tarifa por la corrección de la Orden de Pago, según se indica en el Sistema.

5.15. Siempre que Paysera haya recibido los fondos, pero no pueda acreditar los fondos indicados en la Orden de Pago a la cuenta del Beneficiario (por ejemplo, la cuenta del Beneficiario está cerrada, el número IBAN indicado no existe, o de lo contrario), Paysera deberá devolver el importe de la transacción al remitente a más tardar dentro de dos días hábiles. En este caso, se pueden aplicar cargos por devolver una Orden de Pago previstos en el Sistema. Si Paysera no puede acreditar los fondos indicados en la Orden de Pago al Beneficiario debido a errores que el Ordenante cometió en la Orden de Pago, pero el Ordenante solicita la devolución de los fondos indicados en la Orden de Pago, la Orden de Pago puede cancelarse y los fondos pueden devolverse al Ordenante, pero solo bajo una solicitud por escrito del Ordenante y si el Beneficiario acepta devolver los fondos al Ordenante (si se puede identificar al Beneficiario). En tal caso, se aplican las tarifas por la cancelación de la Orden de Pago indicadas en el Sistema.

5.16. En todos los casos, cuando Paysera recibe una Orden de Pago pero los fondos no se pueden acreditar debido a errores en la Orden de Pago o insuficiencia de información, y ni el Ordenante ni el Beneficiario se han puesto en contacto con Paysera para la especificación de la Orden de Pago o la devolución de los fondos en el plazo de un mes desde la recepción de la Orden de Pago, Paysera emprende todas las medidas posibles para rastrear la Transacción de Pago con el fin de recibir información precisa y ejecutar la Orden de Pago. Para rastrear la Transacción de Pago, se pueden utilizar las siguientes medidas:

5.16.1. Si Paysera tiene los datos de contacto del Ordenante (dirección de correo electrónico o número de teléfono), Paysera se pone en contacto con el Ordenante para la especificación de la Orden de Pago.

5.16.2. Si Paysera no tiene los datos de contacto del Ordenante y ni el Ordenante ni el Beneficiario se ponen en contacto con Paysera con respecto a los fondos indicados en la Orden de Pago, Paysera se pone en contacto con el proveedor de servicios de pago del Ordenante que ha enviado los fondos indicados en la Orden de Pago con una solicitud para que se ponga en contacto con el Ordenante para la especificación de la información. Esta medida se aplica si existen posibilidades de contactar al proveedor de servicios de pago del Ordenante por medios electrónicos.

5.16.3. Si los medios mencionados anteriormente no ayudan a rastrear la Transacción de Pago, Paysera tiene derecho a realizar una Transferencia de Pago de 0,01 EUR (cantidad equivalente a este importe en otra divisa, si la Transferencia de Pago se realiza en otra divisa) u otra Transferencia de Pago mínima al Ordenante con una solicitud especificada en el destino para que se ponga en contacto con Paysera y aclare la instrucción de Pago errónea por correo electrónico. Esta medida es aplicable si la cuenta del Ordenante desde la que se reciben los fondos es conocida por Paysera y los costes de dicha Transferencia de Pago son razonables, y el importe de la Transferencia de Pago es de al menos 10,00 (diez) EUR (cantidad equivalente a este importe en otra divisa, si la Transferencia de Pago se realiza en otra divisa).

5.17. En todos los casos enumerados en la Cláusula 5.16 del Contrato, se aplica la tarifa de ajuste de la Orden de Pago especificada en el Sistema, que se deduce del importe transferido, antes de que se incluya en la Cuenta del Cliente-Beneficiario.

5.18. Si no es posible aplicar ninguno de los medios de rastreo de la Transacción de Pago enumerados en la Cláusula 5.16 del Contrato, así como en los casos en que todavía es imposible determinar el Beneficiario de acuerdo con los datos proporcionados y/o corregidos por el Ordenante en la Orden de Pago, los fondos se almacenan en el sistema Paysera hasta que el Ordenante o el Beneficiario solicitan datos adicionales, que permitirían que los fondos se acrediten al Beneficiario (después de deducir la tarifa de ajuste de la Orden de Pago del importe a transferir, antes de incluirlo en la Cuenta del Cliente-Beneficiario). Dichos fondos también pueden devolverse al Ordenante a solicitud por escrito del Ordenante. En este caso, se aplica la tarifa especificada en el Sistema para la devolución de fondos, que se deduce del importe transferido antes de que los fondos se devuelvan al Ordenante.

5.19. El Cliente, al notar que se ha transferido a su Cuenta Paysera dinero que no le pertenece, está obligado a notificar a Paysera sobre ello inmediatamente. El Cliente no tiene derecho a disponer de dinero que no le pertenece. Si se ha acreditado dinero en la Cuenta Paysera o se ha transferido dinero de la Cuenta Paysera del Cliente a sus otras cuentas por error o en otros casos que no tienen base legal, Paysera tiene derecho, y el Cliente otorga un consentimiento irrevocable, a deducir el dinero de su Cuenta Paysera sin la orden del Cliente. Si el importe de dinero en la Cuenta Paysera del Cliente es insuficiente para debitar el dinero acreditado o debitado de su Cuenta Paysera a sus otras cuentas por error, el Cliente se compromete incondicionalmente a reembolsar a Paysera el dinero acreditado o debitado de la Cuenta Paysera a sus otras cuentas por error en 3 (tres) días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud de Paysera. Si el Cliente no devuelve el dinero acreditado por error a tiempo, a solicitud de Paysera, el Cliente pagará a Paysera penalizaciones diarias del 0,05% por cada día que se haya excedido el plazo.

5.20. El Cliente tiene derecho a cambiar los límites de Transferencia de Pago de la Cuenta Paysera realizando un procedimiento de verificación de Perfil adicional de acuerdo con el procedimiento establecido en el Sistema y estableciendo otros límites de pago, que entran en vigor 12 horas después de los procedimientos de verificación para establecer límites adicionales. El Cliente puede establecer el tamaño de los límites a su discreción y puede verificar el tamaño de los límites aplicados a él iniciando sesión en su Perfil, pero Paysera tiene derecho a limitar el tamaño de los límites de las Transferencias de Pago y exigir al Cliente que realice un procedimiento de identificación del Cliente adicional de acuerdo con el procedimiento establecido en el Sistema.

Se notifica al Cliente sobre la entrada en vigor del límite por correo electrónico. Esta cláusula del Contrato puede no aplicarse a menores de 14 años u otras personas a las que se puedan aplicar límites de tamaño.

5.21. El Cliente puede verificar el saldo y el historial de la Cuenta iniciando sesión en el Perfil. También hay información sobre todas las Comisiones aplicadas y otras tarifas deducidas de la Cuenta del Cliente durante un período de tiempo seleccionado.

5.22. El Cliente confirma que:

5.22.1. los fondos que fluyen a su Cuenta Paysera no se obtienen sobre la base de actividades ilegales;

5.22.2. el Cliente no utilizará los servicios prestados por Paysera para ningún propósito ilegal, incluidas acciones y transacciones para legalizar fondos derivados de actividades criminales u otras actividades ilegales.

5.23. El Cliente puede gestionar la Cuenta Paysera y realizar Transacciones de Pago desde la Cuenta Paysera de las siguientes maneras:

5.23.1. en línea iniciando sesión en su Perfil;

5.23.2. a través de la Aplicación Paysera (se aplica el Anexo Gestión de la Cuenta Paysera a través de la Aplicación Paysera, después de que el Cliente apruebe los términos del Anexo);

5.23.3. con medios de pago vinculados a la cuenta Paysera (se aplica el Anexo Medios de Pago, después de que el Cliente apruebe los términos del Anexo);

5.23.4. por otros medios indicados por Paysera después de que el Cliente haya aceptado los términos de uso de dichos medios.

5.24. Las confirmaciones, órdenes, solicitudes, notificaciones y otras acciones del Cliente realizadas a través de sitios web de terceras personas u otros lugares al iniciar sesión en su Cuenta Paysera y verificar su identidad de esta manera se tratan como la celebración de un acuerdo confirmado por **firma electrónica**.

5.25. Ejecución de instrucciones de pago desde Cuentas Paysera en línea:

5.25.1. Para ejecutar una Transacción de Pago a través de Internet, el Cliente debe rellenar una Orden de Pago en el Sistema y enviarla para su ejecución, confirmando electrónicamente en el Sistema su Consentimiento para ejecutar la Orden de Pago.

5.25.2. La presentación de una Orden de Pago en el Sistema es un acuerdo del Cliente para ejecutar la Transacción de Pago que no puede ser cancelada (la cancelación de la Orden de Pago solo es posible hasta que se haya iniciado la ejecución de la Orden de Pago; el estado de la Orden de Pago y la posibilidad de cancelación son visibles en el Perfil del Cliente).

5.25.3. Al presentar una Orden de Pago en el Sistema desde la Cuenta del Cliente a la cuenta Paysera de otra persona, el Cliente puede optar por realizar una Transferencia de Pago protegida con contraseña. En tal caso, el Cliente establece una contraseña para la transferencia al formar una Orden de Pago. La Transferencia de Pago solo se completará después de que el Beneficiario introduzca la contraseña establecida por el Cliente-Ordenante. Si el Beneficiario no introduce la contraseña establecida por el Ordenante, los fondos se devuelven automáticamente a la cuenta Paysera del Ordenante en 30 (treinta) días. El momento de la autorización de dicha Transferencia de Pago se considera el momento en que el Beneficiario introduce la contraseña de la transferencia. Dicha Transferencia de Pago no puede cancelarse después de que el Beneficiario haya introducido la contraseña de la transferencia. El Cliente es totalmente responsable de la transferencia adecuada y segura

de la contraseña de pago al Beneficiario y asegura que la contraseña solo se divulgará al Beneficiario.

5.25.4. Al rellenar una Orden de Pago, el Cliente puede introducir una fecha de pago futura que no puede ser posterior a 2 (dos) años a partir del día en que se rellenó la Orden de Pago. Si la cantidad de dinero en la Cuenta Paysera del Cliente es suficiente en el día especificado por el Cliente, la Orden de Pago se ejecutará. Una transferencia a otra Cuenta Paysera se ejecutará al comienzo del día especificado (00:00 a.m. de acuerdo con la zona horaria del servidor EET). Una transferencia a una cuenta bancaria se ejecuta dentro de los términos especificados en el Sistema.

5.25.5. En caso de que la Orden de Pago se haya rellenado incorrectamente, la Transferencia de Pago no se ejecuta, a menos que Paysera, por iniciativa propia, en casos excepcionales, corrija la Orden de Pago o tenga una cantidad suficiente de información para determinar la corrección de la información para ejecutar la Orden de Pago bajo un procedimiento regular.

5.25.6. En caso de que la cantidad de dinero en la Cuenta Paysera del Cliente sea insuficiente para ejecutar la Transferencia de Pago, la Transferencia de Pago no se ejecuta; sin embargo, el Sistema intentará ejecutar la Orden de Pago durante 5 (cinco) días más después de la recepción de la Orden de Pago. Si durante este período de tiempo la cantidad de dinero en la Cuenta sigue siendo insuficiente para ejecutar la Orden de Pago, la Orden de Pago se cancelará y no se intentará ejecutar más. Si la cantidad de dinero en la Cuenta es insuficiente en una divisa, pero hay una cantidad suficiente de dinero en otra divisa, la Transferencia de Pago no se ejecutará hasta que el Cliente convierta la otra divisa a la divisa del pago (excepto en los casos en que el Cliente haya solicitado una función de cambio de divisa automática o la transferencia esté destinada a pagar bienes o servicios a través del sistema Paysera).

5.26. Los términos de uso de los métodos de gestión de la Cuenta Paysera distintos a los especificados en la Cláusula 5.23 del Contrato (excepto la gestión de la Cuenta Paysera en línea) se establecen en Anexos separados destinados a regular métodos específicos de gestión de la Cuenta Paysera. El Anexo específico que regula otros métodos de gestión de la Cuenta Paysera se aplicará al Cliente si el Cliente desea utilizar el método correspondiente de gestión de la Cuenta Paysera. El Anexo entra en vigor para el Cliente desde el momento en que el Cliente confirma electrónicamente o de otra manera que ha leído los términos del Anexo y expresa su consentimiento para utilizar el Servicio especificado en el Anexo.

5.27. La información sobre las transacciones ejecutadas y recibidas es proporcionada por Paysera en el Extracto de Cuenta del Cliente. El Cliente puede iniciar sesión en su Perfil y ver esta información de forma gratuita o solicitar que se imprima con una frecuencia seleccionada.

Verificación del Beneficiario (VoP)

5.28. Antes de que el Cliente autorice finalmente una Orden de Pago, Paysera proporciona el resultado de la Verificación del Beneficiario (VoP), indicando si el nombre del Beneficiario introducido por el Cliente coincide totalmente, coincide parcialmente (por ejemplo, difiere en unos pocos caracteres, o solo se proporciona uno de varios nombres de pila), o no coincide con los datos asociados al Identificador Único. En caso de coincidencia parcial, Paysera proporciona al Cliente el nombre correcto del Beneficiario. Si la Verificación del Beneficiario (VoP) no está disponible temporalmente debido a razones técnicas u otras fuera del control de Paysera, se informa al Cliente de que la verificación no se ha realizado y, al proceder con la Transacción de Pago, asume todos los riesgos relacionados.

5.29. El Cliente es responsable de la decisión final de autorizar una Orden de Pago después de recibir los resultados de la Verificación del Beneficiario (VoP). Si el Cliente confirma la Orden de Pago a pesar de la advertencia de Paysera sobre una falta de coincidencia total o parcial del nombre del Beneficiario,

el Cliente asume incondicionalmente todos los riesgos asociados con dicha decisión. El Cliente acepta que, en tales casos, los fondos se transferirán a la cuenta especificada por el Identificador Único, y si resulta que los fondos se enviaron al destinatario equivocado, el Cliente no tendrá base legal para reclamar compensación o reembolso a Paysera. El Cliente se compromete a resolver cualquier problema relacionado con la recuperación de fondos directamente con el beneficiario real.

5.30. Al iniciar una Transferencia de Pago a través de la Aplicación Paysera utilizando el número de teléfono del Beneficiario, se proporcionan al Cliente los datos del Beneficiario (nombre, apellido, número de cuenta) asociados con ese número, si dichos datos están disponibles. El Cliente es totalmente responsable de verificar que los datos del Beneficiario mostrados sean correctos antes de confirmar la Orden de Pago. Una vez que el Cliente confirma la transacción, se considera totalmente autorizada, y el Cliente asume todo el riesgo por cualquier posible transferencia de fondos a la persona equivocada.

5.31. Al crear un acuerdo de pago recurrente, el Cliente tiene una oportunidad única de verificar el nombre del Beneficiario de acuerdo con el procedimiento de "Verificación del Beneficiario (VoP)" especificado en el acuerdo. Al confirmar el acuerdo de pago recurrente, se considera que el Cliente ha confirmado la exactitud del nombre del Beneficiario especificado para todos los pagos posteriores en virtud de este acuerdo. Paysera no realizará Verificación del Nombre del Beneficiario repetida para pagos recurrentes posteriores y no será responsable de ninguna pérdida resultante de un cambio en el nombre del Beneficiario o de que el nombre se haya introducido incorrectamente inicialmente.

5.32. En los casos en que una Orden de Pago se presenta a Paysera a través de un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago (PISP), la obligación de verificar los datos del Beneficiario e informar al Cliente de los resultados recae en el PISP. Paysera no es responsable de cómo el PISP cumple con esta obligación y no realiza una verificación repetida. Se considera que al confirmar la Orden de Pago a través del PISP, el Cliente también confirma la exactitud de los datos del Beneficiario.

5.33. El Cliente se compromete a utilizar la Verificación del Beneficiario (VoP) únicamente para su propósito previsto – verificar los datos del Beneficiario antes de autorizar una Orden de Pago específica. Está estrictamente prohibido utilizar este servicio para cualquier otro propósito, incluyendo, entre otros, recopilar o verificar datos personales de terceros, o para cualquier actividad fraudulenta o ilegal.

5.34. Un proveedor de servicios de pago, cuyo cliente desea transferir fondos al Cliente, puede preguntar a Paysera si la información proporcionada por su cliente sobre el Cliente (cuenta y nombre, apellido o nombre de la empresa) es correcta. Si el nombre del Beneficiario en la consulta coincide parcialmente con el del Cliente, divulgaremos el nombre correcto, apellido o nombre de la empresa al proveedor de servicios de pago del ordenante. El proveedor de servicios de pago del ordenante puede divulgar el nombre correcto, apellido o nombre de la empresa al ordenante. En todos los demás casos,Paysera no divulgará su nombre, apellido o nombre de empresa.

5.35. Al presentar múltiples Órdenes de Pago a la vez como un pago por lotes, el Cliente tiene derecho a instruir a Paysera para que no aplique la Verificación del Beneficiario (VoP) a todo el lote de pagos o a una parte del mismo.

5.36. El Cliente confirma que comprende y asume todos los riesgos derivados de la decisión de no aplicar la Verificación del Beneficiario (VoP). En tales casos, Paysera ejecuta las Transferencias de Pago basándose únicamente en los Identificadores Únicos (IBAN) del Beneficiario proporcionados por el Cliente y no es responsable de ninguna pérdida que pueda resultar del envío de fondos al destinatario equivocado. Al elegir esta opción, cualquier reclamación del Cliente contra Paysera con respecto a Transacciones de Pago ejecutadas incorrectamente (cuando se llevan a cabo de acuerdo con el Identificador Único especificado por el Cliente) se considera infundada.

5.37. Bajo ninguna circunstancia, Paysera será responsable de las pérdidas incurridas por el Cliente si, después de recibir una notificación de Paysera de una falta de coincidencia total o parcial de los datos del Beneficiario, el Cliente confirmó proceder con la Orden de Pago. En tales casos, se considera que **el Cliente ha asumido todos los riesgos asociados con la Transferencia de Pago, y Paysera ha cumplido con todas sus obligaciones correctamente.

5.38. No obstante, otras disposiciones de este Contrato, Paysera no será responsable de las pérdidas incurridas por el Cliente debido a que los fondos se acrediten a una cuenta cuyos detalles del titular no coincidan con la información del Beneficiario proporcionada por el Cliente, o cuando no se proporcionó la Verificación del Beneficiario (VoP), en los siguientes casos específicos:

5.38.1. cuando el Cliente, después de recibir una notificación clara de Paysera de una falta de coincidencia total o parcial de los datos del Beneficiario, confirmó voluntariamente la Orden de Pago;

5.38.2. cuando la Verificación del Beneficiario (VoP) no estaba disponible temporalmente debido a razones técnicas u otras fuera del control de Paysera, y el Cliente, habiendo sido informado de esto, procedió con la Transacción de Pago;

5.38.3. cuando la Orden de Pago fue iniciada a través de un Proveedor de Servicios de Iniciación de Pago (PISP);

5.38.4. cuando la Transferencia de Pago se ejecuta a un Beneficiario cuyo proveedor de servicios de pago está establecido en un país del Espacio Económico Europeo donde, según la ley aplicable, aún no se ha implementado la provisión obligatoria de la Verificación del Beneficiario (VoP);

5.38.5. cuando la Transferencia de Pago se ejecuta a un Beneficiario cuyo proveedor de servicios de pago está establecido fuera del Espacio Económico Europeo.

5.39. En todos los casos anteriores, se considera que el Cliente actuó bajo su propio riesgo, y Paysera ha cumplido adecuadamente con sus obligaciones al ejecutar la Transferencia de Pago de acuerdo con el Identificador Único (IBAN) proporcionado por el Cliente.

6.1. Paysera concede al cliente el derecho de depositar efectivo en la cuenta Paysera conforme a las condiciones especificadas en el sistema. Los lugares, las condiciones, las divisas, los límites y los precios para el depósito de efectivo se proporcionan aquí.

6.2. Paysera concede al Cliente el derecho de retirar efectivo de la Cuenta conforme a las condiciones especificadas en el sistema. Los lugares, las condiciones, las divisas, los límites y los precios para la retirada de efectivo se proporcionan aquí.

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

6.4. Una vez que el Cliente ha depositado efectivo en su cuenta paysera, podrá disponer de la moneda electrónica inmediatamente después de que Paysera la haya recibido.

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

Ejecución de la Orden de Pago

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

7.2. Una Orden de Pago recibida por Paysera en un día hábil de Paysera, pero fuera del horario comercial establecido por Paysera, se considera recibida el día hábil de Paysera más próximo.

7.3. Las Órdenes de Pago para transacciones dentro del Sistema Paysera se ejecutan de inmediato (en un plazo de hasta unos pocos minutos, a menos que la Transacción de Pago se suspenda debido a los casos establecidos por los actos legales y el presente Contrato), independientemente del horario comercial de Paysera.

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

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

7.6. Paysera tiene derecho a negarse a ejecutar la Orden de Pago en caso de una duda razonable de que la Orden de Pago ha sido presentada por una persona distinta del representante legal del Cliente, o si los documentos presentados a Paysera no se ajustan a los requisitos establecidos por la legislación y/o Paysera, o Paysera tiene dudas razonables sobre la autenticidad y veracidad de dichos documentos. Si Paysera tiene sospechas razonables de que la Orden de Pago no ha sido presentada por el Cliente o el representante legal del Cliente, o sospechas sobre la autenticidad de los documentos presentados, u otras sospechas sobre la legitimidad o el contenido de la Orden de Pago presentada, Paysera tiene derecho a exigir al Cliente que confirme la Orden de Pago presentada adicionalmente y/o presente documentos que confirmen los derechos de las personas a administrar los fondos mantenidos en la Cuenta u otros documentos indicados por Paysera de una manera aceptable para Paysera y a expensas del Cliente. En los casos previstos en esta cláusula, Paysera actúa con el objetivo de proteger los intereses legales del Cliente, de Paysera y/o de otras personas, por lo que Paysera no asume responsabilidad por las pérdidas que puedan surgir debido al rechazo a ejecutar una Orden de Pago presentada.

7.7. El Cliente deberá asegurarse de que haya una cantidad suficiente de dinero en la divisa pertinente en su Cuenta para que la Orden de Pago sea ejecutada.

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

Orden de Pago.

7.9. Paysera tiene derecho a involucrar a terceros en la ejecución de una Orden de Pago del Cliente de forma parcial o total, si los intereses del Cliente y/o la esencia de la Orden de Pago así lo requieren. En los casos en que la Orden de Pago del Cliente requiera enviar y ejecutar la Orden de Pago a través de otra institución financiera, pero esta institución suspenda la Orden de Pago del Cliente, Paysera no es responsable de tales acciones de la institución financiera, pero realiza intentos de averiguar los motivos de la suspensión de la Orden de Pago. Paysera tiene derecho a suspender y/o finalizar la ejecución de la Orden de Pago del Cliente, si así lo exige la ley o en caso de que sea necesario por otras razones ajenas al control de Paysera.

7.10. En caso de que Paysera se niegue a ejecutar una Orden de Pago presentada por el Cliente, Paysera deberá notificar inmediatamente al Cliente al respecto, o crear las condiciones necesarias para que el Cliente se familiarice con dicha notificación, excepto cuando dicha notificación sea técnicamente imposible o esté prohibida por actos legales.

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

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

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

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

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

8.2. El consentimiento del cliente (pagador) se envía antes de la ejecución de la transacción de pago. En virtud de un acuerdo entre el Cliente (Pagador) y Paysera, la Transacción de pago puede ser autorizada, es decir, dicho Consentimiento del Cliente puede otorgarse después de la ejecución de la Transacción de pago.

8.3. El Cliente acepta que, al ejecutar Órdenes de pago, Paysera transmitirá la información especificada en la Orden de pago (incluidos los Datos personales del Cliente) a personas directamente relacionadas con la ejecución de la Transacción de pago: organizaciones internacionales de tarjetas de pago, empresas que procesan información sobre pagos con tarjetas de pago, el proveedor de servicios de pago del Destinatario, el operador del sistema de pago para la ejecución de la Transacción de pago, los intermediarios de Paysera y del proveedor de servicios de pago del Destinatario, el proveedor de servicios de iniciación del pago y el Destinatario.

8.4. Procedimiento de cancelación de la orden de pago:

8.4.1. una Orden de pago no se puede cancelar después de que Paysera la haya recibido, excepto en los casos previstos en el Contrato;

8.4.2. si el Destinatario o mediante el Destinatario ha iniciado una Transacción de pago (por ejemplo, un pago con una tarjeta de pago) o un proveedor de servicios de inicio de pago, el Pagador no puede cancelar la Orden de pago después de que la Orden de pago se haya enviado para su ejecución, el Pagador ha otorgado al proveedor de servicios de iniciación de pago el Consentimiento para iniciar una Transacción de pago o el Pagador ha otorgado al Destinatario el Consentimiento para realizar la Transacción de pago;

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

8.4.4. al expirar los términos estipulados en las cláusulas 8.4.1 a 8.4.3 del Contrato, una Orden de pago puede cancelarse solo en caso de que el Cliente (Pagador) y Paysera estén de acuerdo con esto. En los casos estipulados en la cláusula 8.4.2 del Contrato, también es necesario el Consentimiento del Destinatario;

8.4.5. Cuando el Destinatario o a través del Destinatario inicia una Transacción de pago al realizar la Transacción de pago con una tarjeta de pago, y cuando se desconoce el monto exacto de la transacción en el momento en que el Pagador da su consentimiento para ejecutar la Transacción de pago, Paysera puede reservar los fondos en la Cuenta del Pagador solo siempre que el Pagador dé su consentimiento para reservar una cantidad específica. Una vez recibida la información sobre el monto exacto de la Transacción de pago, Paysera inmediatamente, y a más tardar inmediatamente después de recibir la Orden de pago, eliminará la reserva de la Cuenta del Pagador.

8.5. Paysera acreditará fondos a una Cuenta y debitará fondos de una Cuenta de acuerdo con el identificador único proporcionado en la Orden de pago: el número de cuenta Paysera o el número de cuenta IBAN. Paysera tiene el derecho, pero no la obligación, de verificar si el Identificador único proporcionado en la Orden de pago recibida por Paysera corresponde al nombre y apellido (nombre de la entidad legal) del titular de la Cuenta. En caso de que el identificador único mencionado se le dé a Paysera para debitar o abonar dinero en la Cuenta, la Orden de pago se considerará ejecutada de manera apropiada si ha sido ejecutada por el identificador único indicado. Si Paysera verifica la Orden de pago y establece una discrepancia obvia entre el Identificador único proporcionado a Paysera y el nombre y apellido (nombre de la entidad legal) del titular de la Cuenta, Paysera tiene derecho a negarse a ejecutar dicha Transacción de pago.

8.6. Siempre que Paysera reciba una Orden de pago para transferir dinero a la cuenta de pago de otro proveedor de servicios de pago, tal Transacción de pago realizada por Paysera de acuerdo con el Identificador único proporcionado en la Orden de pago recibida: el número de cuenta del Destinatario en formato IBAN, excepto cuando el proveedor de servicios de pago no utiliza el formato de cuenta IBAN. Paysera no asume la

responsabilidad si el identificador único no se proporciona en la orden de pago o es incorrecto, y / o el proveedor de servicios de pago del destinatario ha establecido un identificador único diferente para la ejecución adecuada de dicha transacción de pago (acreditación de dinero a la cuenta de pago del Destinatario).

8.7. Si es necesario y / o requerido por instituciones de otros estados, Paysera tiene derecho a establecer información adicional y/u otra información obligatoria (por ejemplo, el nombre y apellido o el nombre de la entidad legal del Destinatario, un código de pago) que debe proporcionarse a Paysera para la ejecución apropiada de la Orden de Pago.

8.8. La Orden de Pago se considera ejecutada cuando Paysera transfiere el importe de la Transacción de Pago a la cuenta del proveedor de servicios de Pago del Destinatario. El proveedor de servicios de Pago del Destinatario es responsable de acreditar el importe de la Transacción de Pago debidamente transferido por Paysera al proveedor de servicios de Pago del Destinatario en la cuenta de pago del Destinatario.

9. Actividades Prohibidas

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

9.1.1. no cumplir con los Términos del Contrato, los Anexos del Contrato, la legislación y otros actos legales, incluidos, entre otros, actos contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo;

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

9.1.3. proporcionar información falsa, engañosa o incorrecta a Paysera; negarse a proporcionar información o emprender otras acciones que Paysera solicite razonablemente;

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

9.1.5. ejecutar o recibir transferencias de fondos adquiridos ilegalmente, si el Cliente lo sabe o debería tener conocimiento de ello;

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

9.1.7. utilizando los servicios de Paysera, si el Cliente, su representante, beneficiario efectivo, la Transferencia de Pago ejecutada o recibida coincide con los criterios indicados en la lista de limitaciones para la prestación de los servicios de Paysera (la lista de limitaciones aplicadas por Paysera a la prestación de servicios está disponible en el sitio web);

9.1.8. difundir virus informáticos y emprender otras acciones que podrían causar mal funcionamiento del Sistema, daño o destrucción de la información y otros daños al Sistema, equipo o información de Paysera;

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

9.1.10. organizar juegos de azar ilegales, comercio ilegal de acciones, índices, materias primas, divisas (por ejemplo, Forex), opciones, fondos cotizados en bolsa (ETF); prestación de servicios comerciales, de inversión u

otros servicios de cambio de divisas, mercados de divisas y otros sistemas electrónicos de comercio de divisas; participar en el comercio ilegal de productos de tabaco, alcohol, medicamentos recetados, esteroides, armas, sustancias narcóticas y sus atributos, producción pornográfica, lotería sin licencia, software ilegal y otros artículos o productos prohibidos por la ley;

9.1.11. aceptar pagos en moneda virtual no regulada y / o no supervisada, comprarla, convertirla o administrarla de cualquier otra manera (la prohibición incluye la ejecución o recepción de transferencias de cambiadores de moneda virtual, es decir, casos en los que se busca realizar una transferencia en una moneda regulada emitida o recibida, sin embargo, dicha transferencia está relacionada con los cambiadores de moneda digital);

9.1.12. sin el consentimiento previo por escrito de Paysera que proporcione servicios financieros y/o organice legalmente el comercio de acciones, índices, materias primas, divisas (por ejemplo, Forex), opciones, fondos cotizados en bolsa (ETF), que proporcione servicios comerciales, de inversión u otros servicios sobre divisas intercambios, mercados de divisas y otros sistemas electrónicos de comercio de divisas. Si el Cliente pretende prestar servicios financieros utilizando la Cuenta, deberá contar con una licencia (permiso) válida para la actividad correspondiente, emitida en un estado miembro de la Unión Europea o en un tercer país que haya establecido requisitos equivalentes o sustancialmente similares, y estar supervisado por las autoridades competentes con respecto al cumplimiento de estos requisitos;

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

9.1.14. tener más de un perfil; registrar un Perfil a nombre ficticio o de otra persona sin poder notarial; registrar un perfil utilizando los servicios de números de teléfono anónimos o direcciones de correo electrónico proporcionadas por otras personas o sitios web;

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

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

9.1.17. divulgar contraseñas y otras características de seguridad personalizadas de los instrumentos de pago a terceros y permitir que otras personas utilicen los servicios bajo el nombre del cliente.

9.2. Todas las pérdidas directas, multas y otras sanciones monetarias impuestas a Paysera debido al Contrato, incluido, entre otros, el incumplimiento o la violación de la Cláusula 9.1 del Contrato por culpa del Cliente, serán compensadas por el Cliente.

9.3. El Cliente es responsable y se compromete a compensar cualquier pérdida sufrida por Paysera, otros clientes de Paysera y terceros, como resultado del uso de los Servicios de Paysera por parte del Cliente y la violación de este Contrato o sus Anexos. Si resulta que la cuenta de Paysera se creó mediante la presentación de documentos falsificados o falsos, la cantidad de EUR 100 (cien) (cantidad equivalente a esta cantidad en otras monedas, si los Servicios se prestan en otra moneda) se considera una pérdida mínima que no necesita ser probada y que Paysera tiene derecho a deducir de la cuenta del Cliente. Una cantidad más alta de daños está respaldada por evidencia escrita. Si se detectan signos de actividad ilegal, Paysera recurre a las autoridades policiales en todos los casos.

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

10.1. El Cliente confirma que acepta que Paysera le proporcione notificaciones mediante su publicación en el sitio web del Sistema y su envío a la dirección de correo electrónico que el Cliente especificó durante el registro en el Sistema, o mediante su envío por correo postal a la dirección que el Cliente especificó durante el registro en el Sistema, o mediante el envío de un mensaje SMS en los casos en que el Cliente haya especificado únicamente un número de teléfono móvil durante el registro. El Cliente confirma que un aviso de Paysera presentado por cualquiera de los métodos antes mencionados se considerará debidamente entregado. Las notificaciones se envían por correo postal o mensaje SMS solo si el Cliente no ha especificado su dirección de correo electrónico. Si dichas notificaciones no están relacionadas con un cambio fundamental en los términos del Contrato, se considerará que el Cliente recibió el mensaje en el plazo de 1 (un) día hábil a partir del momento de su publicación en el sitio web del Sistema y su envío al Cliente por correo electrónico o mensaje SMS. Si la notificación se envía por correo postal, se considerará que el Cliente la recibió 5 (cinco) días hábiles después de su envío, excepto en los casos en que el Cliente reciba realmente la notificación por correo postal más tarde de los plazos establecidos en esta parte del Contrato. Los mensajes del Cliente (quejas, consultas o reclamaciones) se consideran recibidos el día de su presentación si se presentan entre las 8 a. m. y las 8 p. m. (EET). Las notificaciones presentadas en otros momentos se consideran recibidas a las 8:00 a. m. (EET) del día siguiente.

10.2. En caso de que una Parte del Contrato esté formada por una pluralidad de personas (cotitulares de cuenta, etc.), Paysera tiene derecho a dirigir las notificaciones a cualquiera de las personas involucradas. La persona que haya recibido la información deberá transmitirla a las otras personas indicadas en el Contrato.

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

10.4. El período de notificación de 60 (sesenta) días no se aplica y las notificaciones se entregan de acuerdo con el procedimiento previsto en la Cláusula 10.1 del Contrato, si:

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

10.4.2. Los precios de los Servicios se reducen o se establecen términos favorables para el Cliente de otras maneras;

10.4.3. Aparece un nuevo servicio o una parte de un servicio, que el Cliente puede utilizar o no a su propia elección.

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

10.6. El Cliente se compromete a revisar su buzón de correo y otros instrumentos para la recepción de notificaciones indicados en el Perfil, así como los sitios web del Sistema, de forma regular, es decir, al menos una vez por día hábil, para ver a tiempo las notificaciones sobre las modificaciones del Contrato.

10.7. Todos los mensajes de las Partes se enviarán en el Idioma Aceptable o en el idioma en el que se presentó el Contrato escrito al Cliente para que se familiarizara con él.

10.8. El Cliente se compromete a publicar en su Perfil y, en caso de modificaciones, actualizar inmediatamente (a más tardar en el plazo de un día hábil) los datos de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal), que Paysera puede utilizar para contactar urgentemente al Cliente o a los representantes del Cliente. En caso de que el Cliente no actualice los datos de contacto en su Perfil, todas las consecuencias debidas al hecho de que Paysera no pueda presentar notificaciones al Cliente recaerán sobre el Cliente.

10.9. Con el fin de proteger los fondos del Cliente de posibles acciones ilegales de terceros, el Cliente se compromete a informar inmediatamente a Paysera por escrito sobre el robo o la pérdida de su documento de identidad personal.

10.10. Para todas las cuestiones relacionadas con el Sistema y la ejecución del Contrato, el Cliente puede recibir una consulta enviando su pregunta al correo electrónico especificado en el sitio web de Paysera, llamando al número de teléfono de Atención al Cliente o completando una solicitud en el Perfil. Las notificaciones del Cliente relacionadas con este Contrato se envían a la dirección de correo electrónico especificada en el sitio web de Paysera o a la dirección de Paysera especificada en el Contrato. Todos los avisos deben enviarse a Paysera, independientemente de quién sea el proveedor directo de los Servicios de Paysera definidos en este Contrato.

10.11. Paysera informará al Cliente con antelación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Cláusula 10.1 del Contrato, sobre averías técnicas conocidas y posibles del Sistema y de los sistemas o equipos de terceros que Paysera utiliza para la prestación de servicios, que afecten a la prestación de los servicios de Paysera.

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

10.13. Las Partes se informarán mutuamente de inmediato sobre cualquier circunstancia significativa para la ejecución del Contrato. El Cliente deberá presentar documentos que confirmen dichas circunstancias (por ejemplo, cambios en el nombre, apellido, firma, dirección, número de teléfono, otros datos de contacto, documento personal, o personas que tengan derecho a gestionar fondos en la Cuenta, inicio de procedimientos de quiebra contra el Cliente, etc.), independientemente de si esta información ya ha sido transferida a registros públicos o no.

10.14. Paysera tiene derecho a exigir que los documentos celebrados en el extranjero sean traducidos, legalizados o confirmados con la Apostilla, excepto cuando los actos legales dispongan lo contrario.

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

10.16. El Cliente tiene derecho a consultar las enmiendas válidas al Contrato, sus Anexos y Precios en el sitio web de Paysera en cualquier momento.

11. Modificaciones del Contrato

11.1. Paysera tiene derecho a modificar y/o complementar unilateralmente los términos del Contrato de conformidad con el procedimiento de notificación previsto en el Artículo 10 del Contrato.

11.2. El Cliente no tiene derecho a modificar y/o enmendar unilateralmente las condiciones del Contrato.

11.3. El Cliente puede aceptar los cambios o rechazarlos informando a Paysera antes de la fecha propuesta de entrada en vigor de los cambios. Si el Cliente no informa que no está de acuerdo con los cambios antes de la fecha de entrada en vigor de los cambios propuestos, se considera que el Cliente acepta los cambios de los términos del Contrato y los cambios entran en vigor en la fecha de entrada en vigor especificada. Si el Cliente notifica que no está de acuerdo con los cambios propuestos al Contrato, rescinde el Contrato de conformidad con el procedimiento establecido en la Cláusula 12.12 del Contrato, y durante el período estipulado de 30 (treinta) días naturales, los términos vigentes del Contrato seguirán aplicándose al Cliente.

11.4. Los Anexos al Contrato se modifican según el procedimiento establecido en el Anexo respectivo. Si en el Anexo no se establece ningún procedimiento de modificación, se aplicará el procedimiento de modificación y el procedimiento de información sobre la modificación establecidos en el presente Contrato.

11.5. Las Partes pueden acordar condiciones adicionales que no estén previstas en el Contrato o los Anexos, u otras condiciones que no estén establecidas en el Contrato o el Anexo, mediante un acuerdo por escrito separado. Dicho acuerdo pasa a formar parte integral del Contrato. A solicitud del Cliente, Paysera prepara un borrador de acuerdo y lo envía al Cliente por fax o correo electrónico (el acuerdo también se puede celebrar en forma de declaración). Si el Cliente está de acuerdo con el borrador proporcionado, el Cliente debe firmar el borrador y enviar una copia digitalizada del documento a Paysera por fax o correo electrónico. Paysera tiene derecho a exigir al Cliente que envíe el acuerdo por correo postal con la firma original del Cliente. Dicho acuerdo entra en vigor después de que el acuerdo firmado haya sido enviado a Paysera, es decir, no se requiere la firma de Paysera en el acuerdo y Paysera no está obligada a devolver el acuerdo firmado al Cliente.

12. Suspensión de Servicios. Rescisión del Contrato (Eliminación del Perfil)

12.1. Paysera, a su propia discreción y teniendo en cuenta una situación específica, dando preferencia a la ejecución de los actos legales aplicados a la actividad de Paysera y a los intereses del Cliente, tiene derecho a aplicar unilateralmente y sin previo aviso una o varias de las siguientes medidas:

12.1.1. Suspender la ejecución de una o varias Transferencias de Pago;

12.1.2. Suspender la prestación de todos o parte de los servicios al Cliente;

12.1.3. Limitar el acceso del Cliente al Perfil;

12.1.4. Retener los fondos del Cliente que son objeto de disputa;

12.1.5. Bloquear la Cuenta (es decir, suspender total o parcialmente las Transacciones de Pago en la Cuenta) y/o el Instrumento de Pago (es decir, prohibir total o parcialmente el uso del Instrumento de Pago);

12.1.6. Negarse a prestar servicios;

12.1.7. Devolver los fondos retenidos de la Cuenta del Cliente al remitente original de los fondos.

12.2. Las medidas especificadas en las Cláusulas 12.1.1–12.1.7 del Contrato solo podrán aplicarse al Cliente en los siguientes casos excepcionales:

12.2.1. Si el Cliente incumple de manera esencial el Contrato o sus Anexos, o surge una amenaza real de incumplimiento esencial del Contrato o sus Anexos por parte del Cliente;

12.2.2. Si las actividades del Cliente que utiliza una Cuenta Paysera plantean sospechas de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, y/o tienen el potencial de dañar la reputación comercial de Paysera;

12.2.3. Si el Cliente no lleva a cabo los procedimientos de identificación necesarios, no proporciona a Paysera la información requerida o proporciona información o documentos que no cumplen con los requisitos establecidos por la legislación y/o Paysera, o existen dudas razonables sobre la autenticidad o exactitud de los documentos proporcionados, así como si existen sospechas razonables de que el Cliente no cumple con los requisitos de la Cláusula 9 del Contrato;

12.2.4. Si, debido a la continuación de la prestación de servicios y la actividad del Cliente, los intereses justificados de terceros pueden verse perjudicados;

12.2.5. Si, debido a razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de los fondos en la Cuenta y/o el Instrumento de Pago, se sospecha de un uso no autorizado o fraudulento de los fondos en la Cuenta y/o el Instrumento de Pago;

12.2.6. Si Paysera se entera del robo o la pérdida del Instrumento de Pago, sospecha o se entera de compras ilegales o uso no autorizado del Instrumento de Pago, también en caso de hechos o sospechas de que los datos de seguridad personalizados del Instrumento de Pago (incluidos los instrumentos de confirmación de identidad) se han conocido o pueden ser utilizados por terceros, Paysera tiene sospechas razonables de que los fondos o el Instrumento de Pago pueden ser utilizados ilegalmente por terceros, o que la Cuenta y/o el Instrumento de Pago pueden ser utilizados para actividades ilegales;

12.2.7. Si Paysera recibe información fundamentada sobre el fallecimiento del Cliente o un caso de quiebra de un cliente individual;

12.2.8. En casos especificados por la legislación;

12.2.9. En otros casos establecidos en el Contrato o sus Anexos.

12.3. La medida indicada en la Cláusula 12.1.7 del Contrato se aplica a los Clientes en el caso de que Paysera tenga sospechas razonables de que el Cliente está cometiendo fraude en sus actividades. En este caso, los fondos de los remitentes originales de los fondos se retienen inicialmente en la cuenta del Cliente, y si el Cliente no realiza las acciones solicitadas (identificación adicional del Cliente, sin presentar los documentos solicitados) o sin proporcionar una explicación razonable para el caso especificado dentro del período estipulado, estos fondos retenidos pueden ser devueltos al remitente original de los fondos. Además, esta medida se aplica en los casos en que Paysera tiene instrucciones apropiadas de las autoridades de aplicación de la ley con respecto a la devolución de fondos detenidos al remitente original de los fondos.

12.4. El propósito de las restricciones previstas en la Cláusula 12.1 del Contrato es proteger a Paysera, a otros terceros y al Cliente de posibles sanciones monetarias, pérdidas u otras consecuencias negativas.

12.5. Paysera informará al Cliente sobre tales medidas especificadas en la Cláusula 12.1 del Contrato de inmediato (dentro de una hora), y Paysera informará al Cliente sobre la posibilidad de recuperar el dinero que pertenece al Cliente dentro de los 2 (dos) días hábiles a partir de la suspensión de la prestación del servicio, excepto en los casos en que la provisión de dicha información debilitaría las medidas de seguridad o estaría

prohibida por la ley.

12.6. En caso de una sospecha razonable de que se está ejecutando blanqueo de capitales, financiación del terrorismo u otra actividad delictiva a través del Cliente o la Cuenta del Cliente, Paysera tiene derecho, sin previo aviso, explicación o notificación, a suspender parcial o completamente la prestación de los servicios al Cliente por un período de 30 (treinta) días con derecho a extenderlo un número ilimitado de veces hasta que las sospechas razonables se refuten o confirmen por completo.

12.7. En caso de sospecha razonable por parte de Paysera de que la Cuenta o el Perfil del Cliente ha sido hackeado, Paysera tiene derecho a suspender parcial o completamente la prestación de servicios al Cliente sin previo aviso. En tal caso, Paysera informará al Cliente sobre la suspensión y proporcionará más información sobre las acciones que deben ser realizadas por el Cliente para reanudar la prestación de servicios al Cliente.

12.8. Paysera cancela el bloqueo de la Cuenta y/o el Instrumento de Pago (o lo reemplaza con un nuevo Instrumento de Pago) cuando las causas del bloqueo de la Cuenta y/o el Instrumento de Pago dejan de existir.

12.9. La Cuenta y/o el Instrumento de Pago pueden ser bloqueados por iniciativa del Cliente si el Cliente presenta una solicitud apropiada a Paysera o informa a Paysera que el Instrumento de Pago del Cliente ha sido robado o perdido, o que los fondos en la Cuenta y/o el Instrumento de Pago se utilizan o pueden utilizarse ilegalmente. Paysera tiene derecho a exigir al Cliente que confirme posteriormente la solicitud de bloqueo de la Cuenta y/o el Instrumento de Pago presentada oralmente por escrito o de otra manera aceptable para Paysera. Si la Cuenta y/o el Instrumento de Pago ha sido bloqueado por iniciativa del Cliente, Paysera tiene derecho a cancelar el bloqueo solo después de recibir una solicitud por escrito del Cliente o aplicar otros procedimientos de identificación del Cliente, a menos que el Contrato establezca lo contrario. Paysera tiene derecho a reemplazar un Instrumento de Pago bloqueado por uno nuevo.

12.10. Paysera no es responsable de las pérdidas incurridas por el Cliente debido a la suspensión de la prestación del servicio, el bloqueo de la Cuenta y/o el Instrumento de Pago, u otras acciones, si esas acciones se han realizado de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Contrato o sus Anexos y bajo circunstancias sobre la base especificada en los documentos mencionados.

12.11. Siguiendo el procedimiento establecido por la ley, Paysera tiene derecho a retener el dinero de la Transacción de Pago por hasta 10 (diez) días hábiles o por un período de tiempo más largo establecido por la ley, el Contrato o su Anexo.

12.12. El Cliente tiene derecho a rescindir el Contrato unilateralmente sin recurrir a los tribunales, notificando a Paysera por escrito con 30 (treinta) días naturales de antelación. Tras la rescisión del Contrato por parte del Cliente, el dinero electrónico emitido se devolverá al Cliente de la manera especificada en el Contrato. Paysera tiene derecho a posponer la rescisión del Contrato por el período necesario para completar todos los procedimientos y verificaciones internas relacionados con la finalización de la relación contractual.

12.13. Paysera tiene derecho a rescindir unilateralmente este Contrato y sus Anexos y negarse a prestar servicios, sin especificar un motivo, informando al Cliente sobre esto con 60 (sesenta) días de antelación por los medios previstos en la Cláusula 10 de este Contrato. Paysera también tiene derecho a rescindir unilateralmente este Contrato y sus Anexos y negarse a prestar servicios, por las razones especificadas en la Cláusula 12.2 de este Contrato, después de notificar al Cliente con 30 (treinta) días de antelación por los medios previstos en la Cláusula 10 de este Contrato. En los casos en que quede claro que el Cliente, utilizando la Cuenta, comete un acto criminal y/o ilegal, Paysera tiene derecho a rescindir el Contrato con un aviso de 5 días.

12.14. En caso de rescisión del Contrato, Paysera deducirá de la Cuenta del Cliente las cantidades de dinero pagaderas por los Servicios de Paysera prestados al Cliente, también multas, penalizaciones, pérdidas y otras cantidades pagadas a terceros o al Estado, en las que Paysera haya incurrido por culpa del Cliente. En caso de

que la cantidad de fondos en la(s) Cuenta(s) Paysera del Cliente sea insuficiente para cubrir todas las cantidades pagaderas especificadas en esta cláusula, el Cliente se compromete a transferir las cantidades proporcionadas a la cuenta de Paysera dentro de los 3 (tres) días hábiles. En caso de que Paysera recupere una parte de las cantidades pagadas a terceros, Paysera se compromete a devolver las cantidades recuperadas al Cliente de inmediato.

12.15. La rescisión del Contrato General no exime al Cliente de la ejecución adecuada de todas las obligaciones hacia Paysera que eran aplicables al Cliente antes de la rescisión.

12.16. Después de rescindir el Contrato entre Paysera y el Cliente, el Cliente deberá elegir un medio para la redención de dinero electrónico de la Cuenta del Cliente. En caso de que el Nivel de Identificación del Cliente no cumpla con el nivel necesario para redimir todo el dinero electrónico, el Cliente deberá elegir otro nivel de identificación y realizar las acciones requeridas para cambiar el Nivel de Identificación. El Cliente acepta realizar las acciones necesarias para redimir el dinero electrónico y comprende que, por tales medios, Paysera tiene como objetivo reducir el riesgo de fraude y busca cumplir con los requisitos legales contra el blanqueo de capitales y otros requisitos legales.

12.17. En caso de que, después de rescindir el Contrato entre Paysera y el Cliente, el Cliente no elija el medio para la redención del dinero electrónico y, cuando sea necesario, no complete el procedimiento de identificación adicional indicado por Paysera para aumentar los límites, Paysera puede (pero no está obligada a) redimir el dinero electrónico del Cliente por el medio de redención de dinero electrónico que esté disponible en el momento de la redención.

13. Transferencia de Cuenta Paysera

13.1. Un Cliente que desee que su Cuenta sea transferida a otro proveedor de servicios de pago debe presentar una solicitud correspondiente. La solicitud del Cliente para transferir la Cuenta a otro proveedor de servicios de pago debe cumplir con los requisitos del estado donde la empresa Paysera que registró al Cliente está autorizada y/o los requisitos establecidos por la legislación de la Unión Europea.

13.2. En casos excepcionales, Paysera puede transferir la Cuenta del Cliente de una empresa Paysera autorizada que registró al Cliente a otra empresa Paysera autorizada. Las Transferencias de Cuenta en tales casos se llevan a cabo sin el consentimiento por separado del Cliente y sin aplicar el procedimiento de notificación previa del Cliente especificado en el Artículo 10 del Contrato.

13.3. La Transferencia de Cuenta se lleva a cabo por Paysera de forma gratuita en los casos especificados en las Cláusulas 13.1–13.2 del Contrato.

14. Confidencialidad y Protección de Datos

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

14.2. El Cliente acepta que Paysera gestione sus Datos Personales con el fin de prestarle servicios y ejecutar otras responsabilidades en virtud del presente Contrato. Las Partes garantizan la seguridad de los Datos

Personales recibidos durante la ejecución del presente Contrato.

14.3. Las cuestiones de conservación y protección de datos se rigen por el Anexo al Contrato, la Política de Privacidad, que el Cliente ha leído y se compromete a respetar.

14.4. El Cliente se compromete a proteger y a no divulgar a terceros ninguna Contraseña u otras características de seguridad personalizadas de los medios de Pago creados o proporcionados por él de conformidad con el presente Contrato, y a impedir que otras personas utilicen los servicios en nombre del Cliente. Si el Cliente no ha cumplido esta obligación y/o podría haberlo hecho, pero no lo ha impedido, y/o ha realizado tales acciones intencionalmente o debido a negligencia grave, se reconoce que el acceso al Perfil y el uso de los Servicios Paysera pertinentes se realizan en nombre del Cliente. En este caso, el Cliente asume íntegramente las pérdidas sufridas como consecuencia y se compromete a indemnizar las pérdidas de otras personas, si estas han sido sufridas debido a las acciones u omisiones especificadas del Cliente.

14.5. Si el Cliente pierde la Contraseña del Perfil u otras Contraseñas o si esta(s) es (son) revelada(s) sin culpa del Cliente ni de Paysera, o si ha surgido o puede surgir una amenaza real para el Perfil del Cliente, el Cliente se compromete a cambiar las Contraseñas inmediatamente, y si no puede hacerlo, a informar inmediatamente a Paysera al respecto (pero a más tardar en el plazo de un día natural) por los medios de notificación especificados en la Cláusula 10 del Contrato. Paysera no será responsable de las consecuencias de la falta de información.

14.6. Paysera, tras recibir la notificación del Cliente especificada en la Cláusula 14.5 del Contrato, suspende inmediatamente el acceso al Perfil del Cliente y la prestación de los servicios Paysera hasta que se asigne o cree una nueva Contraseña para el Cliente.

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

14.8. Paysera tiene derecho a transmitir toda la información importante recopilada sobre el Cliente y su actividad a otras instituciones de aplicación de la ley, autoridades estatales (Inspección Fiscal del Estado (VMI), Fondo de Seguro Social (SODRA)) y otras instituciones financieras, si tal obligación está determinada por la legislación, y con el fin de identificar si el presente Contrato y la legislación pertinente no han sido o no serán violados.

14.9. El Cliente otorga a Paysera el derecho de emprender las medidas necesarias, incluyendo, pero sin limitarse a, presentar solicitudes a terceros directamente o a través de terceros con el fin de determinar la identidad del Cliente y la exactitud de los otros datos presentados por el Cliente.

14.10. Paysera subraya que, en todos los casos, Paysera funciona únicamente como prestador de servicios para el Cliente, no proporciona ni ofrece ningún servicio al Beneficiario mientras este no se convierta en Cliente de Paysera.

14.11. Paysera tiene derecho a grabar las conversaciones telefónicas con el Cliente. Las Partes acuerdan expresamente que las conversaciones telefónicas y los mensajes transferidos por correo postal, correo

electrónico y otros instrumentos de telecomunicación pueden considerarse como pruebas al resolver los litigios entre las Partes. Mediante el presente Contrato, el Cliente confirma que comprende y acepta la grabación por parte de Paysera, sin aviso ni advertencia por separado, de cualquier conversación telefónica con el Cliente y/o sus representantes. El Cliente también tiene derecho a grabar y almacenar, para sus propios fines personales, las conversaciones telefónicas y otra correspondencia.

14.12. El Cliente acepta que su número de Cuenta y los datos personales requeridos para la Transferencia de Pago pueden ser detectados y mostrados a otro usuario de Paysera que tenga la intención de realizar una Transferencia de Pago al Cliente si este otro usuario de Paysera introduce un identificador confirmado del Cliente (nombre, apellido, cuenta bancaria, dirección de correo electrónico o número de teléfono).

14.13. Con el consentimiento del Cliente, los datos del Cliente también pueden ser transferidos a las instituciones de servicios de iniciación de pago o de información sobre cuentas. Paysera puede negarse a proporcionar acceso a un prestador de servicios de información sobre cuentas o a un prestador de servicios de iniciación de pago a la Cuenta del Cliente sobre la base de motivos objetivos y debidamente justificados relacionados con un acceso no autorizado o injusto a la Cuenta, obtenido por dicho prestador de servicios de información sobre cuentas o prestador de servicios de iniciación de pago, incluida una iniciación de operación de pago no autorizada o injusta. En tales casos, Paysera debe informar al Cliente del rechazo a conceder el acceso a la Cuenta e indicar los motivos de tal acción. Esta información debe proporcionarse al Cliente antes del rechazo a conceder el acceso a la Cuenta, si es posible, y a más tardar en el momento del rechazo, a menos que la provisión de esta información pueda debilitar las medidas de seguridad o esté prohibida por la legislación.

14.14. Con el fin de proteger los intereses legítimos de Paysera, los datos del Cliente pueden ser transferidos a medios de información públicos cuando el Cliente se dirige a estos medios sin utilizar las vías de recurso previstas en la Cláusula 16.6 del Contrato y cuando la información relativa al litigio proporcionada a los medios de información públicos no se corresponde con la información disponible para Paysera y perjudica la reputación comercial de Paysera.

15. Responsabilidad de las Partes

15.1. Cada Parte es responsable de todas las multas, confiscaciones y otras pérdidas que la otra Parte sufra debido a la violación del Contrato por la Parte culpable. La Parte culpable se compromete a reembolsar el daño directo sufrido como resultado de esta responsabilidad a la Parte afectada. En todos los casos, la responsabilidad de Paysera en virtud del Contrato está limitada por las siguientes disposiciones:

15.1.1. Paysera solo será responsable de los daños directos causados por una violación directa y esencial del Contrato cometida por Paysera, y únicamente de los daños que Paysera podría haber previsto en el momento de la violación del Contrato;

15.1.2. La indemnización por las pérdidas causadas por Paysera en caso de violación del presente Contrato no podrá exceder el promedio de los últimos 3 (tres) meses de las Tarifas de Comisión pagadas por el Cliente a Paysera por los servicios prestados. Esta restricción se aplica a todas las infracciones acumuladas para ese mes. Si no se puede calcular el promedio de 3 (tres) meses, la indemnización no podrá exceder el límite de 2 000 (dos mil) EUR (una cantidad equivalente a este importe en otras divisas, si los Servicios se prestan en otra divisa);

15.1.3. En todos los casos, Paysera no será responsable de los beneficios e ingresos perdidos del Cliente, la pérdida de reputación, la pérdida o el colapso de un negocio, ni de las pérdidas indirectas;

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

15.2. Paysera no garantiza el funcionamiento ininterrumpido del Sistema, ya que el funcionamiento del Sistema puede verse afectado (perturbado) por muchos factores que escapan al control de Paysera. Paysera se esforzará por garantizar el funcionamiento más fluido posible del Sistema, pero Paysera no será responsable de las consecuencias derivadas de los fallos de funcionamiento del Sistema, si estos fallos no se deben a culpa de Paysera.

15.3. Por razones bajo el control de Paysera, el Sistema puede no funcionar, y Paysera no concederá indemnización por ello, si el Sistema ha estado disponible más del 99 % (noventa y nueve por ciento) del tiempo total, calculado en un promedio de al menos 3 (tres) meses.

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

15.5. Paysera no es responsable de:

15.5.1. El débito y la transferencia de dinero desde la Cuenta Paysera, así como otras Operaciones de Pago con el dinero en la Cuenta Paysera del Cliente, si el Cliente no ha protegido sus Contraseñas o medios de identificación y, como consecuencia, estos han llegado a conocimiento de otras personas, así como de las acciones criminales u operaciones de terceros, realizadas con la ayuda de documentos forjados y/o ilegales o datos obtenidos ilegalmente;

15.5.2. Los errores cometidos, los pagos retrasados y los fondos retenidos por bancos, sistemas de liquidación y otros terceros;

15.5.3. Las consecuencias derivadas de perturbaciones en el cumplimiento de cualquier obligación de Paysera causadas por un tercero que escape al control de Paysera;

15.5.4. Las consecuencias derivadas después de que Paysera haya rescindido legalmente el Contrato, cancelado o limitado el acceso del Cliente a la Cuenta, así como después de una limitación o rescisión razonable de la prestación de una parte de los Servicios;

15.5.5. Los bienes y servicios comprados con la Cuenta Paysera, y también por el incumplimiento de los términos de cualquier acuerdo por la otra parte que reciba pagos de la Cuenta Paysera;

15.5.6. Un incumplimiento de sus propias obligaciones contractuales y daños, en caso de que esto sea causado por el cumplimiento por parte de Paysera de las obligaciones determinadas por la ley.

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

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

15.8. Inmediatamente, y a más tardar al final del siguiente día hábil después de tener conocimiento o de ser informada de una Operación de Pago no autorizada, Paysera debe restituir el importe de la Operación de Pago no autorizada al Cliente y, si procede, restablecer el saldo de la Cuenta, de la cual se debitó el importe, al punto

anterior a la ejecución de la operación no autorizada, excepto en los casos en que Paysera tenga motivos razonables para sospechar actividad fraudulenta y comunique estos motivos por escrito a la autoridad de supervisión.

15.9. Si el Usuario niega haber autorizado una Operación de Pago que fue ejecutada o declara que la Operación de Pago fue ejecutada de manera inapropiada, Paysera está obligada a probar que la autenticidad de la Operación de Pago fue confirmada, que fue registrada correctamente e inscrita en las cuentas, y que no fue afectada por ningún problema técnico o de otra índole.

15.10. El Usuario puede sufrir pérdidas de hasta 50 (cincuenta) EUR (una cantidad equivalente a este importe en otras divisas, si los Servicios se prestan en otra divisa) como resultado de Operaciones de Pago no autorizadas, si estas pérdidas se sufren debido al uso de un Instrumento de Pago perdido o robado o a la apropiación no autorizada del Instrumento de Pago.

15.11. Si el Cliente no es un Usuario y/o si la Operación de Pago se realiza en la divisa de un Estado miembro hacia o desde un país extranjero o en la divisa de un país extranjero, el Cliente soporta todas las pérdidas derivadas de las razones especificadas en la Cláusula 15.10 del Contrato.

15.12. El Cliente soporta todas las pérdidas incurridas debido a Operaciones de Pago no autorizadas si el Cliente sufrió las pérdidas actuando de manera deshonesta, o debido a su negligencia grave o al no ejecutar intencionalmente una o varias de las obligaciones indicadas a continuación:

15.12.1. Cumplir con las normas que rigen la emisión y el uso del Instrumento de Pago proporcionadas en el presente Contrato o sus Anexos, al utilizar el Instrumento de Pago;

15.12.2. Si el Cliente descubre una pérdida, un robo, una apropiación ilegal o un uso no autorizado del Instrumento de Pago, hechos y sospechas de que los dispositivos de seguridad personalizados de sus Instrumentos de Pago han llegado a conocimiento de o pueden ser utilizados por terceros, el Cliente debe notificar a Paysera o al sujeto indicado por Paysera inmediatamente, de conformidad con las normas que rigen la emisión y el uso del Instrumento de Pago proporcionadas en el presente Contrato y sus Anexos;

15.12.3. Tomar todas las medidas posibles para proteger los datos de seguridad personalizados del Instrumento de Pago después de la emisión del Instrumento de Pago.

15.13. Después de que el Cliente haya presentado el aviso mencionado en la Cláusula 14.5 del Contrato a Paysera con una solicitud de bloquear el Instrumento de Pago, las pérdidas del Cliente resultantes del Instrumento de Pago perdido, robado o apropiado ilegalmente son soportadas por Paysera, excepto en los casos en que el Cliente haya actuado de manera deshonesta. Las disposiciones de esta cláusula se aplican únicamente al Usuario.

15.14. En el caso de que Paysera no garantice la posibilidad de notificar en cualquier momento la pérdida, el robo o la apropiación ilegal del Instrumento de Pago, también en los casos en que Paysera no exija la Autenticación Reforzada del Cliente, Paysera soporta las pérdidas sufridas debido al uso no autorizado del Instrumento de Pago, excepto en caso de deshonestidad del Cliente. Las disposiciones de esta cláusula se aplican únicamente al Usuario.

15.15. El Cliente debe verificar la información sobre las Operaciones de Pago realizadas en la Cuenta al menos una vez al mes y notificar a Paysera por escrito de las Operaciones de Pago no autorizadas o ejecutadas de manera inapropiada, así como de cualquier otro error, inconsistencia o inexactitud en el Estado de Cuenta. La notificación debe presentarse inmediatamente, pero a más tardar 60 (sesenta) días naturales después del día en que Paysera, según el Cliente, realizó la Operación de Pago no autorizada o realizó la Operación de Pago de manera inapropiada. El Usuario debe notificar inmediatamente a Paysera de una Operación de Pago no

autorizada o ejecutada de manera inapropiada en la divisa de un Estado miembro hacia el país de la UE por escrito a más tardar 13 (trece) meses después del día del débito de dinero de la cuenta de pago. Si el Cliente no presenta las notificaciones especificadas en el plazo indicado, se considera que el Cliente ha aceptado incondicionalmente las Operaciones de Pago que se han ejecutado en la cuenta de pago. El Cliente debe presentar a Paysera toda la información relativa a las conexiones ilegales a la Cuenta, u otras acciones ilegales relacionadas con la Cuenta, y tomar todas las medidas razonables indicadas por Paysera con el fin de ayudar a la investigación de las acciones ilegales.

15.16. La Parte es exonerada de responsabilidad por el incumplimiento del Contrato en caso de que demuestre que el Contrato no se ejecutó debido a circunstancias de fuerza mayor, que se prueban de conformidad con el procedimiento establecido por la ley. El Cliente debe notificar a Paysera de la fuerza mayor por escrito dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al día de la ocurrencia de estas circunstancias. Paysera debe notificar al Cliente las circunstancias de fuerza mayor por correo electrónico o a través de los sitios web del Sistema.

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

16.1. Paysera tiene como objetivo resolver todos los conflictos con el Cliente de manera amistosa, rápida y en términos aceptables para ambas Partes, por lo que, en caso de disputa, se anima a los Clientes a dirigirse primero a Paysera directamente. Los conflictos se resuelven mediante negociación.

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

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

16.4. Paysera examinará la reclamación o queja por escrito del Cliente a más tardar dentro de 15 (quince) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la misma y proporcionará al Cliente una respuesta detallada, motivada y documentada. En casos excepcionales, cuando no sea posible proporcionar una respuesta dentro de los 15 días hábiles debido a razones ajenas al control de Paysera, Paysera enviará al Cliente una respuesta incompleta indicando claramente los motivos de la demora en la respuesta a la reclamación y el plazo para la recepción de una respuesta final. En cualquier caso, el plazo para la presentación de la respuesta final no excederá los 35 días hábiles. La respuesta de Paysera se proporciona al Cliente por los medios especificados en la Cláusula 10.1 del Contrato, a menos que el Cliente solicite que se le proporcione una respuesta por otros medios en una reclamación o queja.

16.5. El examen de las reclamaciones del Cliente por parte de Paysera es gratuito.

16.6. Si el Cliente no está satisfecho con la decisión tomada por Paysera, el Cliente tiene derecho a utilizar otros recursos legales para proteger sus derechos, y:

16.6.1. presentar una reclamación a la autoridad de supervisión bajo el procedimiento establecido por dicha autoridad;

16.6.2. proteger sus derechos como consumidor dirigiéndose a la autoridad de supervisión como una institución de resolución extrajudicial de disputas de consumo bajo el procedimiento establecido por dicha autoridad.

16.6.3. Si la disputa no se resuelve de manera amistosa o a través de otros medios de solución extrajudicial de disputas, la disputa se resolverá en el tribunal correspondiente a la sede de Paysera, según lo dispuesto por el procedimiento establecido por la ley.

16.7. Un procedimiento detallado para la presentación y tramitación de reclamaciones (quejas) de los Clientes también se proporciona en las Normas para la Presentación y Tramitación de Reclamaciones (Quejas) de los Clientes.

16.8. Este Contrato, sus Anexos, así como las relaciones no reguladas por el Contrato de las Partes, se rigen por la ley del país donde la compañía Paysera que registró al Cliente está licenciada, incluso en los casos en que un tribunal de otro país sea competente para conocer de una disputa entre el Cliente y Paysera.

17. Disposiciones Finales

17.1. Cada Parte confirma que posee todos los permisos y licencias requeridos bajo la ley aplicable que son necesarios para la ejecución del presente Contrato.

17.2. Los títulos de las secciones y artículos del Contrato están destinados únicamente a la comodidad de las Partes y no pueden utilizarse para la interpretación de las disposiciones del presente Contrato.

17.3. Las Partes son independientemente responsables ante el Estado y otros sujetos del cumplimiento de todas las obligaciones fiscales. Paysera no será responsable de la ejecución de las obligaciones fiscales del Cliente, ni del cálculo o la transferencia de los impuestos aplicados al Cliente.

17.4. Paysera en todos los casos actúa como una Parte independiente del Contrato que no controlará ni asumirá responsabilidad por los productos y servicios que se paguen utilizando los Servicios de Paysera. Paysera no asume responsabilidad de que el comprador, vendedor u otra parte cumpla con los términos de un acuerdo cerrado con el Cliente.

17.5. El Cliente no tiene derecho a ceder sus derechos y obligaciones derivados de este Contrato a terceros sin el consentimiento previo por escrito de Paysera. Paysera se reserva el derecho de ceder sus derechos y obligaciones derivados de este Contrato a terceros en cualquier momento sin el consentimiento del Cliente, si dicha transferencia de derechos y obligaciones no contraviene la legislación.

17.6. Si alguna disposición del Contrato pierde validez, las demás disposiciones de este Contrato se mantienen en vigor.

17.7. El Contrato entrará en vigor de conformidad con la Cláusula 2.4 del presente Contrato. El Cliente puede guardar el texto del Contrato en el momento de registrarse en el Sistema.

17.8. Este Contrato se proporciona en el Sistema en varios idiomas. El Contrato aplicable al Cliente se celebra en el idioma en que el Contrato se le presentó al Cliente en el momento de registrarse en el Sistema.

17.9. Los enlaces a los sitios web de Paysera proporcionados en el Contrato y el Suplemento que regula la prestación de servicios individuales son partes integrantes de este Contrato y se aplican al Cliente desde el momento en que el Cliente comienza a utilizar el servicio correspondiente.

17.10. Detalles de las empresas del grupo Paysera:

Paysera LT, UAB, código de persona jurídica 300060819; Licencia de institución de dinero electrónico n.º 1, emitida el 27 de septiembre de 2012 (emitida por el Banco de Lituania). La autoridad de supervisión de Paysera LT, UAB es el Banco de Lituania, código de identificación 188607684, dirección: Totorių g. 4, LT-01121, Vilna, Lituania, www.lb.lt/en. Los datos sobre Paysera LT, UAB se recopilan y almacenan en el Registro de Personas Jurídicas de la República de Lituania. Los datos detallados sobre el grupo corporativo de Paysera, incluidas las direcciones de las oficinas corporativas y las direcciones de correo electrónico, se proporcionan aquí.

Paysera Kosova SH.P.K., company code 811301473; A non-banking financial institution with the Electronic Money Issuance licence No. IFJB/069, issued on 8 June 2020; the licence was issued by the Central Bank of Kosovo. Data about Paysera Kosova SH.P.K. is collected and stored at the Business Registration Agency of Kosovo. More details about Paysera Kosova SH.P.K., including the registered address and email addresses, are listed here. The supervisory authority of Paysera Kosova SH.P.K. is the Central Bank of Kosovo, identification code 600104187, address: Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Republic of Kosovo, https://bqk-kos.org/.

Paysera Albania SH.P.K., company code M01608007N; Electronic money institution licence No. 47, issued on 5 March 2021; by the Bank of Albania. Data on Paysera SH.P.K. is collected and stored in the Register of Legal Entities of the Republic of Albania. More detailed information about Paysera Albania SH.P.K., including registered office address and email addresses, can be found here. The supervisory authority of Paysera Albania SH.P.K. is the Bank of Albania, address: Sheshi "Skënderbej" No. 1, Tirana, Albania, www.bankofalbania.org.

Paysera Bank Georgia JSC, legal entity code 402204841; Banking licence No. 465, issued by the National Bank of Georgia on 17 November 2022. Data about Paysera Bank Georgia JSC is collected and stored at the Registry of Entrepreneurs and Non-Entrepreneurial (Non-Commercial) Legal Entities of Georgia. Detailed data about Paysera Bank Georgia JSC, including the corporate office address and email addresses, are provided here. The supervisory authority of Paysera Bank Georgia JSC is the National Bank of Georgia, address: 1, Zviad Gamsakhurdia Embankment, 0114 Tbilisi, Georgia, https://www.nbg.gov.ge.

Acuerdo general de servicios de pago para clientes privados (versión anterior, válida hasta el 16/09/ 2019)

Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados (válido hasta 01.10.2021)

Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados (válido hasta 07.03.2022)

Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados(válido hasta el 08.01.2023)

Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados(válido hasta el 15 de septiembre de 2025)