Informacja została zaktualizowana: 17.08.2020

Pobieranie opłat od nabywców za pośrednictwem Internetu

Pojęcia

Umowa ogólna – Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych, której warunki są stosowane wobec Sprzedawcy.

Sprzedawca – Klient Systemu Paysera, który sprzedając towary i usługi korzysta z jednej lub kilku wskazanych w Systemie i świadczonych przez Paysera usług pobierania płatności dla Sprzedawcy.
(*Objaśnienie: Gdy postanowienia Ogólnej umowy o świadczenie usług płatniczych są stosowane wobec wszystkich Klientów – i Sprzedawców, i innych Klientów, używane jest pojęcie „Klient”, a gdy postanowienia Ogólnej umowy o świadczenie usług płatniczych są stosowane tylko wobec Sprzedawców, używane jest pojęcie „Sprzedawca”).

Nabywca – końcowy odbiorca i (lub) płatnik za usługi świadczone i towary sprzedawane przez Sprzedawcę, korzystającego z Systemu w celu pobierania opłat.

Projekt – składany przez Sprzedawcę w Systemie dokładny opis jego towarów i (lub) usług w celu pobierania opłat od Nabywców za sprzedawane przez Sprzedawcę towary/ świadczone przez Sprzedawcę usługi w sposób określony w Systemie.

Postanowienia ogólne

1. Usługa pobierania płatności za pośrednictwem Internetu umożliwia Sprzedawcy pobieranie od Nabywców płatności w celu rozliczenia korzystając z Konta Paysera, systemów bankowości elektronicznej wskazanych w Systemie, kart kredytowych i debetowych określonych w Systemie, Instrumentów Płatniczych wydawanych przez Paysera oraz innych sposobów określonych w Systemie.

2. W przypadku korzystania z tej usługi Sprzedawcę obowiązują wszystkie warunki Umowy ogólnej oraz dodatkowo warunki określone w niniejszym Załączniku. Terminy użyte w niniejszym Załączniku mają znaczenie przypisane im w Umowie ogólnej.

3. Sposoby pobierania płatności są podane tutaj. Konkretne sposoby pobierania płatności Sprzedawca wybiera na swoim Koncie składając Projekt.

4. Aby korzystać z danej usługi Sprzedawca powinien złożyć Paysera swój Projekt, a także inne wymagane przez Paysera dokumenty.

5. Paysera ma prawo odmówić akceptacji Projektu, a także świadczenia usługi na rzecz Sprzedawcy bez podawania wyjaśnień.

6. Usługa zaczyna być świadczona po tym, jak Paysera potwierdzi Projekt Sprzedawcy i Sprzedawca wykona integrację zgodnie z podanymi przez Paysera instrukcjami integracji. Z usługi pobierania płatności Sprzedawca może korzystać tylko w tych sklepach internetowych Sprzedawcy i tylko tymi adresami witryn internetowych (URL), które były wskazane w złożonym przez Sprzedawcę Projekcie i zatwierdzone przez Paysera. W razie pojawienia się zmian w informacji wskazanej w zatwierdzonym Projekcie, Sprzedawca o tym natychmiast powiadamia Paysera, i zmiany Projektu są składane i akceptowane w takim samym trybie, jak sam Projekt.

7. Paysera świadczy usługę pobierania płatności od od Nabywców przez Internet tylko pod warunkiem, że Sprzedawca dążący do korzystania z chociażby jednego sposobu pobierania płatności od Nabywców przez Internet, we wszystkich przypadkach zobowiązuje się do zainstalowania i korzystania ze sposobu pobierania płatności przez Konto Paysera. Jeżeli Sprzedawca nie dopełnia wymogów niniejszego punktu, inne sposoby pobierania płatności przez Internet są odłączane w ciągu czternastu dni roboczych od dnia przesłania ostrzeżenia do Sprzedawcy. W razie ponownego wystąpienia naruszeń niniejszego punktu, świadczenie usług może być odłączone bez uprzedzenia.

8. Sprzedawca, który chce skorzystać z usługi Pobierania płatności kart kredytowych czy debetowych, podlega dodatkowo Załącznikowi „Pobieranie płatności kartami płatniczymi za pośrednictwem Internetu” i musi spełnić wszystkie warunki określone w tym Załączniku.

9. Jeżeli Sprzedawca jest osobą prawną, zgadzając się z warunkami niniejszego Załącznika Sprzedawca potwierdza, że w jego imieniu działa pełnomocnik, który posiada wszystkie niezbędne uprawnienia, aby zamówić daną usługę w imieniu osoby prawnej. Na żądanie Paysera Sprzedawca zobowiązuje się do przedstawienia wszelkich niezbędnych dokumentów poświadczających takie uprawnienia.

Cena i procedura rozliczenia

10. Ceny pobierania płatności przez Internet są podane tutaj. Sprzedawca potwierdza, że dokładnie zapoznał się z obowiązującymi go cenami oraz terminami pobierania płatności i przelewów płatniczych, a także z cenami wszystkich innych świadczonych i aktualnych dla niego usług Paysera.

11. Kwota (prowizja) należna Paysera jest automatycznie odliczana od razu po tym, gdy Sprzedawca otrzyma płatność. Jeżeli prowizja nie została odliczona podczas transakcji, Paysera ma prawo odliczyć prowizję później. Prowizja jest wyliczana z dokładnością do centów, zaokrąglając w górę.

12. Sprzedawca zobowiązuje się nie stosować wobec Nabywców żadnych dodatkowych opłat za to, że Nabywcy dokonują zapłaty na rzecz Sprzedawcy za pośrednictwem Systemu, a nie za pośrednictwem innych systemów płatniczych oraz nie ustanawiać dodatkowych ograniczeń, które mogłyby być dyskryminujące wobec rozliczeń Nabywców za pośrednictwem Systemu i oferowanych w nim sposobów płatności.

13. Paysera przyjmie od Sprzedawcy kwotę wskazaną w zleceniu płatniczym (dokumencie) i automatycznie powiadomi system informacyjny Sprzedawcy o dokonanej przez Nabywcę płatności. System powiadamia Nabywców o niezakończonych zamówieniach. Sprzedawca może dokonać rezygnacji z danej funkcji.

14. Paysera informuje, a Sprzedawca potwierdza, że rozumie, iż w wypadku niektórych sposobów płatności (np. usługa inicjowania płatności) powiadomienie o dokonaniu płatności przez Nabywcę oznacza tylko potwierdzenie dokonania płatności przez Nabywcę, a nie potwierdzenie otrzymania płatności; Paysera nie gwarantuje, że później Nabywca nie anuluje swojej płatności i środki zostaną naliczone na konto Sprzedawcy. Świadcząc usługi

lub sprzedając towar przed otrzymaniem płatności (lub gdy płatność jest rezerwowana według warunków danego załącznika), Sprzedawca działa na własne ryzyko. Sprzedawca może wybrać, aby otrzymać powiadomienie o dokonanej płatności tylko po tym, gdy środki zostaną naliczone na konto Sprzedawcy.

15. Kwoty należne Sprzedawcy za jego towary i usługi są księgowane na Konto Paysera Sprzedawcy, założone zgodnie z warunkami Umowy ogólnej.

16. Na odrębne życzenie Sprzedawcy i ze zgodą Paysera, Paysera może dać Sprzedawcy możliwość wyboru, aby wszystkie naliczane na Konto środki były automatycznie wymieniane na jedną walutę.

17. Sprzedawca zgadza się, aby Paysera korzystała z otrzymanego od Sprzedawcy wynagrodzenia lub jego części według swego uznania do wypłacania premii Nabywcy, która będzie traktowana jako pośredni rabat przyznany Nabywcy przez Sprzedawcę.

18. Sprzedawca zapewnia, że sprzedawane towary i / lub usługi nie będą podlegały dodatkowym opłatom z tytułu rozliczenia za pomocą Systemu.

19. Wyciąg z rachunku o Sprzedawcy wyświadczonych usługach opisanych w niniejszym Załączniku i naliczonej prowizji jest zamieszczany w Systemie, lub na wniosek Sprzedawcy wysyłany na wskazane przez Sprzedawcę adresy poczty elektronicznej. Wyciąg z rachunku jest równoważny z fakturą VAT wystawioną za usługi zwolnione z podatku VAT na mocy art. 28 Ustawy o VAT, na podstawie art. 18-1 Zasad Wydawania i Uznawania Dokumentów Księgowych Używanych do Naliczenia Podatków potwierdzonych uchwałą Rządu Republiki Litewskiej 29 maja 2002 r. nr. 780. Za wydanie na prośbę Sprzedawcy podpisanego przez Paysera i potwierdzonego pieczęcią pisemnego wyciągu obowiązuje opłata ustalona przez Paysera.

20. Paysera będzie przechowywać kopie zleceń płatności nie krócej niż 6 (sześć) miesięcy, lecz nie dłużej niż jest to wymagane przez obowiązujące akty prawne.

Zwroty

21. Jeżeli przyjęta na korzyść Sprzedawcy płatność ma zostać zwrócona Nabywcy, na podstawie pisemnego lub złożonego w Systemie żądania Sprzedawcy Paysera zwraca Nabywcy całość lub część kwoty. Zwrot zostaje wykonany w sposób odpowiadający dokonanej transakcji płatności (zwrot gotówką nie jest możliwy). Prowizja za takie przyjęcie płatności Nabywcy nie jest zwracana Sprzedawcy. Zanim środki zostaną zwrócone Nabywcy, System wskaże prowizję za usługę zwrotu.

22. Jeżeli przyjęta płatność na rzecz Sprzedawcy została dokonana w sposób nieautoryzowany (kradzież Środków płatniczych, Haseł lub dowolne inne przypadki, gdy płatność jest uznawana za nieautoryzowaną) i środki były nieodwołalnie potrącone z Paysera, Paysera ma prawo potrącić ze Sprzedawcy taką samą kwotę, a Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie przelać Paysera potrąconą kwotę, a także zwrócić Paysera wszystkie koszty i straty poniesione wskutek takich nieautoryzowanych płatności. Paysera nie bierze na siebie ryzyka za dokonane przez systemy trzecie nieautoryzowane płatności i nie ponosi odpowiedzialności za wyrządzone szkody. Jeżeli Sprzedawca nie posiada w Systemie wystarczających środków na pokrycie poniesionych strat, Sprzedawca powinien przelać brakującą kwotę na wskazane przez Paysera konto bankowe w ciągu 7 (siedmiu) dni kalendarzowych od otrzymania wiadomości. O każdym podobnym przypadku Paysera powiadamia Sprzedawcę odrębną wiadomością wysyłaną pocztą elektroniczną.

23. W zależności od kategorii Projektu i sposobu płatności, Paysera ma prawo określić wysokość stałej rezerwy środków na Koncie Paysera Sprzedawcy, aby zapewnić realizację żądań płatników wobec Sprzedawcy, wynikających ze sporów. Wielkość rezerwy jest określana dla każdego Sprzedawcy indywidualnie, biorąc pod uwagę następujące okoliczności:

23.1. Sprzedawca zaprzestaje całej lub większości swojej działalności;

23.2. Sprzedawca zasadniczo zmienia model swojej działalności;

23.3. działalność Sprzedawcy jest bardziej ryzykowna niż działalność innych Sprzedawców, świadczących analogiczne usługi;

23.4. zmienia się ogólna pozycja finansowa Sprzedawcy;

23.5. jeżeli Sprzedawca staję się niewypłacalny lub z innego powodu nie może zwrócić długu w terminie zapadalności;

23.6. jeżeli Paysera według swego uznania ma uzasadnione przekonanie, że Sprzedawca nie może wypełniać swoich obowiązków według Umowy ogólnej i niniejszego Załącznika;

23.7. Paysera otrzymuje dużo zażaleń od Nabywców, próśb o zwrot pieniędzy, informacji o nieautoryzowanych płatnościach i i grzywien związanych z usługą pobierania opłat według tej umowy. Dużo znaczy więcej niż 2% od ilości wszystkich transakcji płatniczych dokonanych na korzyść Sprzedawcy.

24. Strony mogą uzgodnić wysokość i termin rezerwy w odrębnym porozumieniu.

25. Paysera ma prawo do tymczasowej rezerwacji płatności wpływających na Konto Paysera Sprzedawcy. Standardowy odsetek i termin takiej rezerwacji są podane tutaj. Wspomniany termin i odsetek mogą ulec zmianie po 30 dniach kalendarzowych od dnia uprzedzenia Sprzedawcy. Jeżeli Nabywca odwoła płatność lub Paysera nie otrzyma środków z innych przyczyn, Paysera odliczy zarezerwowaną kwotę z konta Sprzedawcy.

Integracja techniczna usług

26. Sprzedawca zamierzający korzystać z opisanej w niniejszym Załączniku usługi pobierania płatności zobowiązuje się powiązać swój system z systemem Paysera zgodnie z instrukcją Paysera znajdującą się tutaj.

27. Sprzedawca rozumie i zgadza się, że nieprawidłowa integracja może spowodować dodatkowe obciążenia Systemu, które są niepożądane i nieakceptowalne, dlatego powinien zapewnić, że powiązanie było dokonane ściśle według instrukcji.

28. Paysera może swobodnie zmieniać rozwiązanie techniczne integracji usług w dowolnym czasie. O wszelkich tego typu zmianach, wymagających poprawek w oprogramowaniu Sprzedawcy, należy powiadomić z wyprzedzeniem co najmniej 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Sprzedawca rozumie, że jeżeli Paysera zmieni Instrukcje integracji i powiadomi o tym Sprzedawcę, Sprzedawca powinien zaktualizować powiązanie systemów na swojej stronie w ciągu 90 (dziewięćdziesięciu) dni od dnia powiadomienia. Niezbędne zmiany na stronie Sprzedawcy Sprzedawca wykonuje na własny koszt.

Potwierdzenia i zgody stron

29. Sprzedawca zobowiązuje się we wszystkich wypadkach powiadamiać Nabywców o tym, że płatność zostanie dokonana za pośrednictwem Systemu.

30. Jeśli dla prowadzenia działalności Sprzedawcy niezbędne są konkretne dane osobowe Nabywcy (np. PESEL) i Sprzedający zamówił usługę przekazywania konkretnych danych osobowych Nabywcy, Paysera zapewni, aby Nabywca, który pragnie dokonać przelewu, mógł autoryzować płatność tylko po wyrażeniu zgody Nabywcy na przekazanie Sprzedawcy wymaganych przez niego Danych Osobowych.

31. Sprzedawcy zabrania się korzystania z logotypów banków lub innych systemów płatniczych bez pisemnej zgody właścicieli tych systemów, z wyjątkiem, gdy właściciele tych systemów takiej zgody nie wymagają.

32. Jeśli Sprzedawca w swoim serwisie umieszcza logotypy banków lub innych systemów płatniczych, nazwy lub inne dane powinny być pobrane z systemu Paysera, aby były zgodne z wymogami posiadacza wspomnianych danych. Sprzedawca zobowiązuje się do śledzenia zmian logotypu, nazwy lub innych danych usługodawcy płatności i aktualizacji tych danych w swoim serwisie w ciągu 1 (jednego) miesiąca od aktualizacji danych.

33. Rejestracja Sprzedawcy w Systemie oznacza zgodę i gwarancję Sprzedawcy, że świadcząc usługi Nabywcom, a także sprzedając towary, Sprzedawca będzie działał w dobrej wierze, aby to było zgodne z interesami Paysera, Sprzedawcy i Nabywców. Sprzedawca odpowiada za zawartość sklepu elektronicznego i informacje w nim podane. Sprzedawca zobowiązuje się również do należytego, terminowego i odpowiedniej jakości świadczenia usług i sprzedaży towarów Sprzedawcy Nabywcom.

34. Sprzedawca oświadcza, że posiada wszystkie prawa własności sprzedawanych towarów i (lub) usług i zapewnia, że z Systemu nie będą korzystały nieuprawnione osoby trzecie.

35. Sprzedawca zapewnia, że wszystkie działania Sprzedawcy związane z realizacją Umowy, jak również sprzedawane przez niego towary i (lub) świadczone usługi będą zgodne z ustawami Republiki Litewskiej i kraju, w którym są sprzedawane towary lub w którym są świadczone usługi. Całkowitą odpowiedzialność za konsekwencje, wynikające z powodu nieprzestrzegania wymienionych obowiązków, ponosi Sprzedawca.

36. Świadcząc usługę określoną w niniejszym Załączniku Paysera nie ponosi odpowiedzialności za towary sprzedawane i (lub) usługi świadczone przez Sprzedawcę, a także za konsekwencje wynikające z powodu sprzedawania takich towarów i (lub) świadczenia takich usług. Paysera także nie gwarantuje, że druga strona transakcji zawieranej przez Sprzedawcę (Nabywca) dokona transakcji (np. nie odwoła płatności lub nie wykona innych działań). Jeżeli druga strona transakcji Sprzedawcy (Nabywca) nie dokona transakcji, uznaje się to za zadłużenie Nabywcy lub naruszenie innych zobowiązań Nabywcy wobec Sprzedawcy. Paysera także nie gwarantuje tożsamości Nabywcy.

37. Świadcząc usługi dokonywania opłat Dane Osobowe Nabywców jako płatników Paysera, przetwarza zgodnie z wymaganiami Ustawy o Ochronie prawnej danych osobowych Republiki Litewskiej oraz Rozporządzenia ogólnego Unii Europejskiej o ochronie danych. Zasady przetwarzania danych osobowych reguluje Polityka prywatności.

38. Dane osobowe Nabywców, które nie mieszczą się w kategorii danych osobowych określonej w punkcie 37 Umowy, są przetwarzane zgodnie z Umową Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych zawartą między Sprzedawcą a Paysera.

39. Strony (Sprzedawca i Paysera) zobowiązują się nie gromadzić danych identyfikacyjnych środków płatniczych Nabywców, zapewnić poufność danych identyfikacyjnych środków płatniczych i danych osobowych, a także zapewnić, by takie dane nie stały się znane żadnym osobom trzecim, w tym pracownikom Sprzedawcy.

40. Sprzedawcy, korzystającemu z usług Paysera w celu zaspokojenia potrzeb biznesowych lub zawodowych, zaleca się w trakcie trwania Umowy zamieścić na swojej witrynie internetowej „Etykietę bezpieczeństwa” wraz z odnośnikiem do Systemu zgodnie z instrukcją.

41. Sprzedawca zgadza się, aby w okresie trwania Umowy logotyp Sprzedawcy, a także opis świadczonych pzez niego usług i (lub) sprzedawanych towarów był zamieszczony w Systemie. Taki opis Paysera ma prawo usunąć z Systemu bez odrębnego uprzedzenia, nie wskazując przyczyn takiego usunięcia.

42. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych powiadomić Paysera o wszelkich swoich zmianach, w tym zmianach w informacji związanej ze statusem prawnym, rodzajem działalności Sprzedawcy (reprezentowanej przez niego osoby prawnej), osobami uprawnionymi do składania podpisu, zmianą adresu internetowego i inną informacją, która może znacząco wpłynąć na wykonywanie

zapisów Umowy ogólnej i niniejszego Załącznika. Sprzedawca jest odpowiedzialny za wszelkie konsekwencje wynikające z powodu niewłaściwego wykonania tego obowiązku i niezgłoszenia wymienionych informacji w terminie.

43. Sprzedawca powinien niezwłocznie powiadomić o wszelkich okolicznościach, które wyrządziły szkody lub mogą zaszkodzić systemom informacyjnym i (lub) realizacji umowy, a także przedstawić informacje, które mogą być niezbędne do należytej realizacji umowy.

Działania zabronione

44. Działania zabronione są wymienione w 9 rozdziale Umowy ogólnej.

45. Pobierając płatności przez Internet Sprzedawcy zabrania się również:

45.1. przyjmowania płatności w nieregulowanej i (lub) niekontrolowanej walucie wirtualnej;

45.2. podawania nieprawidłowej lub niepełnej ceny towaru lub usługi;

45.3. działań marketingowych z użyciem spamu (np. wysyłanie dużej ilości listów elektronicznych, wiadomości za pomocą Skype, ICQ i innych środków komunikacji internetowej);

45.4. przedstawiania Nabywcy porównania cen sposobów płatności.

46. Sprzedawca ma obowiązek upewnienia się, że świadczone przez niego usługi lub sprzedawane towary są zgodne z aktami prawnymi konkretnego kraju, w którym usługi są świadczone lub towary są sprzedawane, a także ich nie naruszają, zaś działalność jest prowadzona na podstawie udzielonych odpowiednich zezwoleń i (lub) licencji.

47. Gdyby okazało się, że Sprzedawca nie przestrzegał lub naruszył określone w niniejszym Załączniku ograniczenia na wykonywanie działań zabronionych, lub że jego działalność nie była zgodna lub naruszyła ustawodawstwo konkretnego kraju i z tego powodu Paysera poniosła straty (np. zostały nałożone grzywny, wniesiono o składanie wyjaśnień, zamknięto konto), Paysera ma prawo w sposób nieprocesowy odliczyć z Konta Paysera Sprzedawcy wszelkie wydatki i straty spowodowane takimi naruszeniami przez Sprzedawcę. Jeżeli na Koncie Paysera Sprzedawcy jest niewystarczająca ilość środków aby pokryć dane wydatki, Sprzedawca powinien niezwłocznie przelać Paysera kwotę poniesionych strat na konto wskazane przez Paysera.

48. W wypadku, gdyby okazało się (np. zostało podane do wiadomości publicznej), że Sprzedawca nie jest w stanie lub będzie nie w stanie świadczyć usług Nabywcy (np. bankrutuje), Paysera ma prawo zawiesić usługę pobierania płatności i (lub) wypłatę zebranych środków (do 180 dni) Sprzedawcy, pozostawiając możliwość zwrotu środków Nabywcom poprzez System. Niniejszy punkt nie nie ma zastosowania w przypadku, gdy Sprzedawca złoży Nabywcy dokumenty potwierdzające zdolność Sprzedawcy do świadczenia usług na rzecz Nabywcy.

49. Paysera ma prawo, działając rozsądnie i uwzględniając interesy Sprzedawcy, w dowolnym momencie ograniczyć świadczenie niektórych lub wszystkich usług bez uprzedzenia, zawiesić świadczenie określonej w niniejszym Załączniku usługi i (lub) zamrozić (zarezerwować) środki zebrane w imieniu Sprzedawcy do 180 (stu osiemdziesięciu) dni, a także rozwiązać stosunki umowne i odmówić świadczenia usługi w przyszłości, gdyby okazało się, że:

49.1. Sprzedawca nie spełnia lub narusza wymagania rozdziału „Działania zabronione” niniejszego Załącznika;

49.2. dystrybucja towarów lub usług Sprzedawcy może zaszkodzić reputacji biznesowej Paysera;

49.3. są naruszane lub istnieje realne (uzasadnione) ryzyko, że zostaną naruszone obowiązki Sprzedawcy wynikające z niniejszego Załącznika, lub dalsze świadczenie usług może zaszkodzić uzasadnionym interesom Nabywców;

49.4. odsetek lub kwota „złych" płatności przyjętych na rzecz Sprzedającego przekracza 5% (pięć procent). Do „złych" płatności zaliczane są płatności dokonane z wykorzystaniem zarządzanych przez Sprzedawcę bezprawnie środków płatniczych i (lub) pieniędzy, nieautoryzowane płatności;

49.5. Sprzedawca z naruszeniem ustalonej procedury korzysta z usługi pobierania płatności pod adresami stron internetowych (URL), które nie zostały określone w Projekcie złożonym przez Sprzedawcę lub jego zmianach i nie były zaakceptowane przez Paysera;

49.6. we wszystkich innych przypadkach określonych w Umowie ogólnej.

50. O takim ograniczeniu świadczenia usług Paysera powiadomi Sprzedawcę niezwłocznie (w ciągu jednej godziny), a o możliwości zwrotu należących do Sprzedawcy środków Paysera powiadomi Sprzedawcę w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od zawieszenia świadczenia usług.

51. W celu ochrony Sprzedawców, Klientów i Nabywców przed oszustwami internetowymi, Paysera zawsze stara się obiektywnie i operatywnie ocenić bieżącą sytuację Sprzedawcy i Nabywcy oraz podjąć odpowiednie środki ochrony. W przypadku sytuacji konfliktowej i mając w zamiarze zapobiegnięcie potencjalnej działalności przestępczej, Paysera zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia usług i (lub) wypłaty pieniędzy. Z tego prawa nigdy się nie korzysta w przypadku otrzymania skargi na Sprzedawcę, który już przez dłuższy czas pomyślnie prowadzi działalność i korzysta z usług Paysera, ponieważ tacy Sprzedawcy zazwyczaj wszelkie nieporozumienia sami wyjaśniają bezpośrednio z Nabywcą. Aby upewnić się w prawdziwości sytuacji przedstawionej przez Sprzedawcę i Nabywcy, Paysera zastrzega sobie prawo do zażądania przedstawienia dodatkowych dowodów ich tożsamości i dowodów prowadzonej przez nich działalności. Jeśli nie uda się rozwiązać sytuacji drogą dialogu i w przypadku uzasadnionego podejrzenia o potencjalne oszustwo, wszelkie informacje dotyczące sporu i umowy zostaną przekazane organom ścigania, a świadczenie usług i wypłata zgromadzonych pieniędzy zostaną zawieszone.

52. Celem wszystkich ograniczeń zawartych w niniejszym Załączniku, a także w Umowie ogólnej, jest ochrona Paysera, Sprzedawców, innych Klientów, Nabywców i innych osób trzecich przed ewentualnymi sankcjami pieniężnymi, stratami i innymi negatywnymi konsekwencjami.

Powiadamianie o usterkach

53. Paysera zawczasu, w trybie określonym w Umowie ogólnej, powiadomi Sprzedawcę o znanych i potencjalnych usterkach technicznych Systemu oraz systemów lub wyposażenia osób trzecich, którymi Paysera posługuje się w celu świadczenia usług, mających wpływ na świadczenie usług Paysera. Po otrzymaniu takiej wiadomości Sprzedawca również zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Nabywców i Paysera o usterkach technicznych, zaplanowanych pracach profilaktycznych i remontowych, mających wpływ na świadczenie przez Sprzedawcę usług lub sprzedawanie towarów Nabywcom.

Odpowiedzialność

54. Odpowiedzialność Stron jest określana na podstawie warunków Umowy ogólnej.

Spory między Sprzedawcami a Nabywcami

56. Paysera rozstrzyga spory między Sprzedawcą a Nabywcą dotyczące towarów sprzedanych przez Sprzedającego, gdy spór spełnia wszystkie poniższe warunki:

56.1. gdy Nabywca zapłacił za towary Sprzedawcy za pośrednictwem Systemu;

56.2. gdy zapłacona jest cała cena towaru;

55.3. gdy towar nie został dostarczony Nabywcy lub dostawa jest całkowicie niezgodna z oczekiwaniami Nabywcy (na przykład zamiast płyty DVD dostarczono kasetę; dostarczony towar nie jest nowy, chociaż był reklamowany jako nowy; nie zgadza się ilość towaru; towar został uszkodzony podczas transportu itp.). Towar jest uważany za właściwy, jeżeli jego wady zostały wskazane zawczasu.

56. Paysera nie będzie rozstrzygać sporów zgodnie z postanowieniami niniejszego Załącznika w przypadku, gdy:

56.1. Nabywca płaci za usługi świadczone przez Sprzedawcę i i wszystko inne, co nie jest materialne;

56.2. Nabywca płaci za sprzedawaną nieruchomość, środki transportu, papiery wartościowe, dzieła sztuki i antyki.

57. Przed zwróceniem się do Paysera, Nabywca powinien zwrócić się bezpośrednio do Sprzedawcy.

58. Sprzedawca zobowiązuje się operatywnie (nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego) odpowiedzieć na zapytania Nabywców, które zostały skierowane do Sprzedawcy z wykorzystaniem danych kontaktowych podanych na Koncie Sprzedawcy.

59. Jeżeli Nabywca nie rozstrzygnął sporu bezpośrednio ze Sprzedawcą, spór rozstrzyga Paysera. Aby Paysera wszczęła rozstrzyganie sporu, Nabywca powinien:

59.1. wypełnić odpowiedni formularz na Koncie lub przesłać Paysera wiadomość na adres poczty elektronicznej pomoc@paysera.pl nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zapłaty za towar. Jeżeli przyczyną sporu jest niedostarczenie towaru, taki wniosek powinien być wypełniany nie wcześniej, niż po 7 (siedmiu) dniach od upływu terminu dostawy towaru;

59.2. dostarczyć pełną dostępną informację i dokumenty, o które poprosi Paysera, nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni od zażądania ich przez Paysera. Paysera także może zapotrzebować dowodów tego, że Nabywca zwrócił towar Sprzedawcy.

60. Po otrzymaniu wniosku Nabywcy i dodatkowej informacji Paysera zwraca się do Sprzedawcy o złożenie wyjaśnień i dowodów właściwego wykonania obowiązków. Sprzedawca zobowiązuje się złożyć pełną dostępną informację i dokumenty, o które poprosi Paysera, nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni od zażądania ich przez Paysera.

61. Po ocenieniu zebranej informacji i danych, Paysera przyjmuje decyzję na korzyść Nabywcy lub Sprzedawcy. Jako że Paysera nie jest ani sądem, ani arbitrażem, decyzja jest podejmowana zgodnie z kryteriami rozsądku i uczciwości Paysera. Decyzja Paysera nie musi pokrywać się z decyzją sądu rozpatrującego spór później, jeśli Nabywca lub Sprzedawca skierują spór do sądu. Paysera zastrzega sobie prawo do odmowy podjęcia decyzji z powodu braku informacji lub innych ważnych powodów.

62. Paysera ma prawo wstrzymać kwotę sporu na Koncie Paysera Sprzedawcy podczas rozstrzygania sporu.

63. Jeżeli Paysera podejmuje decyzję na korzyść Nabywcy, Paysera ma prawo zobowiązać Sprzedawcę do zwrotu Nabywcy odpowiedniej kwoty i kosztów dostawy towaru (lub Paysera przeleje środki Sprzedawcy Nabywcy, jeśli środki Sprzedawcy zostały wstrzymane w trakcie sporu), a Nabywcę ma prawo zobowiązać do zwrotu towaru Sprzedawcy na koszt Sprzedawcy.

64. Decyzja Paysera wobec Nabywcy i Sprzedawcy ma charakter rekomendacji. Nabywca i Sprzedawca zobowiązują się działać w dobrej wierze i postępować zgodnie z decyzją Paysera.

65. W niniejszym Załączniku określono wymagania bezpośredniego usługodawcy wobec bezpośrednich użytkowników usług – Sprzedających, którzy zobowiązują się do ich przestrzegania. W przypadku zastosowania wobec bezpośredniego usługodawcy odpowiedzialności Paysera z powodu naruszenia obowiązków Sprzedającego, Sprzedawca powinien pokryć wszelkie związane z tym bezpośrednie i pośrednie straty Paysera.

66. Postanowienia niniejszego Załącznika, regulujące rozpatrywanie sporów między Nabywcami i Sprzedawcami, nie pozbawiają Nabywcy i Sprzedawcy prawa do zwrócenia się do sądu lub innego właściwego organu o ochronę naruszonych praw.

Historia zmian dokumentu

Wersja Umowy o pobieranie płatności od nabywców za pośrednictwem internetu, obowiązująca do 2020.10.27