

# Pobieranie opłat z Kupujących przez Internet

## Pojęcia

**Umowa ogólna** – Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych, warunki której 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 dla wszystkich Klientów – i Sprzedawców, i innych Klientów, używane jest pojęcie „Klient”, a gdy postanowienia Ogólnej umowy o świadczenie usług płatniczych są stosowane tylko dla Sprzedawców, używane jest pojęcie „Sprzedawca”).

**Kupujący** – końcowy odbiorca i (lub) płatnik za usługi świadczone i towary sprzedawane przez Sprzedawcę korzystającego z Systemu do pobierania opłat.

**Projekt** – składany przez Sprzedawcę w Systemie dokładny opis im świadczonych usług i (lub) sprzedawanych towarów w celu pobierania opłat z Kupujących za Sprzedawcą im świadczone usługi lub sprzedawane towary sposobami wskazanymi w Systemie.

## Postanowienia ogólne

1. Usługa pobierania płatności przez Internet daje Sprzedawcy możliwość pobierania płatności od Kupujących dla rozliczeń korzystając z Konta Paysera, z w Systemie wskazanych systemów bankowości elektronicznej, z w Systemie wskazanych kart kredytowych i debetowych, z przez Paysera emitowanych Środków płatniczych, a także i z innych w Systemie wskazanych sposobów.

2. Korzystając z tej usługi Sprzedawcy są stosowane wszystkie warunki Umowy ogólnej, a także warunki dodatkowo określone w niniejszym Załączniku. Pojęcia w niniejszym Załączniku są stosowane w znaczeniu wskazanym w Umowie ogólnej.

3. Sposoby pobierania płatności są podane tutaj. Konkretnie sposoby pobierania płatności Sprzedawca wybiera na swoim Koncie składając Projekt. Sposoby zbierania wpłat są przedstawione tu. Konkretnie sposoby zbierania wpłat Sprzedający określa w swoim Profilu przy składaniu Projektu. Jeśli działalność Sprzedającego wymaga uzyskania konkretnych danych osobowych Kupującego (np. PESEL), Sprzedający powiadamia o tym Paysera i zamawia usługę udostępnienia konkretnych danych osobowych Kupującego. Sprzedający zapewnia, że ma prawo do zbierania takich danych i przetwarza je zgodnie z wymogami przepisów prawnych. W przypadku naruszenia wymogów ochrony danych osobowych Paysera ma prawo odmówić świadczenia usługi udostępnienia konkretnych danych osobowych Kupującego.

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

5. Paysera ma prawo odmówić potwierdzenia Projektu, a także świadczenia usługi Sprzedawcy, nie podając 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 potwierdzone przez Paysera. W razie pojawienia się zmian w informacji wskazanej w potwierdzonym Projekcie, Sprzedawca o tym natychmiast powiadamia Paysera, i zmiany Projektu są składane i potwierdzane w takim samym porządku, jak i sam Projekt.

7. Paysera świadczy usługę pobierania płatności od Kupujących przez Internet tylko pod warunkiem, że Sprzedawca dążący do korzystania chociażby z jednego sposobu pobierania płatności od Kupujących przez Internet, we wszystkich wypadkach obowiązuje się zainstalować i korzystać ze sposobu pobierania płatności przez Konto Paysera. Jeżeli Sprzedawca nie spełnia wymagania tego punktu, inne sposoby pobierania płatności przez internet są odłączane w ciągu czternastu dni roboczych od dnia przesłania ostrzeżenia Sprzedawcy. W razie ponownego wystąpienia naruszeń danego punktu, świadczenie usług może być odłączane bez powiadomienia.

8. Dla Sprzedawcy, który ma zamiar korzystać z usługi Pobierania płatności przez karty kredytowe czy debetowe, dodatkowo jest stosowany Załącznik „Pobieranie płatności przez internet kartami płatniczymi”. Ponadto, powinien on spełnić wszystkie określone w danym Załączniku warunki.

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 od imienia 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 ze stosowanymi mu cenami i terminami pobierania płatności i przelewów płatniczych, a także z cenami wszystkich innych świadczonych i aktualnych mu usług Paysera.

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

12. Sprzedawca zobowiązuje się nie stosować wobec Kupujących żadnych dodatkowych opłat za to, że Kupujący dokonują zapłaty dla Sprzedawcy za pośrednictwem Systemu, a nie przez inne systemy płatnicze oraz nie ustanawiać dodatkowych ograniczeń, które mogłyby być dyskryminujące wobec rozliczeń Kupujących za pośrednictwem Systemu i oferowanych w nim sposobów płatności.

13. Paysera przyjmie od Sprzedawcy w zleceniu płatniczym (dokumencie) wskazaną kwotę i automatycznie powiadomi informacyjny system Sprzedawcy o wykonanej przez Kupującego płatności. System także powiadamia Kupujących o niedokończonych zamówieniach. Sprzedawca, według swojego wyboru, może zrezygnować z danej funkcji.

14. Paysera informuje, a Sprzedawca potwierdza, że rozumie, iż w wypadku niektórych sposobów opłaty (np. usługa inicjowania płatności) powiadamianie o przez Kupującego wykonanej płatności oznacza tylko potwierdzenie wykonania płatności przez Kupującego, ale nie potwierdzenie otrzymania płatności; Paysera nie gwarantuje, że później Kupujący nie anuluje swojej płatności i środki zostaną zaliczone 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 otrzymać powiadomienie o wykonanej płatności tylko po tym, jak środki zostaną zaliczone na konto Sprzedawcy.

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

16. Na oddzielne żądanie Sprzedawcy i ze zgodą Paysera, Paysera może dać Sprzedawcy możliwość wyboru, aby wszystkie na Konto zaliczane środki były wymieniane na jedną walutę automatycznie.

17. Sprzedawca zgadza się, aby Paysera korzystało z otrzymanego od Sprzedawcy wynagrodzenia lub jego części według swego uznania do wypłacania premii Kupującemu, która będzie uważać się za pośrednią zniżkę Sprzedawcy dla Kupującego.

18. Sprzedawca zapewnia, że nie będzie rozdzielał za jeden koszyk zakupów należnej kwoty na kilka płatności.

19. Wyciąg z rachunku o Sprzedawcy dostarczonych usługach wskazanych w niniejszym Załączniku i wyliczonej prowizji jest przedstawiany w Systemie, lub po prośbie Sprzedawcy wysyłany na Sprzedawcę wskazane adresy poczty elektronicznej. Wyciąg z rachunku przyrównuje się fakturze VAT wydawanej za w ustawie VAT artykule 28 określone zwolnione z VAT usługi, na podstawie zasad Wydawania i przyznawania używanych do wyliczenia podatków dokumentów rachunkowości 18-1 art. potwierdzonych uchwałą rządu Republiki Litewskiej 2002 roku 29 maja Nr. 780. Za złożenie na prośbę Sprzedawcy podpisanego przez Paysera i potwierdzonego pieczęcią pisemnego wyciągu stosowana jest określona przez Paysera opłata.

20. Paysera będzie przechowywało kopie zleceń płatniczych nie krócej niż 6 (sześć) miesięcy, ale i nie dłużej, niż takie przechowywanie określą obowiązujące przepisy prawa.

## Zwroty

21. Jeżeli przyjęta na korzyść Sprzedawcy płatność ma być zwrócona Kupującemu, na podstawie pisemnego lub podanego w Systemie żądania Sprzedawcy Paysera zwraca Kupującemu całość lub część kwoty. Zwrot zostaje wykonany w sposób odpowiadający dokonanej transakcji płatności (zwrot gotówką nie jest możliwy). Prowizja za takie przyjęcie płatności Kupującego nie jest zwracana dla Sprzedawcy. Przed zwrotem środków dla Kupującego System wskazuje prowizję za usługę zwrotu.

22. Jeżeli na korzyść Sprzedawcy przyjęta płatność była wykonana w sposób nieautoryzowany (kradzież Środków płatniczych, Haseł lub dowolne inne wypadki, gdy płatność jest uznawana za nieautoryzowaną) i środki były nieodwołalnie odliczone od Paysera, Paysera ma prawo odliczyć od Sprzedawcy taką samą kwotę pieniężną, a Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie przelać Paysera odliczoną kwotę, a także zwrócić Paysera wszystkie z powodu takich nieautoryzowanych płatności poniesione koszty i straty. 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 wystarczająco środków aby pokryć poniesione straty, Sprzedawca powinien przelać niewystarczającą kwotę pieniężną na wskazane przez Paysera konto bankowe w ciągu 7 (siedmiu) dni kalendarzowych od otrzymania wiadomości. O każdym podobnym wypadku Paysera powiadamia Sprzedawcę oddzielną wiadomością wysyłaną pocztą elektroniczną.

23. W zależności od kategorii Projektu i sposobu zapłaty, Paysera ma prawo określić wielkość stałej rezerwacji środków na Koncie Paysera Sprzedawcy aby zapewnić realizację wymagań płatników wobec Sprzedawcy, wynikające ze sporów. Wielkość rezerwacji jest określana dla każdego Sprzedawcy indywidualnie, biorąc pod uwagę następujące okoliczności:

23.1. Sprzedawca całkowicie zamyka swój biznes lub większą jego część;

23.2. Sprzedawca w zasadzie zmienia model swego biznesu;

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

23.4. zmienia się ogólna pozycja finansowa Sprzedawcy;

23.5. jeżeli Sprzedawca staje 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 skarg Kupujących, prośb o zwrot pieniędzy, wiadomości z powodu nieautoryzowanych płatności i grzywien związanych z usługą pobierania opłat według tej umowy. Dużo znaczy więcej niż 2% od ilości wszystkich operacji płatniczych wykonanych na korzyść Sprzedawcy.

24. Strony mogą uzgodnić wielkość i termin rezerwacji w oddzielnym porozumieniu.

25. Paysera ma prawo trzymać czasową rezerwację przychodzących na Konto Paysera Sprzedawcy płatności. Standardowy procent i termin takiej rezerwacji są podane tutaj. Dany termin i procent mogą być zmienione informując Sprzedawcę za 30 dni kalendarzowych. Jeżeli Kupujący odwoła płatność lub Paysera nie otrzyma środków z innych przyczyn, Paysera wyliczy zarezerwowaną kwotę z konta Sprzedawcy.

## Techniczna integracja usług

26. Sprzedawca dążący do korzystania 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 nie mogą być przyjęte, dlatego powinien zapewnić, że powiązanie będzie wykonywane ściśle według instrukcji.

28. Paysera może swobodnie zmieniać techniczne rozwiązanie integracji usług w dowolnym czasie. O dowolnych zmianach, które potrzebują poprawek w oprogramowaniu Sprzedawcy, ma być powiadomiono najmniej za 90 (dziewięćdziesiąt) dni. Sprzedawca rozumie, że jeżeli Paysera zmieni Instrukcje integracji i powiadomi o tym Sprzedawcę, Sprzedawca powinien aktualizować powiązanie systemów na swojej stronie najmniej za 90 (dziewięćdziesiąt) 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 Kupujących o tym, że płatność będzie wykonywana przez System.

30. Jeśli dla prowadzenia działalności Sprzedawcy niezbędne są konkretne dane osobowe Kupującego (np.: PESEL) i Sprzedawca zamówił usługę przekazywania konkretnych danych osobowych Kupującego, Paysera zapewni aby Kupujący, który pragnie wykonać przelew, będzie mógł autoryzować płatność tylko po wyrażeniu zgody na przekazanie wymaganych przez Sprzedawcę danych osobowych Kupującego dla Sprzedawcy.

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

32. Jeśli Sprzedawca w swoim serwisie umieszcza logotypy banków lub innych systemów płatniczych, tytuły 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 czy 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 Kupującym, a także sprzedając towary, Sprzedawca będzie działał w dobrej wierze, aby to było zgodne z interesami Paysera, Sprzedawcy i Kupujących. Sprzedawca jest odpowiedzialny za treść sklepu elektronicznego i zawarte w nim informacje. Sprzedawca także zobowiązuje się do należytego, terminowego i jakościowego świadczenia usług i sprzedaży towarów Sprzedawcy dla Kupujących.

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 wykonaniem Umowy, a także im sprzedawane towary i (lub) świadczone usługi będą zgodne z prawem Republiki Litewskiej i państwa, w którym towary są sprzedawane lub usługi są świadczone. Pełna odpowiedzialność za konsekwencje wynikające z powodu nie przestrzegania danych obowiązków spadnie na Sprzedawcę.

36. Świadcząc w niniejszym Załączniku określoną usługę Paysera nie ponosi odpowiedzialności za Sprzedawcę sprzedawane towary i (lub) świadczone usługi, a także za konsekwencje wynikające z powodu sprzedawania takich towarów i (lub) świadczenia takich usług. Paysera także nie zapewnia, że druga strona Sprzedawcą zawieranej transakcji (Kupujący) wypełni transakcję (np. nie odwoła płatności lub nie wykona innych działań). Jeżeli inna strona transakcji Sprzedawcy (Kupujący) nie wykona transakcji, uważa się to za zadłużenie Kupującego lub naruszenie innych zobowiązań Kupującego wobec Sprzedawcy. Paysera także nie zapewnia tożsamości Kupującego.

37. Strony (Sprzedawca i Paysera) zobowiązują się zapewnić właściwe stosowanie środków organizacyjnych i technicznych przeznaczonych do ochrony danych osobowych Kupujących od przypadkowej lub nielegalnej destrukcji, zmiany, ujawnienia lub innego nielegalnego zarządzania według obowiązującego prawa.

38. Dane osobowe Kupujących, jako płatników, są przetwarzane zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawnej ochronie danych osobowych Republiki Litewskiej oraz Ogólnego rozporządzenia Unii Europejskiej o ochronie danych. Zasady przetwarzania danych osobowych reguluje „Polityka prywatności”.

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

40. Strony (Sprzedawca i Paysera) zobowiązują się do niewymagania dodatkowych danych Kupujących, włącznie z środkami identyfikacji tożsamości, które są wykorzystywane w transakcjach Kupujących w bankach internetowych. Kupujący powinni przedstawić tylko te dane, które są niezbędne do dostarczenia towarów lub wyświadczenia usług.

41. Sprzedawcy korzystającemu z usług Paysera do zaspokojenia potrzeb biznesowych lub zawodowych zaleca się w trakcie trwania Umowy umieścić na swojej stronie internetowej „Znak jakości i rzetelności” wraz z linkiem na System, zgodnie z instrukcją znajdującą się tutaj.

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

43. Sprzedawca powinien niezwłocznie, ale nie później niż przed 5 (pięcioma) dniami roboczymi powiadomić Paysera o dowolnych swoich zmianach, w tym zmianach w informacji związanej ze statusem prawnym i rodzajem działalności Sprzedawcy (reprezentowanej osoby prawnej), upoważnionymi osobami z prawem do podpisu, zmianą adresu internetowego i inną informacją, która może znacznie wpłynąć na wykonanie Umowy ogólnej i niniejszego Załącznika. Sprzedawca jest odpowiedzialny za wszystkie konsekwencje wynikające z powodu niewłaściwego wykonania danego obowiązku i nie podania powyżej wskazanej informacji w czas.

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

## Działania zabronione

45. Działania zabronione są podane w 9 rozdziale Ogólnej umowy.

46. Pobierając płatności przez internet Sprzedawcy także zabrania się:

46.1. przyjmować płatności w nieregulowanej i (lub) niekontrolowanej walucie wirtualnej;

46.2. podać nieprawidłową lub nie całą cenę towaru lub usługi;

46.3. działania marketingowe z użyciem spamu (np. wysyłanie wielkiej ilości listów e-mail, wiadomości przez Skype, ICQ i inne środki komunikacji internetowej);

46.4. przedstawiać dla Kupującego porównania cen sposobów płatności.

47. Sprzedawca jest zobowiązany do upewnienia się, że świadczone przez niego usługi lub sprzedawane towary są zgodne z przepisami prawa konkretnego państwa, w którym są świadczone usługi lub sprzedawane towary i ich nie naruszają, zaś działalność jest prowadzona na podstawie udzielonych odpowiednich zezwoleń i (lub) licencji.

48. W wypadku, jeżeli Sprzedawca nie przestrzegał lub naruszył określone w niniejszym Załączniku ograniczenia w wykonywaniu działań zabronionych, lub jego działalność nie była zgodna lub naruszyła przepisy prawa konkretnego państwa i z tego powodu Paysera poniosło straty (np. grzywny były nałożone, objaśnienia były zapotrzebowane, zamknięte było konto), Paysera ma prawo w niekontradiktoryjny sposób odliczyć z Konta Paysera Sprzedawcy wszystkie z powodu takiego naruszenia Sprzedawcy poniesione wydatki i straty. 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.

## Zawieszenie usług

49. W wypadku, jeżeli okaże się (jest objawione publicznie), że Sprzedawca nie jest w stanie lub będzie nie w stanie świadczyć usługi Kupującemu (np. bankrutuje), Paysera ma prawo zawiesić usługę pobierania płatności i (lub) wypłatę zebranych środków (do 180 dni) dla Sprzedawcy, zostawiając możliwość zwrotu środków Kupującym przez System. Dany punkt nie jest stosowany, jeżeli Sprzedawca złoży Kupującemu dokumenty potwierdzające możliwość Sprzedawcy świadczyć usługi Kupującemu.

50. Paysera, działając mądrze i uwzględniając interesy Sprzedawcy, ma prawo w dowolnym czasie ograniczyć świadczenie części lub wszystkich usług bez uprzedniego powiadomienia, zawiesić świadczenie określonej w niniejszym Załączniku usługi i (lub) zamrozić (zarezerwować) środki zebrane na imię Sprzedawcy do 180 (stu osiemdziesięciu) dni, a także rozwiązać stosunki umowne i odmówić świadczenia usługi w przyszłości, jeżeli:

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

50.2. dystrybucja towarów lub usług Sprzedawcy może zaszkodzić reputacji zawodowej Paysera;

50.3. są naruszane lub istnieje realne (uzasadnione) ryzyko, że będą naruszone podjęte na podstawie niniejszego Załącznika obowiązki Sprzedawcy, lub też z powodu dalszego świadczenia usług mogą być naruszone uzasadnione interesy Kupujących;

50.4. procent liczby lub ilości przyjętych na korzyść Sprzedawcy „fałszywych” płatności przewyższa 5% (pięć procent). Do „fałszywych” płatności są zaliczane płatności wykonane za pomocą Sprzedawcą nielegalnie zarządzanymi środkami płatniczymi i (lub) pieniędzmi, a także nieautoryzowane płatności;

50.5. Sprzedawca, naruszając ustalony porządek, korzysta z usługi pobierania płatności na adresach stron internetowych (URL), które nie były wskazane w Sprzedawcą składanym Projekcie lub jego zmianach i nie były potwierdzone przez Paysera;

50.6. we wszystkich innych wypadkach określonych w Umowie ogólnej.

51. 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.

52. Aby ochronić Sprzedawców, Klientów i Kupujących przed oszustwami internetowymi, Paysera zawsze stara się ocenić obecną sytuację pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym obiektywnie i operatywnie, a także podjąć odpowiednie środki ochrony. W wypadku sytuacji konfliktowej i chcąc zapobiec możliwej działalności przestępczej, Paysera zastrzega za sobą prawo do zawieszenia świadczenia usług i (lub) wypłaty pieniędzy. Z tego prawa Paysera nigdy nie korzysta otrzymując skargę wobec Sprzedawcy, który już przez dłuższy czas pomyślnie prowadzi działalność i korzysta z usług Paysera, ponieważ tacy Sprzedawcy zazwyczaj sami wyjaśniają wszystkie nieporozumienia bezpośrednio z Kupującym. Aby upewnić się w prawdziwości sytuacji przedstawionej przez Sprzedawcę i Kupującego, Paysera zastrzega za sobą prawo poprosić o dodatkowe dowody ich tożsamości i prowadzonej działalności. Jeżeli nie uda się rozwiązać sytuacji drogą dialogu i mając uzasadnione podejrzenie o możliwe oszustwo, pełna informacja o sporze i umowie jest przekazywana organom ścigania, a świadczenie usług i wypłata zebranych pieniędzy są zawieszane.

53. Przeznaczeniem wszystkich w niniejszym Załączniku, a także w Umowie ogólnej określonych ograniczeń jest ochrona Paysera, Sprzedawców, innych Klientów, Kupujących i innych osób trzecich od możliwych sankcji pieniężnych, poniesienia strat i innych negatywnych konsekwencji.

## Powiadamianie o usterkach

54. Paysera zawczasu, w porządku określonym przez Umowę ogólną, powiadomi Sprzedawcę o znanych i możliwych usterkach technicznych Systemu, a także wpływających na świadczenie usług Paysera systemów i wyposażenia osób trzecich, którymi Paysera posługuje do świadczenia usług. Po otrzymaniu takiej wiadomości Sprzedawca także zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Kupujących i Paysera o usterkach technicznych, zaplanowanych robotach profilaktycznych i naprawczych mających wpływ na świadczenie usług lub sprzedawanie towarów Sprzedawcy Kupującym.

## Odpowiedzialność

55. Odpowiedzialność Stron jest określona zgodnie z warunkami Umowy ogólnej.

## Spory między Sprzedawcami a Kupującymi

56. Paysera rozpatruje spory między Sprzedawcą i Kupującym w sprawie sprzedawanych przez Sprzedawcę towarów, gdy spor spełnia wszystkie poniżej wskazane warunki:

56.1. gdy za towary Sprzedawcy Kupujący zapłacił przez System;

56.2. gdy zapłacona jest cała cena towaru;

56.3. gdy Kupującemu towar nie jest dostarczany lub dostarczane jest absolutnie coś innego, niż oczekiwał Kupujący (na przykład, zamiast DVD dostarczana jest kaseta; dostarczany towar nie jest nowy, chociaż był reklamowany jako nowy; nie zgadza się ilość towaru; towar był uszkodzony podczas przewozu itp.). Towar jest uważany za właściwy, jeżeli jego wady były wskazane zawczasu.

57. Paysera nie rozpatruje sporów zgodnie z postanowieniami niniejszego Załącznika, jeżeli spór wynika gdy:

57.1. Kupujący płaci za Sprzedawcę świadczone usługi i wszystko, co jest nienamacalne;

57.2. Kupujący płaci za sprzedawaną nieruchomość, środki transportu, papiery wartościowe, dzieła sztuki i antykwariat.

58. Zanim zwróci się do Paysera, Kupujący powinien zwrócić się bezpośrednio do Sprzedawcy.

59. Sprzedawca zobowiązuje się operatywnie (nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego) odpowiedzieć na zapytania Kupujących, które były złożone Sprzedawcy za pomocą danych kontaktowych wskazanych na Koncie Sprzedawcy.

60. Jeżeli Kupujący nie rozstrzygnął sporu bezpośrednio ze Sprzedawcą, spor rozstrzyga Paysera. Po to, aby Paysera zaczęło rozstrzygać spor, Kupujący powinien:

60.1. uzupełnić odpowiedni formularz na Koncie lub przesłać Paysera wiadomość na adres poczty elektronicznej [pomoc@paysera.pl](mailto:pomoc@paysera.pl) nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zapłaty za towar; Jeżeli spór powstaje z powodu niedostarczonego towaru, taki wniosek powinien być uzupełniany nie wcześniej, niż po 7 (siedmiu) dniach od upływu terminu dostawy towaru;

60.2. złożyć pełną dostępną informację i dokumenty, które poprosi Paysera nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni od zapotrzebowania Paysera. Paysera także może zapotrzebować dowodów tego, że Kupujący zwrócił towar dla Sprzedawcy.

61. Po otrzymaniu wniosku Kupującego i dodatkowej informacji Paysera zwraca się do Sprzedawcy o złożenie objaśnień 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 zapotrzebowania Paysera.

62. Po ocenie zebranej informacji i danych, Paysera przyjmuje decyzję na korzyść Kupującego lub Sprzedawcy. Ponieważ Paysera nie jest ani sądem, ani trybunałem arbitrażowym, decyzja jest przyjmowana zgodnie z kryteriami Paysera, które odpowiadają wymaganiom rozsądku i sprawiedliwości. Decyzja Paysera nie powinna zgadzać się z decyzją później rozpatrującego spór sądu, jeżeli Kupujący lub Sprzedawca przekazuje spór do sądu. Z powodu braku informacji i innych ważnych przyczyn Paysera ma prawo odmówić przyjmowania decyzji.

63. Podczas rozpatrywania sporu Paysera ma prawo wstrzymać kwotę sporu na Koncie Paysera Sprzedawcy.

64. Jeżeli Paysera przyjmuje decyzję na korzyść Kupującego, Paysera ma prawo zobowiązać Sprzedawcę do zwrotu odpowiedniej kwoty, a także kosztu przesyłki do Kupującego (lub Paysera przelewa środki Sprzedawcy Kupującemu, jeżeli podczas rozpatrywania sporu środki Sprzedawcy były wstrzymane), a także zobowiązać Sprzedawcę zwrócić towar dla Sprzedawcy za koszt Sprzedawcy.

65. Decyzja Paysera wobec Kupującego i Sprzedawcy ma charakter zaleceniowy. Kupujący i Sprzedawca zobowiązują się działać w dobrej wierze i postępować zgodnie z decyzją Paysera.

66. W niniejszym Załączniku są określone 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, Sprzedający powinien pokryć wszelkie związane z tym bezpośrednio i pośrednio straty Paysera.

67. Postanowienia niniejszego Załącznika regulujące rozpatrywanie sporów między Kupującymi i Sprzedawcami nie pozbawiają Kupującego i Sprzedawcy prawa zwracać się do sądu lub innego organu kompetentnego o obronę naruszonych praw.