Dla nowego klienta niniejsza umowa obowiązuje od chwili, w której akceptuje ją podczas rejestracji w Systemie, a dla obecnych klientów – od 1 stycznia 2027 r. Do 1 stycznia 2027 r. Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych nadal obowiązuje klientów, którzy ją zaakceptowali.

# Ogólna umowa dla klientów indywidualnych

Niniejsza Ogólna umowa dla klientów indywidualnych (dalej „Ogólna umowa”) określa ogólne warunki stosunku między Siecią Paysera a Państwem (Klientem). Stanowi ona również podstawowe ramy dostępu do określonych usług świadczonych przez Partnerów na podstawie odrębnych Załączników.

## 1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejsza Ogólna umowa zostaje zawarta między Siecią Paysera (zgodnie z definicją w punkcie 1.6) a Państwem (Klientem).

1.2. Niniejsza Ogólna umowa stanowi podstawowe ramy Państwa stosunku z Siecią Paysera. Reguluje ona Państwa rejestrację w Systemie, utworzenie Profilu oraz dostęp do infrastruktury technicznej. Za pośrednictwem Profilu mogą Państwo uzyskać dostęp do różnych usług świadczonych przez różnych Partnerów Sieci, w tym między innymi do Usług płatniczych, Sprzedaży biletów, Uwierzytelniania i Terminali samoobsługowych. Niniejsza Ogólna umowa nie reguluje szczegółowych warunków tych dodatkowych usług. Aby korzystać z jakiejkolwiek Usługi szczególnej (licencjonowanej lub nielicencjonowanej), muszą Państwo zaakceptować odrębny Załącznik dotyczący usługi (np. Umowę o świadczenie usług płatniczych w przypadku usług finansowych lub Regulamin sprzedaży biletów w przypadku zakupów związanych z wydarzeniami) z określonym Partnerem świadczącym daną usługę.

1.3. Niniejsza Ogólna umowa jest ważnym dokumentem, z którym muszą się Państwo uważnie zapoznać przed rejestracją w Systemie lub skorzystaniem z jakichkolwiek usług Sieci Paysera. Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszymi warunkami przed wyrażeniem na nie zgody. Niniejsza Ogólna umowa i jej Załączniki wyjaśniają konkretne ryzyka, które mogą wystąpić podczas korzystania z Systemu, oraz zawierają wskazówki dotyczące bezpiecznego korzystania z niego.

1.4. Sieć Paysera pełni funkcję bramy dostępu do różnych usług. Jeżeli zdecydują się Państwo skorzystać z określonej usługi (takiej jak Usługi płatnicze, Sprzedaż biletów, Weryfikacja tożsamości itp.), nawiązują Państwo bezpośredni stosunek umowny z określonym Partnerem świadczącym daną usługę. W przypadku sprzeczności w odniesieniu do tej określonej usługi pierwszeństwo przed niniejszą Ogólną umową mają warunki odpowiedniego Załącznika.

1.5. Postanowienia niniejszej Ogólnej umowy, które mają zastosowanie wyłącznie do Użytkowników, nie mają zastosowania do Państwa, jeżeli nie są Państwo Użytkownikiem i działają Państwo w celach związanych z działalnością gospodarczą, handlową lub zawodową.

1.6. Podstawowe pojęcia Ogólnej umowy:

**Dopuszczalny język** – dowolny z języków dostępnych w Systemie.

**Dzień roboczy** – dzień, w którym Partner świadczy swoje usługi. Partner może ustalić różne Dni robocze dla różnych Usług.

**Klient** – osoba fizyczna, która zarejestrowała się w Systemie i utworzyła Profil.

**Ogólna umowa** – niniejsza Ogólna umowa dla klientów indywidualnych oraz wszelkie związane z nią warunki i dokumenty (takie jak Załączniki, umowy, regulaminy lub oświadczenia), w tym informacje zamieszczone na stronach internetowych Partnera, do których odsyła niniejsza Ogólna umowa.

**Usługi infrastrukturalne** – każda usługa świadczona Państwu w Systemie (np. zarządzanie Profilem, dostęp do Aplikacji) przez Sieć Paysera na podstawie niniejszej Ogólnej umowy.

**Partner** – licencjonowany członek Sieci Paysera świadczący Usługi szczególne na podstawie posiadanej przez siebie licencji.

**Strona** – Sieć Paysera, Partner lub Klient.

**Hasło (Hasła)** – każdy kod, który tworzą Państwo w Systemie lub który Partner przekazuje Państwu w celu uzyskania dostępu do Profilu.

**Sieć Paysera** – partnerzy wspólnej działalności Paysera działający na podstawie Umowy o wspólnej działalności, reprezentowani na potrzeby niniejszej Ogólnej umowy przez Koordynatora – Paysera Tech (działającą jako upoważniony przedstawiciel). Na podstawie niniejszej Ogólnej umowy Sieć Paysera zapewnia infrastrukturę techniczną, dostęp do Systemu oraz administrowanie Profilem, co umożliwia Państwu nawiązanie kontaktu z określonymi Partnerami w celu korzystania z różnych usług.

**Aplikacja Paysera** – aplikacja mobilna do zarządzania Państwa Profilem i Kontem Paysera (w rozumieniu Umowy o świadczenie usług płatniczych), zainstalowana na urządzeniu mobilnym.

**Dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej w rozumieniu art. 4 pkt 1 rozporządzenia (UE) 2016/679 (ogólnego rozporządzenia o ochronie danych).

**Profil** – konto użytkownika tworzone podczas rejestracji w Systemie, w którym zapisywane są Państwa dane osobowe, tworzona jest nazwa logowania i określane są Państwa uprawnienia w Systemie.

**Usługi** – Usługi infrastrukturalne łącznie z Usługami szczególnymi.

**Usługi szczególne** – każda usługa świadczona Państwu w Systemie (np. Usługi płatnicze, Sprzedaż biletów, Uwierzytelnianie, Terminale) przez określonych Partnerów na podstawie odrębnych Załączników.

**Załącznik** – umowa między Państwem a Partnerem Sieci Paysera (lub samą Siecią Paysera) dotycząca świadczenia określonych usług i korzystania z nich. Załącznik może nosić nazwę umowy, regulaminu, oświadczenia, planu lub inną. Stanowi on integralną część niniejszej Ogólnej umowy.

**System** – rozwiązanie programowe na stronach internetowych Paysera, opracowane przez Sieć Paysera w celu świadczenia Usług.

**Użytkownik** – Klient, który korzysta z usług na podstawie niniejszej Ogólnej umowy w celach niezwiązanych z jego działalnością gospodarczą, handlową lub zawodową.

## 2. Rejestracja w Systemie i utworzenie Profilu

2.1. Aby korzystać z usług Sieci Paysera, muszą Państwo zarejestrować się w Systemie. Sieć Paysera lub Partner ma prawo odmówić rejestracji nowego Klienta z ważnych powodów, których nie ma obowiązku ani prawa ujawniać.

2.2. Podczas rejestracji tworzony jest dla Państwa Profil. Profil jest osobisty i tylko Państwo mają prawo z niego korzystać.

2.3. Mogą Państwo posiadać tylko jeden Profil.

2.4. Niniejsza Ogólna umowa wchodzi w życie i obowiązuje bezterminowo z chwilą, gdy zarejestrują się Państwo w Systemie, potwierdzą, że zapoznali się Państwo z jej warunkami, i zgodzą się ich przestrzegać.

2.5. Ograniczenia dotyczące Usług i wymogi wiekowe.

2.5.1. Usługi są świadczone wyłącznie osobom fizycznym, które spełniają wymogi dotyczące minimalnego wieku i zdolności do czynności prawnych obowiązujące w kraju Państwa zamieszkania lub stosowane przez określonego Partnera świadczącego Usługi. Szczegółowe ograniczenia wiekowe i warunki są publikowane na publicznie dostępnej stronie Systemu.

2.5.2. Korzystanie przez małoletnich. Jeżeli zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa są Państwo uznawani za małoletnich (lub nie posiadają Państwo pełnej zdolności do czynności prawnych), w celu korzystania z Usług muszą Państwo przedstawić pisemną zgodę rodziców, opiekunów lub kuratorów. Partner ma prawo w każdej chwili zażądać takiej zgody (w tym jej potwierdzenia poświadczonego notarialnie).

2.5.3. Ograniczenia prawne. Rejestrując się, potwierdzają Państwo, że spełniają Państwo mające do Państwa zastosowanie wymogi wiekowe. Jeżeli zostanie stwierdzone, że nie spełniają Państwo tych wymogów, Partner ma prawo natychmiast zawiesić świadczenie Usług.

2.6. Potwierdzają Państwo, że dane podane podczas rejestracji są prawidłowe. Jeżeli będą Państwo musieli zmienić lub uzupełnić dane, przekażą Państwo wyłącznie prawidłowe informacje. Ponoszą Państwo odpowiedzialność za wszelkie straty wynikające z podania nieprawidłowych danych.

2.7. Strony uzgadniają, że mogą Państwo potwierdzać (podpisywać) dokumenty, takie jak umowy i zgody, drogą elektroniczną, w tym poprzez złożenie podpisu rysikiem na ekranie.

2.8. Otrzymają Państwo powiadomienie potwierdzające utworzenie Profilu, rozpoczęcie świadczenia nowej Usługi lub wznowienie zawieszonej Usługi. Powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail podany podczas rejestracji lub SMS-em, jeżeli podali Państwo wyłącznie numer telefonu komórkowego.

2.9. Jeżeli podali Państwo nieprawidłowe dane, muszą je Państwo poprawić. Jeżeli z powodu niedokładnych danych utworzyli Państwo kilka Profili, muszą Państwo powiadomić o tym Partnera, aby mogły one zostać połączone w jeden Profil. Jeżeli nie zastosują się Państwo do tego wymogu, Państwa Profil lub konto (konta) mogą zostać zablokowane, Państwa transakcje mogą zostać uznane za nieważne, a Państwa dane mogą w razie potrzeby zostać przekazane organom ścigania.

2.10. Muszą Państwo z własnej inicjatywy i niezwłocznie informować Partnera o każdej istotnej zmianie charakteru Państwa działalności lub celu korzystania z Systemu i Usług.

2.11. Jeżeli z obiektywnych przyczyn (np. potwierdzonej niepełnosprawności) nie mogą Państwo przejść standardowej procedury identyfikacji, Partner może zaproponować alternatywną metodę identyfikacji zgodnie z wewnętrznymi zasadami Partnera i wymogami AML.

## 3. Wynagrodzenie za Usługi

3.1. Jeżeli nie zapłacą Państwo Partnerowi za świadczone usługi, na żądanie Partnera muszą Państwo zapłacić odsetki w wysokości 0,05% za każdy dzień zwłoki w płatności, z zastrzeżeniem, że łączna stopa odsetek za zwłokę nie może przekroczyć maksymalnej stopy dopuszczalnej przez obowiązujące przepisy prawa.

## 4. Zabronione działania i naprawienie szkody

4.1. Korzystając z Usług, zabrania się Państwu:

4.1.1. nieprzestrzegania warunków niniejszej Ogólnej umowy, jej Załączników oraz obowiązujących przepisów prawa;

4.1.2. naruszania praw Sieci Paysera, Partnera lub jakichkolwiek osób trzecich do znaków towarowych, praw autorskich, tajemnic handlowych lub innej własności intelektualnej;

4.1.3. przekazywania Partnerowi fałszywych, wprowadzających w błąd lub nieprawidłowych informacji albo odmowy przekazania informacji lub podjęcia innych działań, o które Partner w uzasadniony sposób prosi;

4.1.4. przekazywania osobom trzecim fałszywych, wprowadzających w błąd lub nieprawidłowych informacji o Sieci Paysera, o Partnerze lub o Państwa współpracy z Partnerem;

4.1.5. korzystania z usług Partnera w sposób, który powoduje straty, odpowiedzialność, negatywne skutki prawne lub szkodę dla reputacji biznesowej Partnera lub osób trzecich;

4.1.6. rozpowszechniania wirusów komputerowych lub podejmowania innych działań, które mogłyby spowodować nieprawidłowe działanie Systemu, uszkodzić lub zniszczyć informacje albo w inny sposób wyrządzić szkodę Systemowi, sprzętowi lub informacjom;

4.1.7. podejmowania jakichkolwiek umyślnych działań, które mogłyby zakłócić świadczenie usług Partnera na rzecz Państwa lub innych osób albo zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Systemu;

4.1.8. posiadania więcej niż jednego Profilu; rejestrowania Profilu pod fałszywym nazwiskiem lub na nazwisko innej osoby bez pełnomocnictwa; lub rejestrowania się przy użyciu anonimowych numerów telefonów lub adresów e-mail pochodzących z usług podmiotów trzecich;

4.1.9. świadczenia usług niezgodnych z prawem lub sprzecznych z porządkiem publicznym i zasadami moralnymi;

4.1.10. łączenia się z Systemem anonimowo (np. za pośrednictwem publicznych serwerów proxy), chyba że korzystają Państwo z sieci VPN ze statycznym (stałym) adresem IP w celu zapewnienia bezpiecznej transmisji danych;

4.1.11. ujawniania Haseł osobom trzecim lub umożliwiania innym osobom korzystania z Usług w Państwa imieniu;

4.1.12. wykorzystywania błędów, luk lub niespójności w Systemie lub jego częściach dla własnej korzyści lub korzyści osoby trzeciej oraz niezgłoszenia takich błędów Partnerowi niezwłocznie po ich wykryciu. Jeżeli wykryją Państwo jakikolwiek błąd w Systemie, muszą Państwo niezwłocznie zaprzestać wszelkich działań związanych z tym błędem i poinformować o nim Partnera.

4.2. Muszą Państwo zrekompensować Partnerowi wszelkie bezpośrednie straty, grzywny i inne kary pieniężne poniesione przez Partnera w związku z naruszeniem przez Państwa punktu 4.1 niniejszej Ogólnej umowy.

4.3. Ponoszą Państwo odpowiedzialność wobec Partnera, innych klientów i osób trzecich i muszą im zrekompensować wszelkie straty poniesione przez nich w związku z naruszeniem przez Państwa niniejszej Ogólnej umowy lub jej Załączników podczas korzystania z Usług. Jeżeli Partner stwierdzi, że Państwa Profil został utworzony przy użyciu podrobionych lub fałszywych dokumentów, Partner uzna za minimalny koszt administracyjny kwotę 100 EUR (lub jej równowartość w innej walucie), stanowiącą rzetelne, wcześniejsze oszacowanie kosztów zbadania takich incydentów i zaradzenia im, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lokalnego kraju Państwa zamieszkania stanowią inaczej. Partner ma prawo potrącić tę kwotę z Państwa konta (kont). Roszczenia o wyższe odszkodowanie Partner poprze dowodami na piśmie. Jeżeli Partner wykryje oznaki działalności niezgodnej z prawem, zgłosi to organom ścigania. Jeżeli zostanie stwierdzone, że uzyskali Państwo korzyść finansową lub inną w wyniku wykorzystania błędów Systemu, o których mowa w punkcie 4.1.12, Partner ma prawo potrącić bezprawnie uzyskaną korzyść (środki lub ich równowartość) z dowolnego z Państwa kont bez odrębnej zgody Państwa, a Państwo muszą zrekompensować Partnerowi wszelkie wynikłe z tego straty.

## 5. Wysyłanie powiadomień, komunikacja i doradzanie Klientom

5.1. Wyrażają Państwo zgodę na to, aby Partner wysyłał Państwu powiadomienia, publikując je na stronie internetowej Partnera, wysyłając je na adres e-mail podany podczas rejestracji, wysyłając je pocztą na adres podany podczas rejestracji lub wysyłając SMS, jeżeli podali Państwo wyłącznie numer telefonu komórkowego. Zgadzają się Państwo, że powiadomienie wysłane którymkolwiek z tych sposobów uważa się za należycie doręczone. Jeżeli powiadomienia nie dotyczą zasadniczej zmiany niniejszej Ogólnej umowy, uważa się je za otrzymane po upływie jednego Dnia roboczego od ich opublikowania na stronie internetowej Partnera lub wysłania pocztą elektroniczną lub SMS-em. Powiadomienia wysłane pocztą uważa się za otrzymane po upływie pięciu Dni roboczych od ich wysłania, chyba że faktycznie otrzymają je Państwo później. Państwa wiadomości (skargi, zapytania lub reklamacje) uważa się za otrzymane w dniu ich złożenia, jeżeli zostały wysłane między godziną 8:00 a 20:00 czasu strefy czasowej Partnera Sieci Paysera świadczącego Państwu Usługi szczególne. Wiadomości złożone w innym czasie uważa się za otrzymane następnego dnia o godzinie 8:00 czasu strefy czasowej Partnera.

5.2. Jeżeli jedno konto należy do kilku osób (np. współposiadaczy konta), Partner ma prawo wysyłać powiadomienia do dowolnej z nich. Osoba, która otrzymała powiadomienie, jest odpowiedzialna za przekazanie go pozostałym posiadaczom konta.

5.3. Partner poinformuje Państwa o zmianach niniejszej Ogólnej umowy z co najmniej 2-miesięcznym wyprzedzeniem. Zmiany wchodzą w życie po upływie 2 miesięcy od wysłania przez Partnera powiadomienia do Państwa pocztą elektroniczną lub w inny sposób wybrany przez Państwa podczas rejestracji (np. pocztą lub SMS-em z linkiem). Partner opublikuje również informacje o zmianach na stronie internetowej Partnera.

5.4. 2-miesięczny termin uprzedniego powiadomienia nie ma zastosowania, a powiadomienia są doręczane w sposób opisany w punkcie 5.1, jeżeli:

5.4.1. niniejsza Ogólna umowa zostaje zmieniona w związku z nowymi bezwzględnie obowiązującymi wymogami prawnymi;

5.4.2. ceny Usług zostają obniżone lub inne warunki stają się dla Państwa korzystniejsze;

5.4.3. zostaje wprowadzona nowa usługa lub część usługi, z której mogą Państwo, według własnego wyboru, skorzystać lub nie.

5.5. Zmiany nieistotne to zmiany, które nie ograniczają Państwa praw ani nie zwiększają Państwa odpowiedzialności. Obejmują one poprawki stylistyczne i gramatyczne, przeformułowania, przeniesienie zdania lub punktu w celu lepszego zrozumienia lub dodanie przykładów. 2-miesięczny termin uprzedniego

powiadomienia, o którym mowa w punkcie 5.3, nie ma zastosowania do zmian nieistotnych; są Państwo o nich powiadamiani w sposób opisany w punkcie 5.1.

5.6. Muszą Państwo regularnie, co najmniej raz w każdym Dniu roboczym, sprawdzać swoją pocztę elektroniczną, inne sposoby otrzymywania powiadomień wskazane w Profilu oraz strony internetowe Partnera, aby w odpowiednim czasie otrzymywać powiadomienia o zmianach niniejszej Ogólnej umowy.

5.7. Wszelka komunikacja między Stronami musi odbywać się w Dopuszczalnym języku lub w języku, w którym niniejsza Ogólna umowa została Państwu przedstawiona.

5.8. Komunikaty marketingu bezpośredniego (takie jak newslettery, oferty i promocje) będą do Państwa wysyłane wyłącznie wtedy, gdy wyrazili Państwo w tym celu odrębną, aktywną zgodę (opt-in). Zgoda ta jest odrębna od powiadomień związanych z usługami, o których mowa w punkcie 5.1, i mogą Państwo korzystać z Usług bez jej wyrażenia.

5.9. Mogą Państwo w każdej chwili bezpłatnie wycofać zgodę na marketing bezpośredni, korzystając z linku do rezygnacji z subskrypcji zamieszczonego w każdej wiadomości marketingowej lub w ustawieniach Profilu. Powiadomienia związane z usługami (punkt 5.1) nie zawierają opcji rezygnacji z subskrypcji, ponieważ są niezbędne do świadczenia Usług i nie są oparte na Państwa zgodzie marketingowej.

## 6. Zmiany Ogólnej umowy

6.1. Partner ma prawo jednostronnie zmieniać lub uzupełniać warunki niniejszej Ogólnej umowy, stosując procedurę powiadamiania określoną w rozdziale 5.

6.2. Nie mają Państwo prawa jednostronnie zmieniać ani uzupełniać warunków niniejszej Ogólnej umowy.

6.3. Mogą Państwo zaakceptować zmiany albo je odrzucić, powiadamiając o tym Partnera przed ich wejściem w życie. Jeżeli do dnia wejścia zmian w życie nie powiadomią Państwo Partnera, że nie zgadzają się Państwo ze zmianami, Partner uzna, że zmiany zostały przez Państwa zaakceptowane, i wejdą one w życie w tym dniu. Jeżeli powiadomią Państwo Partnera, że nie zgadzają się Państwo ze zmianami, mają Państwo prawo bezpłatnie rozwiązać niniejszą Ogólną umowę ze skutkiem w dowolnym momencie przed wejściem w życie proponowanych zmian. Do czasu, gdy takie rozwiązanie stanie się skuteczne, stosuje się dotychczasowe warunki Ogólnej umowy.

6.4. Załączniki do niniejszej Ogólnej umowy są zmieniane zgodnie z procedurą określoną w odpowiednim Załączniku. Jeżeli Załącznik nie określa procedury wprowadzania zmian, stosuje się procedurę wprowadzania zmian określoną w niniejszej Ogólnej umowie.

6.5. Partner i Państwo mogą w drodze odrębnej pisemnej umowy uzgodnić dodatkowe warunki, które nie zostały uregulowane w niniejszej Ogólnej umowie ani w Załącznikach do niej; taka umowa staje się integralną częścią niniejszej Ogólnej umowy. Na Państwa wniosek Partner przygotuje projekt umowy i prześle go Państwu pocztą elektroniczną. Jeżeli zgadzają się Państwo z projektem, muszą Państwo go podpisać i odesłać Partnerowi jego skan. Partner ma prawo zażądać przesłania pocztą oryginału podpisanej umowy. Umowa wchodzi w życie z chwilą otrzymania przez Partnera podpisanej przez Państwa kopii; podpis Partnera nie jest wymagany, a Partner nie ma obowiązku odsyłania Państwu podpisanego egzemplarza.

## 7. Rozwiązanie Ogólnej umowy (usunięcie Profilu)

7.1. Ograniczenia przewidziane w niniejszej Ogólnej umowie i Załącznikach do niej mają na celu ochronę Sieci Paysera, Partnera, Państwa oraz innych osób trzecich przed potencjalnymi karami finansowymi, stratami lub innymi negatywnymi skutkami.

7.2. Mają Państwo prawo rozwiązać niniejszą Ogólną umowę w dowolnym momencie i z dowolnej przyczyny, powiadamiając o tym Partnera na piśmie co najmniej 30 dni kalendarzowych wcześniej. Po rozwiązaniu wszelkie kwestie związane z rozliczeniem środków na Państwa Koncie Paysera (jeżeli Państwo je posiadają) są rozstrzygane zgodnie z umową dotyczącą Usług szczególnych (np. Umową o świadczenie usług płatniczych). Rozwiązanie nie uniemożliwia Partnerowi przeprowadzenia, przed wypłatą Państwa środków, wszelkich kontroli wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa.

7.3. Partner ma prawo jednostronnie rozwiązać niniejszą Ogólną umowę i Załączniki do niej oraz zaprzestać świadczenia usług wyłącznie z ważnych powodów, z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, powiadamiając Państwa w sposób opisany w rozdziale 5. W wypowiedzeniu Partner wskazuje konkretne przyczyny i motywy rozwiązania, chyba że ujawnienie takich informacji jest zabronione przez obowiązujące przepisy prawa. Partner ma również prawo rozwiązać niniejszą Ogólną umowę z przyczyn określonych w Załącznikach, z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 30 dni kalendarzowych. Jeżeli okaże się, że korzystają Państwo z Usług w celu popełnienia czynu przestępczego lub niezgodnego z prawem, Partner ma prawo rozwiązać niniejszą Ogólną umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 5 dni kalendarzowych.

7.4. W przypadku rozwiązania niniejszej Ogólnej umowy Partner potrąci z Państwa środków wszelkie kwoty należne Partnerowi od Państwa za usługi oraz wszelkie grzywny, straty lub inne kwoty, które Partner zapłacił osobom trzecim lub państwu z Państwa winy. Jeżeli środki na Państwa koncie nie wystarczają na pokrycie tych kwot, muszą Państwo przelać Partnerowi pozostałą kwotę w ciągu 3 Dni roboczych. Jeżeli Partner odzyska później jakąkolwiek część kwot zapłaconych osobom trzecim, niezwłocznie zwróci Państwu odzyskaną kwotę.

7.5. Rozwiązanie niniejszej Ogólnej umowy nie zwalnia Państwa z zobowiązań wobec Partnera powstałych przed dniem rozwiązania.

7.6. Rozwiązanie niniejszej Ogólnej umowy powoduje automatyczne rozwiązanie wszystkich umów dotyczących Usług szczególnych, z zastrzeżeniem obowiązkowych okresów wypowiedzenia, procedur wygaszania oraz środków ochrony konsumentów mających zastosowanie do tych Usług szczególnych na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub odpowiedniego Załącznika.

7.7. Jeżeli w terminie wyznaczonym przez Partnera nie potwierdzą Państwo swojego Profilu i nie przejdą Państwo identyfikacji Klienta (w tym identyfikacji wstępnej), niniejsza Ogólna umowa wygasa (rozwiązuje się automatycznie), a Państwa niepotwierdzony Profil i każde otwarte dla Państwa Konto Paysera zostają anulowane. W takich przypadkach okresy wypowiedzenia określone w punktach 7.2–7.3 nie mają zastosowania.

7.8. Jeżeli są Państwo konsumentem, mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej Ogólnej umowy, a odrębnie także od każdego Załącznika stanowiącego umowę dotyczącą usług finansowych zawieraną na odległość, w terminie 14 dni kalendarzowych (lub 30 dni kalendarzowych w przypadku operacji dotyczących osobistych emerytur) od dnia zawarcia danej umowy lub od dnia otrzymania przez Państwa jej warunków oraz informacji wymaganych przepisami prawa, jeżeli ten dzień jest późniejszy, bez podawania przyczyny, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie konsumentów oraz dyrektywą (UE) 2023/2673. Mogą Państwo wykonać to prawo, korzystając z funkcji odstąpienia od umowy (przycisku „odstąp od umowy tutaj”) dostępnej w interfejsie internetowym lub składając jednoznaczne oświadczenie (w tym przy użyciu wzoru formularza odstąpienia od umowy). Po otrzymaniu Państwa oświadczenia o odstąpieniu od umowy Partner niezwłocznie przekaże Państwu na trwałym nośniku potwierdzenie jego otrzymania, wskazujące datę i godzinę odstąpienia od umowy. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje, jeżeli Usługi zostały w pełni wykonane na Państwa żądanie. Jeżeli w chwili wykonania przez Państwa prawa odstąpienia od umowy Usługi zostały wykonane jedynie częściowo, są Państwo zobowiązani zapłacić kwotę proporcjonalną do Usług świadczonych do chwili poinformowania Partnera o odstąpieniu od umowy.

## 8. Poufność i ochrona danych

8.1. Strony zobowiązują się zachować w poufności wzajemne informacje techniczne i handlowe, z wyjątkiem informacji powszechnie dostępnych. Strony nie przekażą tych informacji osobom trzecim bez pisemnej zgody drugiej Strony, chyba że wymagają tego przepisy prawa.

8.2. Wyrażają Państwo zgodę na przetwarzanie przez Partnera Państwa Danych osobowych w celu świadczenia Państwu usług i wykonywania innych zobowiązań Partnera wynikających z niniejszej Ogólnej umowy. Strony gwarantują bezpieczeństwo wszelkich Danych osobowych uzyskanych podczas wykonywania swoich obowiązków wynikających z niniejszej Ogólnej umowy.

8.3. Przechowywanie i ochronę danych reguluje Polityka prywatności, która stanowi Załącznik do niniejszej Ogólnej umowy. Potwierdzają Państwo, że zapoznali się Państwo z nią i zgadzają się jej przestrzegać.

8.4. Muszą Państwo chronić Hasła i nie ujawniać ich osobom trzecim oraz nie dopuszczać do korzystania przez inne osoby z usług w Państwa imieniu. Jeżeli nie dopełnią Państwo tego obowiązku, umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa, przyjmują Państwo do wiadomości, że każdy dostęp do Państwa Profilu i każde korzystanie z Usług będą uznawane za dokonane przez Państwa. W takich przypadkach ponoszą Państwo pełną odpowiedzialność za wszelkie wynikłe z tego straty i muszą Państwo zrekompensować innym osobom poniesione przez nie straty.

8.5. Jeżeli utracą Państwo Hasło lub zostanie ono ujawnione innym osobom bez winy Państwa lub Partnera albo jeżeli powstanie realne zagrożenie dla Państwa Profilu, muszą Państwo niezwłocznie zmienić Hasło. Jeżeli nie mogą Państwo tego zrobić, muszą Państwo niezwłocznie (w ciągu jednego dnia kalendarzowego) poinformować o tym Partnera w sposób powiadamiania określony w niniejszej Ogólnej umowie. Partner nie ponosi odpowiedzialności za skutki niepoinformowania go przez Państwa.

8.6. Po otrzymaniu Państwa powiadomienia, o którym mowa w punkcie 8.5, Partner niezwłocznie zawiesi dostęp do Państwa Profilu i wstrzyma świadczenie usług do czasu utworzenia nowego Hasła.

8.7. Partner przypomina, że adres e-mail oraz inne narzędzia (np. telefon komórkowy) powiązane z Państwa Profilem służą do komunikacji i identyfikacji. Muszą Państwo chronić te narzędzia oraz dane logowania do nich. Ponoszą Państwo pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo hasła do poczty elektronicznej oraz wszelkich innych używanych przez Państwa instrumentów. Hasła są poufne i ponoszą Państwo odpowiedzialność za ich ujawnienie oraz za wszelkie działania podjęte po użyciu Hasła w celu uzyskania dostępu do Państwa Profilu. Partner zaleca zapamiętanie Haseł oraz niezapisywanie ich i niewpisywanie ich w miejscach, w których mogłyby je zobaczyć inne osoby.

8.8. Partner ma prawo przekazywać istotne informacje o Państwu i Państwa działalności organom ścigania, organom państwowym, organom nadzorczym i regulacyjnym, organom podatkowym oraz innym instytucjom finansowym, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy prawa, lub w celu ustalenia, czy doszło do naruszenia niniejszej Ogólnej umowy lub jakichkolwiek przepisów prawa.

8.9. Udzielają Państwo Partnerowi prawa do podejmowania niezbędnych działań, w tym kierowania zapytań do osób trzecich bezpośrednio lub za pośrednictwem innych dostawców usług, w celu weryfikacji Państwa tożsamości oraz prawidłowości przekazanych przez Państwa danych.

8.10. Prosimy zwrócić uwagę, że Partner działa wyłącznie jako dostawca usług na Państwa rzecz i nie świadczy ani nie oferuje żadnych usług odbiorcy Państwa płatności, dopóki nie stanie się on Klientem Partnera.

8.11. Partner ma prawo nagrywać rozmowy telefoniczne z Państwem. Strony uzgadniają, że rozmowy telefoniczne oraz wiadomości przesyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub w inny sposób mogą stanowić dowód

przy rozstrzyganiu sporów. Akceptując niniejsze warunki, potwierdzają Państwo, że rozumieją Państwo i wyrażają zgodę na nagrywanie przez Partnera rozmów telefonicznych z Państwem lub Państwa przedstawicielami. Partner ma również prawo rejestrować i przechowywać inną korespondencję. Państwo również mają prawo do nagrywania i przechowywania rozmów telefonicznych i innej korespondencji.

8.12. W celu ochrony prawnie uzasadnionych interesów Partnera, w przypadku gdy opublikują Państwo w publicznych źródłach informacji nieprawdziwe faktycznie informacje o Partnerze, nie korzystając uprzednio ze środków przewidzianych w rozdziale 10, Partner może opublikować sprostowanie faktów lub odpowiedź, ograniczone do informacji ściśle niezbędnych do sprostowania twierdzeń, których nieprawdziwość można wykazać, i zgodne z obowiązującymi przepisami o ochronie danych.

8.13. Państwa Dane osobowe są przetwarzane i przechowywane w centrach danych zlokalizowanych w Unii Europejskiej (w tym w Wilnie i Frankfurcie). Dalsze informacje na temat przetwarzania danych, okresów przechowywania oraz Państwa praw zawiera Polityka prywatności.

## 9. Odpowiedzialność Stron

9.1. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za wszelkie grzywny, kary i straty poniesione przez drugą Stronę w wyniku naruszenia niniejszej Ogólnej umowy. Strona, która zawiniła, zobowiązuje się zrekompensować drugiej Stronie szkody bezpośrednie. We wszystkich przypadkach odpowiedzialność Partnera jest ograniczona w następujący sposób:

9.1.1. Partner ponosi odpowiedzialność wyłącznie za szkody bezpośrednie spowodowane bezpośrednim i istotnym naruszeniem niniejszej Ogólnej umowy przez Partnera i wyłącznie za szkody, które Partner mógł przewidzieć w chwili naruszenia;

9.1.2. Odszkodowanie za straty spowodowane przez Partnera nie może przekroczyć średniej miesięcznej wysokości opłat uiszczonych przez Państwa na rzecz Partnera w ciągu ostatnich 3 miesięcy. Limit ten ma zastosowanie łącznie do wszystkich naruszeń w tym samym miesiącu. Jeżeli nie można obliczyć średniej z 3 miesięcy, odszkodowanie nie przekroczy 2 000 EUR (lub równowartości tej kwoty w innej walucie). Ograniczenie to nie ma zastosowania do obowiązkowych zobowiązań Partnera wynikających z obowiązujących przepisów dotyczących usług płatniczych;

9.1.3. We wszystkich przypadkach Partner nie ponosi odpowiedzialności za Państwa utracone zyski lub dochody, utratę reputacji, przerwy w działalności gospodarczej ani za jakiekolwiek inne straty pośrednie;

9.1.4. Ograniczenia odpowiedzialności Partnera nie mają zastosowania, jeżeli są zabronione przez obowiązujące przepisy prawa.

9.2. Partner nie gwarantuje nieprzerwanego działania Systemu, ponieważ na jego działanie może wpływać wiele czynników niezależnych od Partnera. Partner dołoży starań, aby System działał jak najbardziej płynnie, ale nie ponosi odpowiedzialności za skutki zakłóceń w jego działaniu, które nie powstały z winy Partnera.

9.3. Jeżeli System jest niedostępny z przyczyn zależnych od Partnera, Partner nie wypłaca odszkodowania, jeśli System był dostępny przez ponad 99% całkowitego czasu, liczonego jako średnia z okresu co najmniej 3 miesięcy.

9.4. Partner nie ponosi odpowiedzialności za okresy, w których tymczasowo, nie dłużej niż na 24 godziny, ogranicza dostęp do Systemu w celu przeprowadzenia napraw, ulepszeń lub podobnych prac, pod warunkiem że poinformuje Państwa o tym z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni kalendarzowych.

9.5. Partner nie ponosi odpowiedzialności za:

9.5.1. straty poniesione przez Państwa wskutek niezabezpieczenia Haseł lub metod identyfikacji, a także za przestępcze działania osób trzecich posługujących się sfałszowanymi, nielegalnymi lub nielegalnie uzyskanymi dokumentami lub danymi;

9.5.2. skutki ingerencji osoby trzeciej w możliwość wykonania przez Partnera jego zobowiązań, jeżeli ingerencja ta pozostaje poza kontrolą Partnera;

9.5.3. skutki powstałe po zgodnym z prawem rozwiązaniu przez Partnera niniejszej Ogólnej umowy, anulowaniu Państwa Profilu lub ograniczeniu dostępu do niego albo po uzasadnionym ograniczeniu lub zakończeniu przez Partnera świadczenia części Usług;

9.5.4. towary i usługi nabywane przez Państwa z wykorzystaniem Paysera, a także za nieprzestrzeganie warunków transakcji przez jej drugą stronę;

9.5.5. niewykonanie przez Partnera jego zobowiązań umownych, jeżeli zostało ono spowodowane wykonywaniem przez Partnera jego obowiązków wynikających z przepisów prawa.

9.6. Potwierdzają Państwo, że wszystkie Państwa działania związane z niniejszą Ogólną umową będą zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

9.7. Ponoszą Państwo pełną odpowiedzialność za prawidłowość danych, zleceń i dokumentów przekazywanych Partnerowi.

9.8. Strona jest zwolniona z odpowiedzialności za niewykonanie niniejszej Ogólnej umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej (okoliczności nieprzewidywalnych, pozostających poza kontrolą i nieuniknionych), udowodnionej zgodnie z przepisami prawa. O wystąpieniu siły wyższej muszą Państwo powiadomić Partnera na piśmie w ciągu 10 dni kalendarzowych od jej wystąpienia. Partner powiadamia Państwa o zdarzeniach siły wyższej pocztą elektroniczną lub na stronach internetowych Partnera.

## 10. Rozstrzyganie sporów i prawo właściwe

10.1. Partner dąży do rozwiązywania wszystkich sporów z Państwem polubownie, szybko i na wzajemnie akceptowalnych warunkach. W przypadku sporu Partner zachęca Państwa, aby w pierwszej kolejności skontaktowali się Państwo bezpośrednio z Partnerem. Spory są rozwiązywane w drodze negocjacji.

10.2. Mogą Państwo złożyć reklamację lub skargę dotyczącą Usług pocztą elektroniczną, dzwoniąc na Infolinię lub wysyłając powiadomienie ze swojego Profilu.

10.3. Państwa skarga musi zawierać wskazanie okoliczności i dokumentów, na których się opiera. Jeżeli Państwa skarga opiera się na dokumentach, którymi Partner nie dysponuje, muszą Państwo dostarczyć te dokumenty lub ich kopie.

10.4. Partner rozpatrzy Państwa pisemną reklamację lub skargę i udzieli szczegółowej, uzasadnionej i udokumentowanej odpowiedzi w ciągu 15 Dni roboczych od jej otrzymania. W wyjątkowych przypadkach, jeżeli z przyczyn niezależnych od Partnera nie może on udzielić ostatecznej odpowiedzi w ciągu 15 Dni roboczych, Partner prześle Państwu odpowiedź tymczasową wyjaśniającą przyczyny opóźnienia i wskazującą nowy termin. Ostateczny termin nie przekroczy 35 Dni roboczych. Partner prześle odpowiedź w sposób opisany w punkcie 5.1, chyba że zażądają Państwo innego sposobu.

10.5. Rozpatrzenie Państwa reklamacji przez Partnera jest bezpłatne.

10.6. Jeżeli nie są Państwo zadowoleni z decyzji Partnera, mają Państwo prawo skorzystać z innych środków prawnych w celu ochrony swoich praw. Jeżeli sporu nie można rozwiązać polubownie lub za pomocą innych pozasądowych metod rozwiązywania sporów, zostanie on rozstrzygnięty przez właściwy sąd i/lub właściwy organ kraju, w którym licencję posiada Partner Sieci Paysera świadczący Państwu Usługi. Jeżeli działają Państwo jako konsument, mogą Państwo również wytoczyć powództwo przed sądami miejsca Państwa zamieszkania, a postępowanie przeciwko Państwu może zostać wszczęte wyłącznie przed tymi sądami, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Informacje o konkretnych podmiotach pozasądowego rozstrzygania sporów w poszczególnych jurysdykcjach są podane w odpowiednich Załącznikach lub w publicznie dostępnym Wykazie przypisania Partnerów.

10.7. Szczegółowa procedura składania i rozpatrywania reklamacji jest również określona w Zasadach składania i rozpatrywania reklamacji (skarg) Klientów.

10.8. Niniejsza Ogólna umowa, jej Załączniki oraz wszelkie kwestie nimi nieuregulowane podlegają prawu kraju, w którym licencję posiada Partner Sieci Paysera, który świadczy Państwu Usługi (i otworzył Państwa Konto Paysera, jeżeli posiadają Państwo takie Konto). Ma to zastosowanie również wtedy, gdy do rozpatrzenia sporu między Państwem a Partnerem właściwy jest sąd innego kraju. Jeżeli działają Państwo jako konsument, nie pozbawia to Państwa ochrony przysługującej na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa kraju Państwa zamieszkania.

## 11. Postanowienia końcowe

11.1. Każda ze Stron potwierdza, że posiada wszelkie zezwolenia i licencje wymagane przez prawo do wykonywania niniejszej Ogólnej umowy.

11.2. Nagłówki działów i artykułów niniejszej Ogólnej umowy służą wyłącznie wygodzie i nie powinny być stosowane przy interpretacji jej postanowień.

11.3. Każda ze Stron samodzielnie odpowiada za swoje zobowiązania podatkowe wobec państwa i innych podmiotów. Partner nie odpowiada za obliczanie ani zapłatę Państwa podatków.

11.4. We wszystkich przypadkach Partner działa jako niezależna strona. Partner nie kontroluje produktów i usług, za które płacą Państwo, korzystając z Usług, ani nie ponosi za nie odpowiedzialności. Partner nie gwarantuje, że kupujący, sprzedający lub jakakolwiek inna strona wykona warunki transakcji zawartej z Państwem.

11.5. Nie mają Państwo prawa przenieść swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Ogólnej umowy na osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej zgody Partnera. Partner zastrzega sobie prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków na osobę trzecią w dowolnym czasie bez Państwa zgody, pod warunkiem że (a) nie jest to sprzeczne z prawem oraz (b) podmiot, na który następuje przeniesienie, jest w stanie wykonywać zobowiązania wynikające z niniejszej Ogólnej umowy co najmniej na tym samym poziomie. Partner powiadomi Państwa o każdym takim przeniesieniu.

11.6. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszej Ogólnej umowy stanie się nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

11.7. Niniejsza Ogólna umowa wchodzi w życie w sposób opisany w punkcie 2.4. W chwili rejestracji mogą Państwo zapisać kopię niniejszej Ogólnej umowy.

11.8. Niniejsza Ogólna umowa jest dostępna w Systemie w kilku językach. Wersją językową Ogólnej umowy mającą zastosowanie do Państwa jest wersja, która została Państwu przedstawiona podczas rejestracji.

11.9. Linki do stron internetowych Partnera zamieszczone w niniejszej Ogólnej umowie i jej Załącznikach stanowią integralną część niniejszej Ogólnej umowy i mają zastosowanie do Państwa od chwili rozpoczęcia

korzystania z odpowiedniej usługi.

11.10. Dane Partnerów Sieci Paysera: szczegółowe informacje dotyczące tożsamości, adresów biur oraz danych licencji każdego Partnera Sieci Paysera są podane w publicznie dostępnym Wykazie przypisania Partnerów.