Pentru un client nou, acest acord se aplică din momentul în care îl acceptă la înregistrarea în Sistem, iar pentru clienții existenți – începând cu 1 ianuarie 2027. Până la 1 ianuarie 2027, Acordul General privind Serviciile de Plată continuă să se aplice clienților care l-au acceptat.

# Acord General pentru Persoane Fizice

Prezentul Acord General pentru Persoane Fizice (Acordul General) stabilește termenii și condițiile generale ale relației dintre Rețeaua Paysera și dumneavoastră, Clientul. De asemenea, acesta servește drept cadru de bază pentru accesarea serviciilor specifice furnizate de Parteneri în baza unor Suplimente separate.

## 1. Dispoziții generale

1.1. Prezentul Acord General este încheiat între Rețeaua Paysera (astfel cum este definită în clauza 1.6) și dumneavoastră (Clientul).

1.2. Prezentul Acord General servește drept cadru de bază pentru relația dumneavoastră cu Rețeaua Paysera. Acesta reglementează înregistrarea dumneavoastră în Sistem, crearea unui Profil și accesul la infrastructura tehnică. Prin intermediul Profilului dumneavoastră, puteți accesa diverse servicii furnizate de diferiți Parteneri ai Rețelei, inclusiv, dar fără a se limita la, Servicii de plată, Vânzarea de bilete, Autentificare și Terminale de autoservire. Prezentul Acord General nu reglementează termenii specifici ai acestor servicii suplimentare. Pentru a utiliza orice Serviciu specific (licențiat sau nelicențiat), trebuie să acceptați Suplimentul de serviciu separat (de exemplu, Acordul privind Serviciile de Plată pentru serviciile financiare sau Regulile privind vânzarea de bilete pentru achizițiile de bilete la evenimente) încheiat cu Partenerul specific care furnizează serviciul respectiv.

1.3. Prezentul Acord General este un document important, pe care trebuie să îl examinați cu atenție înainte de a vă înregistra în Sistem sau de a utiliza orice servicii ale Rețelei Paysera. Vă rugăm să citiți cu atenție acești termeni înainte de a fi de acord cu ei. Prezentul Acord General și Suplimentele sale explică riscurile specifice care pot apărea la utilizarea Sistemului și oferă orientări pentru utilizarea sa în siguranță.

1.4. Rețeaua Paysera acționează ca o poartă de acces către diverse servicii. Atunci când alegeți să utilizați un anumit serviciu (cum ar fi Serviciile de plată, Vânzarea de bilete, Verificarea identității etc.), intrați într-o relație contractuală directă cu Partenerul specific care furnizează serviciul respectiv. În caz de conflict, termenii Suplimentului specific prevalează asupra prezentului Acord General în ceea ce privește serviciul respectiv.

1.5. Dispozițiile prezentului Acord General care se aplică numai Utilizatorilor nu vi se aplică dacă nu sunteți Utilizator și acționați în scopuri de afaceri, comerciale sau profesionale.

1.6. Noțiuni de bază ale Acordului General:

**Limbă acceptată** – Oricare dintre limbile disponibile în Sistem.

**Zi lucrătoare** – O zi în care Partenerul își furnizează serviciile. Partenerul poate stabili Zile lucrătoare diferite pentru Servicii diferite.

**Client** – O persoană fizică care s-a înregistrat în Sistem și și-a creat un Profil.

**Acord General** – Prezentul Acord General pentru Persoane Fizice și orice condiții și documente conexe (cum ar fi Suplimentele, acordurile, regulile sau declarațiile), inclusiv informațiile de pe site-urile web ale Partenerului la care se face trimitere în prezentul Acord General.

**Servicii de infrastructură** – Orice serviciu care vă este furnizat în cadrul Sistemului (de exemplu, gestionarea Profilului, accesul la Aplicație) de către Rețeaua Paysera în temeiul prezentului Acord General.

**Partener** – un membru licențiat al Rețelei Paysera care furnizează Servicii specifice în baza licenței sale.

**Parte** – Rețeaua Paysera, Partenerul sau Clientul.

**Parolă (Parole)** – Orice cod pe care îl creați în Sistem sau pe care Partenerul vi-l furnizează pentru accesarea Profilului dumneavoastră.

**Rețeaua Paysera** – Parteneri de activitate comună Paysera care acționează în temeiul Acordului de activitate comună, reprezentați, în sensul prezentului Acord General, de Coordonator, Paysera Tech (care acționează în calitate de reprezentant autorizat). În temeiul prezentului Acord General, Rețeaua Paysera furnizează infrastructura tehnică, accesul la Sistem și administrarea Profilului, care vă permit să vă conectați cu Parteneri specifici pentru diverse servicii.

**Aplicația Paysera** – O aplicație mobilă pentru gestionarea Profilului dumneavoastră și a Contului dumneavoastră Paysera (astfel cum este definit în Acordul privind Serviciile de Plată), instalată pe un dispozitiv mobil.

**Date personale** – Orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă, astfel cum sunt definite la articolul 4 punctul 1 din Regulamentul (UE) 2016/679 (Regulamentul general privind protecția datelor).

**Profil** – Contul creat atunci când vă înregistrați în Sistem, în care sunt salvate datele dumneavoastră personale, se creează un nume de conectare și se definesc drepturile dumneavoastră în Sistem.

**Servicii** – Serviciile de infrastructură împreună cu Serviciile specifice.

**Servicii specifice** – Orice serviciu care vă este furnizat în cadrul Sistemului (de exemplu, Servicii de plată, Vânzarea de bilete, Autentificare, Terminale) de către Parteneri specifici în baza unor Suplimente separate.

**Supliment** – Un acord între dumneavoastră și un Partener al Rețelei Paysera (sau Rețeaua Paysera însăși) pentru furnizarea și utilizarea unor servicii specifice. Un supliment poate fi denumit acord, reguli, declarație, plan sau în alt mod. Acesta face parte integrantă din prezentul Acord General.

**Sistem** – Soluția software de pe paginile web ale Paysera, dezvoltată de Rețeaua Paysera pentru a furniza Serviciile.

**Utilizator** – Un Client care utilizează serviciile în temeiul prezentului Acord General în scopuri care nu au legătură cu activitatea sa de afaceri, comercială sau profesională.

## 2. Înregistrarea în Sistem și crearea unui Profil

2.1. Pentru a utiliza serviciile Rețelei Paysera, trebuie să vă înregistrați în Sistem. Rețeaua Paysera sau Partenerul are dreptul să refuze înregistrarea unui nou Client pe baza unor motive semnificative pe care nu este obligat sau nu are dreptul să le dezvăluie.

2.2. Când vă înregistrați, se creează un Profil pentru dumneavoastră. Profilul dumneavoastră este personal și numai dumneavoastră aveți dreptul să îl utilizați.

2.3. Puteți avea un singur Profil.

2.4. Prezentul Acord General intră în vigoare și este valabil pe durată nedeterminată din momentul în care vă înregistrați în Sistem, confirmați că ați citit termenii și sunteți de acord să îi respectați.

2.5. Restricții privind Serviciile și cerințe de vârstă.

2.5.1. Serviciile sunt furnizate numai persoanelor fizice care îndeplinesc cerințele privind vârsta minimă și capacitatea juridică aplicabile în țara dumneavoastră de reședință sau Partenerului specific care furnizează Serviciile. Restricțiile și condițiile specifice privind vârsta sunt publicate pe pagina Sistemului accesibilă publicului.

2.5.2. Utilizarea de către minori. Dacă, potrivit legislației aplicabile, sunteți considerat minor (sau nu aveți capacitate deplină de exercițiu), trebuie să furnizați consimțământul scris al părinților, tutorilor sau al persoanelor care vă au în îngrijire pentru a utiliza Serviciile. Partenerul are dreptul să solicite un astfel de consimțământ (inclusiv o confirmare notarială) în orice moment.

2.5.3. Restricții legale. Prin înregistrare, confirmați că îndepliniți cerințele de vârstă care vi se aplică. Dacă se stabilește că nu îndepliniți aceste cerințe, Partenerul are dreptul să suspende imediat furnizarea Serviciilor.

2.6. Confirmați că datele pe care le-ați furnizat la înregistrare sunt corecte. Dacă trebuie să modificați sau să adăugați date, veți transmite numai informații corecte. Sunteți responsabil pentru orice pierderi care rezultă din transmiterea unor date incorecte.

2.7. Părțile convin că puteți confirma (semna) documente, cum ar fi acorduri și consimțăminte, prin mijloace electronice, inclusiv prin semnarea cu un stylus pe un ecran.

2.8. Veți primi o notificare care confirmă Profilul dumneavoastră, începerea furnizării unui nou Serviciu sau reluarea furnizării unui Serviciu suspendat. Această notificare va fi trimisă la adresa de e-mail pe care ați furnizat-o la înregistrare sau prin SMS, dacă ați furnizat doar un număr de telefon mobil.

2.9. Dacă ați furnizat date incorecte, trebuie să le corectați. Dacă ați creat mai multe Profiluri din cauza unor date inexacte, trebuie să notificați Partenerul, astfel încât acestea să poată fi fuzionate într-un singur Profil. Dacă nu respectați această cerință, Profilul și/sau contul (conturile) dumneavoastră pot fi blocate, tranzacțiile dumneavoastră pot fi considerate nevalabile, iar datele dumneavoastră pot fi transmise autorităților de aplicare a legii, dacă este necesar.

2.10. Trebuie să informați Partenerul, din proprie inițiativă și fără întârziere, cu privire la orice modificare esențială a naturii activității dumneavoastră sau a scopului utilizării Sistemului și a Serviciilor.

2.11. În cazul în care nu puteți finaliza o procedură standard de identificare din motive obiective (de exemplu, o dizabilitate confirmată), Partenerul vă poate oferi o metodă alternativă de identificare, în conformitate cu politicile interne ale Partenerului și cu cerințele de combatere a spălării banilor (AML).

## 3. Remunerația pentru Servicii

3.1. Dacă nu plătiți Partenerului serviciile furnizate, trebuie să plătiți, la cererea Partenerului, o dobândă de 0,05% pentru fiecare zi de întârziere a plății, cu condiția ca rata totală a dobânzii penalizatoare să nu depășească rata maximă permisă de legislația aplicabilă.

## 4. Activități interzise și compensarea daunelor

4.1. Atunci când utilizați Serviciile, vă este interzis:

4.1.1. să nu respectați termenii prezentului Acord General, ai Suplimentelor sale și legislația aplicabilă;

4.1.2. să încălcați drepturile Rețelei Paysera, ale Partenerului sau ale oricărui terț asupra mărcilor, drepturilor de autor, secretelor comerciale sau altor drepturi de proprietate intelectuală;

4.1.3. să furnizați Partenerului informații false, înșelătoare sau incorecte ori să refuzați să furnizați informații sau să întreprindeți alte acțiuni solicitate în mod rezonabil de Partener;

4.1.4. să furnizați terților informații false, înșelătoare sau incorecte despre Rețeaua Paysera, despre Partener sau despre cooperarea dumneavoastră cu Partenerul;

4.1.5. să utilizați serviciile Partenerului într-un mod care cauzează pierderi, răspundere, consecințe juridice negative sau prejudicii reputației de afaceri a Partenerului sau a terților;

4.1.6. să răspândiți viruși informatici sau să întreprindeți alte acțiuni care ar putea cauza funcționarea defectuoasă a Sistemului, deteriorarea sau distrugerea informațiilor ori care ar putea prejudicia în alt mod Sistemul, echipamentele sau informațiile;

4.1.7. să întreprindeți orice acțiune deliberată care ar putea perturba furnizarea serviciilor Partenerului către dumneavoastră sau către alte persoane ori care ar putea afecta funcționarea corespunzătoare a Sistemului;

4.1.8. să dețineți mai mult de un Profil; să înregistrați un Profil sub un nume fals sau sub numele altei persoane fără procură; ori să vă înregistrați folosind numere de telefon anonime sau adrese de e-mail furnizate de servicii terțe;

4.1.9. să furnizați servicii care sunt ilegale sau care contravin ordinii publice și bunelor moravuri;

4.1.10. să vă conectați la Sistem în mod anonim (de exemplu, prin servere proxy publice), cu excepția cazului în care utilizați un VPN cu o adresă IP statică (permanentă) pentru a asigura transmiterea securizată a datelor;

4.1.11. să dezvăluiți Parolele dumneavoastră unor terți sau să permiteți altor persoane să utilizeze Serviciile sub numele dumneavoastră;

4.1.12. să exploatați erori, lacune sau neconcordanțe ale Sistemului sau ale componentelor acestuia în beneficiul dumneavoastră sau al unui terț și să nu raportați Partenerului astfel de erori imediat după descoperirea lor. Dacă descoperiți orice eroare în Sistem, trebuie să încetați imediat orice acțiuni legate de eroarea respectivă și să informați Partenerul despre aceasta.

4.2. Trebuie să despăgubiți Partenerul pentru toate pierderile directe, amenzile și alte sancțiuni pecuniare suportate de Partener ca urmare a încălcării de către dumneavoastră a clauzei 4.1 din prezentul Acord General.

4.3. Sunteți responsabil și trebuie să despăgubiți Partenerul, alți clienți și terții pentru orice pierderi pe care aceștia le suferă ca urmare a încălcării de către dumneavoastră a prezentului Acord General sau a Suplimentelor sale în timpul utilizării Serviciilor. Dacă Partenerul descoperă că Profilul dumneavoastră a fost creat cu documente falsificate sau false, Partenerul va considera costul administrativ minim ca fiind de 100 EUR (sau echivalentul în altă monedă), reprezentând o estimare prealabilă reală a costurilor de investigare și de

soluționare a unor astfel de incidente, cu excepția cazului în care legislația locală imperativă din țara dumneavoastră de reședință prevede altfel. Partenerul are dreptul să deducă această sumă din contul (conturile) dumneavoastră. Partenerul va susține pretențiile privind daune mai mari cu dovezi scrise. Dacă Partenerul detectează semne de activitate ilegală, Partenerul o va raporta autorităților de aplicare a legii. Dacă se stabilește că ați obținut un beneficiu financiar sau de altă natură prin exploatarea erorilor Sistemului, astfel cum este descris la clauza 4.1.12, Partenerul are dreptul să deducă beneficiul obținut în mod nelegal (fondurile sau echivalentul acestora) din oricare dintre conturile dumneavoastră fără consimțământul dumneavoastră separat, iar dumneavoastră trebuie să despăgubiți Partenerul pentru orice pierderi rezultate.

## 5. Transmiterea notificărilor, comunicarea și consultarea Clientului

5.1. Sunteți de acord ca Partenerul să vă transmită notificări prin publicarea acestora pe site-ul web al Partenerului, prin trimiterea lor prin e-mail la adresa pe care ați furnizat-o la înregistrare, prin trimiterea lor prin poștă la adresa dumneavoastră înregistrată sau prin trimiterea unui SMS, dacă ați furnizat doar un număr de telefon mobil. Sunteți de acord că o notificare trimisă prin oricare dintre aceste metode se consideră transmisă în mod corespunzător. Dacă notificările nu se referă la o modificare fundamentală a prezentului Acord General, acestea se consideră primite la o Zi lucrătoare după publicarea pe site-ul web al Partenerului sau după trimiterea prin e-mail sau SMS. Notificările trimise prin poștă se consideră primite la cinci Zile lucrătoare după trimitere, cu excepția cazului în care le primiți efectiv mai târziu. Mesajele dumneavoastră (plângeri, întrebări sau reclamații) se consideră primite în ziua în care le transmiteți, dacă sunt trimise între orele 8:00 și 20:00, în fusul orar al Partenerului Rețelei Paysera care vă furnizează Serviciile specifice. Mesajele transmise în alte intervale orare se consideră primite la ora 8:00, în fusul orar al Partenerului, în ziua următoare.

5.2. Dacă un singur cont este deținut de mai multe persoane (de exemplu, titulari ai unui cont comun), Partenerul are dreptul să trimită notificări oricăreia dintre acestea. Persoana care primește notificarea este responsabilă pentru transmiterea acesteia către ceilalți titulari ai contului.

5.3. Partenerul vă va informa cu privire la modificările prezentului Acord General cu cel puțin 2 luni înainte. Modificările vor intra în vigoare la 2 luni după ce Partenerul vă trimite notificarea prin e-mail sau printr-o altă metodă pe care ați ales-o la înregistrare (cum ar fi poșta sau un SMS cu un link). Partenerul va publica, de asemenea, informații despre modificări pe site-ul web al Partenerului.

5.4. Termenul de preaviz de 2 luni nu se aplică, iar notificările vor fi transmise astfel cum este descris la clauza 5.1, dacă:

5.4.1. prezentul Acord General este modificat ca urmare a unor noi cerințe legale imperative;

5.4.2. prețurile Serviciilor sunt reduse sau alți termeni devin mai favorabili pentru dumneavoastră;

5.4.3. este introdus un serviciu nou sau o parte a unui serviciu, pe care puteți alege să îl utilizați sau nu.

5.5. Modificările neesențiale sunt modificări care nu vă reduc drepturile și nu vă sporesc răspunderea. Acestea includ corecturi de stil și gramatică, reformulări, mutarea unei propoziții sau a unei clauze pentru o mai bună înțelegere ori adăugarea de exemple. Termenul de preaviz de 2 luni prevăzut la clauza 5.3 nu se aplică modificărilor neesențiale; sunteți notificat cu privire la acestea astfel cum este descris la clauza 5.1.

5.6. Trebuie să vă verificați periodic e-mailul, celelalte metode de notificare indicate în Profilul dumneavoastră și site-urile web ale Partenerului, cel puțin o dată pe Zi lucrătoare, pentru a primi în timp util notificările privind modificările prezentului Acord General.

5.7. Toate comunicările dintre Părți trebuie să se desfășoare într-o Limbă acceptată sau în limba în care v-a fost prezentat prezentul Acord General.

5.8. Comunicările de marketing direct (cum ar fi buletinele informative, ofertele și promoțiile) vă vor fi trimise numai dacă ați acordat un consimțământ separat și activ (opt-in) în acest scop. Acest consimțământ este separat de notificările legate de servicii menționate la clauza 5.1, iar dumneavoastră puteți utiliza Serviciile fără a-l acorda.

5.9. Vă puteți retrage consimțământul pentru marketing direct în orice moment, în mod gratuit, folosind linkul de dezabonare din fiecare mesaj de marketing sau din setările Profilului dumneavoastră. Notificările legate de servicii (clauza 5.1) nu includ o opțiune de dezabonare, deoarece sunt necesare pentru furnizarea Serviciilor și nu se bazează pe consimțământul dumneavoastră pentru marketing.

## 6. Modificarea Acordului General

6.1. Partenerul are dreptul să modifice sau să completeze în mod unilateral condițiile prezentului Acord General, urmând procedura de notificare prevăzută în articolul 5.

6.2. Nu aveți dreptul să schimbați sau să modificați în mod unilateral condițiile prezentului Acord General.

6.3. Puteți fie să acceptați modificările, fie să le respingeți, notificând Partenerul înainte ca acestea să intre în vigoare. Dacă nu notificați Partenerul că nu sunteți de acord cu modificările până la data intrării lor în vigoare, Partenerul va considera că le-ați acceptat, iar acestea vor intra în vigoare la data respectivă. Dacă notificați Partenerul că nu sunteți de acord cu modificările, aveți dreptul să reziliați gratuit prezentul Acord General, cu efect în orice moment înainte de intrarea în vigoare a modificărilor propuse. Până la data la care rezilierea produce efecte, condițiile existente ale Acordului General continuă să se aplice.

6.4. Suplimentele la prezentul Acord General se modifică în conformitate cu procedura stabilită în Suplimentul respectiv. Dacă un Supliment nu prevede o procedură de modificare, se aplică procedura de modificare prevăzută în prezentul Acord General.

6.5. Partenerul și dumneavoastră puteți conveni, printr-un acord scris separat, asupra unor condiții suplimentare care nu sunt prevăzute în prezentul Acord General sau în Suplimentele acestuia, acord care va deveni parte integrantă a prezentului Acord General. La cererea dumneavoastră, Partenerul va pregăti un proiect de acord și vi-l va trimite prin e-mail. Dacă sunteți de acord cu proiectul, trebuie să îl semnați și să trimiteți Partenerului o copie scanată a acestuia. Partenerul are dreptul să vă solicite să trimiteți prin poștă acordul semnat în original. Acordul va intra în vigoare după ce Partenerul a primit de la dumneavoastră copia semnată; semnătura Partenerului nu este necesară, iar Partenerul nu este obligat să vă trimită înapoi un exemplar semnat.

## 7. Rezilierea Acordului General (Ștergerea Profilului)

7.1. Restricțiile din prezentul Acord General și din Suplimentele acestuia au scopul de a proteja Rețeaua Paysera, Partenerul, pe dumneavoastră și alte terțe persoane de eventuale sancțiuni financiare, pierderi sau alte consecințe negative.

7.2. Aveți dreptul să reziliați prezentul Acord General în orice moment și din orice motiv, notificând Partenerul în scris cu cel puțin 30 de zile calendaristice în avans. La reziliere, orice aspecte legate de decontarea fondurilor din Contul dumneavoastră Paysera (dacă aveți un astfel de cont) vor fi soluționate în conformitate cu acordul privind Serviciile specifice (de exemplu, Acordul privind Serviciile de Plată). Rezilierea nu împiedică Partenerul să finalizeze, înainte ca fondurile dumneavoastră să fie plătite, orice verificări impuse de legislația aplicabilă.

7.3. Partenerul are dreptul să rezilieze în mod unilateral prezentul Acord General și Suplimentele acestuia și să înceteze furnizarea serviciilor numai pentru motive importante, notificându-vă cu 2 luni în avans, astfel cum este descris în articolul 5. În notificarea de reziliere, Partenerul va indica motivele concrete și justificarea rezilierii, cu excepția cazului în care dezvăluirea unor astfel de informații este interzisă de legislația aplicabilă. Partenerul are, de asemenea, dreptul să rezilieze prezentul Acord General pentru motivele prevăzute în Suplimente, notificându-vă cu 30 de zile calendaristice în avans. Dacă devine evident că utilizați Serviciile pentru a săvârși o faptă penală sau ilegală, Partenerul are dreptul să rezilieze prezentul Acord General cu o notificare de 5 zile calendaristice.

7.4. În cazul rezilierii prezentului Acord General, Partenerul va deduce din fondurile dumneavoastră orice sume pe care i le datorați Partenerului pentru servicii, precum și orice amenzi, pierderi sau alte sume pe care Partenerul le-a plătit terților sau statului din vina dumneavoastră. Dacă fondurile din contul dumneavoastră nu sunt suficiente pentru a acoperi aceste sume, trebuie să transferați Partenerului soldul rămas în termen de 3 Zile lucrătoare. Dacă ulterior Partenerul recuperează oricare dintre sumele plătite terților, Partenerul vă va restitui imediat suma recuperată.

7.5. Rezilierea prezentului Acord General nu vă exonerează de obligațiile față de Partener apărute înainte de data rezilierii.

7.6. Rezilierea prezentului Acord General atrage rezilierea automată a tuturor acordurilor privind Serviciile specifice, sub rezerva oricăror termene de notificare obligatorii, proceduri de încetare treptată și măsuri de protecție a consumatorilor aplicabile acestor Servicii specifice în temeiul legislației aplicabile sau al Suplimentului relevant.

7.7. Dacă nu vă confirmați Profilul și nu finalizați identificarea Clientului (inclusiv identificarea inițială) în termenul stabilit de Partener, prezentul Acord General devine caduc (încetează automat), iar Profilul dumneavoastră neconfirmat și orice Cont Paysera deschis pentru dumneavoastră sunt anulate. În astfel de cazuri, termenele de notificare prevăzute în clauzele 7.2 – 7.3 nu se aplică.

7.8. Dacă sunteți consumator, aveți dreptul să vă retrageți din prezentul Acord General și, separat, din orice Supliment care constituie un contract la distanță privind servicii financiare, în termen de 14 zile calendaristice (sau de 30 de zile calendaristice în cazul operațiunilor privind pensiile personale) de la data încheierii acordului respectiv sau, dacă această dată este ulterioară, de la data la care primiți termenii și condițiile acestuia, precum și informațiile prevăzute de lege, fără a indica motivul, în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția consumatorilor și cu Directiva (UE) 2023/2673. Puteți exercita acest drept utilizând funcția de retragere (un buton „retrageți-vă din contract aici”) pusă la dispoziție în interfața online sau printr-o declarație neechivocă (inclusiv prin formularul-tip de retragere). La primirea notificării dumneavoastră de retragere, Partenerul vă va transmite cu promptitudine o confirmare de primire pe un suport durabil, care include data și ora retragerii. Dreptul de retragere nu se aplică în cazul în care Serviciile au fost executate integral la cererea dumneavoastră. Dacă la momentul în care vă exercitați dreptul de retragere Serviciile au fost executate doar parțial, veți plăti o sumă proporțională cu Serviciile furnizate până în momentul în care ați informat Partenerul cu privire la retragerea dumneavoastră.

## 8. Confidențialitate și protecția datelor

8.1. Părțile convin să păstreze confidențialitatea informațiilor tehnice și comerciale ale celeilalte Părți, cu excepția informațiilor disponibile public. Părțile nu vor divulga aceste informații terților fără consimțământul scris al celeilalte Părți, cu excepția cazului în care legea impune acest lucru.

8.2. Sunteți de acord ca Partenerul să administreze Datele dumneavoastră personale pentru a vă furniza servicii și pentru a-și îndeplini celelalte responsabilități în temeiul prezentului Acord General. Părțile garantează securitatea oricăror Date personale primite în cursul îndeplinirii obligațiilor lor în temeiul prezentului Acord General.

8.3. Păstrarea și protecția datelor sunt reglementate de Politica de confidențialitate, care constituie un Supliment la prezentul Acord General. Confirmați că ați citit-o și că sunteți de acord să o respectați.

8.4. Trebuie să protejați orice Parole și să nu le divulgați terților, precum și să împiedicați alte persoane să utilizeze serviciile în numele dumneavoastră. Dacă nu respectați această obligație, fie intenționat, fie din neglijență gravă, recunoașteți că orice accesare a Profilului dumneavoastră și orice utilizare a Serviciilor vor fi considerate ca fiind efectuate de dumneavoastră. În astfel de cazuri, răspunderea integrală pentru orice pierderi rezultate vă revine și trebuie să despăgubiți alte persoane pentru pierderile suferite de acestea.

8.5. Dacă vă pierdeți Parola sau aceasta este dezvăluită altor persoane fără vina dumneavoastră sau a Partenerului ori dacă apare o amenințare reală la adresa Profilului dumneavoastră, trebuie să vă schimbați imediat Parola. Dacă nu puteți face acest lucru, trebuie să informați imediat Partenerul (în termen de o zi calendaristică), utilizând mijloacele de notificare prevăzute în prezentul Acord General. Partenerul nu răspunde pentru consecințele care decurg din neinformarea Partenerului de către dumneavoastră.

8.6. La primirea notificării dumneavoastră, astfel cum este descris în clauza 8.5, Partenerul va suspenda imediat accesul la Profilul dumneavoastră și va înceta furnizarea serviciilor până la crearea unei noi Parole.

8.7. Partenerul vă reamintește că adresa de e-mail și alte instrumente (cum ar fi telefonul dumneavoastră mobil) asociate Profilului dumneavoastră sunt utilizate pentru comunicare și identificare. Trebuie să protejați aceste instrumente și datele de conectare la acestea. Răspunderea integrală pentru securitatea parolei adresei dumneavoastră de e-mail și a oricăror alte instrumente pe care le utilizați vă revine. Parolele sunt secrete, iar dumneavoastră răspundeți pentru divulgarea lor și pentru toate acțiunile efectuate după ce o Parolă este utilizată pentru accesarea Profilului dumneavoastră. Partenerul vă recomandă să vă memorați Parolele și să nu le notați și nici să nu le introduceți acolo unde le-ar putea vedea alte persoane.

8.8. Partenerul are dreptul să transmită informații importante despre dumneavoastră și despre activitatea dumneavoastră autorităților de aplicare a legii, autorităților publice, organelor de supraveghere și de reglementare, autorităților fiscale și altor instituții financiare, dacă legislația aplicabilă impune acest lucru, sau pentru a stabili dacă prezentul Acord General sau orice lege a fost încălcată.

8.9. Acordați Partenerului dreptul de a lua măsurile necesare, inclusiv de a adresa solicitări unor terți, direct sau prin intermediul altor furnizori de servicii, pentru a vă verifica identitatea și exactitatea datelor pe care le transmiteți.

8.10. Vă rugăm să rețineți că Partenerul acționează numai ca furnizor de servicii pentru dumneavoastră și nu furnizează și nu oferă niciun serviciu beneficiarului plății dumneavoastră până când acesta nu devine Client al Partenerului.

8.11. Partenerul are dreptul să înregistreze convorbirile telefonice cu dumneavoastră. Părțile convin că convorbirile telefonice și mesajele transmise prin poștă, e-mail sau alte mijloace pot fi utilizate ca probe în soluționarea litigiilor. Prin acceptarea acestor condiții, confirmați că înțelegeți și sunteți de acord ca Partenerul să înregistreze convorbirile telefonice cu dumneavoastră sau cu reprezentanții dumneavoastră. Partenerul are, de asemenea, dreptul să înregistreze și să stocheze alte corespondențe. De asemenea, aveți dreptul să înregistrați și să stocați convorbiri telefonice și alte corespondențe.

8.12. Pentru a proteja interesele legitime ale Partenerului în cazul în care publicați în surse publice de informare informații inexacte din punct de vedere factual despre Partener fără a recurge mai întâi la căile de remediere prevăzute în articolul 10, Partenerul poate publica o rectificare factuală sau un răspuns, limitate la informațiile

strict necesare pentru corectarea afirmațiilor a căror falsitate poate fi demonstrată și în conformitate cu legislația aplicabilă privind protecția datelor.

8.13. Datele dumneavoastră personale sunt prelucrate și stocate în centre de date situate în Uniunea Europeană (inclusiv la Vilnius și Frankfurt). Mai multe detalii privind prelucrarea datelor, perioadele de stocare și drepturile dumneavoastră sunt prevăzute în Politica de confidențialitate.

## 9. Răspunderea Părților

9.1. Fiecare Parte este răspunzătoare pentru toate amenzile, penalitățile și pierderile pe care cealaltă Parte le suportă ca urmare a încălcării prezentului Acord General. Partea vinovată se angajează să ramburseze celeilalte Părți daunele directe. În toate cazurile, răspunderea Partenerului este limitată după cum urmează:

9.1.1. Partenerul răspunde numai pentru daunele directe cauzate de o încălcare directă și esențială a prezentului Acord General de către Partener și numai pentru daunele pe care Partenerul le-ar fi putut prevedea în momentul încălcării;

9.1.2. Despăgubirea pentru pierderile cauzate de Partener nu poate depăși media lunară a comisioanelor pe care le-ați plătit Partenerului în ultimele 3 luni. Această limită se aplică tuturor încălcărilor din aceeași lună, cumulate. Dacă nu se poate calcula o medie pe 3 luni, despăgubirea nu va depăși 2.000 EUR (sau echivalentul în altă monedă). Această limitare nu se aplică obligațiilor imperative ale Partenerului prevăzute de legislația aplicabilă privind serviciile de plată;

9.1.3. În toate cazurile, Partenerul nu va fi răspunzător pentru profitul sau veniturile dumneavoastră nerealizate, pierderea reputației, întreruperea activității sau orice alte pierderi indirecte;

9.1.4. Limitările răspunderii Partenerului nu se aplică dacă acestea sunt interzise de legislația aplicabilă.

9.2. Partenerul nu garantează funcționarea neîntreruptă a Sistemului, deoarece funcționarea acestuia poate fi influențată de numeroși factori aflați în afara controlului Partenerului. Partenerul va depune eforturi pentru a asigura funcționarea cât mai fluentă a Sistemului, dar nu va fi răspunzător pentru consecințele care decurg din disfuncționalități care nu se datorează culpei Partenerului.

9.3. Dacă Sistemul este indisponibil din motive aflate sub controlul Partenerului, Partenerul nu va acorda despăgubiri dacă Sistemul a fost disponibil mai mult de 99% din timpul total, calculat ca medie pe o perioadă de cel puțin 3 luni.

9.4. Partenerul nu este răspunzător pentru perioadele în care limitează temporar accesul la Sistem, pentru cel mult 24 de ore, în vederea efectuării unor lucrări de reparație, de îmbunătățire sau a altor lucrări similare, cu condiția ca Partenerul să vă informeze cu cel puțin 2 zile calendaristice înainte.

9.5. Partenerul nu este răspunzător pentru:

9.5.1. pierderile pe care le suferiți ca urmare a faptului că nu v-ați protejat Parolele sau metodele de identificare ori pentru acțiunile infracționale ale unor terți care utilizează documente sau date falsificate, ilegale sau obținute ilegal;

9.5.2. consecințele care decurg din intervenția unui terț care afectează capacitatea Partenerului de a-și îndeplini obligațiile, dacă această intervenție se află în afara controlului Partenerului;

9.5.3. consecințele care apar după ce Partenerul reziliază în mod legal prezentul Acord General, anulează Profilul dumneavoastră sau limitează accesul la acesta ori după ce Partenerul limitează sau încetează în mod rezonabil furnizarea unei părți a Serviciilor;

9.5.4. bunurile și serviciile pe care le achiziționați folosind Paysera ori pentru nerespectarea de către cealaltă parte la o tranzacție a termenilor acesteia;

9.5.5. neîndeplinirea de către Partener a obligațiilor sale contractuale, dacă aceasta a fost cauzată de îndeplinirea de către Partener a obligațiilor sale legale.

9.6. Confirmați că toate acțiunile dumneavoastră legate de prezentul Acord General vor fi conforme cu legislația aplicabilă.

9.7. Vă revine întreaga răspundere pentru corectitudinea datelor, ordinelor și documentelor pe care le transmiteți Partenerului.

9.8. O Parte este exonerată de răspundere pentru neîndeplinirea prezentului Acord General dacă poate dovedi că neîndeplinirea s-a datorat unui caz de forță majoră (împrejurări imprevizibile, care nu pot fi controlate și care nu pot fi evitate), dovedit în conformitate cu legea. Trebuie să notificați în scris Partenerul cu privire la un eveniment de forță majoră în termen de 10 zile calendaristice de la producerea acestuia. Partenerul vă va notifica cu privire la evenimentele de forță majoră prin e-mail sau pe site-urile web ale Partenerului.

## 10. Soluționarea litigiilor și legea aplicabilă

10.1. Partenerul urmărește să soluționeze toate litigiile cu dumneavoastră pe cale amiabilă, prompt și în condiții reciproc acceptabile. În caz de litigiu, Partenerul vă încurajează să vă adresați mai întâi direct Partenerului. Litigiile se soluționează prin negociere.

10.2. Puteți depune o reclamație sau o plângere privind Serviciile prin e-mail, prin apelarea Centrului de asistență pentru clienți sau prin trimiterea unei notificări din Profilul dumneavoastră.

10.3. Plângerea dumneavoastră trebuie să conțină trimiteri la împrejurările și documentele pe care se întemeiază. Dacă plângerea dumneavoastră se bazează pe documente pe care Partenerul nu le deține, trebuie să furnizați aceste documente sau copii ale acestora.

10.4. Partenerul va examina reclamația sau plângerea dumneavoastră scrisă și va furniza un răspuns detaliat, motivat și susținut de documente în termen de 15 Zile lucrătoare de la primirea acesteia. În cazuri excepționale, dacă Partenerul nu poate furniza un răspuns final în termen de 15 Zile lucrătoare din motive aflate în afara controlului său, Partenerul vă va trimite un răspuns provizoriu, în care va explica motivul întârzierii și va indica un nou termen. Termenul final nu va depăși 35 de Zile lucrătoare. Partenerul își va trimite răspunsul prin modalitățile descrise în clauza 5.1, cu excepția cazului în care solicitați o altă modalitate.

10.5. Examinarea reclamațiilor dumneavoastră de către Partener este gratuită.

10.6. Dacă decizia Partenerului nu vă satisface, aveți dreptul să recurgeți la alte căi de atac pentru a vă proteja drepturile. Dacă un litigiu nu poate fi soluționat pe cale amiabilă sau prin alte mijloace extrajudiciare, acesta va fi soluționat de instanța competentă și/sau de autoritatea competentă din țara în care este licențiat Partenerul Rețelei Paysera care vă furnizează Serviciile. Dacă sunteți consumator, puteți, de asemenea, să introduceți o acțiune în fața instanțelor de la locul dumneavoastră de reședință, iar acțiunile împotriva dumneavoastră pot fi introduse numai în fața acestor instanțe, în conformitate cu legislația aplicabilă. Informațiile privind organismele specifice de soluționare extrajudiciară a litigiilor pentru fiecare jurisdicție sunt furnizate în Suplimentele respective sau în Lista de atribuire a Partenerilor, disponibilă public.

10.7. O procedură detaliată pentru depunerea și procesarea reclamațiilor este prevăzută și în Regulile pentru depunerea și procesarea revendicărilor clienților (reclamații).

10.8. Prezentul Acord General, Suplimentele sale și orice aspecte care nu sunt reglementate de acestea sunt guvernate de legea țării în care este licențiat Partenerul Rețelei Paysera care vă furnizează Serviciile (și care v-a deschis Contul Paysera, dacă aveți unul). Acest lucru se aplică chiar dacă o instanță dintr-o altă țară este competentă să soluționeze un litigiu dintre dumneavoastră și Partener. Dacă sunteți consumator, această prevedere nu vă privează de protecția oferită de dispozițiile imperative ale legii țării dumneavoastră de reședință.

## 11. Dispoziții finale

11.1. Fiecare Parte confirmă că deține toate permisiunile și licențele necesare prevăzute de lege pentru executarea prezentului Acord General.

11.2. Titlurile secțiunilor și articolelor din prezentul Acord General sunt incluse exclusiv pentru comoditate și nu trebuie utilizate la interpretarea prevederilor acestuia.

11.3. Fiecare Parte răspunde în mod independent pentru propriile obligații fiscale față de stat și față de alte entități. Partenerul nu este responsabil pentru calcularea sau plata impozitelor dumneavoastră.

11.4. În toate cazurile, Partenerul acționează ca parte independentă. Partenerul nu controlează produsele și serviciile pe care le plătiți utilizând Serviciile și nu își asumă răspunderea pentru acestea. Partenerul nu garantează că un cumpărător, un vânzător sau orice altă parte va respecta termenii unei tranzacții încheiate cu dumneavoastră.

11.5. Nu aveți dreptul să cesionați unui terț drepturile și obligațiile dumneavoastră care decurg din prezentul Acord General fără acordul prealabil scris al Partenerului. Partenerul își rezervă dreptul de a-și cesiona drepturile și obligațiile unui terț în orice moment, fără consimțământul dumneavoastră, cu condiția ca (a) acest lucru să nu contravină legii și (b) cesionarul să fie capabil să îndeplinească obligațiile care decurg din prezentul Acord General cel puțin la același nivel. Partenerul vă va notifica cu privire la orice astfel de cesiune.

11.6. Dacă orice prevedere a prezentului Acord General devine invalidă, celelalte prevederi rămân în vigoare.

11.7. Prezentul Acord General intră în vigoare conform clauzei 2.4. Puteți salva o copie a prezentului Acord General în momentul înregistrării.

11.8. Prezentul Acord General este disponibil în Sistem în mai multe limbi. Versiunea lingvistică a Acordului General care vi se aplică este cea care v-a fost prezentată la înregistrare.

11.9. Linkurile către site-urile web ale Partenerului incluse în prezentul Acord General și în Suplimentele sale fac parte integrantă din prezentul Acord General și vi se aplică din momentul în care începeți să utilizați serviciul respectiv.

11.10. Datele Partenerilor Rețelei Paysera: informații detaliate privind identitatea, adresele birourilor și datele de licență ale fiecărui Partener al Rețelei Paysera sunt furnizate în Lista de atribuire a Partenerilor, disponibilă public.