Для нового клиента настоящий договор применяется с момента, когда он принимает его при открытии Счета Paysera, а для существующих клиентов — с 1 января 2027 года. До 1 января 2027 года Общий договор на оказание платежных услуг продолжает применяться к клиентам, которые его приняли.

Договор на оказание платежных услуг для частных клиентов

Настоящий Договор на оказание платежных услуг для частных клиентов (далее – Договор на оказание платежных услуг) является Приложением к Общему договору для частных клиентов (далее – Общий договор). Настоящий Договор на оказание платежных услуг и его условия применяются к Вам только после того, как Вы явно выразили согласие с ними. Выразив согласие, Вы становитесь связаны его условиями. Общий договор применяется ко всем вопросам, которые специально не урегулированы в настоящем Договоре на оказание платежных услуг. В случае противоречия между настоящим Договором на оказание платежных услуг и Общим договором в отношении Платежных услуг преимущественную силу имеют условия настоящего Договора на оказание платежных услуг.

1. Общие положения

1.1. Цель настоящего Договора на оказание платежных услуг: настоящий Договор на оказание платежных услуг устанавливает основные условия отношений между Вами и Партнером при открытии Вами Счета Paysera и пользовании другими Платежными услугами Партнера.

1.2. Настоящий Договор на оказание платежных услуг – важный документ, с которым Вы должны внимательно ознакомиться, прежде чем открыть Счет Paysera или начать пользоваться Платежными услугами. Просим Вас внимательно ознакомиться с этими условиями, прежде чем согласиться с ними. В настоящем Договоре на оказание платежных услуг и Приложениях к нему разъясняются конкретные риски, которые могут возникнуть, и приводятся рекомендации по безопасному пользованию Системой.

1.3. Приложения к настоящему Договору на оказание платежных услуг являются соглашениями, регулирующими пользование Вами отдельными услугами. Условия этих Приложений являются специальными положениями, которые в случае противоречия имеют преимущественную силу перед условиями настоящего Договора на оказание платежных услуг. Когда Вы начинаете пользоваться новой услугой, применяется соответствующее дополнительное Приложение. Если для новой услуги Партнер требует дополнительной проверки или документов, такая услуга будет активирована только после того, как Вы выполните все необходимые действия.

1.4. Основные понятия Договора на оказание платежных услуг:

Токен доступа к API (Персональный токен доступа) – персонализированный инструмент (уникальный код) вместе со связанными с ним процедурами, который Вы создаете в своей Учетной записи, чтобы предоставить программному обеспечению доступ к указанным Вами Счетам Paysera и к

разрешенным Вами действиям. Токен доступа к API, имеющий право создавать или отменять Платежные переводы, является Платежным средством. Во всех случаях код Токена доступа к API относится к персонализированным данным, связанным с безопасностью, и к нему применяются правила настоящего Договора на оказание платежных услуг о сохранности Паролей и о сообщении об их утере или раскрытии.

Рабочий день – день, в который Партнер предоставляет свои услуги. Для разных услуг Партнер может установить разные Рабочие дни, которые указываются в Тарифах.

Электронные деньги – деньги, зачисленные на Ваш Счет Paysera и хранящиеся на нем для осуществления Платежных операций.

Идентификация Клиента – процедура проверки Вашей личности в порядке, описанном в Системе.

Комиссионная плата – плата, взимаемая Партнером за Платежную операцию или связанную с ней услугу.

Согласие – Ваше разрешение на осуществление Платежной операции, предоставленное в порядке, описанном в разделе 9 настоящего Договора на оказание платежных услуг.

Платежное средство – любой платежный инструмент, например платежная карта, который Система позволяет привязать к Вашему Счету Paysera для осуществления Платежных переводов.

Платежное поручение – данное Вами (как Плательщиком) или Получателем поручение Партнеру осуществить Платежную операцию.

Платежная услуга – услуги, позволяющие вносить наличные средства на Ваш платежный счет и снимать их с него, а также управлять всеми связанными с этим операциями. К ним относятся переводы денежных средств, операции с использованием платежной карты или кредитной линии, выпуск платежных средств, передача денег и услуги инициирования платежа.

Платежная операция – операция по переводу денег или по внесению либо снятию наличных, инициированная Вами, от Вашего имени или Получателем.

Платежный перевод – операция, в ходе которой по Вашей инициативе средства переводятся на платежный счет Получателя.

Плательщик – лицо, у которого есть платежный счет и которое дает платежное поручение с этого счета, либо, при отсутствии счета, лицо, которое дает платежное поручение.

Paysera – конкретный Партнер Сети Paysera, предоставляющий Вам регулируемые Платежные услуги в соответствии с настоящим Договором на оказание платежных услуг. Ваш конкретный Партнер определяется исходя из страны Вашего проживания в соответствии со Списком распределения Партнеров, который опубликован на сайте Партнера и в Вашей Учетной записи. Этот Партнер является юридическим лицом, отдельным от Сети Paysera, и несет исключительную ответственность за Ваши средства и платежные операции.

Счет Paysera – счет, открытый на Ваше имя в Системе для платежей и других Платежных операций, который Вы можете использовать для Платежных операций только после проверки Вашей личности.

Перенос Счета Paysera – передача Вашего Счета Paysera другому поставщику платежных услуг или другому лицензированному Партнеру Сети Paysera по Вашей инициативе или по инициативе Партнера.

Тарифы – цены на услуги и операции, утвержденные Партнером в соответствии с его правилами.

Получатель – лицо или организация, указанные в Платежном поручении в качестве получателя средств.

Выписка – подготовленный и предоставленный Партнером документ, в котором перечислены Платежные операции, осуществленные за определенный период.

Усиленная аутентификация Клиента – процедура безопасности для проверки Вашей личности с использованием двух или более из следующих элементов: то, что Вы знаете (например, пароль), то, что у Вас есть (например, телефон или токен), и то, что Вам присуще (например, отпечаток пальца).

Уникальный идентификатор – сочетание букв, цифр или символов, которое Партнер предоставляет для идентификации Вас или Вашего счета в Платежной операции.

Проверка Получателя (VoP) – услуга, позволяющая Вам до осуществления мгновенного платежа, платежа SEPA или внутреннего платежа Paysera подтвердить, соответствует ли введенный Вами IBAN имени получателя. Эта услуга доступна для платежей на счета внутри Paysera, а также для платежей другим поставщикам платежных услуг в ЕС и других странах, предлагающих Проверку Получателя.

2. Идентификация Клиента

2.1. При регистрации в Системе для Вас создается Учетная запись. Счет Paysera открывается для Вас после того, как Вы примете настоящий Договор на оказание платежных услуг и пройдете процедуру идентификации Клиента. Этот счет функционирует в соответствии с разделами 4 и 5 настоящего Договора на оказание платежных услуг.

2.2. Для того чтобы Партнер начал или продолжил предоставлять Платежные услуги, Вы должны заполнить и подтвердить свою Учетную запись и анкету клиента (KYC), а также пройти процедуру идентификации Клиента, как того требует настоящий Договор на оказание платежных услуг или Система. Это делается для защиты как Ваших интересов, так и интересов Партнера.

2.3. Партнер имеет право в любое время запросить данные или документы, чтобы идентифицировать Вас и получить информацию, необходимую для надлежащего оказания своих услуг. Партнер укажет, что именно Вам необходимо предоставить.

2.4. В ходе идентификации Партнер имеет право потребовать от Вас предоставить оригиналы документов, заверенные копии или копии, заверенные нотариусом или другим уполномоченным лицом.

2.5. Условия, места, процедуры и цены идентификации Клиента указаны на сайте Партнера.

2.6. В некоторых случаях, когда этого требует закон или тип документа, Партнер имеет право потребовать, чтобы Вы прошли процедуру идентификации конкретным способом, например посетив Центр обслуживания клиентов или пройдя видеоидентификацию.

2.7. Партнер имеет право в любое время запросить дополнительную информацию или документы, связанные с Вами или Вашими операциями, и приостановить осуществление операции до тех пор, пока Вы их не предоставите. Партнер также может попросить Вас заполнить и периодически обновлять анкету клиента. Если Вы не предоставите запрошенную информацию или документы в течение разумного срока, Партнер может приостановить предоставление Вам некоторых или всех Услуг. Партнер также может потребовать, чтобы копии документов были заверены нотариусом и переведены на Приемлемый язык. Все расходы, связанные с подготовкой и предоставлением этих документов, несете Вы.

2.8. Вы обязаны по собственной инициативе и без промедления сообщать Партнеру о любом существенном изменении характера Вашей деятельности или цели использования Услуг. При таком изменении Вы обязаны незамедлительно предоставить обновленную Анкету клиента (KYC) и любую другую информацию, которую Партнер обоснованно запросит. Если Вы не выполните это обязательство, Партнер имеет право применить меры, указанные в пункте 2.7, включая приостановление предоставления Услуг.

2.9. Если Вы не можете пройти стандартную процедуру идентификации (например, видеозвонок) по объективным причинам, таким как подтвержденная инвалидность, или из-за других существенных препятствий, Вы обязаны предоставить Партнеру документы, подтверждающие такие обстоятельства. В таком случае Партнер по своему исключительному усмотрению и с учетом применимых требований по предотвращению отмывания денег и уровня риска конкретной ситуации имеет право предложить альтернативный способ идентификации. Альтернативные способы, помимо прочего, могут включать посещение отделения Paysera или идентификацию на основании нотариально заверенных или апостилированных документов. Партнер не обязан предлагать альтернативный способ, если имеются обоснованные подозрения в мошенничестве, незаконном приобретении средств или использовании счета третьими лицами. Все расходы, связанные с альтернативной идентификацией, несете Вы.

3. Цены на услуги Paysera и порядок оплаты

3.1. Цены и условия оказания услуг Партнера указаны в настоящем Договоре на оказание платежных услуг, на странице Тарифов или в соответствующем Приложении, посвященном конкретной услуге.

3.2. Если Партнер снижает свои общие цены, новые цены применяются сразу после их опубликования, даже если Вы не были проинформированы об этом лично, за исключением случаев, когда в соответствии с Общим договором изменение цен осуществляется в ином порядке.

3.3. Комиссионная плата Paysera списывается:

3.3.1. в момент осуществления Платежной операции;

3.3.2. если Комиссионная плата не была списана при осуществлении операции, Партнер имеет право списать ее позже, но не позднее чем через 2 года после осуществления операции. Партнер проинформирует Вас о таком списании в отчете о Комиссионной плате за соответствующий период;

3.3.3. Комиссионная плата за операцию отображается Вам до того, как Вы завершите операцию, если правила конкретного Платежного средства или Услуги не предусматривают иное.

3.4. Вы подтверждаете, что внимательно ознакомились с ценами и сроками осуществления Платежных переводов и других применимых к Вам услуг.

3.5. Партнер имеет право списать Комиссионную плату со Счета, использованного для осуществления операции, или с любых других счетов, открытых Вами у Партнера.

3.6. Комиссионная плата уплачивается в валюте, указанной в настоящем Договоре на оказание платежных услуг, Приложении к нему или на сайтах Партнера.

3.7. Вы обязаны обеспечить наличие на Вашем счете достаточной суммы денег для уплаты Комиссионной платы. Если у Вас недостаточно средств в требуемой валюте, Партнер имеет право (но не обязан) списать плату из средств, хранящихся в другой валюте, конвертировав их по стандартному курсу обмена валюты Партнера, который публикуется на сайте Партнера. Если у Вас имеются средства в нескольких валютах, Партнер может осуществлять конвертацию в алфавитном порядке кодов валют.

3.8. Если Вы просите закрыть Ваш Счет Paysera, может взиматься плата за закрытие Счета, указанная в Тарифах, если это допускается применимым правом. Плата за закрытие не взимается, если с момента, когда Ваш договор на оказание платежных услуг с Партнером впервые вступил в силу (включая период действия любого предыдущего договора, который заменяется настоящим Договором на оказание платежных услуг), прошло не менее 6 месяцев, если Вы отказываетесь от настоящего Договора на оказание платежных услуг или Общего договора в соответствии с пунктом 7.8 Общего договора, а также если Вы расторгаете настоящий Договор на оказание платежных услуг или Общий договор, поскольку не согласны с изменениями, вносимыми в соответствии с пунктом 6.3 Общего договора, или с переносом Вашего Счета Paysera в соответствии с пунктом 12.2 настоящего Договора на оказание платежных услуг. Если остаток на Вашем Счете Paysera на момент закрытия не превышает применимую плату за закрытие, Партнер имеет право списать весь остаток в качестве платы за закрытие, за исключением случаев, когда императивные нормы права предусматривают, что в конкретном случае выкуп средств должен осуществляться бесплатно.

4. Открытие Счета Paysera, способы хранения средств и условия внесения, перевода и снятия средств

4.1. В соответствии с настоящим Договором на оказание платежных услуг для Вас открывается Счет Paysera на неопределенный срок.

4.2. Счет Paysera позволяет Вам вносить, переводить и хранить средства, предназначенные для переводов, осуществлять местные и международные платежи, получать деньги, оплачивать товары и услуги, а также совершать другие операции, связанные с денежными переводами.

4.3. В зависимости от лицензии Партнера Сети Paysera, который Вас зарегистрировал, Ваши средства на Счете Paysera могут храниться одним из следующих способов:

4.3.1. В виде Электронных денег, которые Партнер выпускает после того, как Вы переведете или внесете средства на свой Счет. Получив Ваши средства, Партнер зачисляет их на Ваш Счет, выпуская Электронные деньги той же стоимости. Эти Электронные деньги принадлежат Вам и хранятся в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.2. В виде средств, стоимость которых соответствует сумме денег, внесенной, полученной или переведенной Вами.

4.4. Способ хранения Ваших средств согласно пункту 4.3 указывается Вам при выборе способа пополнения в Вашей Учетной записи. Инструкции по внесению средств и содержащиеся в них данные считаются Уникальными идентификаторами, необходимыми для правильного осуществления операции.

4.5. Стоимость средств на Вашем счете равна стоимости внесенных или переведенных Вами денег.

4.6. Средства, хранящиеся на Вашем Счете, за исключением Электронных денег, могут считаться вкладом (в зависимости от конкретной лицензии Партнера, предоставляющего услуги), по которому Партнер может выплачивать проценты в соответствии с отдельным Приложением. Электронные деньги не являются вкладом, и Партнер не выплачивает проценты и не предоставляет никаких других выгод за их хранение.

4.7. Вы можете создать и использовать несколько Счетов Paysera в одной и той же Учетной записи.

4.8. Вы можете в любое время по Вашему требованию снять (выкупить) средства со своего Счета Paysera по их номинальной стоимости, если не применяются ограничения, предусмотренные настоящим Договором на оказание платежных услуг.

4.9. Чтобы снять (выкупить) средства, Вы создаете Платежное поручение на их перевод на другой указанный Вами счет (список поддерживаемых банков и платежных систем доступен на сайте Партнера) или используете другие способы снятия, поддерживаемые Партнером. Партнер имеет право применять ограничения на снятие средств, которые указаны на сайте Партнера.

4.10. К снятию (выкупу) средств не применяются никакие особые условия, отличающиеся от условий стандартных платежных переводов Партнера. Сумму снятия или перевода выбираете Вы.

4.11. За исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.8 настоящего Договора на оказание платежных услуг, дополнительная плата за снятие (выкуп) средств не взимается. Вы уплачиваете стандартную Комиссионную плату за платежный перевод или выплату, размер которой зависит от типа операции. Применяется стандартная плата за перевод или снятие средств.

4.12. Если Вы расторгаете Общий договор или настоящий Договор на оказание платежных услуг и закрываете свой Счет Paysera или если Партнер прекращает предоставление услуги, деньги на Вашем Счете будут переведены на указанный Вами банковский счет или на другой электронный платежный счет. Партнер имеет право вычесть из этих средств любые суммы, которые Вы должны Партнеру (плату, штрафы, убытки).

4.13. Если Партнер не может вернуть Вам деньги по не зависящим от Партнера причинам, Партнер незамедлительно уведомит Вас об этом. В таком случае Вы обязаны указать другой счет или предоставить информацию, необходимую Партнеру для осуществления платежа. Если Вы не сделаете этого в течение 30 календарных дней, Партнер имеет право перевести Ваши средства на специальный счет Paysera, где они будут храниться до тех пор, пока Вы не предоставите надлежащие указания. За хранение средств на этом счете в течение более 3 месяцев может взиматься указанная в Тарифах плата.

4.14. После прекращения действия Общего договора или настоящего Договора на оказание платежных услуг Вы обязаны выбрать способ выкупа своих Электронных денег. Если Вашего уровня идентификации недостаточно для выкупа всей суммы, Вы обязаны выполнить действия, необходимые для его повышения. Вы понимаете, что это делается для снижения риска мошенничества и соблюдения требований законодательства.

4.15. Если после такого прекращения Вы не выберете способ выкупа или не пройдете требуемую идентификацию, Партнер может (но не обязан) выкупить Ваши Электронные деньги способом, доступным на тот момент.

5. Использование Счета Paysera

5.1. Вы можете управлять своим Счетом Paysera онлайн, подключившись к своей Учетной записи с помощью имени пользователя и Пароля через веб-браузер или Приложение Paysera. Для доступа требуется дополнительная аутентификация (Усиленная аутентификация Клиента), например введение одноразового кода, отправленного с помощью SMS-сообщения, или использование функции подтверждения Приложения Paysera.

5.2. Партнер отправляет Вам одноразовый код безопасности или предоставляет запрос подтверждения в Приложении Paysera в следующих случаях:

5.2.1. когда Вы подключаетесь к своей Учетной записи;

5.2.2. когда Вы меняете свой Пароль;

5.2.3. когда Вы меняете адрес эл. почты, указанный в Вашей Учетной записи;

5.2.4. когда Вы меняете номер телефона, указанный в Вашей Учетной записи;

5.2.5. в случаях, предусмотренных законодательством Вашей страны или ЕС, когда обязательно применение Усиленной аутентификации Клиента;

5.2.6. когда Вы подключаетесь с устройства после того, как ранее отключились;

5.2.7. когда Вы подтверждаете свой номер телефона.

5.3. Вы обязаны принимать все возможные меры безопасности, в том числе проверять, что Вы находитесь на официальном сайте bank.paysera.com или в официальном Приложении Paysera, и правильно использовать одноразовый код безопасности или функцию подтверждения. Партнер не несет ответственности за Ваши убытки, если Вы используете код безопасности или функцию подтверждения на фиктивных сайтах или в фиктивных приложениях, раскрываете его неуполномоченным третьим лицам или иным образом не выполняете свои обязательства по обеспечению безопасности.

5.4. Вы можете осуществлять Платежные переводы со своего Счета Paysera:

5.4.1. на счет другого пользователя в Системе;

5.4.2. на счета в банках своей страны, ЕС и зарубежных государств (Партнер сообщит Вам о странах, переводы в которые запрещены);

5.4.3. на счета в других электронных платежных системах, указанных в Системе.

5.5. Когда Вы предоставляете Платежное поручение на осуществление международного перевода, дополнительно применяется Приложение «Условия осуществления международных платежных переводов».

5.6. Конвертация валюты осуществляется по курсу обмена валюты Партнера, действующему на момент конвертации. Курсы, а также любые особые условия или лимиты операций по обмену валюты постоянно обновляются и публикуются на сайте Партнера и применяются немедленно без отдельного уведомления.

5.7. Цены на открытие и обслуживание Счета Paysera указаны на странице Тарифов. Если Вы не подключались к своей Учетной записи и не осуществляли никаких операций более одного года, Партнер считает Счет (Счета) Paysera неактивным (неактивными). Партнер имеет право закрыть неактивные Счета Paysera, на которых нет средств, уведомив Вас об этом за 30 календарных дней, не расторгая Общий договор и не закрывая Вашу Учетную запись. Если на неактивном Счете есть средства, Партнер может закрыть этот конкретный Счет, уведомив Вас об этом за 30 календарных дней, и переведет оставшиеся средства, применяя соответствующим образом пункт 4.12 настоящего Договора на оказание платежных услуг. Если Ваша Учетная запись и (или) Счет (Счета), на которых есть средства, остаются неактивными в течение двух лет, Партнер может начать взимать Комиссионную плату за обслуживание неактивного счета, как предусмотрено в Тарифах.

5.8. Банк или другой поставщик платежных услуг может взимать собственную плату за переводы на Ваш Счет Paysera или с него. Такая плата устанавливается третьими лицами, находится вне контроля Партнера и не связана с платой, взимаемой Партнером.

5.9. Список банков и электронных платежных систем, на которые Вы можете осуществлять переводы, а также плата и сроки указаны на сайте Партнера.

5.10. Плата за услуги списывается Партнером с Вашего Счета Paysera. Если сумма средств на Вашем Счете меньше суммы перевода вместе с платой Партнера, перевод не осуществляется.

5.11. При переводах, не являющихся переводами SEPA, TARGET2 или SEPA Instant, Партнер может быть указан в платежном сообщении в качестве учреждения-отправителя, при этом Плательщиком остаетесь Вы. В зависимости от технических возможностей Получатель вместе с переводом получит следующую информацию:

5.11.1. подробную информацию о Вас (Плательщике) в поле первичного плательщика, если принимающая система это поддерживает;

5.11.2. подробную информацию о Вас в поле назначения платежа;

5.11.3. уникальную ссылку, перенаправляющую на веб-страницу с подробной информацией о платеже и о Вас.

5.12. При осуществлении Вами платежных переводов порядок проверки данных Получателя (Уникального идентификатора и имени) регулируется разделом 6 настоящего Договора на оказание платежных услуг («Проверка Получателя (VoP)»). Вы подтверждаете, что ознакомились с этими правилами, и берете на себя полную ответственность за любые решения, принятые Вами на основании результатов Проверки Получателя.

5.13. Вы обязаны предоставлять Платежное поручение в соответствии с инструкциями в Системе. Если Вы являетесь Получателем, Вы обязаны предоставить Плательщику точную информацию, чтобы Платежное поручение было правильным. Перед предоставлением Платежного поручения или отправкой информации Плательщику Вы обязаны проверить и обновить инструкции по пополнению счета. Эти инструкции считаются Уникальными идентификаторами.

5.14. Если Вы предоставили неверное Платежное поручение, которое еще не было осуществлено, Вы можете попросить его исправить. За такое исправление взимается плата, указанная в Системе.

5.15. Если Партнер получает средства, но не может зачислить их на счет Получателя (например, счет закрыт или такого IBAN не существует), Партнер незамедлительно и в любом случае в течение двух Рабочих дней возвращает всю сумму плательщику. Такой возврат осуществляется бесплатно, не зависит от согласия Получателя или от Вашей просьбы, и применение пунктов 5.16 – 5.18 его не задерживает. Вы можете бесплатно отменить предоставленное Вами Платежное поручение в сроки, установленные в пункте 9.4. По истечении этих сроков Партнер может согласиться отменить предоставленное Вами с ошибкой Платежное поручение и вернуть средства только по Вашей письменной просьбе и при наличии согласия Получателя (если его возможно установить); в этом случае применяется плата за отмену, указанная в Системе.

5.16. Если Партнер получает Платежное поручение, но не может зачислить средства из-за ошибок или отсутствия информации, и к Партнеру не обращается ни Плательщик, ни Получатель, Партнер принимает все возможные меры для отслеживания операции. Это может включать:

5.16.1. Обращение к Плательщику за разъяснениями, если Партнеру известны его контактные данные.

5.16.2. Обращение к поставщику платежных услуг Плательщика с просьбой получить у Плательщика правильную информацию.

5.16.3. Если вышеуказанные способы не дали результата, Партнер может осуществить обратно Плательщику платежный перевод минимального размера (например, 0,01 EUR) с просьбой связаться с Партнером при условии, что счет Плательщика известен, а расходы являются разумными.

5.17. Во всех случаях, перечисленных в пункте 5.16, указанная в Системе плата за уточнение (коррекцию) платежного поручения вычитается из суммы перевода до ее зачисления на счет Получателя.

5.18. Если Партнер не может отследить операцию способами, указанными в пункте 5.16, средства хранятся в системе Партнера до тех пор, пока Плательщик или Получатель не предоставит необходимую информацию. После этого средства могут быть зачислены (после вычета платы за уточнение) или возвращены Плательщику по письменной просьбе (после вычета платы за возврат).

5.19. Ошибочные операции и возврат средств в случаях мошенничества

5.19.1. Если Вы заметили, что деньги были зачислены на Ваш Счет или списаны с него по ошибке, Вы обязаны незамедлительно сообщить об этом Партнеру. Вы не имеете права использовать деньги, которые Вам не принадлежат. В таких случаях Вы даете Партнеру безотзывное согласие исправить ошибку и списать ошибочно зачисленную сумму с Вашего Счета без отдельного поручения с Вашей стороны. Если средств на Вашем Счете недостаточно для покрытия этих сумм, Вы обязаны вернуть Партнеру недостающую сумму в течение 3 Рабочих дней с момента получения требования Партнера.

5.19.2. Предварительное согласие на списание средств в связи с мошенничеством. В целях предотвращения мошенничества и в соответствии с руководящими указаниями надзорного органа Вы (как Получатель) даете Партнеру предварительное согласие на списание средств с Вашего Счета и их возврат плательщику в следующих случаях: (а) Партнер получает от поставщика платежных услуг (ПУП) плательщика запрос на возврат средств на основании того обстоятельства, что оспариваемая платежная операция была осуществлена в результате мошенничества или средства были получены в результате возможного мошенничества; и (б) Партнер, оценив полученную информацию, располагает задокументированными и объективными доказательствами или данными (включая, помимо прочего, данные, предоставленные ПУП плательщика), дающими основание полагать, что средства поступили на Ваш Счет в результате мошеннической деятельности.

5.19.3. При наличии обстоятельств, указанных в пункте 5.19.2, Партнер имеет право списать оспариваемую сумму и (или) задержать ее, не запрашивая Вашего повторного согласия.

5.19.4. Ответственность. Если впоследствии будет установлено, что решение о списании средств в соответствии с пунктом 5.19.2 было принято без достаточных оснований, или если появятся новые обстоятельства, доказывающие правомерность операции, Партнер обязуется: (а) незамедлительно вернуть необоснованно списанную сумму на Ваш Счет; (б) возместить Вам прямые убытки, понесенные в результате необоснованного решения о списании средств, за исключением случаев, когда такое решение было принято в связи с предоставленной Вами ложной информацией или Вашими недобросовестными действиями.

5.20. Вы можете изменить свои лимиты платежных переводов, пройдя дополнительную процедуру проверки в Системе. Новые лимиты вступают в силу через 12 часов. Свои действующие лимиты Вы можете проверить в своей Учетной записи. Партнер имеет право ограничивать суммы Ваших переводов и требовать прохождения дополнительной идентификации. Партнер уведомит Вас о таких лимитах по эл. почте. Действие настоящего пункта может быть ограничено для несовершеннолетних или определенных категорий клиентов в соответствии с внутренней политикой Партнера и применимым местным законодательством.

5.21. Вы можете проверить баланс своего Счета и историю операций, подключившись к своей Учетной записи. Эта информация включает все Комиссионные платы и другие суммы, списанные с Вашего Счета.

5.22. Вы подтверждаете, что:

5.22.1. средства на Вашем Счете Paysera получены не в результате незаконной деятельности;

5.22.2. Вы не будете использовать услуги Партнера в каких-либо незаконных целях, в том числе для отмывания денег.

5.23. Вы можете управлять своим Счетом Paysera и осуществлять операции следующими способами:

5.23.1. онлайн, подключившись к своей Учетной записи;

5.23.2. через Приложение Paysera после того, как Вы согласитесь с соответствующим ему отдельным Приложением;

5.23.3. с помощью Платежного средства, связанного с Вашим Счетом, после того, как Вы согласитесь с соответствующим ему отдельным Приложением;

5.23.4. другими способами, предлагаемыми Партнером, после того, как Вы согласитесь с условиями их использования.

5.24. Ваши подтверждения, поручения, запросы и другие действия, совершенные путем подключения к Вашему Счету Paysera, считаются юридически обязывающими соглашениями, подтвержденными Вашей электронной подписью.

5.25. Исполнение платежных поручений онлайн:

5.25.1. Чтобы осуществить платеж онлайн, Вы должны заполнить Платежное поручение в Системе и предоставить его, электронным способом подтвердив свое Согласие.

5.25.2. Предоставление Платежного поручения является Вашим обязывающим согласием на операцию. Оно может быть отменено только до начала его осуществления. Статус Платежного поручения Вы можете увидеть в своей Учетной записи.

5.25.3. При отправке денег другому пользователю Paysera Вы можете выбрать перевод, защищенный паролем. Перевод считается завершенным только после того, как Получатель введет установленный Вами пароль. Если Получатель не введет его в течение 30 календарных дней, средства возвращаются на Ваш счет. Операция считается авторизованной в момент введения пароля Получателем и после этого не может быть отменена. Вы несете ответственность за безопасную передачу пароля Получателю.

5.25.4. Вы можете указать в Платежном поручении будущую дату платежа, но не более чем на 2 года вперед. Поручение будет исполнено в этот день, если у Вас будет достаточно средств. Перевод на другой Счет Paysera осуществляется в 00:00 по часовому поясу Партнера. Перевод на банковский счет осуществляется в стандартные сроки.

5.25.5. Если Платежное поручение заполнено неправильно, оно не исполняется. Однако в исключительных случаях Партнер может по собственной инициативе исправить или исполнить его, если у Партнера достаточно информации для определения правильных данных.

5.25.6. Если у Вас недостаточно средств, Платежный перевод не осуществляется. Партнер будет пытаться осуществить его еще в течение 5 календарных дней. Если по истечении этого срока на Вашем балансе по-прежнему недостаточно средств, поручение будет аннулировано. Если у Вас достаточно средств, но в другой валюте, перевод не будет осуществлен, пока Вы не конвертируете средства, за исключением случаев, когда у Вас включена функция автоматической конвертации или когда платеж осуществляется за товары или услуги через Систему.

5.26. Условия использования других способов управления счетом изложены в отдельных Приложениях. Приложение начинает применяться после того, как Вы ознакомились с его условиями и электронным способом подтвердили свое согласие на пользование соответствующей услугой.

5.27. Информация о Ваших операциях предоставляется в Вашей Выписке. Вы можете бесплатно просматривать эту информацию, подключившись к своей Учетной записи, или распечатывать ее с выбранной периодичностью.

6. Проверка Получателя (VoP)

6.1. Прежде чем Вы окончательно подтвердите Платежное поручение, Партнер покажет Вам результат Проверки Получателя (VoP). Из него Вы узнаете, полностью ли совпадает введенное Вами имя Получателя с именем, связанным с номером счета, совпадает ли оно частично (например, отличается на несколько букв) или не совпадает. В случае частичного совпадения Партнер покажет Вам правильное имя Получателя. Если Проверка Получателя временно недоступна, Партнер проинформирует Вас об этом, и, если Вы продолжите платеж, Вы берете на себя все риски.

6.2. Ответственность за окончательное решение о подтверждении Платежного поручения после ознакомления с результатами Проверки Получателя несете Вы. Если Вы подтверждаете платеж, несмотря на предупреждение Партнера о полном или частичном несоответствии имени, Вы безусловно берете на себя все связанные с этим риски. Вы соглашаетесь с тем, что в таких случаях средства будут переведены на счет, указанный Уникальным идентификатором, а если деньги поступят не тому получателю, у Вас не будет законных оснований требовать от Партнера возврата средств. Любые вопросы Вы должны решать непосредственно с фактическим получателем.

6.3. Если Вы начинаете перевод через Приложение Paysera с использованием номера телефона, Партнер покажет Вам связанные с этим номером имя Получателя и номер счета, если таковые доступны. Вы несете полную ответственность за проверку правильности этой информации перед подтверждением платежа. После Вашего подтверждения операция считается санкционированной, и Вы берете на себя все риски, связанные с переводом средств не тому лицу.

6.4. При заключении соглашения о периодических платежах Вы получаете одну возможность проверить имя Получателя с помощью процедуры Проверки Получателя. Подтверждая соглашение, Вы подтверждаете, что имя Получателя является точным для всех будущих платежей в рамках этого соглашения. Партнер не будет повторно проверять имя при каждом периодическом платеже и не будет нести ответственность за какие-либо убытки, если имя Получателя изменится или было введено неправильно.

6.5. Если Платежное поручение подается через Поставщика услуги инициирования платежа (ПУИП), обязанность проверить данные Получателя и проинформировать Вас о результатах лежит на ПУИП. Партнер не несет ответственности за то, как ПУИП это делает, и не проводит повторную проверку. Подтверждая платеж через ПУИП, Вы также подтверждаете точность данных Получателя.

6.6. Вы должны использовать услугу Проверки Получателя только по ее прямому назначению – для проверки данных Получателя перед авторизацией платежа. Использование этой услуги в любых других целях, например для сбора персональных данных третьих лиц или для мошеннических действий, строго запрещено.

6.7. Поставщик платежных услуг, клиент которого хочет перевести Вам деньги, может запросить у Партнера, верны ли имеющиеся у него номер Вашего счета и Ваше имя. Если предоставленное им имя частично совпадает с Вашим, Партнер раскроет ему Ваши правильные имя и фамилию, чтобы он мог показать их своему клиенту. Во всех остальных случаях Партнер не раскрывает Ваши данные.

6.8. Если Вы не являетесь Пользователем, то, подавая несколько Платежных поручений одним пакетом, Вы имеете право дать Партнеру указание не применять Проверку Получателя ко всему пакету или к его части, если Система предоставляет такую возможность.

6.9. Вы подтверждаете, что понимаете и берете на себя все риски, если решите не пользоваться Проверкой Получателя. В таких случаях Партнер осуществляет переводы исключительно на основании указанных Вами Уникальных идентификаторов (IBAN) и не несет ответственности за любые убытки, если

средства поступят не тому получателю. Выбирая эту опцию, Вы отказываетесь от любого права утверждать, что платеж был осуществлен неправильно, если он был осуществлен в соответствии с указанным Вами Уникальным идентификатором.

6.10. Партнер ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за любые понесенные Вами убытки, если Вы продолжаете платеж после того, как Партнер уведомил Вас о полном или частичном несоответствии данных Получателя. В таких случаях считается, что Вы взяли на себя все риски, а Партнер выполнил свои обязательства.

6.11. Несмотря на любые другие положения настоящего Договора на оказание платежных услуг, Партнер не несет ответственности за убытки, если средства зачислены на счет, данные владельца которого не совпадают с предоставленной Вами информацией, или когда Проверка Получателя не проводилась, в следующих случаях:

6.11.1. когда Вы добровольно подтвердили Платежное поручение после того, как Партнер четко уведомил Вас о полном или частичном несоответствии;

6.11.2. когда Проверка Получателя была временно недоступна по техническим причинам, не зависящим от Партнера, и Вы, будучи проинформированы об этом, продолжили платеж;

6.11.3. когда платеж был инициирован через Поставщика услуги инициирования платежа (ПУИП);

6.11.4. когда перевод осуществляется в страну Европейской экономической зоны, в которой обязательное применение Проверки Получателя еще не введено;

6.11.5. когда перевод осуществляется получателю, поставщик платежных услуг которого находится за пределами Европейской экономической зоны.

6.12. Во всех вышеперечисленных случаях считается, что Вы действовали на свой страх и риск, а Партнер выполнил свои обязательства, осуществив перевод в соответствии с указанным Вами Уникальным идентификатором (IBAN).

7. Внесение и снятие наличных денег

7.1. Партнер предоставляет Вам право вносить наличные деньги на Ваш Счет Paysera на условиях, указанных в Системе. Места, условия, валюты, лимиты и цены внесения наличных указаны в Тарифах.

7.2. Партнер предоставляет Вам право снимать наличные деньги с Вашего Счета на условиях, указанных в Системе. Места, условия, валюты, лимиты и цены снятия наличных указаны в Тарифах.

7.3. Вы должны самостоятельно пересчитать наличные деньги перед их внесением или сразу после их снятия. Любые замечания относительно суммы или качества банкнот Вы должны высказать немедленно, в момент совершения операции.

7.4. После внесения наличных Вы можете пользоваться Электронными деньгами сразу после их получения Партнером.

8. Получение Платежного поручения, требования, применяемые к Платежному поручению, и отказ в осуществлении Платежного поручения

8.1. Ваше Платежное поручение считается полученным в день, когда его получает Партнер. Если Партнер получает его в день, не являющийся Рабочим днем, оно считается полученным в следующий Рабочий день.

8.2. Платежное поручение, полученное в Рабочий день, но вне рабочих часов Партнера, считается полученным в следующий Рабочий день.

8.3. Платежные поручения на переводы внутри Системы осуществляются незамедлительно (обычно в течение нескольких минут) независимо от рабочих часов Партнера, если только операция не приостановлена по законным основаниям.

8.4. Партнер имеет право регистрировать и хранить все подаваемые Вами Платежные поручения и информацию обо всех совершаемых Вами операциях. Партнер может использовать эти записи в качестве доказательства того, что Платежное поручение было подано или операция была осуществлена.

8.5. Ваши Платежные поручения должны быть четкими, недвусмысленными, осуществимыми и содержать всю необходимую информацию. Партнер не несет ответственности за ошибки, несоответствия или повторы в Ваших Платежных поручениях. Если поручение неполное или содержит ошибки, Партнер может либо отказаться его осуществлять, либо осуществить его на основании предоставленных данных.

8.6. Партнер имеет право отказаться осуществлять Платежное поручение, если у Партнера возникают обоснованные сомнения в его законности, подлинности или точности или если оно не соответствует требованиям Партнера. Если Партнер подозревает, что поручение было подано не Вами и не Вашим представителем, Партнер имеет право потребовать дополнительного подтверждения за Ваш счет. В таких случаях Партнер действует в целях защиты Ваших интересов и интересов Партнера и не несет ответственности за любые убытки, возникшие в результате отказа.

8.7. Вы должны обеспечить наличие на Вашем Счете достаточной суммы денег в нужной валюте для осуществления Платежного поручения.

8.8. Перед осуществлением Платежного поручения Партнер имеет право потребовать от Вас предоставить документы, подтверждающие законное происхождение средств. Если Вы их не предоставите, Партнер имеет право отказаться осуществлять поручение.

8.9. Партнер имеет право привлекать третьих лиц для осуществления Вашего Платежного поручения, если это отвечает Вашим интересам. Если к осуществлению привлечено другое финансовое учреждение и оно приостанавливает Ваш платеж, Партнер не несет ответственности за его действия, однако Партнер постарается выяснить причину приостановления. Партнер может приостановить или прекратить осуществление Вашего Платежного поручения, если этого требует закон, или по другим не зависящим от Партнера причинам.

8.10. Если Партнер отказывается осуществлять Ваше Платежное поручение, Партнер незамедлительно уведомит Вас об этом, за исключением случаев, когда это технически невозможно или запрещено законом.

8.11. Партнер не принимает и не осуществляет Ваши Платежные поручения, если средства на Вашем Счете заморожены, Ваше право распоряжаться средствами ограничено в установленном законом порядке или Ваши операции приостановлены в соответствии с законом.

8.12. Если деньги по Платежному поручению возвращаются по не зависящим от Партнера причинам (например, неверные реквизиты, закрытый счет получателя), возвращенная сумма зачисляется на Ваш Счет. Уплаченная Вами за перевод плата не возвращается, а любая плата, связанная с возвратом средств, списывается с Вашего Счета.

8.13. Вы можете выбрать стандартный (несрочный) или срочный перевод, если такая возможность доступна. Если Вы не сделаете выбор, Партнер автоматически выберет наиболее благоприятный для Вас вариант.

8.14. Партнер имеет право приостановить осуществление Платежного поручения, отказаться его осуществлять или отложить его осуществление, если этого требуют применимые законы и нормативные акты, включая обязательства, связанные с предотвращением отмывания денег и финансирования терроризма, применением международных ограничительных мер и санкций, запросы компетентных органов или процедуры внутреннего контроля.

9. Предоставление и аннулирование Согласия, отмена Платежного поручения, осуществление Платежного поручения

9.1. Платежная операция считается санкционированной только в том случае, если Вы (Плательщик) даете на нее свое Согласие. Вы можете дать Согласие способом, установленным Партнером, например в письменной форме или с помощью электронной подписи, пароля или другого способа проверки личности. Согласие, данное через Получателя или поставщика услуги инициирования платежа, также действительно. Ваше Согласие, данное любым из этих способов, имеет такую же юридическую силу, как подписанный бумажный документ, и может использоваться в качестве доказательства в любом споре. Вы не можете оспорить операцию, санкционированную с Вашего Согласия, за исключением случаев, когда применимое право предоставляет Вам право на возврат средств.

9.2. Вы должны дать свое Согласие до осуществления операции, если только Партнер не согласился с тем, что Вы можете дать его позже.

9.3. Вы соглашаетесь с тем, что при осуществлении Ваших Платежных поручений Партнер будет передавать необходимую информацию (включая Ваши Персональные данные) лицам, участвующим в операции, таким как организации платежных карт, компании, обрабатывающие платежи, и поставщик платежных услуг Получателя.

9.4. Порядок отмены Платежного поручения:

9.4.1. Платежное поручение не может быть отменено после того, как его получил Партнер, за исключением описанных ниже случаев.

9.4.2. Если операция была инициирована Получателем или через Получателя (например, платеж картой) либо поставщиком услуги инициирования платежа, Вы не можете отменить поручение после того, как дали свое согласие.

9.4.3. Платежное поручение с будущей датой исполнения (как описано в пункте 5.25.4) может быть отменено до конца Рабочего дня, предшествующего запланированной дате платежа.

9.4.4. По истечении указанных выше сроков Платежное поручение может быть отменено только по договоренности между Вами и Партнером. Если операция была инициирована Получателем, также необходимо его согласие.

9.4.5. При платежах картой, когда точная сумма на момент авторизации неизвестна, Партнер может резервировать средства на Вашем Счете только в том случае, если Вы дали согласие на резервирование конкретной суммы. Партнер снимет резервирование, как только ему станет известна точная сумма операции.

9.5. Партнер зачисляет и списывает средства на основании указанного Вами в Платежном поручении Уникального идентификатора (например, IBAN). Помимо Проверки Получателя, описанной в разделе 6, Партнер имеет право, но не обязан проверять, соответствует ли указанное Вами имя Уникальному идентификатору. Если оно не соответствует, Партнер может отказаться осуществлять платеж. Однако если платеж осуществлен на основании указанного Вами Уникального идентификатора, он считается осуществленным правильно.

9.6. При переводах другому поставщику платежных услуг Партнер осуществляет платеж на основании указанного Вами Уникального идентификатора (IBAN). Партнер не несет ответственности, если Вы указали неправильный Уникальный идентификатор или если поставщик услуг получателя использует другой идентификатор.

9.7. Если этого требуют учреждения других стран, Партнер имеет право запросить дополнительную информацию (например, полное имя Получателя или код платежа) для правильного осуществления платежа.

9.8. Платежное поручение считается осуществленным, когда Партнер переводит средства поставщику платежных услуг Получателя. После этого за зачисление средств на счет Получателя отвечает этот поставщик.

9.9. Согласие (авторизация) на осуществление Платежной операции дается в зависимости от вида операции: (а) переводы и Платежные поручения – путем входа в систему и подтверждения с помощью Ваших персонализированных данных, связанных с безопасностью (PIN-кода, биометрических данных или одноразового кода), с применением Усиленной аутентификации Клиента (SCA); (б) платежи картой в физической точке продаж – путем использования карты и ввода PIN-кода; (в) платежи картой в интернете – через 3D Secure или другой применимый метод Усиленной аутентификации Клиента; (г) платежи через цифровые кошельки (Apple Pay, Google Pay и т. п.) – с помощью распознавания на устройстве (отпечаток пальца, лицо или код устройства); (д) бесконтактные платежи, не превышающие установленный лимит, – путем прикладывания карты или устройства. Подтверждая Платежное поручение в любой из этих форм с помощью Ваших персонализированных данных, связанных с безопасностью, Вы даете Партнеру четкое и недвусмысленное Согласие на осуществление Платежной операции и берете на себя ответственность за все операции, санкционированные таким образом.

9.10. Если Платежная операция, инициированная Получателем или через Получателя (например, платеж картой), была санкционирована и осуществлена, Вы можете в любое время в течение 8 недель с даты списания средств попросить Партнера вернуть ее полную сумму, если выполнены оба следующих условия: (а) при санкционировании Вами операции точная сумма не была указана; и (б) сумма превысила ту, которую Вы могли обоснованно ожидать с учетом Ваших предыдущих расходов, настоящего Договора на оказание платежных услуг и обстоятельств дела. Разница, возникшая в результате обмена валюты по согласованному курсу обмена, не является основанием для возврата средств. Партнер может попросить Вас предоставить информацию, подтверждающую выполнение этих условий. В течение 10 Рабочих дней с момента получения Вашей просьбы Партнер либо вернет полную сумму, либо объяснит, почему он отказывает, и каким образом Вы можете подать претензию (пункт 14.10). В случае прямого дебетования SEPA Вы имеете безусловное право на возврат средств, если обратитесь с просьбой в течение тех же 8 недель.

10. Запрещенная деятельность, связанная с Платежными услугами

10.1. При пользовании услугами Paysera Вам запрещается:

10.1.1. не соблюдать настоящий Договор на оказание платежных услуг, Общий договор или законы о предотвращении отмывания денег и противодействии финансированию терроризма;

10.1.2. осуществлять или получать переводы незаконно приобретенных средств, если Вам известно или должно быть известно об их незаконности;

10.1.3. пользоваться услугами Партнера, если Вы, Ваш представитель или операция отвечают какому-либо из критериев, указанных в списке ограничений Партнера (размещен на сайте Партнера);

10.1.4. организовывать незаконные азартные игры или незаконную торговлю акциями, валютами (Forex), опционами или другими запрещенными товарами, такими как незаконные табачные изделия, алкоголь, рецептурные лекарственные средства, оружие или наркотические средства;

10.1.5. пользоваться услугами Партнера для платежей, связанных с нерегулируемыми или неконтролируемыми виртуальными валютами. Это включает их покупку, продажу или управление ими, а также осуществление или получение переводов из обменников виртуальных валют, за исключением случаев, разрешенных пунктом 10.2 настоящего Договора на оказание платежных услуг;

10.1.6. предоставлять финансовые услуги (например, торговлю акциями, валютами и т. п.) без предварительного письменного согласия Партнера или без действующей лицензии, выданной компетентным органом ЕС или равнозначным органом;

10.1.7. организовывать законные азартные игры, лотереи или иную лицензируемую деятельность без предварительного письменного согласия Партнера или без действующей лицензии, выданной компетентным органом ЕС или равнозначным органом;

10.1.8. сообщать третьим лицам Ваши Пароли, используемые для Усиленной аутентификации Клиента, или другие персонализированные данные, связанные с безопасностью, либо позволять другим лицам пользоваться Платежными услугами от Вашего имени;

10.1.9. использовать Ваш Счет или Услуги для систематического или коммерческого обмена валюты, включая обмен валюты, осуществляемый от имени третьих лиц, между третьими лицами или в их интересах.

10.2. Особые условия предоставления услуг, связанных с виртуальными валютами и криптоактивами (включая регулируемые Регламентом (ЕС) 2023/1114 – MiCA), изложены в отдельном Приложении о криптоактивах.

11. Приостановление предоставления услуг

11.1. Партнер вправе по своему усмотрению, с учетом конкретной ситуации и требований законодательства, в одностороннем порядке и без предварительного уведомления применить одну или несколько из следующих мер:

11.1.1. приостановить осуществление одного или нескольких Платежных переводов;

11.1.2. приостановить предоставление Вам всех или части услуг;

11.1.3. ограничить Ваш доступ к Вашей Учетной записи;

11.1.4. задержать Ваши средства, являющиеся предметом спора;

11.1.5. заблокировать Ваш Счет (полностью или частично приостановив осуществление операций) или Ваше Платежное средство;

11.1.6. отказать в предоставлении услуг;

11.1.7. вернуть задержанные средства с Вашего Счета первоначальному отправителю.

11.2. Партнер может применять меры, указанные в пунктах 11.1.1 – 11.1.7, только в следующих исключительных случаях:

11.2.1. если Вы существенно нарушаете настоящий Договор на оказание платежных услуг или Общий договор либо существует реальная угроза такого нарушения с Вашей стороны;

11.2.2. если Ваша деятельность вызывает подозрения в отмывании денег или финансировании терроризма либо может нанести ущерб деловой репутации Партнера;

11.2.3. если Вы не проходите необходимую идентификацию, не предоставляете запрошенную информацию или предоставляете документы, не соответствующие требованиям законодательства или Партнера, либо если у Партнера имеются обоснованные сомнения в их подлинности;

11.2.4. если дальнейшее предоставление услуг может нанести ущерб обоснованным интересам третьих лиц;

11.2.5. если существуют объективно обоснованные причины, связанные с безопасностью Ваших средств или Платежного средства, либо если Партнер подозревает несанкционированное или мошенническое использование;

11.2.6. если Партнеру становится известно, что Ваше Платежное средство было украдено или утеряно, либо если Партнер подозревает, что его персонализированные данные, связанные с безопасностью, были скомпрометированы или что оно используется для незаконной деятельности;

11.2.7. если Партнер получает подтвержденную информацию о Вашей смерти или банкротстве;

11.2.8. в случаях, предусмотренных законодательством;

11.2.9. в других случаях, предусмотренных настоящим Договором на оказание платежных услуг или Приложениями к нему.

11.3. Мера, указанная в пункте 11.1.7 (возврат средств отправителю), применяется, если у Партнера имеются обоснованные подозрения в том, что Вы занимаетесь мошенничеством. В таком случае Партнер задерживает средства на Вашем счете. Если Вы не выполните требуемые действия (например, не пройдете дополнительную идентификацию) или не предоставите обоснованное объяснение в установленный срок, Партнер может вернуть средства первоначальному отправителю. Это также применяется, если Партнер получает соответствующее указание от правоохранительных органов.

11.4. Партнер без неоправданной задержки сообщит Вам о любых мерах, принятых Партнером в соответствии с пунктом 11.1, а в течение 2 Рабочих дней с момента принятия меры – о возможности вернуть Ваши деньги, за исключением случаев, когда предоставление такой информации может поставить под угрозу безопасность или запрещено законом. Если Партнер блокирует Ваше Платежное средство, Партнер сообщит Вам о блокировании и его причинах по возможности до блокирования, но не позднее чем сразу после него, за исключением случаев, когда предоставление такой информации ослабило бы меры безопасности или запрещено законом.

11.5. Если у Партнера имеются обоснованные подозрения в отмывании денег, финансировании терроризма или иной преступной деятельности, Партнер вправе без предупреждения частично или полностью приостановить предоставление Вам услуг на 30 календарных дней. Партнер может продлевать этот срок без ограничений до тех пор, пока подозрения не будут устранены.

11.6. Если у Партнера имеются обоснованные подозрения, что Ваш Счет или Учетная запись были взломаны, Партнер вправе без предварительного уведомления частично или полностью приостановить предоставление Вам услуг. После этого Партнер сообщит Вам о приостановлении и о том, что Вам необходимо сделать для возобновления предоставления услуг.

11.7. Партнер прекратит блокирование Вашего Счета или Платежного средства (или заменит его новым), как только причины блокирования перестанут существовать.

11.8. Партнер может заблокировать Ваш Счет или Платежное средство по Вашей просьбе, если Вы сообщите Партнеру, что оно было утеряно или украдено либо используется незаконно. Партнер вправе потребовать письменного подтверждения устной просьбы. Партнер прекратит блокирование только после получения Вашей письменной просьбы или проведения других процедур идентификации, если настоящим Договором на оказание платежных услуг не предусмотрено иное. Партнер вправе заменить заблокированное Платежное средство новым.

11.9. Партнер не несет ответственности за Ваши убытки, вызванные приостановлением предоставления услуг или блокированием Вашего Счета или Платежного средства, если Партнер действовал в соответствии с порядком и по основаниям, предусмотренным настоящим Договором на оказание платежных услуг.

11.10. Партнер вправе задержать деньги по операции на срок до 10 Рабочих дней или на более длительный срок, если это допускается законом или настоящим Договором на оказание платежных услуг.

11.11. Если настоящий Договор на оказание платежных услуг расторгнут или Счет закрыт и Вы не указали другой счет, на который должны быть переведены Ваши средства, либо возврат невозможен по причинам, не зависящим от Партнера (включая решения в рамках AML/KYC), Партнер вправе перевести оставшиеся средства на внутренний (технический/транзитный) счет Партнера и удерживать их на нем в соответствии с пунктом 4.13 настоящего Договора на оказание платежных услуг.

11.12. Получив подтвержденную информацию о Вашей смерти или недееспособности, Партнер вправе приостановить доступ к Счету и задержать средства до тех пор, пока лицо, имеющее на них право в соответствии с применимым правом (например, наследник или назначенный судом представитель), не предоставит документы, подтверждающие его право на средства. Затем средства выплачиваются или переводятся в соответствии с применимым правом.

12. Перенос Счета Paysera

12.1. Если Вы хотите перенести Ваш Счет к другому Партнеру Сети Paysera, Вы должны подать просьбу, соответствующую требованиям законодательства страны, в которой лицензирован этот Партнер, и/или права ЕС. Обращаем Ваше внимание, что Партнер рассматривает каждую просьбу и оставляет за собой право не разрешить такой перенос (отказать в нем), если не соблюдены применимые требования, если по Вашему Счету имеются неисполненные обязательства или по другим существенным причинам.

12.2. Принимая настоящий Договор на оказание платежных услуг, Вы даете согласие на то, чтобы Партнер перенес Ваш Счет (включая все средства, права и обязательства) от одного лицензированного Партнера Сети Paysera к другому. Партнер уведомит Вас о любом таком переносе не менее чем за 2 месяца. Если Вы не согласны с переносом, Вы вправе бесплатно расторгнуть настоящий Договор на оказание платежных услуг до вступления переноса в силу. Для такого переноса не требуется отдельного письменного согласия помимо настоящего Договора на оказание платежных услуг.

12.3. Перенос Счета в случаях, указанных в пунктах 12.1 – 12.2, осуществляется бесплатно.

13. Безопасность учетных данных для Платежных услуг

13.1. Вы обязаны обеспечивать защиту Ваших Паролей, используемых для Усиленной аутентификации Клиента, и других персонализированных данных, связанных с безопасностью Ваших Платежных средств. Вы не должны сообщать их третьим лицам и обязаны не допускать, чтобы другие лица пользовались услугами от Вашего имени. Если Вы не выполните эти обязанности умышленно или по грубой неосторожности, Вы признаете, что любой доступ к Вашему Счету и любое пользование услугами будут считаться осуществленными Вами. В таких случаях Вы несете полную ответственность за любые возникшие убытки и обязаны возместить другим лицам их убытки.

13.2. Если Вы утратите Пароли или Платежное средство, или если они станут известны другим лицам не по Вашей вине и не по вине Партнера, или если возникнет реальная угроза безопасности Вашего Счета, Вы обязаны незамедлительно изменить Пароли. Если Вы не можете этого сделать, Вы обязаны незамедлительно (в течение одного календарного дня) сообщить об этом Партнеру способами, указанными в Общем договоре. Партнер не несет ответственности за последствия, если Вы не сообщили Партнеру.

13.3. Получив Ваше уведомление, Партнер незамедлительно приостановит доступ к Вашему Счету и предоставление услуг до создания нового Пароля.

13.4. Партнер напоминает Вам, что средства, привязанные к Вашему Счету, используются для Усиленной аутентификации Клиента. Вы обязаны обеспечивать их защиту и защиту данных для подключения к ним. Вы несете полную ответственность за безопасность всех средств и Паролей. Пароли являются секретными, и Вы несете ответственность за их разглашение и за все операции, совершенные после их использования. Партнер рекомендует запоминать Пароли и не записывать их там, где их могут увидеть другие лица.

13.5. Вы соглашаетесь с тем, что номер Вашего счета и Ваши персональные данные могут быть показаны другому пользователю Paysera, который вводит Ваш подтвержденный идентификатор (например, имя, адрес эл. почты), чтобы осуществить Вам платеж.

13.6. С Вашего согласия Ваши данные также могут быть переданы поставщикам услуги инициирования платежа или поставщикам услуги предоставления информации о счете. Партнер может отказать такому поставщику в доступе к Вашему Счету по объективно обоснованным и должным образом подтвержденным причинам, связанным с несанкционированным или мошенническим доступом этого поставщика к Вашему Счету, включая несанкционированное или мошенническое инициирование Платежной операции. В таких случаях Партнер сообщит Вам об отказе и его причинах, за исключением случаев, когда это может поставить под угрозу безопасность или является незаконным.

13.7. Партнер вправе заблокировать Токен доступа к API по объективно обоснованным причинам, связанным с безопасностью токена или с подозрением в его несанкционированном или мошенническом использовании. Партнер сообщит Вам о блокировании и его причинах по возможности до блокирования токена, но не позднее чем сразу после него, за исключением случаев, когда предоставление такой информации ослабило бы меры безопасности или запрещено законом.

14. Ответственность, связанная с Платежными услугами

14.1. Партнер не несет ответственности за:

14.1.1. списание или перевод любых денежных средств с Вашего Счета либо иные платежные операции,

если Вы не обеспечили защиту Ваших Паролей или персонализированных данных, связанных с безопасностью Вашего Платежного средства;

14.1.2. ошибки, а также несвоевременно осуществленные или неосуществленные операции банков, платежных систем или других третьих лиц, за исключением случаев, когда Партнер несет ответственность в соответствии с пунктом 14.11 или применимым правом.

14.2. Если Партнеру становится известно о несанкционированной Платежной операции, Партнер незамедлительно, и в любом случае не позднее чем до конца следующего Рабочего дня, вернет Вам сумму и восстановит баланс Вашего Счета в том виде, в котором он был до осуществления операции, за исключением случаев, когда у Партнера имеются разумные основания подозревать мошенничество и он письменно уведомляет об этом компетентный орган.

14.3. Если Пользователь заявляет, что операция была несанкционированной или осуществлена ненадлежащим образом, Партнер обязан доказать, что она была аутентифицирована, точно зарегистрирована и не затронута техническим сбоем.

14.4. Пользователь может нести ответственность за убытки в размере до 50 EUR (или эквивалентной суммы в другой валюте), возникшие в результате несанкционированных операций, если они были вызваны утерей или кражей Платежного средства либо его незаконным присвоением.

14.5. Если Вы не являетесь Пользователем, Вы несете ответственность за все убытки, возникшие по причинам, указанным в пункте 14.4.

14.6. Вы несете ответственность за все убытки, возникшие в результате несанкционированных операций, если Вы действовали мошенническим образом либо по грубой неосторожности или умышленно не выполнили одну из указанных ниже обязанностей:

14.6.1. соблюдать правила выдачи и использования Платежного средства, установленные настоящим Договором на оказание платежных услуг или Приложениями к нему;

14.6.2. незамедлительно уведомить Партнера, если Вы обнаружите утерю, кражу или несанкционированное использование Вашего Платежного средства либо то, что его средства безопасности были скомпрометированы;

14.6.3. после получения Платежного средства принять все возможные меры для защиты его персонализированных данных, связанных с безопасностью.

14.7. После того как Вы уведомите Партнера о необходимости заблокировать Платежное средство, Партнер несет ответственность за любые убытки, возникшие в результате его использования, за исключением случаев, когда Вы действовали мошенническим образом. Настоящий пункт применяется только к Пользователям.

14.8. Если Партнер не предоставляет Вам возможности незамедлительно сообщить об утерянном, украденном или незаконно присвоенном Платежном средстве или если Партнер не требует Усиленной аутентификации Клиента, Партнер несет ответственность за убытки, возникшие в результате его несанкционированного использования, за исключением случаев, когда Вы действовали мошенническим образом. Настоящий пункт применяется только к Пользователям.

14.9. Вы обязаны не реже одного раза в месяц проверять информацию об операциях и уведомлять Партнера о любых несанкционированных или ненадлежащим образом осуществленных операциях, а также о любых других ошибках в Вашей Выписке. Если Вы являетесь Пользователем, Вы должны уведомить Партнера в течение 13 месяцев с даты списания. Если Вы не являетесь Пользователем, Вы должны уведомить Партнера в течение 60 календарных дней с даты операции. Если Вы не уведомите

Партнера в применимый срок, считается, что Вы приняли эти операции. Вы обязаны предоставлять Партнеру любую информацию о незаконных подключениях или иных незаконных действиях и принимать все разумные меры, чтобы содействовать расследованию Партнера.

14.10. Если решение Партнера Вас не удовлетворяет, Вы вправе воспользоваться другими законными средствами правовой защиты, в том числе:

14.10.1. подача претензии в надзорный орган в установленном им порядке;

14.10.2. обращение для внесудебного разрешения спора в указанном ниже порядке, если Вы являетесь потребителем и Ваша претензия, поданная Партнеру, не позволила урегулировать спор; каждый подпункт применяется только в том случае, если Ваш Счет Paysera предоставляет указанный в нем Партнер, и ни один из них не ограничивает Ваше право обратиться в суд или воспользоваться медиацией:

14.10.2.1. Paysera LT, UAB: Вы можете обратиться в Банк Литвы с просьбой разрешить потребительский спор во внесудебном порядке. Обратиться в Банк Литвы можно в письменной форме или электронным способом в течение одного года с момента подачи претензии Партнеру – через его электронную систему разрешения споров или по почте по адресу: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, Литва. Дополнительная информация размещена на сайте www.lb.lt.

14.10.2.2. Paysera Albania SH.P.K.: Вы можете передать спор в подразделение Банка Албании, ответственное за альтернативное разрешение споров (ADR), в соответствии со статьями 92 и 93 Закона № 55/2020 «О платежных услугах». Обратиться в это подразделение можно через Банк Албании по адресу: Sheshi "Skënderbej" Nr. 1, Tirana, Албания. Информация о порядке доступа к процедурам ADR размещена на сайте www.bankofalbania.org.

14.10.2.3. Paysera Kosova SH.P.K.: после того как Вы воспользовались обычными средствами правовой защиты (претензией Партнеру и претензией в Центральный банк Республики Косово), Вы и Партнер можете договориться о разрешении спора путем медиации в соответствии с Законом № 06/L-009 «О медиации» с участием медиатора из реестра медиаторов, лицензированных Министерством юстиции Республики Косово. Медиация является добровольной. Информация о медиации и реестре медиаторов размещена на сайте md.rks-gov.net.

14.11. Ответственность за осуществление Платежных операций:

14.11.1. Если Вы сами предоставляете Платежное поручение, Партнер несет перед Вами ответственность за его правильное осуществление до момента получения суммы поставщиком платежных услуг Получателя. Если такая Платежная операция не осуществлена или осуществлена неправильно, Партнер незамедлительно вернет Вам ее сумму и восстановит баланс Вашего Счета Paysera до состояния, в котором он находился бы, если бы эта операция не осуществлялась. Если операция осуществлена с опозданием, Партнер по Вашей просьбе обратится к поставщику платежных услуг Получателя с просьбой зачислить сумму Получателю так, как если бы операция была осуществлена своевременно.

14.11.2. Если по Платежной операции, инициированной Получателем или через Получателя, средства списаны с Вашего Счета Paysera, а сама операция не осуществлена или осуществлена неправильно, Партнер незамедлительно вернет Вам ее сумму и восстановит баланс Вашего Счета Paysera, как описано в пункте 14.11.1, за исключением случаев, когда ответственность за это несет поставщик платежных услуг Получателя или Партнер докажет, что поставщик платежных услуг Получателя получил сумму.

14.11.3. Если Вы являетесь Получателем, Партнер несет перед Вами ответственность за правильную передачу Платежного поручения, инициированного Вами или через Вас, поставщику платежных услуг плательщика, а также за то, чтобы сумма, полученная Партнером для Вас, была предоставлена в Ваше распоряжение сразу после ее зачисления на счет Партнера.

14.11.4. В каждом из этих случаев Партнер также возместит Вам все Комиссионные платы и проценты, понесенные Вами в связи с тем, что Платежная операция не была осуществлена, была осуществлена неправильно или с опозданием. По Вашей просьбе Партнер незамедлительно и бесплатно отследит неосуществленную или неправильно осуществленную Платежную операцию и сообщит Вам о результате.

14.11.5. Если указанный Вами Уникальный идентификатор неверен, Партнер не несет ответственности в соответствии с пунктом 14.11 в той мере, в которой Платежная операция не была осуществлена или была осуществлена неправильно из-за этого неверного Уникального идентификатора. В этом случае Партнер приложит все разумные усилия, чтобы отследить Платежную операцию и вернуть средства. Если средства вернуть не удается, Партнер по Вашей письменной просьбе предоставит Вам всю имеющуюся у него информацию, необходимую Вам для истребования средств, в том числе в судебном порядке. Партнер может взимать плату за возврат средств, если такая плата предусмотрена Тарифами.

14.12. Если Вы являетесь Пользователем, пункты 13.1, 13.2, 13.4 и 14.1.1 не применяются к несанкционированной Платежной операции; вместо них применяются пункты 14.2 – 14.9 и настоящий пункт 14.12, включая возврат средств согласно пункту 14.2. В частности: (а) Вы несете убытки в размере до 50 EUR, возникшие в результате использования утерянного или украденного Платежного средства либо его незаконного присвоения; (б) Вы не несете убытков, если Вы не могли заметить утерю, кражу или незаконное присвоение Платежного средства до осуществления Платежной операции, за исключением случаев, когда Вы действовали мошенническим образом; (в) Вы не несете убытков, причиненных действиями или бездействием Партнера, его работников, агентов или филиалов либо лиц, которым Партнер передал свою деятельность на аутсорсинг; (г) Вы не несете убытков, возникших в результате использования утерянного, украденного или незаконно присвоенного Платежного средства после того, как Вы уведомили Партнера в соответствии с пунктом 14.7, за исключением случаев, когда Вы действовали мошенническим образом; и (д) Вы несете все убытки, только если Вы действовали мошенническим образом либо умышленно или по грубой неосторожности не выполнили одну из обязанностей, указанных в пункте 14.6. Подпункт (д) не применяется в случаях, указанных в подпунктах (б) – (г), за исключением случаев, когда Вы действовали мошенническим образом в случаях, указанных в подпунктах (б) и (г). Уведомление Партнера позднее срока в один календарный день, указанного в пункте 13.2, само по себе не лишает Вас права на возврат средств, если Вы уведомите Партнера в течение срока, указанного в пункте 14.9. Этот срок не применяется, если Партнер не предоставил Вам информацию о Платежной операции или не сделал ее доступной для Вас.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящий Договор на оказание платежных услуг вступает в силу с момента его принятия Вами в порядке, описанном в его вводной части, и действует бессрочно.

15.2. Вы можете расторгнуть настоящий Договор на оказание платежных услуг отдельно от Общего договора, уведомив Партнера не менее чем за 30 календарных дней или закрыв все Ваши Счета Paysera. Партнер может расторгнуть настоящий Договор на оказание платежных услуг по основаниям и с соблюдением сроков уведомления, установленных в пункте 7.3 Общего договора. К расчетам по Вашим средствам применяются пункты 4.12 – 4.15 настоящего Договора на оказание платежных услуг.

15.3. Вопросы, не урегулированные настоящим Договором на оказание платежных услуг, включая изменения, уведомления, ответственность, споры и применимое право, регулируются Общим договором.