Përditësuar më: 16 Shtator 2019

# Marrëveshja e Përgjithshme të Shërbimit të Pagesave për Klientë Individual

## 1. Dispozitat e përgjithshme

1.1. Marrëveshja aktuale është lidhur midis Paysera dhe Klientit.

1.2. Objekti i Marrëveshjes: kjo Marrëveshje përcakton termat dhe kushtet kryesore midis Klientit dhe Paysera kur Klienti regjistrohet në Sistem, hap një Llogari në Paysera dhe përdor shërbime të tjera të ofruara nga Paysera. Kushtet e shërbimeve të veçanta të ofruara nga Paysera përcaktohen në Anekset e Marrëveshjes, në marrëveshjet dhe rregullat e tjera që janë pjesë përbërëse e kësaj Marrëveshje. Këto kushte vlejnë për Klientin pasi Klienti të njihet me termat e marrëveshjes dhe nis të përdorë shërbimet përkatëse. Në vijim të kësaj Marrëveshje, marrëdhënia midis Paysera dhe Klientit, në lidhje me ofrimin e Shërbimeve, rregullohet gjithashtu edhe nga akte ligjore të zbatueshme për Klientin, marrëveshjet e lidhura me Klientin, marrëveshje të tjera, rregulla dhe parime të arsyeshmërisë, drejtësisë dhe paanësisë

1.3. Kjo Marrëveshje është një dokument me rëndësi domethënëse, i cili do të shqyrtohet me kujdes nga Klienti përpara se Klienti të vendosë të regjistrohet në Sistem, të hapë një Llogari në Paysera dhe të përdorë Shërbime të tjera të ofruara nga Paysera. Ju lutemi lexoni me kujdes termat e kësaj Marrëveshjeje përpara se të pajtoheni me to. Kjo Marrëveshje sëbashku me Anekset e saj përcaktojnë rreziqet specifike që mund të shfaqen gjatë përdormit të Sistemit dhe siguron udhëzime për përdorim të sigurtë të Sistemit.

1.4. Anekset e Marrëveshjes janë marrëveshje, sipas të cilave Klienti dhe Paysera bien dakord për përdorimin e shërbimeve përkatëse të specifikuara në Anekse. Kushtet e vendosura në Anekset janë dispozita të veçanta që mbizotërojnë mbi dispozitat e tjera të Marrëveshjes. Kur Klienti nis të përdorë shërbime të cilat nuk janë përdorur më parë, do të zbatohen Anekset përkatëse plotësuese të Marrëveshjes. Në rast se ka nevojë për një verifikim të plotë të llogarisë, ose dokumente plotësuese të Klientit, të nevojshme për ofrimin e shërbimeve të përzgjedhura rishtas, shërbimet do të aktivizohen vetëm pasi Klienti të kryejë të gjitha veprimet e specifikuara nga Paysera.

1.5. Dispozitat e kësaj Marrëveshjeje që zbatohen vetëm për Përdoruesit, nuk do të zbatohen për Klientët që janë Jo-Përdorues dhe janë duke vepruar në bazë të kësaj Marrëveshjeje dhe/ose Anekseve të saj për qëllim të aktivitetit të biznesit të tyre, komercial ose aktivitetit profesional.

1.6. **Konceptet bazë** të Marrëveshjes:

**Të Dhënat Personale** - çdo informacion lidhur me personin fizik, identiteti i të cilit është i njohur ose mund të përcaktohet direkt ose indirekt duke përdorur një kod personal (numër personal ID) dhe përmes një ose më shumë veçorive fizike, fiziologjike, psikologjike, ekonomike, kulturore ose karakteristika sociale specifike të individit.

**Ditë Pune** një ditë kur Paysera ofron shërbimet e saj, të caktuar nga Paysera. Paysera mund të caktojë ditë të ndryshme pune për shërbime të ndryshme, duke i specifikuar ato bashkë me Çmimet.

**Para Elektronike** - paratë e Klientit të ngarkuara ose të transferuara dhe të mbajtura në një Llogari Paysera, të planifikuara për Transaksionet e Pagesave përmes Sistemit.

**Paysera** -Kompanitë e grupit Paysera në varësi të vendbanimit të Klientit dhe të personave juridik të tjerë që mund të punësohen për qëllimin e sigurimit të shërbimit; të gjitha shërbimet e Pagesave do të sigurohen vetëm nga kompani të liçensuara. Një profil fillestar është hapur nga kompania Paysera Ltd, është kryer identifikimi i duhur i Klientit dhe një llogari me numër IBAN është ofruar për një kompani, e cila i përket grupit të kompanive Paysera dhe është e liçensuar për një veprimtari të tillë. Detajet juridike të këtyre kompanive janë përcaktuar në fund të Marrëveshjes.

**Përfitues**- një person fizik ose juridik, një organizatë tjetër, ose degë e saj e specifikuar në Urdhërpagesë si përfitues i fondeve të transaksionit të Pagesës.

**Pasqyrë Llogarie** - një dokument i përgatitur dhe i siguruar nga Paysera, i cili përfshin informacione rreth Transaksioneve të Pagesave të ekzekutuara gjatë një periudhe kohe të caktuar.

**Çmimet** – çmimet për shërbimet Paysera dhe transaksionet e konfirmuara nga Paysera në përputhje me rregulloret e përcaktuara.

**Klienti** - një person fizik që është regjistruar në Sistem dhe ka krijuar një Profil.

**Identifikimi i Klientit** - verifikimi i identitetit të Klientit sipas procedurës së vendosur në Sistem.

**Tarifë Komisioni** - një tarifë e ngarkuar nga Paysera për një Transaksion Pagese dhe/ose shërbime të lidhura me to.

**Transfertë Pagese** - një transaksion pagese, ku fondet transferohen në një llogari pagese të Përfituesit me iniciativën e Paguesit.

**Urdhërpagesë** – një urdhër (transferim pagese) nga Paguesi, ose Përfituesi prej Ofruesit të Shërbimit të Pagesave për ekzekutimin e një Transaksioni Pagese.

**Transaksion Pagese** – një transfertë parash, ose një veprim cash-in/out i iniciuar nga Paguesi, ose Përfituesi.

**Shërbimi i Pagesës** - shërbime gjatë ofrimit të të cilave krijohen kushtet për të depozituar dhe tërhequr para nga llogaria e pagesës, si dhe të gjitha transaksionet që lidhen me administrimin e llogarisë së pagesës; transaksionet e pagesës, përfshirë transferimin e parave të mbajtura në llogarinë e pagesës, të hapur prej Përdoruesit të shërbimit të pagesave, ose një institucioni tjetër pagese; transaksionet e pagesës, kur paratë i janë dhënë Përdoruesit të shërbimeve të pagesave përmes një linje krediti: transaksionet e pagesës duke përdorur një kartë pagese, ose një instrument të ngjashëm dhe/ose transferta krediti, përfshirë transferta periodike; lëshimin dhe/ose pranimin e instrumenteve të pagesës; remitancat; shërbime për inicimin e pagesës; shërbimet e informacionit të llogarisë.

**Instrumenti i Pagesës** – çdo instrument pagese që Sistemi lejon të lidhet me Llogarinë Paysera dhe të përdorë për të kryer Transfertat e Pagesave.

**Paguesi** - një person fizik, ose juridik, ose një organizatë tjetër, ose dega e saj e cili ka një llogari pagese dhe lejon ekzekutimin e një urdhërpagese nga kjo llogari, ose në mungesë të një llogarie pagese, paraqet një Urdhërpagesë.

**Llogaria apo Llogaria Paysera** - një llogari e hapur në Sistem në emër të Klientit dhe e përdorur për të kryer pagesa dhe Transaksione Pagesash të tjera. Një llogari hapet vetëm pas identifikimit të Klientit.

**Shërbimi** - shërbim i emetimit dhe kompensimit së parave elektronike dhe shërbimeve të tjera të ofruara nga Paysera; një shërbim pagese të ofruar nga Paysera, gjithashtu çdo shërbim tjetër i ofruar nga Paysera.

**Aplikimi Paysera** - një aplikacion celular për administrimin e llogarisë Paysera, i instaluar dhe përdorur në pajisjet e lëvizshme.

**Profili** - rezultat i regjistrimit në sistemin kompjuterik, gjatë të cilit ruhen të dhënat personale të Klientit të regjistruar, krijohet një emër hyrje dhe përcaktohen të drejtat e Klientit në sistem.

**Gjuha e Pranuar** – Lituanisht, Anglisht, Rusisht, Latvisht, dhe gjuhët polake.

**Aneksi** - një marrëveshje midis Paysera dhe Klientit për sigurimin dhe përdorimin e shërbimeve të ndara të ofruara nga Paysera. Një aneks mund të identifikohet si një marrëveshje, rregull, deklaratë, plan, ose në çdo mënyrë tjetër. Një aneks është një pjesë përbërëse e kësaj Marrëveshjeje.

**Identifikimi i Fortë i Klientit** - proçedura e verifikimit të identitetit të një personi fizik, ose juridik bazuar në përdorimin e dy, ose më shumë elementeve të kategorizuar si njohuritë (p.sh. fjalëkalimi statik, kodi, numri i identifikimit personal), zotërim (p.sh. shenjë, karta smart, telefoni celular) dhe ekzistenca (p.sh. karakteristikat biometrike, siç është gjurmët e gishtërinjve). Kjo procedurë zbatohet, kur Klienti regjistrohet në llogarinë e tij online, ose përmes instrumenteve të aksesit në distancë nis një transaksion pagese elektronik dhe përmes mjeteve të aksesit në distancë, kryen veprime të tjera që lidhen me aktivitete dyshuese gjatë kryerjes së një pagese, ose çfarëdo lloj tjetër keqpërdorimi.

**Sistemi** - një zgjidhje e inxhinierisë softuerike në faqet e ueb të Paysera, e zhvilluar dhe e implementuar për të siguruar shërbimet e Paysera.

**Marrëveshja** - një marrëveshje midis Klientit dhe Paysera, e cila përfshin Marrëveshjen e Përgjithshme të Shërbimeve të Pagesave për klientët individual, çdo kusht dhe dokumente të tjera (Anekse, marrëveshje, rregulla, deklarata, etj.), duke përfshirë por pa u kufizuar në informacionin në faqet e ueb, të referuara në këtë Marrëveshje të Përgjithshme të Shërbimeve të Pagesave për klientët individual.

**Pëlqimi** - pëlqimi i Paguesit për të kryer një Transaksion Pagese të nënshtruar sipas proçedurës së përcaktuar në Nenin 8 të Marrëveshjes.

**Fjalëkalim (Fjalëkalimet)** - çdo kod i krijuar nga Klienti në sistem, një kod i krijuar nga Klienti dhe i përdorur për Identifikim të Fortë të Konsumatorit, ose një kod të siguruar për Klientin për të hyrë në Profil dhe/ose te Llogaria Paysera, ose për inicimin, konfirmimin dhe administrimin e shërbimeve të veçanta të Paysera, dhe/ose inicimin, autorizimin, zbatimin, konfirmimin dhe përfitimin e një Transaksioni Pagese.

**Pala** – Paysera ose Klienti.

**Identifikues Unik** - një kombinim i shkronjave, numrave ose simboleve që Paysera, si ofrues i shërbimeve të pagesave, i ofron Përdoruesit të shërbimeve të pagesave, dhe i cili përdoret për të identifikuar Përdoruesin e shërbimeve të pagesave duke marrë pjesë në Transaksionin e Pagesave, dhe/ose llogarinë e Përdoruesit të përdorur në Transaksionin e Pagesave.

**Përdoruesi** - një Klient i cili vepron në bazë të Marrëveshjes për qëllime që nuk lidhen me aktivitetin e biznesit, tregtar ose profesional të këtij personi.

## 2. Regjistrimin në Sistem dhe krijimin i Profilit

2.1. Për të filluar përdorimin e shërbimeve Paysera, Klienti duhet të regjistrohet në Sistem. Paysera ka të drejtë të refuzojë të regjistrojë Klientin e ri pa treguar arsyet, megjithatë, Paysera siguron që refuzimi i regjistrimit gjithmonë do të bazohet në arsye domethënese që Paysera nuk ka arsye ose nuk ka të drejtë të zbulojë.

2.2. Kur regjistroheni në Sistem, krijohet një Profil për Klientin. Profili është personal dhe vetëm zotëruesi i tij, d.m.th. Klienti, ka të drejtë t'a përdorë atë. Pasi Klienti të regjistrohet në Sistem dhe të jetë krijuar një Profil, një Llogari Paysera hapet automatikisht për Klientin. Llogaria Paysera funksionon sipas procedurës së parashikuar në nenet 4 dhe 5 të kësaj Marrëveshje.

2.3. Klienti do të posedojë vetëm një Profil.

2.4. Marrëveshja do të hyjë në fuqi dhe do të bëhet e vlefshme për një kohë të pacaktuar pasi Klienti të regjistrohet në Sistem, të njihet me Termat e kësaj Marrëveshje dhe të shprehë pëlqimin e tyre për t'u pajtuar me Termat.

2.5. Regjistrimi i klientit në sistem nënkupton konfirmimin e klientit se ai është njohur dhe është dakord me kushtet e marrëveshjes dhe merr përsipër t'i zbatojë ato. Paysera ofron shërbime për personat që kanë mbushur moshën të paktën 18 (tetëmbëdhjetë), personat që nuk kanë mbushur moshën 18 (tetëmbëdhjetë) u ndalohet të përdorin shërbimet e Paysera.

2.6. Klienti konfirmon se ka siguruar të dhëna të sakta kur regjistrohet në Sistem dhe nëse ka nevojë për të ndryshuar ose shtuar të dhëna, Klienti do të paraqesë vetëm të dhëna të sakta. Klienti do të mbajë përgjegjësinë e çdo humbje që mund të ndodhë për shkak të paraqitjes së të dhënave të pavlefshme.

2.7. Në mënyrë që Paysera të fillojë, ose të vazhdojë të sigurojë Shërbimet, Klienti do të konfirmojë Profilin, sigurimin e një Shërbimi të ri, ose një pjesë të një Shërbimi dhe të kryejë procedurën e identifikimit të Klientit nën rrethanat dhe procedurat e përcaktuara në Marrëveshje, ose në Sistem. Procedura e identifikimit të klientit, konfirmimi i Profilit dhe sigurimi i Shërbimeve të reja kryhen për të siguruar mbrojtjen e interesave të Klientit dhe Paysera.

2.8. Paysera ka të drejtë të kërkojë të dhëna dhe/ose dokumente që do të ndihmojnë Paysera të identifikojë Klientin dhe/ose të përfitojë informacione të rëndësishme të nevojshme për sigurimin përkatës të Shërbimeve Paysera për Klientin. Të dhënat specifike dhe/ose dokumentet që duhet të dorëzohen do të përcaktohen në mesazhin e dërguar Klientit në lidhje me domosdoshmërinë e kryerjes së procedurave të identifikimit, ose verifikimit.

2.9. Për të kryer një proçedurë identifikimi, Paysera ka të drejtë të kërkojë nga Klienti të sigurojë dokumentet origjinale dhe/ose kopjet e tyre dhe/ose kopjet e dokumenteve të çertifikuara nga një noter ose ndonjë person tjetër të autorizuar nga shteti.

2.10. Termat, vendndodhjet, procedurat dhe çmimet e procedurës së identifikimit të Klientit janë të specifikuara këtu.

2.11. Në raste të veçanta, gjatë performimit të detyrave të vendosura me ligj, ose nëse kërkohet në varësi të tipit të dokumentit (p.sh. duhet të sigurohet dokumenti origjinal), Paysera ka të drejtë të kërkojë nga Klienti të kryejë procedurën e identifikimit të Klientit sipas një metode të specifikuar nga Paysera (p.sh. në degën e Shërbimit të Klientit).

2.12. Palët bien dakord që Klienti mund të konfirmojë (nënshkruajë) dokumente (psh. marrëveshje, pëlqime, etj.) me mjete elektronike (duke përfshirë, por pa u kufizuar vetëm në nënshkrimin me një stilolaps në ekran).

2.13. Paysera ka të drejtë të kërkojë informacion të mëtejshëm dhe/ose dokumente që lidhen me Klientin ose transaksionet e kryera prej tyre, dhe ka të drejtë të pezullojë një transaksion të Klientit derisa Klienti të sigurojë informacion të mëtejshëm dhe/ose dokumente në lidhje me transaksionin e pezulluar. Paysera gjithashtu ka të drejtë të kërkojë nga Klienti të plotësojë dhe të përditësojë në mënyrë sistematike pyetësorin e Klientit. Nëse

Klienti nuk siguron informacionin e plotë dhe/ose dokumente brenda një periudhe kohe të arsyeshme të caktuar nga Paysera, kjoe fundit ka të drejtën të pezullojë sigurimin e të gjitha ose një pjese të Shërbimeve për Klientin. Paysera ka të drejtë të kërkojë kopje të dokumenteve të çertifikuara nga një noter dhe/ose të përkthyera në të paktën një nga Gjuhët e Pranuara. Të gjitha dokumentet dhe informacionet do të përgatiten dhe sigurohen me shpenzimet e Klientit.

2.14. Klienti do të marrë një njoftim në lidhje me konfirmimin e Profilit, ofrimin e një Shërbimi të ri ose ripërtëritjen e Shërbimeve të pezulluara përmes adresës së email të dhënë gjatë regjistrimit në Sistem, ose përmes mesazhit SMS, nëse Klienti ka specifikuar vetëm një numër telefoni celular.

2.15. Klienti e ka të ndaluar të ketë më shumë se një Profil në Sistem dhe të sigurojë të dhëna të pasakta gjatë regjistrimit në Sistem. Nëse Klienti siguron të dhëna të pasakta, është i detyruar t'i korrigjojnë ato. Nëse, për shkak të të dhënave të pasakta, Klienti ka krijuar disa Profile, ata do ta informojnë Paysera për këtë, në mënyrë që të gjitha Profilet e krijuara të bashkohen në një Profil. Në rast të shkeljes së kësaj dispozite, Klienti mund të bllokohet, transaksionet e paligjshme të pavlefshme dhe informacioni do t'i transmetohet institucioneve të zbatimit të ligjit, nëse nevojitet.

## 3. Çmimet e Paysera të Procedurës së Pagesave dhe Shërbimeve

3.1. Çmimet dhe termat për sigurimin e Shërbimeve Paysera deklarohen në Nenin përkatës të kësaj Marrëveshjeje, në Fagen e çmimeve, ose në Aneksin e kushtuar ndaj një Shërbimi specifik.

3.2. Nëse Paysera ul çmimet e përgjithshme për sigurimin e Shërbimeve që janë dhënë në Sistem, çmimet e reja do të aplikohen menjëherë me publikimin e tyre pa marrë parasysh nëse është informuar Klienti, por vetëm nëse Çmimet nuk kanë ndryshuar sipas mënyrës së përcaktuar në Nenin 11.

3.3. Tarifat e Komisioneve Paysera janë zbritur:

3.3.1. në kohën e Transaksionit të Pagesës;

3.3.2. nëse Tarifat e Komisionit nuk ishin zbritur gjatë ekzekutimit të një Transaksioni Pagese, Paysera ka të drejtë t'i zbresë ato më vonë, por jo më vonë se brenda 2 (dy) viteve pas ekzekutimit të Transaksionit. Klienti informohet për Tarifat e Komisionit të zbritura sipas proçedurës së parashikuar në këtë artikull përmes raportit të tarifave të komisionit për periudhën e kohës kur Tarifa e Komisionit u zbrit;

3.3.3. Tarifa e Komisionit për transaksionin i shprehet Klientit para Transaksionit të Pagesës (përveç nëse përcaktohet ndryshe në rregullat e Instrumentit ose Shërbimit të Pagesës).

3.4. Klienti konfirmon se ka studiuar me kujdes Çmimet dhe Termat e Transfertave të Pagesës dhe Shërbimet e tjera Paysera që janë të aplikuar dhe të rëndësishme për Klientin.

3.5. Paysera ka të drejtë të zbresë Tarifën e Komisionit nga Llogaria ku është kryer Transaksioni i Pagesës ose nga Llogaritë e tjera të hapura në Paysera.

3.6. Tarifa e Komisionit do të paguhet në valutën e shprehur tek Marrëveshja, te Aneksi i Marrëveshjes, ose në faqet e ueb të referuara në këtë Marrëveshje ose në Aneksin e saj.

3.7. Klienti merr përsipër të sigurojë një sasi të mjaftueshme parash në llogarinë e tyre për të paguar ose zbritur Tarifat e Komisionit. Nëse shuma e fondeve në valutën e treguar është e pamjaftueshme për të mbuluar Tarifën e Komisionit, Paysera ka të drejtë, por jo detyrim, të zbresë Tarifën e Komisionit nga fondet e mbajtura në Llogari në një valutë tjetër, duke këmbyer valutën në atë të duhurën në përputhje me kursin e këmbimit të

aplikuar nga Paysera te Klienti. Kursi standard i këmbimit valutor Paysera është publikuar këtu. Nëse ka para në disa valuta të ndryshme në Llogari, Paysera mund t'i këmbejë ato në valutën e pagueshme sipas rendit alfabetik të inicialeve ndërkombëtare të valutave.

3.8. Klienti, që ka dështuar të paguaj Paysera për Shërbimet e ofruara, me kërkesën e Paysera duhet të paguajë 0.05% interes për çdo ditë të vonuar.

## 4. Hapja e Llogarisë Paysera. Emetimi i Parasë Elektronike dhe Termat e Kompensimit

4.1. Sipas kësaj Marrëveshje, Llogaria Paysera është hapur për Klientin në Sistem për një periudhë të pacaktuar kohe.

4.2. Llogaria Paysera lejon Klientin të depozitojë, të transferojë, të mbajë në Llogari fonde për transferta, të kryejë transferta monetare të kombëtare dhe ndërkombëtare, të paguajë kontributet, të përfitojë para në Llogari, të paguajë për mallra dhe shërbime dhe të kryejë transaksione të tjera që lidhen direkt me transfertat monetare.

4.3. Fondet e mbajtura në Llogarinë Paysera të Klientit konsiderohen Para Elektronike, të cilat Paysera i lëshon pasi Klienti transferon ose depoziton para në Llogarinë Paysera të tij. Pas kalimit të parave, Paysera krediton në Llogarinë e Klientit, në të njëjtën kohë duke lëshuar Paranë Elektronike në vlerën nominale. Paraja Elektronike kreditohet dhe mbahet në Llogarinë Paysera të Klientit.

4.4. Metoda e depozitimit ose transferimit të fondeve në Llogarinë Paysera zgjidhet nga Klienti duke përzgjedhur seksionin "Shto Fonde", i cili përmban udhëzime për depozitimin e fondeve për secilën metodë specifike. Udhëzimet për depozitimin e fondeve dhe të dhënat në të do të konsiderohen Identifikues Unik, të kërkuara për të kryer një transaksion monetar në mënyrën e duhur.

4.5. Vlera nominale e Parasë Elektronike të emetuar është e njëjtë me vlerën nominale të fondeve të depozituara ose transferuara në Llogarinë Paysera.

4.6. Paratë elektronike të mbajtura në Llogarinë Paysera nuk janë depozita dhe Paysera në asnjë rrethanë nuk paguan ndonjë interes për Paranë Elektronike të mbajtur në Llogarinë Paysera dhe nuk ofron ndonjë përfitim tjetër në periudhën kohore gjatë të cilës ruhen Paratë Elektronike.

4.7. Klienti mund të krijojë dhe të mbajë llogari të shumta Paysera në të njëjtin Profil dhe t'i përdorë ato sipas gjykimit të tij.

4.8. Me kërkesën e Klientit, Paratë Elektronike të mbajtura në Llogarinë Paysera të tij do të kompensohen në vlerën e tyre nominale në çdo kohë, përveç rasteve të përcaktuara në Marrëveshjen, kur Llogarisë i aplikohen kufizime.

4.9. Klienti paraqet kërkesën për kompensimin e Parasë Elektronike duke gjeneruar një Urdhërpagesë për transferimin e Parave Elektronike nga Llogaria Paysera e tyre në çdo llogari tjetër të specifikuar nga Klienti (bankat dhe sistemet e pagesave elektronike në të cilat Paysera mund të transferojë para janë specifikuar, këtu) ose të tërheqin Para Elektronike nga Llogaria Paysera e tyre duke përdorur metoda të tjera të mbështetura nga Paysera dhe të shprehura në sistem. Paysera ka të drejtë të aplikojë kufizime për kompensimin e Parave Elektronike, të specifikuara këtu.

4.10. Asnjë kusht specifik për kompensimin e Parasë Elektronike që do të ndryshonte nga kushtet standarde për Transfertat e Pagesës dhe Transaksionet Monetare të tjera të kryera në Llogarinë Paysera, nuk do të zbatohen. Klienti zgjedh shumën e Parave Elektronike për kompensim, ose transferim.

4.11. Asnjë tarifë tjetër nuk do të aplikohet për riblerjesn e Parave Elektronike. Në rast të riblerjes së Parave Elektronike, Klienti paguan Tarifën e Komisionit të zakonshme për Transferimin e Pagesës ose për tërheqjen, gjë që varet nga Transaksioni Monetar i kryer nga Klienti. Do të aplikohen Tarifat e Komisionit Paysera standarde për çdo transferim ose tërheqje.

4.12. Në rastet kur Klienti përfundon Marrëveshjen dhe bën kërkesë për të mbyllur Llogarinë Paysera dhe të fshijë Profilin e tij nga Sistemi, ose nëse Paysera përfundon ofrimin e shërbimeve të Llogarisë Paysera për Klientin dhe fshin Profilin e Klientit nga Sistemi sipas rasteve të parashikuara në Marrëveshje, fondet në Llogarinë Paysera transferohen në llogarinë bankare të Klientit ose në një llogari në një sistem pagesash elektronik tjetër të zgjedhur nga Klienti. Paysera ka të drejtë të zbresë nga paratë e ripaguara shumat që i përkasin Paysera (tarifat për shërbimet e ofruara nga Paysera dhe shpenzimet të cilat nuk janë paguar nga Klienti, përfshirë, por pa u kufizuar vetëm në, gjobat dhe dëmet e kryera ndaj Paysera për shkak të shkeljes së Marrëveshjes nga Klienti, sipas vendimeve të organizatave ndërkombëtare të kartës të pagesave, institucioneve të tjera financiare dhe/ose institucioneve shtetërore). Në rast të ndonjë mosmarrëveshje midis Paysera dhe Klientit, Paysera ka të drejtë të bllokojë fondet në diskutim derisa të zgjidhet mosmarrëveshja.

4.13. Në rast se Paysera nuk arrin t'i kthejë paratë Klientit për shkaqe përtej kontrollit të Paysera, Klienti do të njoftohet menjëherë. Klienti duhet të tregojë menjëherë një llogari tjetër ose të sigurojë plotësimin e informacionit të nevojshëm për shlyerjen e parave (ekzekutimi i një pagese).

## 5. Perdorimi i Llogarisë Paysera

5.1. Klienti mund të administrojë Llogarinë Paysera duke hyrë në Profil me emrin e tyre të hyrjes dhe Fjalëkalimin dhe duke kryer identifikimin e plotë (Identifikimi i Klientit i Fortë).

5.2. Transaksionet Monetare nga Llogaria Paysera e Klientit mund të ekzekutohen:

5.2.1. te llogaria e një përdoruesi tjetër në Sistem;

5.2.2.për llogaritë bankare të Lituanisë, BE-së dhe të huaja (përveç bankave në vendet e huaja, ku Transaksionet e Pagesave janë të ndaluara: Paysera informon Klientin për vendet e tilla në Sistem);

5.2.3. në llogaritë në sistemet e tjera elektronike të pagesave të specifikuara në Sistem.

5.3. Kur Klienti paraqet një Urdhërpagesë për të kryer një Transfertë Monetare Ndërkombëtare, Aneksi "Kushtet për Ekzekutimin e Transfertave Monetare Ndërkombëtare" zbatohet për ta, sipas kësaj Marrëveshje.

5.4. Këmbimi valutor bazohet në normat e këmbimit të Paysera, i vlefshëm në momentin e konvertimit dhe përditësohet dhe publikohet në mënyrë konstante këtu (normat e këmbimit valutor aplikohen menjëherë dhe pa një njoftim të veçantë).

5.5. Çmimet e çeljes dhe mirëmbajtjes të Llogarisë Paysera janë të shfaqura në faqen e Çmimeve. Nëse Klienti nuk ka hyrë në Profil dhe ka kryer transaksione në Llogari për më shumë se një vit, Paysera do të konsiderojë që profili dhe llogaria(të) nuk janë në përdorim (jo-aktive). Paysera ka të drejtë të ndërpresë Marrëveshjen dhe të mbyllë Profilin dhe Llogarinë(të), duke informuar Klientin për Profilin dhe Llogaritë jo-aktive 30 ditë para përfundimit, me kusht që Profili dhe Llogaritë nuk janë në përdorim dhe nuk ka fonde në Llogaritë. Nëse të paktën një Llogari jo-aktive ka fonde në të, Paysera do të mbaj Profilin të hapur dhe të mbyllë vetëm Llogarinë(të) jo-aktive. Nëse Profili i Klientit dhe Llogaria(të) me fonde në to qëndrojnë jo-aktive për dy vite, Paysera do të nis aplikimin e Tarifës së Komisionit për mirëmbajtjen e Profilit joaktiv dhe Llogarive me fonde në to, e cila ofrohet këtu.

5.6. Një bankë ose një sistem elektronik i transferimi monetar tjetër mund të aplikojë tarifa për transferimin e parave nga Llogaria e Klientit Paysera në llogarinë bankare të Klientit, kartën ose llogarinë e një sistemi tjetër

elektronik të pagesave, si dhe për transferimin monetar nga një llogari bankare, kartë, ose një sistem tjetër i pagesave elektronike në Llogarinë Paysera.

5.7. Specifikohet lista e bankave dhe e sistemeve të pagesave elektronike, në të cilat mund të kyehen Transferta Monetare, si edhe tarifat e Komisionit dhe termat e aplikuara për transfertat këtu.

5.8.Tarifat për Shërbimet Paysera zbriten nga Llogaria e Klientit Paysera. Në rast se shuma e fondeve në Llogarinë Paysera është më e vogël se shuma e Transfertës së Pagesës dhe çmimi i Shërbimit Paysera, Transferta nuk mund të ekzekutohet.

5.9. Kur kryhet një transfertë tjetër përveç SEPA, TARGET2, ose SEPA Instant, dhe Klienti transferon para nga Llogaria Paysera në një llogari bankare, ose institucione të pagesave elektronike të tjera, Paysera përcaktohet si Paguesi. Së bashku me Transfertën Monetare, Përfituesit i paraqitet informacioni i mëposhtëm i cili në varësi të opsioneve teknike mund të transferohet në një, ose disa nga mënyrat e mëposhtme:

5.9.1.informacion i detajuar në lidhje me Klientin-Pagues jepet në fushën e Paguesit kryesor, në rast se një sistem i tillë të mbështetet nga sistemi përkatës e-banking ose sistem pagesash;

5.9.2. informacion i hollësishëm në lidhje me Klientin-Pagues jepet në fushën e qëllimit të pagesës;

5.9.3. së bashku me Transfertën e Pagesës, Përfituesit i jepet një link posaçërisht për atë transfertë, i cili drejton tek një faqe web, ku specifikohet informacion i detajuar rreth pagesës dhe Paguesit.

5.10. Në rast se Paguesi vendos të dhëna jo të sakta të Përfituesit (identifikuesit unik), dhe Urdhërpagesë ekzekutohet sipas të dhënave të siguruara nga Paguesi (për shembull, Paguesi cakton një numër të gabuar të llogarisë) do të konsiderohet se Paysera ka përmbushur detyrimet siç duhet dhe nuk ia shlyen shumën e transferuar Paguesit. Paysera angazhohet të ndërmarrë të gjitha veprimet e nevojshme për të ndjekur transaksionin dhe do të kërkojë të kthehen fondet e transaksionit monetar megjithatë, në rast dështimi në realizimin e një gjëje të tillë, Paguesi do të kontaktojë drejtpërdrejt me personin që ka përfituar transfertën, për çështjen e kthimit të parave.

5.11. Klienti është i detyruar të sigurojë një Urdhërpagese për ekzekutimin e Transaksionit të Pagesave në përputhje me udhëzimet e specifikuara në Sistem dhe të vlefshme në momentin e transfertës. Në rast se Klienti është Përfituesi, ai është i detyruar t'i sigurojnë Paguesit informacion të detajuar dhe të saktë në mënyrë që Urdhërpagesa për Transaksionin e Pagesës në çdo rast të jetë në përputhje me udhëzimet në Sistem dhe të jetë i vlefshëm në momentin e transfertës. Përpara se të dërgoni një Urdhërpagesë për ekzekutimin e një Transaksioni Pagese, ose dërgimin e informacionit tek një pagues tjetër, Klientit i kërkohet të kontrollojë dhe përditësojë udhëzimet në krye të llogarisë. Udhëzimet e tilla dhe të dhënat e siguruara në të do të konsiderohen Identifikuesit Unik, të kërkuara për të kryer një Transaksion Pagese në mënyrën e duhur.

5.12. Nëse paguesi paraqet një Urdhërpagesë të pasaktë, ose paraqet të dhëna të pasakta për Transfertën e Pagesës, por Transferta nuk është ekzekutuar ende Paguesi mund të kërkojë të korrigjojë Urdhërpagesën. Në këtë rast, aplikohet një tarifë për korrigjimin e Urdhërpagesës sikurse shfaqet në sistem.

5.13. Në rastet kur Paysera ka marrë fonde, por nuk është në gjendje të kreditojë fondet e caktuara në Urdhërpagesë në llogarinë e Përfituesit (p.sh. llogaria e Përfituesit është e mbyllur, numri IBAN i shfaqur nuk ekziston, etj), Paysera do t'ia kthejë shumën e transaksionit dërguesit, jo më vonë se brenda dy ditë pune. Në këtë rast, tarifat për kthimin e Urdhërpagesës mund të aplikohen sipas parashikimit në Sistem. Nëse Paysera nuk mund të kreditojë fondet e caktuara në Urdhërpagesë për Përfituesin për shkak të gabimeve të kryera nga paguesi në Urdhërpagesë, por Paguesi kërkon që të kthehen fondet, Urdhërpagesa mund të anulohet dhe fondet mund të kthehen tek Paguesi, por vetëm përmes një kërkesë me shkrim të Paguesit dhe nëse Përfituesi pranon të kthejë fondet tek Paguesi (nëse Përfituesi mund të identifikohet). Në një rast të tillë, zbatohen tarifat për anulimin e Urdhërpagesës të caktuara në Sistem.

5.14. Në të gjitha rastet, kur Paysera pranon një Urdhërpagesë, por fondet nuk mund të kreditohen për shkak të gabimeve në Urdhërpagesë, ose pamjaftueshmërisë së informacionit dhe as Paguesi, as Përfituesi nuk kanë kontaktuar me Paysera për specifikimin e Urdhërpagesës, ose kthimin e fondeve, Paysera merr të gjitha masat e mundshme për të ndjekur Transaksionin Monetar në mënyrë që të informohet hollësisht dhe të ekzekutojë Urdhërpagesën. Për të ndjekur Transaksionin Monetar mund të përdoren masat e mëposhtme:

5.14.1. Nëse Paysera ka detajet e kontaktit të Paguesit (adresa e emailit, ose numri i telefonit), Paysera kontakton Paguesit për specifikimin e Urdhërpagesës.

5.14.2. Nëse Paysera nuk ka detajet e kontaktit të Paguesit dhe as Paguesi, as Përfituesi nuk kontaktojnë Paysera në lidhje me fondet e paraqitura në Urdhërpagesë, Paysera kontakton ofruesin e shërbimeve të pagesave të Paguesit që ka dërguar fondet e paraqitura në Urdhërpagesë me një kërkesë për të kontaktuar Paguesin për specifikimin e informacionit. Kjo masë aplikohet, nëse është e mundur të kontaktohet ofruesi i shërbimeve të pagesës së Paguesit përmes instrumenteve elektronike.

5.14.3. Nëse masat e lartpërmendura nuk ndihmojnë për të ndjekur Transaksionin e Pagesës, Paysera ka të drejtë të kryejë një transfertë tek Paguesi në shumën prej 0,01 EUR, ose një shumë tjetër minimale, duke paraqitur tek qëllimi i pagesës një kërkesë për të kontaktuar Paysera-n dhe duke specifikuar Urdhërpagesën e gabuar përmes email. Masa aktuale zbatohet, nëse Paysera njeh llogarinë e Paguesit, kosto e një Transfertë Pagese të tillë janë të arsyeshme dhe shuma e Transfertës së Pagesës nuk është më pak se 10.00 (dhjetë) EUR.

5.15. Në të gjitha rastet e përshkruara në klauzolën 5.14, tarifa për specifikimin e Urdhërpagesës së paraqitur në Sistem zbatohet duke e debituar atë nga shuma e transfertës para se të kreditohet transferta në Llogarinë e Klientit-Pranuesit.

5.16.Në rast se është e pamundur të zbatohet ndonjë prej masave të renditura në klauzolën 5.14 për ndjekjen e Transaksionit dhe në raste të tjera, kur ende është e pamundur të identifikohet Përfituesi sipas të dhënave të paraqitura, ose të korigjuara fondet ruhen në sistemin Paysera, derisa të dhëna plotësuese të sigurohen që të lejojnë të kreditimin e fondeve tek Përfituesi (pas mbajtjes së tarifës për specifikimin, ose korigjimin e Urdhërpagesës nga shuma e transferuar përpara se të kreditohet në llogarinë e Klientit-Përfitues). Fondet e tilla gjithashtu mund të kthehen tek Paguesi me një kërkesë me shkrim të Paguesit. Në këtë rast tarifa për kthimin e fondeve të paraqitura në Sistem, do të debitohet nga shuma e transferuar përpara kthimit të tyre tek Paguesi.

5.17. Klienti pasi ka vërejtur se paratë i janë kredituar, ose zbritur nga Llogaria e tyre Paysera gabimisht, ose në mënyra të tjera pa bazë ligjore është i detyruar të njoftojë Paysera për këtë. Klienti nuk ka të drejtë të disponojë para që nuk u përkasin atyre. Në raste të tilla Paysera ka të drejtë dhe Klienti jep një pëlqim të pakthyeshëm për të zbritur paratë nga Llogaria Paysera e tyre pa urdhër të Klientit. Nëse shuma e parave në Llogarinë e Klientit Paysera është e pamjaftueshme për të debituar paratë e krediuara, ose janë zbritur gabimisht nga Llogaria Paysera e tyre në llogaritë e tjera të tyre, Klienti vendos të paguajë Paysera pa kushte paratë e krediuara, ose zbritura nga Llogaria Paysera në llogaritë e tyre të tjera gabimisht brenda 3 (tre) ditë pune pas marrjes së një kërkese të tillë nga Paysera. Nëse Klienti nuk do të kthejë paratë e krediuara gabimisht në kohë, me kërkesën e Paysera, Klienti do të paguajë te Paysera gjoba ditore prej 0.05 përqind për çdo ditë të cilën është tejkaluar afati.

5.18.Klienti ka të drejtë të ndryshojë limitet e Transfertave të Pagesave në Llogari duke vijuar me identifikimin plotësues së Profilit në përputhje me procedurën e vendosur në Sistem dhe duke vendosur limite të tjera të transfertave, që hyjnë në fuqi 12 orë pas verifikimit të limiteve të shtuara. Klienti ka të drejtë të përcaktojë madhësinë e limiteve sipas gjykimit të tyre. Klienti mund të kontrollojë limitet e aplikuara duke hyrë në Profilin e tij, megjithatë, Paysera ka të drejtë të kufizojë madhësinë e limiteve dhe t'i kërkojë Klientit të përfundojë plotësimin e identifikimit në përputhje me procedurën e paraqitur në Sistem. Klienti do të njoftohet për lejimin e limiteve të reja me email. Kjo dispozitë e Marrëveshjes nuk mund të zbatohet për të mitur nën 14 vjeç (katërmbëdhjetë) vjeç dhe persona të tjerë për të cilët mund të aplikohen limite fikse.

5.19. Klienti mund të kontrollojë bilancin e Llogarisë dhe historinë duke hyrë te Profili. Gjithashtu do të gjejë informacione për Tarifat e Komisioneve të aplikuara dhe tarifa të tjera të zbritura nga Llogaria e Klientit gjatë një periudhe të caktuar kohore.

5.22. Klienti konfirmon se:

5.20.1. fondet hyrëse në Llogarinë Paysera të tyre nuk janë siguruar si rezultat i aktivitetit të paligjshëm;

5.20.2. Klienti nuk do të përdorë shërbimet e ofruara nga Paysera për ndonjë qëllim të paligjshëm, përfshirë veprimet dhe transaksionet që synojnë të legalizojë fonde me prejardhje kriminale ose aktivitete të tjera të paligjshme.

5.21. Klienti mund të menaxhojë Llogarinë Paysera dhe të kryejë Transaksione Pagese nga Llogaria Paysera në mënyrat e mëposhtme:

5.21.1. përmes Internetit, duke hyrë në Profilin e tyre;

5.21.2. Përmes Aplikacionit Paysera (Aneksi “Administrimi i Llogarisë Paysera përmes Aplikacionit Paysera ” aplikohet pasi Klienti të ketë pranuar kushtet e Aneksit);

5.21.3.nga Instrumentet e Pagesave të lidhura me Llogarinë Paysera (Aneksi Instrumentet e Pagesës aplikohen pasi Klienti është pajtuar me kushtet e Aneksit);

5.21.4. nga instrumente të tjera të treguara nga Paysera pasi Klienti është pajtuar me kushtet e përdorimit të instrumenteve të tilla.

5.22. Konfirmimet e Klientit, porositë, kërkesat, njoftimet dhe veprimet e tjera të kryera përmes faqeve të ueb të personave të tretë ose vendeve të tjera duke hyrë në Llogarinë Paysera të tyre dhe duke verifikuar identitetin e tyre në këtë mënyrë, trajtohen si finalizues të një marrëveshje të konfirmuar me nënshkrim elektronik.

5.23. Ekzekutimi i Urdhërave të Pagesave nga Llogaria Paysera me anë të Internetit:

5.23.1. Për të ekzekutuar një Transaksion Pagese përmes Internetit, Klienti duhet të plotësojë një Urdhërpagesë në Sistem dhe t'a dorëzojë atë për ekzekutim duke konfirmuar në mënyrë elektronike në Sistem pëlqimin e tyre për të ekzekutuar Urdhërpagesën.

5.23.2. Dorëzimi i Urdhërpagesës i cili nuk mund të anulohet (anulimi i Urdhërpagesës është i mundur vetëm, deri para se të ketë nisur ekzekutimi i Urdhërpagesës - statusi i Urdhërpagesës dhe mundësia e anulimit janë të shfaqura në Profilin e Klientit).

5.23.3. Kur dorëzoni një Urdhërpagesë në Sistem nga Llogaria e Klientit në llogarinë Paysera të një personi tjetër, Klienti mund të zgjedhë të kryejë një Transfertë Pagese të mbrojtur me fjalëkalim. Në këtë rast Klienti vendos një fjalëkalim për transfertë, gjatë formulimit të Urdhërpagesës. Transferta e Pagesës do të kryhet vetëm, pasi Përfituesi të vendosë fjalëkalimin e caktuar nga Klienti-Paguesi. Nëse Përfituesi nuk e vendos fjalëkalimin e caktuar nga Paguesi, fondet kthehen automatikisht në llogarinë Paysera të Paguesit brenda 30 (tridhjetë) ditëve. Momenti i autorizimit të një Transfertë Pagese të tillë konsiderohet momenti, kur Përfituesi vendos fjalëkalimin e transfertës. Një Transfertë e tillë nuk mund të anulohet, pasi Përfituesi ka vendosur fjalëkalimin e transfertës. Klienti është plotësisht përgjegjës për transferim të fjalëkalimit të pagesës së sigurt dhe të përvetësuar te Përfituesi dhe siguron që fjalëkalimi do t'i zbulohet vetëm Përfituesit.

5.23.4. Kur plotësoni një Urdhërpagesë, Klienti mund të shënojë një datë të ardhshme pagese e cila mund të jetë jo më vonë se 2 (dy) vite nga dita e plotësimit të Urdhërpagesës. Nëse shuma e parave në Llogarinë Paysera të Klientit është e mjaftueshme në ditën e përcaktuar nga Klienti, Urdhërpagesa do të ekzekutohet. Një transfertë në një Llogari Paysera tjetër do të ekzekutohet në orët e para të ditës së specifikuar (00:00 të mëngjesit, sipas zonën kohore të serverit EET). Një transfertë në një llogari bankare ekzekutohet brenda termave të specifikuara në sistem.

5.23.5. Në rast se Urdhërpagesa është plotësuar në mënyrë të gabuar, Transferta e Pagesës nuk ekzekutohet, përveç nëse Paysera, me iniciativën e vet në raste të jashtëzakonshme korigjon Urdhërpagesën, ose ka një sasi të mjaftueshme informacioni për të përcaktuar korrektësinë e informacionit për të ekzekutuar Urdhërpagesën sipas një proçedure të rregullt.

5.23.6. Në rast se shuma e parave në Llogarinë Paysera të Klientit është e pamjaftueshme për të ekzekutuar Transfertën e Pagesës, Transferta e Pagesës nuk ekzekutohet, megjithatë Sistemi do të përpiqet të ekzekutojë Urdhërpagesën për 5 (pesë) ditë të tjera pas marrjes së Urdhërpagesës. Nëse gjatë kësaj periudhe kohe shuma e parave në Llogari është akoma e pamjaftueshme për të ekzekutuar Urdhëpagesën, kjo e fundit do të anulohet pa kryer tentativa të tjera për ekzekutimin e saj. Nëse shuma e parave në Llogari është e pamjaftueshme në një monedhë, por ka një sasi të mjaftueshme parash në një valutë tjetër, Transferta e Pagesës nuk do të ekzekutohet, derisa Klienti të kryej këmbimin valutor sipas monedhës së pagesës (përveç rasteve kur Klienti ka porositur një funksion automatik këmbimit valutor, ose kur transferta ka si qëllim pagimin e mallrave, ose shërbimeve përmes sistemit Paysera).

5.24. Termat e përdorimit të instrumenteve të administrimit të Llogarisë Paysera, përveç atyre të treguara në klauzolën 5.21 të kësaj Marrëveshjeje (përveç rasteve të administrimit të Llogarisë Paysera me anë të Internetit), janë përcaktuar në Anekse të veçanta që rregullojnë instrumente specifike të administrimit të Llogarisë Paysera. Anekset specifike që rregullojnë instrumentet e tjera të administrimit të Llogarisë Paysera do të aplikohen në rast se Klienti zgjedh të përdorë instrumentet përkatëse të administrimit të Llogarisë Paysera. Aneksi do të aplikohet për Klientin prej momentit kur Klienti ka konfirmuar në mënyrë elektronike ose në një mënyrë tjetër që i njeh termat e Aneksit dhe shpreh me vullnetin e tij të lirë të përdorë Shërbimin e paraqitur te Aneksi.

5.25. Informacioni mbi transaksionet e ekzekutuara dhe të përfituara sigurohet nga Paysera në Pasqyrën e Llogarisë së Klientit. Klienti mund të hyj në profilin e tij dhe t'i shikojë këto informacione pa pagesë ose t'i printojë ato sipas periudhës së përzgjedhur .

## 6. Depozitimi dhe tërheqja e parasë në cash

6.1. Paysera do t'i sigurojë Klientit të drejtën të depozitojë para cash në Llogarinë Paysera sipas termave të specifikuara në Sistem. Vendndodhjet, termat, valutat, limitet dhe çmimet e depozitimit të parave cash janë paraqitur këtu.

6.2. Paysera do t'i sigurojë Klientit të drejtën të tërheqë para cash nga Llogaria sipas termave të specifikuara në Sistem. Vendndodhjet, termat, valutat, limitet dhe çmimet e tërheqjes së parave cash janë paraqitur këtu.

6.3. Klienti duhet të numërojë paratë që do të depozitohet në Llogarinë Paysera përpara depozitimit ose pas tërheqjes së tyre, dhe kur është e nevojshme të komentojë ose të pretendojë në lidhje me sasinë e parave cash ose cilësinë e kartëmonedhave menjëherë pas tërheqjes.

6.4. Pasi Klienti të ketë depozituar para cash në Llogarinë Paysera të tij, mund të disponojë Para Elektronike, menjëherë pasi Paysera i pranon ato.

## 7.Pranimi i Urdhërpagesës, Kërkesat e Aplikuara ndaj Urdhërpagesës dhe Refuzimi i Ekzekutimit të Urdhërpagesës

7.1. Kur Klienti është një Pagues, Urdhërpagesa konsiderohet e pranuar nga Paysera (nis llogaritja e periudhës kohore të ekzekutimit të një Urdhërpagese të tillë) në ditën e pranimit të saj, ose, nëse momenti i pranimit të Urdhërpagesës nuk është ditë pune e Paysera, Urdhërpagesa konsiderohet e pranuar ditën e punës më të afërt të Paysera.

7.2. Një Urdhërpagese e pranuar nga Paysera në një ditë pune të Paysera, por jo gjatë orarit të punës të vendosur nga Paysera do të konsiderohet e pranuar ditën më të afërt të punës së Paysera.

7.3. Urdhërat e Pagesave për pagesa brenda Sistemit Paysera ekzekutohen menjëherë (brenda disa minuta, përveç nëse Transaksioni i pPagesës është pezulluar për shkak të çështjeve të përcaktuara nga aktet ligjore dhe kjo Marrëveshje), pavarësisht nga oraret e punës së Paysera.

7.4. Paysera ka të drejtë të regjistrojë dhe ruajë çdo Urdhërpagese të paraqitur përmes cilitdo instrumenti të miratuar me Paysera dhe të regjistrojë dhe ruajë informacionin rreth të gjitha Transaksioneve të Pagesave të kryera nga Klienti, ose sipas Urdhërpagesave të Klientit. Regjistrimet e përmendura në këtë klauzolë mund të paraqiten nga Paysera tek Klienti dhe/ose personat e tretë që kanë të drejtë të përfitojnë të dhëna të tilla sipas përcaktimeve në legjislacion, si prova që konfirmojnë paraqitjen e Urdhërpagesave dhe/ose ekzekutimin e Transaksioneve të Pagesave.

7.5. Urdhërpagesat e paraqitura nga Klienti duhet të jenë në përputhje me kërkesat për paraqitjen e Urdhërpagesave të tilla dhe/ose me përmbajtjen e Urdhërpagesave bazuar në aktet ligjore, ose Paysera. Urdhërpagesat e paraqitura nga Klienti duhet të jenë të formuluar qartë dhe pa mëdyshje do të jenë të ekzekutueshme dhe përmbajnë vullnetin e shprehur qartë të Klientit. Paysera nuk merr përsipër përgjegjësi për gabime, mospërputhje, përsëritje dhe/ose kontradikta në Urdhërpagesat e paraqitura nga Klienti përfshirë, por pa u kufizuar në saktësinë e detajeve të Urdhërpagesës së paraqitur nga Klienti. Nëse Urdhërpagesa e paraqitur nga Klienti nuk përmban të dhëna të mjaftueshme, ose ka mangësi Paysera, pavarësisht nga natyra e mangësive në Urdhërpagesë, mund të refuzojë ekzekutimin e Urdhërpagesës, ose mund ta ekzekutojë atë në përputhje me të dhënat e siguruara në Urdhërpagesë.

7.6. Paysera ka të drejtë të refuzojë të ekzekutojë Urdhërpagesën në rast të dyshimit të arsyeshëm se Urdhërpagesa, ose dokumentet e paraqitura nga Klienti, ose një përfaqësues i autorizuar i Klientit, nuk janë në përputhje me kërkesat e përcaktuara nga legjislacioni dhe/ose Paysera, ose Paysera ka dyshime të arsyeshme në lidhje me vërtetësinë dhe saktësinë e dokumenteve të përmendura. Nëse Paysera ka dyshim të arsyeshëm se Urdhërpagesa nuk është paraqitur nga Klienti, ose përfaqësuesi ligjor i Klientit, ose dyshon në lidhje me vërtetësinë e dokumenteve të paraqitura, ose ka dyshime të tjera në lidhje me ligjshmërinë, ose me përmbajtjen e Urdhërpagesës së paraqitur, Paysera ka e drejtë t'i kërkojë Klientit të konfirmojë plotësimin e Urdhërpagesës së paraqitur dhe/ose të paraqesë dokumente që konfirmojnë të drejtat e personave për të administruar fondet e mbajtura në Llogari, ose dokumente të tjera të caktuara nga Paysera, në një mënyrë të pranueshme për Paysera, me shpenzimet e Klientit. Në rastet e parashikuara në këtë klauzolë, Paysera ka për qëllim mbrojtjen e interesave juridike të Klientit, të Paysera dhe/ose të personave të tjerë, kështu Paysera nuk merr përsipër përgjegjësinë për humbjet që mund të lindin për shkak të refuzimit të ekzekutimit të një Urdhërpagese të paraqitur.

7.7. Klienti do të sigurojë një sasi të mjaftueshme parash sipas monedhës përkatëse në Llogarinë e tij, në mënyrë që Urdhërpagesa të ekzekutohet.

7.8. Para ekzekutimit të një Urdhërpagese të paraqitur nga Klienti, Paysera ka të drejtë t'i kërkojë Klientit të sigurojë dokumentet që vërtetojnë ligjshmërinë e origjinës së fondeve në lidhje me Urdhërpagesën. Në rast se Klienti nuk paraqet dokumente të tilla, Paysera ka të drejtë të refuzojë ekzekutimin e Urdhërpagesës.

7.9. Paysera ka të drejtë të përfshijë palë të treta në ekzekutimin e një Urdhërpagese të Klientit pjesërisht, ose plotësisht, nëse interesat e Klientit dhe/ose thelbi i Urdhërpagesës e kërkojnë një gjë të tillë. Në rastet, kur Urdhërpagesa e Klientit kërkon dërgimin dhe ekzekutimin e Urdhërpagesës më tej përmes një institucioni tjetër financiar, por ky institucion pezullon Urdhërpagesën e Klientit, Paysera nuk mban përgjegjësi për veprime të tilla

të institucionit financiar, por bën përpjekje për të njohur arsyet e pezullimit të Urdhërpagesës. Paysera ka të drejtë të pezullojë dhe/ose të përfundojë ekzekutimin e Urdhërpagesës së Klientit, nëse kërkohet me ligj, ose në rast se është e nevojshme për arsye të tjera përtej kontrollit të Paysera.

7.10. Në rast se Paysera refuzon të ekzekutojë një Urdhërpagesë të paraqitur nga Klienti, Paysera do ta njoftojë menjëherë Klientin për të, ose do të krijojë kushtet e nevojshme që Klienti të informohet me një njoftim të tillë, përveç kur një njoftim i tillë është teknikisht i pamundur, ose i ndaluar me akte ligjore.

7.11. Paysera nuk do të pranojë ose ekzekutojë Urdhërpagesat e Klientit për të kryer transaksione në Llogarinë e Klientit, nëse fondet në Llogari janë bllokuar, e drejta e Klientit për të administruar fondet është e kufizuar me ligj, ose transaksionet e Klientit janë pezulluar sipas akteve ligjore në fuqi.

7.12. Nëse paratë e transferuara sipas Urdhërpagesës janë kthyer për shkak të arsyeve përtej kontrollit të Paysera (të dhëna të pasakta të Urdhërpagesës, llogaria e Përfituesit është e mbyllur, etj.), shuma e kthyer i kreditohet Llogarisë. Tarifat e paguara nga Paguesi për ekzekutimin e Urdhërpagesës nuk kthehen dhe tarifat e tjera që lidhen me kthimin e parave dhe aplikuar në Paysera mund të zbriten nga Llogaria.

7.13. Transfertat e Pagesave të iniciuara nga Paysera mund të jenë standarde (jo urgjente) dhe urgjente (nëse ekziston një mundësi teknike për këtë). Metoda e Transfertës së Pagesës zgjidhet nga Klienti (nëse ekziston një mundësi teknike për këtë). Nëse Klienti nuk zgjedh metodën e Transfertës së Pagesës konsiderohet se Klienti ka iniciuar një Transfertë Pagese që do të kryhet duke zgjedhur automatikisht kushtet më të favorshme për Klientin.

## 8. Sigurimi dhe Anulimi i Pëlqimit, Anulimi i Urdhërpagesës

8.1. Transaksioni i pagesës konsiderohet i autorizuar vetëm nëse Paguesi jep Pëlqimin e tij. Pëlqimi i dhënë ndaj një agjenti të Paysera konsiderohet i dhënë edhe ndaj Paysera's. Klienti (Paguesi) mund të sigurojë pëlqimin në mënyrën e vendosur nga Paysera ose e pranuar me Klientin. Pëlqimi i paraqitur me shkrim duhet të nënshkruhet nga Klienti ose përfaqësuesi i tij ligjor. Pëlqimi gjithashtu mund të konfirmohet me nënshkrimin elektronik, fjalëkalimin, kodet dhe/ose instrumente të tjera të verifikimit të identitetit. Pëlqimi për të kryer një transaksion pagese ose disa transaksione pagese gjithashtu mund të sigurohet përmes Përfituesit ose ofruesit të shërbimit të inicimit t¥ pagesës. Në të gjitha rastet e përmendura në këtë klauzolë, Pëlqimi do të konsiderohet i aprovuar siç duhet nga Klienti (Paguesi), duke pasur të njëjtën vlefshmëri ligjore si një dokument në letër (Pëlqimi) i nënshkruar nga Klienti (përfaqësuesi i tyre), dhe pranohet si Instrument prove në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis Paysera dhe Klientit në gjykatë dhe institucione të tjera. Klienti nuk ka të drejtë të kundërshtojë Transaksionin e Pagesës së realizuar nga Paysera, nëse Urdhërpagesa është aprovuar sipas Pëlqimit mënyrës së përcaktuar në këtë klauzolë.

8.2. Pëlqimi i Klientit (Paguesit) dorëzohet përpara ekzekutimit të Transaksionit të Pagesës. Përmes një marrëveshje midis Klientit (paguesit) dhe Paysera, Transaksioni i Pagesës mund të autorizohet, d.m.th. pëlqimi i tillë i Klientit mund të jepet pas ekzekutimit të Transaksionit të Pagesës.

8.3. Klienti bie dakord se, në ekzekutimin e Urdhërpagesave, Paysera do të transmetojë informacionin e specifikuar në Urdhërpagesë (përfshirë të Dhënat Personale të Klientit) te personat që lidhen drejtpërdrejt me ekzekutimin e Transaksionit të Pagesës, siç janë organizatat ndërkombëtare të kartave të pagesave, kompanitë që përpunojnë informacionin rreth pagesave të kartave të debitit, ofruesi i shërbimeve të pagesave të Përfituesit, operatori i sistemit të pagesave për ekzekutimin e Transaksionit të Pagesës, agjentët e shërbimeve të pagesave të Përfituesit, ofruesi i shërbimit të inicimit të pagesës dhe Përfituesi.

8.4. Procedura e anulimit të Urdhërpagesës:

8.4.1. një Urdhërpagesë nuk mund të anulohet, pasi Paysera e ka marrë atë, përveç rasteve të parashikuara në Marrëveshjen;

8.4.2. nëse një Transaksion Pagese i iniciuar nga Përfituesi ose përmes Përfituesit (p.sh. një pagesë duke përdorur një kartë pagese) ose nga një ofrues i shërbimit të inicimit të pagesës, Paguesi nuk mund të anullojë Urdhërpagesën, pasi është dorëzuar për ekzekutim, Paguesi i ka dhënë Pëlqimin ofruesit të shërbimit të inicimit të pagesës për të nisur një Transaksion Pagese ose Paguesi i ka dhënë pëlqimin Përfituesin për të kryer Transaksionin e Pagesës;

8.4.3. Urdhërat e Pagesave të përcaktuara në klauzolën 5.23.4 të Marrëveshjes mund të anullohen deri në fund të një dite pune të Paysera, një ditë para ditës së dakorduar;

8.4.4. me skadimin e afateve të përcaktuara në klauzolat 8.4.1 deri 8.4.3 të Marrëveshjes, Urdhërpagesa mund të anulohet vetëm në rast kur Klienti (Paguesi) dhe Paysera bien dakord për këtë. Në rastet e parashikuara në klauzolën 8.4.2 të Marrëveshjes, Pëlqimi i Përfituesit është gjithashtu i nevojshëm.

8.4.5. Kur një Transaksion Pagese është iniciuar nga Përfituesi, ose përmes Përfituesit duke kryer Transaksionin e Pagesës përmes një kartë pagese dhe kur shuma e saktë e transaksionit është e panjohur në kohën, kur Paguesi jep Pëlqimin e tij / saj për të ekzekutuar Transaksionin e Pagesës, Paysera mund të mbajë rezervë fondet në Llogarinë e Paguesit vetëm me kusht që Paguesi të japë pëlqimin e tij për rezervimin e një shumë specifike. Pas marrjes së informacionit për shumën e saktë të Transaksionit të Pagesës, Paysera menjëherë dhe jo më vonë se menjëherë pas përfitimit të Urdhërpagesës largon rezervimin nga Llogaria e Paguesit.

8.5. Paysera do të kreditojë fonde në një Llogari dhe fondet e debitit nga një Llogari sipas identifikuesit Unik të caktuar në Urdhërpagesë - numrit të llogarisë Paysera, ose numrit IBAN të Llogarisë. Paysera ka të drejtë, jo detyrim të kontrollojë, nëse identifikuesi Unik i caktuar në Urdhërpagesën e përfituar nga Paysera korrespondon me emrin dhe mbiemrin (emri i enitetit ligjor) të zotëruesit të Llogarisë. Në rast se identifikuesi Unik i përmendur i është dhënë Paysera për të debituar paratë, ose për të kredituar paratë në Llogari, Urdhërpagesa konsiderohet e ekzekutuar në mënyrën e duhur, nëse është ekzekutuar nga identifikuesi Unik i caktuar. Nëse Paysera verifikon Urdhërpagesën dhe konstaton mospërputhje të dukshme midis identifikuesit Unik të dhënë Paysera dhe emrit dhe mbiemrit (emri i enitetit ligjor) të zotëruesit të Llogarisë, Paysera ka të drejtë të refuzojë të kryejë një Transaksion Pagese të tillë.

8.6. Me kusht që Paysera të përfitojë një Urdhërpagese për të transferuar para në llogarinë e pagesës së një ofruesi tjetër të shërbimeve të Pagesave, një Transaksion Pagese i tillë kryhet nga Paysera sipas identifikuesit Unik të siguruar në Urdhërpagesën e përfituar - numrin IBAN të llogarisë së Përfituesit, përveç kur ofruesi i shërbimeve të Pagesave nuk përdor formatin IBAN të numrave të llogarisë. Paysera nuk mban përgjegjësi, nëse Identifikuesi Unik nuk është përcaktuar në Urdhërpagesë, ose është i pasaktë dhe/ose ofruesi i shërbimeve të pagesave të Përfituesit ka vendosur një identifikues Unik ndryshe për ekzekutimin të këtij Transaksioni të Pagesave (duke kredituar para te llogaria e pagesës së Përfituesit).

8.7. Nëse është e nevojshme dhe/ose kërkohet nga institucionet e shteteve të tjera, Paysera ka të drejtë të sigurojë informacion të plotë (psh. emrin dhe mbiemrin, ose emrin e enitetit ligjor të Përfituesit, një kod pagese) të nevojshëm për ekzekutimin e përshtatshëm të Urdhërpagesës.

## 9.Aktivitetet e Ndaluara

9.1. Klienti që përdor shërbimet Paysera është i ndaluar të:

9.1.1. duke mos respektuar Kushtet e Marrëveshjes, Anekset e Marrëveshjes, legjislacionin dhe aktet e tjera ligjore, përfshirë, por pa u kufizuar në, parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit;

9.1.2. duke shkelur të drejtat e Paysera dhe palëve të treta për markën tregtare, të drejtën e autorit, sekretit tregtar dhe të drejta të tjera të pronësisë intelektuale;

9.1.3. sigurimi i informacionit të rremë, të gabuar ose të pasaktë për Paysera; duke refuzuar të sigurojë informacione ose të ndërmarrë akte të tjera që kërkohen në mënyrë të arsyeshme nga Paysera;

9.1.4. sigurimi i informacioneve të rreme, të gabuara ose të pasakta për palët e treta në lidhje me Paysera dhe bashkëpunimit me Paysera;

9.1.5. ekzekutimi ose përfitimi i transfertave të fondeve të përfituara në mënyrë të paligjshme, nëse Klienti është i vetëdijshëm ose duhet të jetë i vetëdijshëm për të;

9.1.6. përdorimi i shërbimeve të Paysera në një mënyrë që shkakton humbje, përgjegjësi, ose pasoja ligjore negative të tjera ose dëmtimi i emrit të mirë të biznesit të Paysera ose palëve të treta;

9.1.7. duke përdorur shërbimet Paysera, nëse Klienti, përfaqësuesi i tyre, pronari përfitues, Transferta e Pagesës e ekzekutuar ose e pranuar përkon me kriteret e apraqitura në listën e kufizimeve të siguruara të shërbimeve të Paysera (lista e aplikuar e kufizimeve nga Paysera në sigurimin e shërbimeve është në dispozicion në faqen e ueb);

9.1.8. duke përhapur viruse kompjuterike dhe duke ndërmarrë akte të tjera që mund të shkaktojnë keqfunksionimin e Sistemit, dëmtimin e informacionit ose shkatërrimin, dhe dëmtime të tjera të Sistemit, pajisjeve ose informacionit të Paysera;

9.1.9. ndërmarrjen e ndonjë veprimi tjetër të qëllimshëm që mund të dëmtojë ofrimin e Shërbimeve Paysera për Klientin ose palët e treta ose funksionimin e duhur të sistemit;

9.1.10. organizimi i paligjshëm i lojërave të fatit, tregtimi i paligjshëm i stoqeve, indekseve, lëndëve të para, monedhës (p.sh. Forex), opsioneve, fondeve të këmbimit tregtar (ETF); duke siguruar tregtimin, investimin ose shërbime të tjera të këmbimit valutor, tregjet e Forex dhe sistemet tregtare monetare elektronike të tjera; duke u angazhuar në tregtinë e paligjshme të produkteve të duhanit, alkoolit, ilaçeve pa recetë, steroideve, armëve, substancave narkotike dhe atributeve të tij, prodhimin pornografik, llotaritë e paliçensuara, programe të paligjshme dhe artikuj ose produkte të tjerë të ndaluar me ligj;

9.1.11. pranimi i pagesave në monedhë virtuale të parregulluar dhe/ose të pa mbikqyrur, blerja, konvertimi, ose administrimi në ndonjë mënyrë tjetër (Moslejimi përfshin ekzekutimin, ose pranimin e transfertave nga këmbyes valutor virtualë);

9.1.12. pa një pëlqim paraprak me shkrim të Paysera duke ofruar shërbime financiare dhe/ose duke organizuar sipas ligjit tregtimin e aksioneve, indekseve, lëndëve të para, monedhave (p.sh. Forex), opsione, fonde nga tregtia e këmbimit (ETF), duke siguruar tregti, investime ose shërbime të tjera në këmbimin valutor, tregjet Forex dhe sisteme të tregtimit të monedhave elektronike të tjera. Në rast se Klienti synon të ofrojë shërbime financiare duke përdorur Llogarinë, ata duhet të kenë një liçencë të vlefshme, të lëshuar nga një shtet anëtar i Bashkimit Europian ose një vend i tretë që ka implementuar kërkesa ekuivalente ose të ngjashme dhe monitorohet nga autoritetet kompetente lidhur me implementimin e këtyre kërkesave;

9.1.13. pa një pëlqim paraprak me shkrim të Paysera për të organizuar lojëra fati, llotari, aktivitete ose aktivitete të tjera të liçensuara posaçërisht për të cilat kërkohet autorizim. Në rast se Klienti synon të sigurojë shërbimet e përcaktuara duke përdorur Llogarinë, ata duhet të kenë një liçencë të vlefshme, të lëshuar nga një shtet anëtar i Bashkimit Evropian dhe të monitorohet nga autoritetet kompetente në lidhje me respektimin e këtyre kërkesave;

9.1.14. të ketë më shumë se një Profil; regjistrimi i një Profili me emër fiktiv ose të dikujt tjetër pa autorizim; regjistrimi i një Profili duke përdorur numër telefoni anonim ose vendosja e adresës së email me të dhëna nga individë ose uebfaqe të tjera;

9.1.15. ofrimin e shërbimeve që janë të ndaluara me ligj ose në kundërshtim me rendin publik dhe parimet morale;

9.1.16. hyrja në Sistem si një përdorues anonim (p.sh. nëpërmjet serverave proxy);

9.1.17. duke zbuluar Fjalëkalimet dhe karakteristikat e tjera të sigurisë të personalizuara të Instrumenteve të Pagesave të palëve te treta dhe duke lejuar personat e tjerë të përdorin Shërbime nën emrin e Klientit.

9.2. Klienti do të rimbursojë të gjitha dëmet e drejtpërdrejta, gjobat dhe sanksionet e tjera monetare të aplikuara ndaj Paysera për shkak të mosrespektimit ose shkeljes së Termave, përfshirë, por pa u kufizuar në klauzolën 9.1 të kësaj Marrëveshjeje, për shkak të gabimit të Klientit.

9.3. Klienti është përgjegjës dhe merr përsipër të rimbursojë çdo humbje të shkaktuar ndaj Paysera, klientë të Paysera dhe palë të treta për shkak të përdorimit të Shërbimeve Paysera dhe shkeljes së kësaj Marrëveshjeje ose Anekseve të saj nga Klienti.

## 10. Dërgimi i Njoftimeve nga Palët, Komunikimi dhe Konsultimi i Klientëve

10.1.Klienti konfirmon që ata pajtohen që njoftimet Paysera do t'i ofrohen Klientit duke i shfaqur ato në faqen e internetit të Sistemit dhe duke dërguar një email, i cili është përcaktuar nga Klienti gjatë kohës së regjistrimit në Sistem, ose duke e dërguar atë në adresën e caktuar nga Klienti gjatë regjistrimit në Sistem, ose duke dërguar e një mesazh SMS në rastet kur Klienti ka përcaktuar vetëm numrin e telefonit celular. Klienti pranon që njoftimet Paysera, të paraqitura në ndonjë nga mënyrat e lartpërmendura, do të konsiderohen si korrekte. Njoftimet përmes postës ose mesazheve SMS dërgohen vetëm nëse Klienti nuk ka treguar adresën e email. Nëse njoftimet e tilla nuk kanë lidhje me ndryshimin thelbësor të Marrëveshjes, do të konsiderohet se Klienti ka marrë njoftimin brenda 24 orëve nga momenti kur është postuar në faqen e ueb të Sistemit ose i është dërguar Klientit me e-mail ose me mesazh SMS. Nëse njoftimi dërgohet me postë, do të konsiderohet se Klienti e ka marrë atë brenda 5 (pesë) ditëve të punës pas dërgimit, përveç nëse Klienti në të vërtetë e merr njoftimin më vonë se në kushtet e specifikuara në këtë pjesë të Marrëveshjes. Do të konsiderohet se mesazhet (pretendimet, kërkesat ose ankesat) nga Klientët pranohen në ditën e dorëzimit të tyre, nëse ato dorëzohen nga 08:00 deri në 20:00 (EET). Mesazhet e paraqitura jashtë kornizës kohore të caktuar do të konsiderohen të marra në orën 08:00 (EET) të ditës tjetër.

10.2. Në rast se njëra Palë e Marrëveshjes përbëhet nga një shumicë personash (zotëruesit e një llogarie të përbashkët, etj.), Paysera ka të drejtë t'i adresojë njoftimet një prej personave të përfshirë. Personi i cili ka marrë informacionin do t'ua transmetojë informacionin personave të tjerë të përfshirë në Marrëveshje.

10.3. Klienti do të informohet për amendimet e Marrëveshjes 60 (gjashtëdhjetë) ditë paraprakisht. Do të konsiderohet se Klienti ka marrë njoftimin dhe amendimet e Termave të Marrëveshjes do të hyjnë në fuqi brenda 60 (gjashtëdhjetë) ditëve pasi njoftimi i është dërguar Klientit me email ose ndonjë mjet tjetër të përcaktuar nga Klienti gjatë regjistrimit (postimi ose mesazhi SMS i lidhur me faqen ueb përkatëse). Informacioni mbi amendimet e Termave të Marrëveshjes publikohet gjithashtu në faqen ueb të Sistemit.

10.4. Periudha e njoftimit 60 (gjashtëdhjetë) ditore nuk do të aplikohet dhe njoftimet duhet të ofrohen në përputhje me urdhërin e përcaktuar në klauzolën 10.1, nëse:

10.4.1. Termat e Marrëveshjes ndryshohen për shkak të ndryshimeve të detyrueshme të kërkesave ligjore;

10.4.2. çmimet e Shërbimeve janë zvogëluar ose termat Miqësore ndaj Klientit janë vendosur në mënyra të tjera;

10.4.4. shfaqet një shërbim i ri ose një pjesë e shërbimit, i cili mund të përdoret ose nuk përdoret nga Klienti sipas zgjedhjes së tyre.

10.5. Amendimet jo-thelbësore të Marrëveshjes janë korrigjimet e stilit dhe gramatikës, duke parafrazuar dhe zhvendosur një fjali, një klauzolë ose një paragraf të Marrëveshjes për hir të saktësimit në kuptim, sigurimi i shembujve për nenet dhe ndryshimet e tjera që nuk zvogëlojnë ose kufizojnë të drejtat e Klientit dhe nuk rrisin përgjegjësinë e Klientit apo përkeqësojnë situatën e tij/saj.

10.6. Klienti merr përsipër të kontrollojë kutinë e postës së tij/saj dhe instrumentet e tjera të përdorura për sigurimin e njoftimeve të caktuara në Profil si dhe në faqet ueb të Sistemit rregullisht, dmth. të paktën një herë brenda një dite pune, me qëllim që të njoftohet në kohë për amendimet e Marrëveshjes.

10.7. Të gjitha njoftimet e Palëve do të dërgohen në një gjuhë të pranueshme ose në gjuhën në të cilën Marrëveshja e shkruar është paraqitur dhe shprehur tek Klienti.

10.8. Klienti duhet të publikojë në Profilin dhe në rast të ndryshimeve të rinovojë të dhënat e kontaktit (numrin e telefonit, email dhe adresën) në llogarinë e tij/saj, të cilën Paysera mund t'a përdorë për të kontaktuar menjëherë me Klientin ose përfaqësuesit e tij/saj. Nëse Klienti nuk rinovon të dhënat e kontaktit në Profilin e tij/saj, të gjitha pasojat për shkak të dështimit të dorëzimit të njoftimeve nga Paysera do të bien mbi Klientin.

10.9. Për të mbrojtur fondet e Klientit nga veprimet e paligjshme të mundshme të personave të tretë, Klienti merr përsipër të informojë menjëherë Paysera me shkrim për vjedhjen ose humbjen e dokumentit identifikues personal.

10.10. Klienti mund të marrë një konsultim në lidhje me të gjitha çështjet që lidhen me Sistemin dhe ekzekutimin e Marrëveshjes duke dërguar pyetje përmes email në adresën e email të treguar në faqen e ueb të Paysera, duke telefonuar Ndihma ndaj Klientit, ose duke plotësuar një kërkesë në Profilin e tyre. Mesazhet e klientit në lidhje me këtë Marrëveshje do të dërgohen në adresën e emailit të dhënë në faqen e ueb të Paysera ose në adresën e postës Paysera të përcaktuar në Marrëveshje. Të gjitha mesazhet do t'i dërgohen Paysera, pavarësisht se kush është ofruesi i drejtpërdrejtë i Shërbimeve Paysera të përcaktuara në Marrëveshje.

10.11. Paysera do të njoftojë Klientin paraprakisht, në përputhje me proçedurën e përmendur në klauzolën 10.1 të Marrëveshjes, për dështimet e njohura dhe të mundshme teknike të Sistemit dhe sistemeve ose pajisjeve të palëve të treta të përfshira nga Paysera në ofrimin e shërbimeve, të cilat kanë impakt në sigurimin e Shërbimeve Paysera.

10.12. Paysera mund të ndryshojë zgjidhjen për integrimin teknik të shërbimeve pa kufizime dhe në çdo kohë. Njoftimi për çdo ndryshim që kërkon korrigjime në softuerin e Klientit do të dërgohet paraprakisht të paktën 90 (nëntëdhjetë) ditë. Ndryshimet, e kërkuara nga ana e Klientit, do të bëhen me shpenzimet e Klientit.

10.13. Palët do të informojnë menjëherë njëra-tjetrën për çdo rrethanë të rëndësishme në ekzekutimin e Marrëveshjes. Klienti duhet të paraqesë dokumente që konfirmojnë rrethana të tilla (psh. ndryshimet në emrin, mbiemrin, nënshkrimin, adresën, numrin e telefonit, të dhënat e tjera të kontaktit, dokument personal, ose personat që kanë të drejtë të administrojnë fonde në Llogarinë, inicimin e procedurave të falimentimit ndaj Klientit, etj), edhe nëse ky informacion tashmë është transferuar në regjistrat publik, ose jo.

10.14. Paysera ka të drejtë të kërkojë që dokumentet e përfunduara në vendin e huaj të përkthehen, legalizohen ose konfirmohen me Apostille, përveç kur aktet ligjore shprehen ndryshe.

10.15. Të gjitha shpenzimet për përfundimin, paraqitjen, konfirmimin dhe përkthimin e dokumenteve të siguruara te Paysera do të mbulohen nga Klienti.

10.16. Klienti ka të drejtë të konsultojë amendimet e vlefshme në Marrëveshje, Anekset e tij dhe Çmimet në faqen e ueb Paysera në çdo kohë.

## 11. Amendamentet e Marrëveshjes

11.1. Paysera ka të drejtën të ndryshojë dhe/ose plotësojë kushtet e Marrëveshjes në mënyrë të njëanshme sipas proçedurës së përcaktuar në nenin 10 të kësaj Marrëveshjeje.

11.2. Klienti nuk ka të drejtë të ndryshojë dhe/ose të amendojë kushtet e Marrëveshjes në mënyrë të njëanshme.

11.3. Klienti ka të drejtë të pajtohet ose të mos pajtohet me amendimet deri ditën kur ndryshimet hynë fuqi, duke njoftuar Paysera për këtë paraprakisht. Nëse Klienti nuk e njofton Paysera për mospajtimin e tij me amendimet deri në ditën e caktuar të hyrjes së tyre në fuqi, do të konsiderohet se Klienti pranon amendimet e Marrëveshjes, dhe amendimet do të hyjnë në fuqi në ditën e përcaktuar. Nëse Klienti informon Paysera për kundërshtimet e tij lidhur me ndryshimet në Marrëveshjen, ata në këtë mënyrë përfundojnë Marrëveshjen në përputhje me proçedurën e parashikuar në klauzolën 12.12 të Marrëveshjes, dhe termat ekzistuese të Marrëveshjes do të jenë të vlefshme për Klientin gjatë periudhës së 30 (tridhjetë) ditëve kalendarike.

11.4. Anekset e Marrëveshjes amendohen sipas procedurës së përcaktuar në Aneksin përkatës. Nëse në Aneks nuk shprehet asnjë procedurë amendimi, do të zbatohet procedura e amendimit dhe procedura e informimit për amendimin e shpallur në këtë Marrëveshje.

11.5. Palët mund të bien dakord për kushte të tjera që nuk janë parashikuar në Marrëveshje ose Anekse, ose kushte të tjera që nuk janë të përcaktuara në Marrëveshje ose Aneks, me një marrëveshje të veçantë të shkruar. Marrëveshja e tillë do të bëhet pjesë e rëndësishme e Marrëveshjes. Me kërkesën e Klientit, Paysera do të përgatisë një projekt-marrëveshje dhe do i dërgohet Klientit me faks ose email (marrëveshja gjithashtu mund të lidhet në formën e një deklarate). Nëse Klienti pajtohet me draftin e dhënë, Klienti duhet të nënshkruajë draftin dhe t'i dërgojë një kopje të skanuar të dokumentit Paysera-s me faks ose email. Paysera ka të drejtë të kërkojë që marrëveshja të dërgohet me postë me nënshkrimin origjinal të Klientit. Marrëveshja e tillë do të hyjë në fuqi pasi marrëveshja e nënshkruar t'i jetë dërguar Paysera-s, d.m.th. nënshkrimi i Paysera mbi marrëveshjen nuk kërkohet dhe Paysera nuk është e detyruar ta dërgojë marrëveshjen e nënshkruar përsëri tek Klienti.

## 12.2. Pezullimi i Shërbimeve. Përfundimi i Marrëveshjes (Anullimi i Profilit)

12.1. Paysera, në diskrecionin e vet, dhe duke konsideruar një situatë specifike, duke i dhënë përparësi ekzekutimit të akteve ligjore të aplikuara në aktivitetin e Paysera, dhe interesave të Klientit, ka të drejtën e njëanshme dhe pa një njoftim paraprak të aplikojë një ose disa nga masat e mëposhtme:

12.1.1. të pezullojë ekzekutimin e një, ose disa Transfertave Monetare;

12.1.2. të pezullojë ofrimin e të gjitha, ose një pjese të shërbimeve për Klientin;

12.1.3. të kufizojë hyrjen e Klientit në Profil;

12.1.4. të ndalojë fondet e Klientit të cilat janë çështje konfliktuale;

12.1.5. për të bllokuar Llogarinë (d.m.th. të pezullojë plotësisht ose pjesërisht Transaksionet e Pagesave në Llogari) dhe/ose Instrumentin e Pagesës (d.m.th. ndalon plotësisht ose pjesërisht përdorimin e Instrumentit të Pagesës);

12.1.6. të refuzojë ofrimin e shërbimeve;

12.1.7. të kthejë fondet e ngrira në Llogarinë e Klientit tek dërguesi kryesor i fondeve.

12.2. Masat e treguara në klauzolat 12.1.1–12.1.7 të Marrëveshjes mund të zbatohen vetëm në rastet e mëposhtme të jashtëzakonshme:

12.2.1. nëse Klienti shkel thelbin e Marrëveshjes ose Anekset e saj, ose lind një kërcënim i vërtetë i shkeljes thelbësore të Marrëveshjes ose Anekseve të saj nga Klienti;

12.2.2. nëse aktivitetet e Klientit që përdorin një Llogari Paysera kanë potencialin për të dëmtuar reputacionin e biznesit të Paysera;

12.2.3. nëse Klienti nuk kryen procedurat e nevojshme të identifikimit, ose të paraqesë informacionin e kërkuar nga Paysera, ose Klienti siguron informacione që nuk janë në përputhje me kërkesat e përcaktuara nga legjislacioni ose Paysera, ose dyshohet në lidhje me vërtetësinë dhe origjinalitetin e dokumenteve të paraqitura te Paysera, gjithashtu nëse Paysera ka dyshim të arsyeshëm se Klienti nuk respekton kërkesat e përcaktuara në Nenin 9 të Marrëveshjes;

12.2.4. nëse për shkak të ofrimit të mëtejshëm të shërbimeve dhe aktivitetit të Klientit, interesat e justifikuara të palëve të treta mund të dëmtohen rrënjësisht;

12.2.5. nëse për shkak të arsyeve të justifikuara objektivisht në lidhje me sigurinë e fondeve në Llogarinë dhe/ose instrumentin e Pagesës dyshohet përdorimi i paautorizuar ose mashtrues i parave në Llogarinë dhe/ose në Instrumentin e Pagesës;

12.2.6. nëse Paysera zbulon vjedhje ose humbje të Instrumentit të Pagesës, dyshon ose zbulon blerje të paligjshme ose përdorim të paautorizuar të Instrumentit të Pagesës, gjithashtu në rast se ka fakte ose dyshime se të dhënat e personalizuara të sigurisë të Instrumentit të Pagesës (përfshirë instrumentet e konfirmimit të identitetit) njihen apo mund të përdoren nga persona të tretë, Paysera ka dyshime të arsyeshme se paratë në ose Instrumenti i Pagesës mund të përdoren ilegalisht nga persona të tretë ose që Llogaria dhe/ose Instrumenti i Pagesës mund të përdoren për veprimtari të paligjshme;

12.2.7. nëse Paysera merr informacion të vërtetuar për vdekjen e Klientit ose në rastin e falimentimit të personit fizik;

12.2.8. në rastet e përcaktuara në legjislacion;

12.2.9. në raste të tjera të përmendura te Marrëveshja ose në Anekset e saj.

12.3. Masa, e përcaktuar në klauzolën 12.1.7 të Marrëveshjes mund të zbatohet ndaj Klientit në rast se Paysera ka dyshime të arsyeshme se Klienti është i angazhuar në aktivitete mashtruese. Në këtë rast, fillimisht fondet e paguesve primarë në Llogarinë e Klientit ngrijnë dhe nëse Klienti nuk kryen veprimet e nevojshme (të plotësojë një proçedurë identifikimi tjetër, të sigurojë dokumentet e kërkuara), ose të sigurojë një shpjegim të arsyetuar të rastit specifik në kohë, fondet e ngrira mund t'i kthehen paguesve primarë. Kjo masë zbatohet edhe në rastet, kur Paysera ka një urdhër ligjor për kthimin e fondeve të ngrira tek paguesi primar.

12.4. Qëllimi i kufizimeve të përcaktuara në klauzolën 12.1. të Marrëveshjes është që të mbrojë Paysera-n, persona e tretë dhe Klientin nga sanksionet e mundshme monetare, humbjet dhe pasoja negative të tjera.

12.5. Paysera do të informojë Klientin për masat e caktuara në klauzolën 12.1. menjëherë (brenda një ore). Nëse ka mundësi të kthehen fondet e Klientit, ata do të informohet brenda 2 (dy) ditëve pune nga momenti i pezullimit të shërbimit, përveç rasteve kur ofrimi i një informacioni të tillë do të dobësonte masat e sigurisë ose nuk lejohet nga aktet ligjore.

12.6. Në rast dyshimi të arsyeshëm se pastrimi i parave, financimi i terrorizmit ose një aktivitet tjetër kriminal po ekzekutohet nëpërmjet Klientit ose Llogarisë së Klientit, Paysera ka të drejtë të pezullojë pjesërisht ose tërësisht ofrimin e shërbimeve Klientit për një periudhë prej 30 (tridhjetë) ditësh me të drejtën për të tejkaluar kufirin e kohës derisa akuzat të tërhiqen tërësisht ose të konfirmohen.

12.7. Në rast dyshimi të arsyeshëm nga Paysera se Llogaria ose Profili i Klientit është hakuar, Paysera ka të drejtë të pezullojë pjesërisht ose tërësisht ofrimin e shërbimeve të Klientin pa njoftim paraprak. Në këtë rast, Paysera do të informojë Klientin rreth pezullimit dhe do të sigurojë informacion të mëtejshëm mbi veprimet që duhet të kryhen nga Klienti me qëllim të vazhdimit të ofrimit të shërbimeve për Klientin.;

12.8. Paysera anullon bllokimin e instrumentit të Llogarisë dhe/ose Pagesës (ose e zëvendëson atë me një Instrument të ri Pagese) kur shkaqet për bllokimin e instrumentit të Llogarisë dhe/ose të Pagesave pushojnë së ekzistuari.

12.9. Llogaria dhe/ose Instrumenti i Pagesës mund të bllokohet me iniciativën e Klientit nëse Klienti paraqet një kërkesë të përshtatshme për Paysera dhe njofton Paysera-n se Instrumenti i Pagesës i Klientit është vjedhur, ose humbur, ose fondet në Llogari dhe/ose Instrumenti i Pagesës janë përdorur, ose mund të përdoren në mënyrë të paligjshme. Paysera ka të drejtë të kërkojë nga Klienti që më pas të konfirmojë gojarisht kërkesën e dorëzuar me shkrim për të bllokuar Llogarinë dhe/ose Instrumentin e Pagesës, ose në një mënyrë tjetër të pranueshme për Paysera. Nëse Llogaria dhe/ose Instrumenti i Pagesës është bllokuar me nismën e Klientit, Paysera ka të drejtë të anulojë bllokimin vetëm, pasi të marrë një kërkesë me shkrim nga Klienti, ose të aplikojë një proçedurë tjetër identifikimi, përveç rasteve kur shprehet ndryshe në Marrëveshje. Paysera ka të drejtë të zëvendësojë Instrumentin e Pagesës e bllokuar me një të ri.

12.10. Paysera nuk merr përsipër përgjegjësinë për humbjet e Klientit të shkaktuara për shkak të pezullimit të ofrimit të shërbimeve, bllokimit të Llogarisë dhe/ose Instrumentit të Pagesës ose veprimeve të tjera nëse ato janë kryer sipas proçedurës së përcaktuar në Marrëveshjen ose Aneksin e saj dhe nën rrethanat e përshkruara në dokumentet e përmendura.

12.11. Duke ndjekur proçedurën e përcaktuar me ligj, Paysera ka të drejtë të mbajë paratë e një Transaksioni Monetar deri në 5 ditë pune ose për një periudhë më të gjatë kohore sipas përcaktimit në ligj, në Marrëveshje ose Aneksin e saj.

12.12. Klienti ka të drejtë të ndërpresë Marrëveshjen në mënyrë të njëanshme pa e ankimuar në gjykatë, por duhet të njoftojë Paysera-n me shkrim 30 (tridhjetë) ditë kalendarike paraprakisht. Nëse Klienti ndërpret Marrëveshjen, paraja elektronike e lëshuar i kthehet Klientit sipas mënyrës së zgjedhur prej tij (të përcaktuar në Marrëveshje) në përputhje me limitet e Transfertave Monetare të specifikuara në këtë Marrëveshjeje.

12.13. Paysera ka të drejtë të ndërpresë Marrëveshjen dhe Anekset e saj në mënyrë të njëanshme dhe të refuzojë të ofrojë shërbime pa përcaktuar arsyen, duke njoftuar Klientin për këtë paraprakisht 60 (gjashtëdhjetë) ditë me mjetet e parashikuara në Nenin 10 të kësaj Marrëveshje. Paysera gjithashtu ka të drejtë të ndërpresë Marrëveshjen dhe Anekset e saj në mënyrë të njëanshme dhe të refuzojë të ofrojë shërbime për arsyet e përcaktuara në klauzolën 12.2 të kësaj Marrëveshje, duke njoftuar Klientin për këtë 30 (tridhjetë) ditë përpara sipas mënyrës të parashikuara në Nenin 10 të kësaj Marrëveshje.

12.14. Në rast të përfundimit të Marrëveshjes, Paysera mban nga Llogaria e Klientit shumat e parave për Shërbimet Paysera që i ka ofruar Klientit, si gjoba, humbje, veprime dyshuese dhe fonde të paguara ndaj palëve të treta, ose autoriteteve të cilat janë paguar nga Paysera për shkak të Klientit. Nëse fondet në Llogarinë(të) e Klientit nuk janë të mjaftueshme për të mbuluar të gjitha vlerat e paraqitura në këtë klauzolë, Klienti merr përsipër të transferojë shumat e dhëna në llogarinë(të) Paysera brenda 3 ditëve të pune. Në rast se Paysera rimerr një pjesë të shumave të paguara palëve të treta, Paysera merr përsipër t'i kthejë menjëherë shumat e rimbursuara te Klientit.

12.15. Ndërprerja e Marrëveshjes së Përgjithshme nuk e përjashton Klientin nga ekzekutimi i duhur i të gjitha përgjegjësive ndaj Paysera, për shërbimet të cilat janë i janë aplikuar Klientit përpara ndërprerjes.

12.16. Pas përfundimit të Marrëveshjes midis Paysera dhe Klientit, ky i fundit duhet të zgjedhë instrumentet për kompensimin e parasë elektronike nga Llogaria e tij. Në rast se niveli i Identifikimit të Klientit nuk korrespondon me nivelin e duhur për të kompensuar të gjitha paratë elektronike, Klienti duhet të kryejë veprimet e kërkuara

për të ndryshuar nivelin e Identifikimit. Klienti pranon të kryej veprimet e nevojshme për të kompensuar paratë elektronike dhe kupton që në këtë mënyrë Paysera synon të minimalizojë riskun dhe të përmbushë kërkesat ligjore për parandalimin e pastrimit të parave dhe kundër financimit të terrorizmit.

12.17. Në rast se, pas përfundimit të Marrëveshjes midis Paysera dhe Klientit, Klienti nuk zgjedh mënyrën për riblerjen e parasë elektronike dhe/ose nuk zbaton një proçedurë plotësuese identifikimi për rritjen e kufijve, Paysera mund (por nuk është e detyruar) të riblerjë paranë elektronike të Klientit me anë të kompensimit të parasë elektronike, të vlefshëm në momentin e riblerjes.

## 13. Konfidencialiteti dhe Mbrojtja e të Dhënave

13.1. Palët marrin përsipër të mbajnë sekret informacionin teknik dhe tregtar të njëri-tjetrit, përveç informacionit në dispozicion të publikut i cili u është bërë i njohur atyre gjatë ekzekutimit e Marrëveshjes aktuale, dhe pa ia transferuar ato palëve të treta pa pëlqimin me shkrim të Palës tjetër ose përfaqësuesit ligjorë të tij.

13.2. Klienti pajtohet që Paysera mund të administrojë të Dhënat Personale të tyre me qëllim të ofrimit të shërbimeve për Klientin dhe të ekzekutojë përgjegjësi të tjera sipas kësaj Marrëveshjeje. Palët garantojnë sigurinë e të Dhënave Personale të marra gjatë ekzekutimit të kësaj Marrëveshjeje. Të Dhënat Personale përdoren në masën e nevojshme për të ekzekutuar këtë Marrëveshje. Të Dhënat Personale të lartpërmendura nuk mund t'u zbulohen palëve të treta pa pëlqimin e subjektit të të dhënave, përveç rasteve të përcaktuara me ligj ose në këtë Marrëveshje.

3.3. Çështja e ruajtjes dhe mbrojtjes të dhënave rregullohen nga Aneksi i Marrëveshjes "Politikat e Privatësisë", të cilat Klienti lexon dhe angazhohet t'i përmbahet.

13.4. Klienti merr përsipër të mbrojë dhe të mos zbulojë ndonjë Fjalëkalim, të krijuar prej tyre ose të siguruar nën këtë Marrëveshje, ose karakteristikat e tjera të personalizuara të sigurisë së Instrumenteve të Pagesave për palët e treta dhe të mos lejojë personat e tjerë të përdorin shërbime nën emrin e Klientit. Nëse Klienti nuk e ka përmbushur këtë detyrim dhe/ose ka mundur, por e ka lejuar atë dhe/ose ka kryer veprime të tilla me qëllim ose për shkak të neglizhencës, Klienti pranon plotësisht humbjet dhe merr përsipër të rimbursojë humbjet ndaj personave të tjerë të shkaktuara nga veprimtaria e Klientit ose për shkak të mungesës së veprimit.

13.5. Në rast të humbjes së Fjalëkalimit të Profilit ose Fjalëkalimeve të tjera nga Klienti ose nëse Fjalëkalimi(et) janë zbuluar jo për shkak të gabimit të Klientit ose Paysera, ose në rast se një kërcënim i vërtetë ka ndodhur ose mund të ndodhë tek Profili i Klienti, Klienti merr përsipër të ndryshojë menjëherë Fjalëkalimet ose, nëse Klienti mundet t'a bëjë atë, njoftoni menjëherë Paysera (jo më vonë se brenda një dite kalendarike) sipas mënyrës së shprehur te Neni 10. Paysera nuk do të jetë përgjegjës për çdo pasojë të shkaktuar nga dështimi i njoftimit.

13.6. Pasi Paysera merr njoftimin nga Klienti siç shprehet në klauzolën 13.5, Paysera do të pezullojë menjëherë aksesin në Profilin e Klientit dhe ofrimin e shërbimeve Paysera derisa të sigurohet ose krijohet një fjalëkalim i ri për Klientin.

13.7. Paysera tërheq vëmendjen e Klientit në faktin se emaili i lidhur me Llogarinë Paysera dhe gjithashtu instrumente të tjera (p.sh. një numër telefoni celular), të cilat sipas zgjedhjes së Klientit janë të lidhura me Llogarinë Paysera të tij, përdoren si instrumente komunikimi ose identifikimi të Klientit, prandaj këto instrumente dhe kredencialet e hyrjes duhet të mbrohen nga Klienti. Klienti është plotësisht përgjegjës për sigurinë e fjalëkalimeve të email të tyre dhe të gjithë instrumenteve të tjerë të përdorur prej tyre, si dhe fjalëkalimet e tyre të hyrjes. Fjalëkalimet janë informacion sekret, dhe Klienti është përgjegjës për zbulimin e tij dhe për të gjitha veprimet e kryera pasi Ai ka vendosur Fjalëkalimin e përdorur për hyrje në një Profil përkatës ose në një Instrument tjetër Pagesash. Paysera rekomandon të memorizoni Fjalëkalimet dhe të mos i shkruani ato ose të vendosen tek ndonjë instrument ku ato mund të shikohen nga persona të tjerë.

13.8. Paysera ka të drejtë të transmetojë të gjitha informacionet e rëndësishme të mbledhura për Klientët dhe veprimtarinë e tyre pranë institucioneve të tjera të zbatimit të ligjit, autoriteteve shtetërore (Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT), Fondi i Sigurimeve Shëndetsore (FSDKSH) dhe institucioneve të tjera financiare, nëse një detyrim i tillë përcaktohet nga legjislacioni, dhe për të identifikuar nëse kjo Marrëveshje dhe legjislacioni përkatës nuk janë shkelur ose nuk do të shkelen.

13.9. Klienti i jep të drejtën Paysera-s për të ndërmarrë masat e nevojshme, përfshirë, por pa u kufizuar, në paraqitjen e kërkesave një personi të tretë direkt ose përmes palëve të treta, në mënyrë që të përcaktojë identitetin e Klientit dhe saktësinë e të dhënave të tjera të paraqitura nga Klienti.

13.10. Paysera thekson se në të gjitha rastet Paysera operon vetëm si ofrues i shërbimit për Klientin, nuk siguron ose ofron ndonjë shërbim Përfituesit derisa ata të jenë Klientë të Paysera.

13.11. Paysera ka të drejtë të regjistrojë biseda telefonike me Klientin. Palët bien dakord që bisedat telefonike dhe mesazhet e transferuara përmes postës, email dhe instrumenteve e telekomunikimit të tjera mund të konsiderohen si prova kur lindin mosmarrëveshje midis Palëve. Me këtë Marrëveshjen, Klienti konfirmon se e kupton dhe pajtohet me faktin që Paysera do të regjistrojë bisedat telefonike me Klientin ose me përfaqësuesit e tyre. Klienti gjithashtu ka të drejtë të regjistrojë dhe ruajë bisedat telefonike dhe korrespondenca të tjera.

13.12. Klienti pranon se numri i Llogarisë së tyre dhe të dhënat personale të kërkuara për Transfertën Monetare, mund të zbulohen dhe shfaqen tek një përdorues tjetër i Paysera i cili synon të kryej një Transfertë Monetare për Klientin nëse një përdorues tjetër i Paysera hyn brenda një identifikuesi të konfirmuar të Klientit (emri, mbiemri, llogari bankare, adresa e emailit).

13.13. Sipas pëlqimit të Klientit, të dhënat e Klientit gjithashtu mund të transmetohen me inicimin e pagesës ose me institucionet e shërbimit të informacionit të llogarisë. Paysera mund të refuzojë të pajisë një ofrues të shërbimit të informacionit të llogarisë ose një ofrues të shërbimit për inicimin e pagesës me akses në llogarinë e Klientit duke u bazuar në fakte objektive dhe të arsyeshme në lidhje me qasjen e paautorizuar ose të padrejtë në Llogari, nga ai ofrues i shërbimit të informacionit të llogarisë ose ofruesi i shërbimit të inicimit të pagesës, përfshirë inicimin e transaksionit monetar të paautorizuar ose të padrejtë. Në raste të tilla, Paysera do të informojë Klientin për refuzimin e aksesit në Llogari dhe do të përcaktojë arsyet e një veprimi të tillë. Këto informacione duhet t'i jepen Klientit përpara refuzimit të aksesit në Llogari, nëse është e mundur, dhe jo më vonë se me vendosjen e refuzimit të tij, përveç nëse transmetimi një informacioni të tillë mund të dobësojë masat e sigurisë ose do të ishte i ndaluar me ligj.

## 14. Detyrimet e Palëve

14.1. Secila Palë është përgjegjëse për të gjitha gjobat, konfiskimet dhe humbjet e tjera që Pala tjetër shkakton për shkak të shkeljes së Marrëveshjes nga Pala e fajtore. Pala fajtore merr përsipër të dëmshpërblejë dëmin e drejtpërdrejtë të shkaktuar për shkak të detyrimit ndaj Palës së prekur. Në të gjitha rastet, përgjegjësia e Paysera sipas Marrëveshjes është e kufizuar nga dispozitat e mëposhtme:

14.1.1. Paysera do të jetë përgjegjëse vetëm për dëmet e drejtpërdrejta të shkaktuara nga shkelja e drejtpërdrejtë dhe thelbësore e Marrëveshjes së bërë nga Paysera, dhe vetëm për dëmet që mund të ishin parashikuar nga Paysera në kohën e shkeljes së Marrëveshjes;

14.1.2. shuma e kompensimit për dëmet e shkaktuara nga shkelja e Marrëveshjes nga Paysera nuk duhet të kalojë mesataren e Tarifave të Komisionit për 3 (tre) muajt e fundit paguar te Paysera nga Klienti për shërbimet e ofruara. Ky kufizim zbatohet për shumën totale të të gjitha shkeljeve të muajit. Në rast se nuk arrihet të llogaritet mesatarja e 3 (tre) muajve, kompensimi nuk mund të kalojë shumën 2000 EUR (dy mijë euro);

14.1.3. në të gjitha rastet, Paysera nuk do të jetë përgjegjëse për mos përfitimin e fitimit dhe të ardhurave nga Klienti, humbjen e reputacionit të Klientit, humbjen ose dështimin e biznesit të Klientit dhe dëmet indirekte;

14.1.4. kufizimet e përgjegjësisë Paysera nuk do të zbatohen nëse kufizime të tilla janë të ndaluara me ligjin në fuqi.

14.2. Paysera nuk garanton funksionimin e pandërprerë të Sistemit, sepse funksionimi i Sistemit mund të preket (çrregullohet) nga shumë faktorë përtej kontrollit të Paysera. Paysera do të bëjë të gjitha përpjekjet për të siguruar funksionimin sa më shpejtë të sistemit megjithatë, Paysera nuk do të jetë përgjegjës për pasojat që vijnë nga çrregullimet e funksionimit të Sistemit, nëse çrregullime të tilla ndodhin jo për fajin e Paysera.

14.3. Sistemi mund të mos funksionojë për shkak të arsyjeve nën kontrollin e Paysera dhe Paysera nuk do të sigurojë ndonjë kompensim për keqfunksionimet nëse Sistemi ka qenë i aksesueshëm për më shumë se 99% (nëntëdhjetë e nëntë përqind) të kohës, duke llogaritur një mesatare prej të paktën 3 ( tre) muaj.

14.4. Rastet, kur Paysera kufizon aksesin në Sistem përkohësisht, por jo më gjatë se 24 (njëzet e katër) orë, për shkak të riparimit të Sistemit, punëve në zhvillim dhe rasteve të tjera të ngjashme dhe nëse Paysera informon Klientin për raste të tilla të paktën 2 (dy) ditë kalendarike përpara, nuk do të konsiderohen si çrregullime të funksionimit të Sistemit.

14.5. Paysera nuk është përgjegjës për:

14.5.1. tërheqja e parave dhe transferimi nga Llogaria Paysera dhe për Transaksione Monetare të tjera me fondet e mbajtura në llogarinë Paysera të Klientit nëse Klienti nuk ka mbrojtur Fjalëkalimet dhe instrumentet e identifikimit të tij, dhe si rezultat ata u janë bërë të njohur personave të tjerë, dhe gjithashtu për veprime të paligjshme dhe transaksionet e personave të tretë të kryera duke përdorur dokumente të falsifikuara dhe/ose të paligjshëm ose të dhëna të marra në mënyrë të paligjshme;

14.5.2. Transaksionet e vonuara ose të humbura të bëra nga bankat, sistemet e faturimit dhe palët e treta;

14.5.3. pasojat që vijnë si rezultat i shqetësimeve të përmbushjes së çdo detyrimi të Paysera të shkaktuar nga një palë e tretë e cila është përtej kontrollit të Paysera;

14.5.4. pasojat që lindin pasi Paysera përfundon ligjërisht Marrëveshjen, anullon Profilin e Klientit ose kufizon aksesin në të, gjithashtu pas një kufizimi të arsyeshëm ose përfundimit të ofrimit të një pjese të Shërbimeve;

14.5.5. mallrat dhe shërbimet e blera duke përdorur Llogarinë Paysera, dhe gjithashtu për palën tjetër, e cila merr pagesa nga Llogaria Paysera, duke mos respektuar termat e ndonjë marrëveshjeje;

14.5.6. për mospërmbushje të detyrimeve dhe dëmeve të veta kontraktuale, në rast se ato janë shkaktuar për shkak të përmbushjes së detyrave të Paysera-s sipas përcaktimeve me ligj.

14.6. Klienti sigurohet që të gjitha veprimet e klientit në lidhje me ekzekutimin e Marrëveshjes do të jenë në përputhje me ligjin në fuqi.

14.7. Klienti është përgjegjës për korrektësinë e të dhënave, urdhërave dhe dokumenteve të paraqitura në Paysera.

14.8. Nëse Paysera bëhet e vetëdijshme për një Transaksion Pagese të paautorizuar, Paysera do t'ia kthejë Klientit shumën e Transaksionit të Pagesës së paautorizuar dhe, aty ku është e përshtatshme, të rivendosë gjendjen e llogarisë, nga e cila shuma është debituar, në pikën përpara kryerjes së transaksionit të paautorizuar, përveç rasteve kur Paysera ka arsye të dyshojë për veprimtari mashtruese dhe i raporton këto arsye tek autoriteti mbikëqyrës.

14.9. Nëse Përdoruesi mohon autorizimin e një Transaksioni Pagese, i cili është autorizuar ose deklaron se Transaksioni i Pagesës nuk është ekzekutuar në mënyrën e duhur, Paysera është e detyruar të provojë se vërtetësia e Transaksionit të Pagesës është konfirmuar, ajo është regjistruar si duhet dhe është protokolluar në llogaritë, dhe nuk është prekur nga ndonjë problem teknik apo ndonjë anomali tjetër.

14.10. Përdoruesit mund t'i ngarkohet të gjitha humbjet që janë krijuar për shkak të Transaksioneve të Pagesës të paautorizuara për shumën deri në 50 (pesëdhjetë) euro, nëse këto humbje janë shkaktuar për shkak të: përdorimit, humbjes ose vjedhjes së një Instrumenti të Pagesave ose përvetësimit të paligjshëm të një Instrumenti Pagese.

14.11. Nëse Klienti nuk është Përdorues ose Transaksioni i Pagesave është realizuar në monedhën e një vendi anëtar të një vendi të huaj ose në monedhën e një vendi të huaj, Klienti mbart të gjitha humbjet e bëra për shkak të arsyeve të parashikuara në klauzolë 14.10.

14.12. Klienti mban çdo humbje të shkaktuar për shkak të Transaksioneve të Pagesave të paautorizuara nëse Klienti ka pësuar humbjet si rezultat i sjelljes së pandershme ose për shkak të neglizhencës së tyre të rëndë ose mospërmbushjes me qëllim të një ose disa prej detyrave të caktuara më poshtë:

14.12.1. të respektojë rregullat që rregullojnë lëshimin dhe përdorimin e Instrumentit të Pagesës të parashikuar në këtë Marrëveshje ose Anekset e saj, gjatë përdorimit të Instrumentit të Pagesës;

14.12.2. nëse Klienti zbulon një humbje, vjedhje, përvetësim të paligjshëm ose përdorim të paautorizuar të Instrumentit të Pagesës, për fakte dhe dyshime se karakteristikat e personalizuara të sigurisë së Instrumenteve të Pagesave të tyre janë bërë të njohura ose mund të përdoren nga persona të tretë, Klienti do të njoftojë menjëherë Paysera ose subjektin e caktuar nga Paysera, në përputhje me rregullat që rregullojnë lëshimin dhe përdorimin e Instrumentit të Pagesës, të parashikuara në këtë Marrëveshje dhe Anekset e saj;

14.12.3. të ndërmarrë të gjitha masat e mundshme për të mbrojtur të dhënat e personalizuara të sigurisë së Instrumentit të Pagesës pasi të jetë lëshuar Instrumenti i Pagesës.

14.13. Pasi Klienti paraqet një njoftim, siç përcaktohet në klauzolën 13.5., Me një kërkesë për të bllokuar Instrumentin e Pagesës, Paysera do të mbaj përgjegjësi për humbjet e Klientit të shkaktuara për shkak të humbjes, vjedhjes ose fitimit të paligjshëm të Instrumentit të Pagesës, përveç rasteve të pandershmërisë të Klientit. Dispozitat e kësaj klauzole zbatohen vetëm për Përdoruesin.

14.14. Në rast se Paysera nuk siguron mundësinë e njoftimit të menjëherëshme për humbjen, vjedhjen ose përvetësimin në mënyrë të paligjshme të Instrumentit të Pagesës gjithashtu në rastet kur Paysera nuk kërkon vërtetim më të sigurt, Paysera do të mbaj përgjegjësi për humbjet për shkak të përdorimit të paautorizuar të Instrumentit të Pagesës, përveç rasteve të pandershmërisë së Klientit. Dispozitat e kësaj klauzole zbatohen vetëm për Përdoruesin.

14.15. Klienti duhet të kontrollojë informacionin rreth Transaksioneve të Pagesave të kryera në Llogari të paktën një herë në muaj dhe të njoftojë Paysera për Transaksionet e Pagesave të paautorizuara ose të ekzekutuara në mënyrë jo të duhur, gjithashtu për çdo gabim tjetër, mospërputhje ose pasaktësi në Pasqyrën e Llogarisë. Njoftimi do të dorëzohet jo më vonë se 60 (gjashtëdhjetë) ditë kalendarike pas ditës kur Paysera, sipas Klientit, ka kryer Transaksionin e Pagesave të paautorizuar ose jo në mënyrën e duhur. Përdoruesi do të njoftojë Paysera për një Transaksion Pagese të paautorizuar ose të ekzekutuar jo në mënyrën e duhur në monedhën e një vendi anëtar të BE me shkrim, jo më vonë se 13 (trembëdhjetë) muaj pas ditës së debitimit të parave nga llogaria e pagesës. Nëse Klienti nuk paraqet njoftimet e specifikuara brenda periudhës kohore të caktuar, konsiderohet se Klienti është pajtuar pa kushte për Transaksionet e Pagesave të ekzekutuara në llogarinë e pagesës. Klienti duhet t'i paraqesë Paysera çdo informacion në lidhje me hyrjet e paligjshme në Profil, ose veprime të tjera të paligjshme në lidhje me Llogarinë, dhe të ndërmarrë të gjitha masat e arsyeshme të përcaktuara nga Paysera, në mënyrë që të ndihmojë në hetimin e akteve të paligjshme.

14.16. Pala lirohet nga përgjegjësia për mospërmbushje të Marrëveshjes në rast se Pala dëshmon se Marrëveshja nuk është ekzekutuar për shkak të rrethanave të forcës madhore, të cilat janë provuar në përputhje me proçedurën e përcaktuar me ligj. Klienti do të njoftojë Paysera për forcën madhore me shkrim brenda 10 (dhjetë) ditëve kalendarike pas ditës së shfaqjes së rrethanave të tilla. Paysera do të njoftojë Klientin për rrethanat e forcave madhore përmes email ose përmes faqeve të ueb të Sistemit.

## 15. Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve midis Klientit dhe Payseras, Procedura e Ngritjes së Pretendimeve

15.1. Paysera synon të zgjidhë të gjitha mosmarrëveshjet me Klientin në mënyrë miqësore, menjëherë dhe sipas kushteve të pranueshme për Palët; Kështu, në rast mosmarrëveshje, Klientët inkurajohen që, para së gjithash, t'i drejtohen direkt Payseras. Mosmarrëveshjet zgjidhen me negocim.

15.2. Klienti mund të paraqesë çdo pretendim ose ankesë në lidhje me shërbimet e ofruara nga Paysera duke dërguar një njoftim me email, duke telefonuar Kujdesi për Klientin ose duke dërguar një njoftim nga Profili.

15.3. Ankesa duhet t'i referohet rrethanave dhe dokumenteve që shërbejnë si bazë për ankesën. Nëse Klienti e bazon ankesën e tij/saj në dokumentet që Paysera nuk posedon, Klienti gjithashtu duhet të dorëzojë këto dokumente ose kopjet e tyre.

15.4.Paysera do të shqyrtojë kërkesën me shkrim ose ankesën e Klientit jo më vonë se brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve të punës nga dita e pranimit të kërkesës, dhe t'i sigurojë Klientit një përgjigje të detajuar, të motivuar, të bazuar në dokumente. Në raste të jashtëzakonshme, kur për shkak të arsyeve përtej kontrollit të kompanisë, Paysera nuk është në gjendje të sigurojë përgjigjen brenda 15 ditëve të punës, Paysera do t'i sigurojë Klientit një përgjigje jo përfundimtare, duke treguar arsyen e vonesës dhe afatin e paraqitjes së përgjigjes përfundimtare. Afati i fundit i përgjigjes përfundimtare nuk duhet të kalojë 35 (tridhjetë e pesë) ditë pune. Një përgjigje do t'i jepet Klientit përmes mënyrave të specifikuara në klauzolën 10.1 të Marrëveshjes, përveç nëse Klienti kërkon një përgjigje ndaj pretendimit ose ankesës së tyre, përmes mënyrave të tjera.

15.5. Analiza e pretendimeve të Klientit nga Paysera është pa pagesë.

15.6. Nëse Klienti nuk është i kënaqur me vendimin e Payseras, Klienti ka të drejtë të përdorë mjete juridike të tjera për të mbrojtur të drejtat e tij/saj, dhe;

15.6.1.paraqisni një pretendim te autoriteti mbikëqyrës sipas proçedurës së vendosur nga autoriteti mbikëqyrës;

15.6.2. mbrojnë të drejtat e konsumatorit të tyre duke iu drejtuar autoritetit mbikëqyrës si një zgjidhje institucionale e mosmarrëveshjes së konsumatorit jashtë gjykatës nën proçedurën e vendosur nga autoriteti mbikëqyrës.

15.6.3. Nëse mosmarrëveshja nuk zgjidhet miqësisht ose përmes mënyrave të tjera jashtë gjykatës, mosmarrëveshja do të zgjidhet në gjykatë sipas selisë së Paysera, siç parashikohet nga procedura e përcaktuar me ligj.

15.7. Një proçedurë e detajuar për regjistrimin dhe përpunimin e pretendimeve të Klientit (ankesat) është gjithashtu e parashikuar në Rregullat për Regjistrimin dhe Përpunimin e Pretendimeve të Klientit (Ankesat).

15.8. Ligjet e Republikës së Lituanisë janë aplikuar në këtë Marrëveshje, Anekset e saj dhe marrëdhëniet e Palëve që nuk rregullohen me këtë Marrëveshje, përfshirë rastet kur një mosmarrëveshje midis Klientit dhe Paysera është nën juridiksionin e një gjykate të një shteti tjetër.

## 16. Dispozitat përfundimtare

16.1. Secila Palë konfirmon se i posedon të gjitha lejet dhe liçencat e kërkuara sipas ligjit në fuqi, të cilat janë të nevojshme për ekzekutimin e kësaj Marrëveshjeje.

16.2. Titujt e seksioneve dhe nenet e Marrëveshjes janë të destinuara vetëm për lehtësinë e Palëve dhe nuk mund të përdoren për interpretimin e dispozitave të kësaj Marrëveshjeje.

16.3. Palët i nënshtrohen shtetit dhe subjekteve të tjera për përmbushjen e të gjitha detyrimeve tatimore në mënyrë të pavarur. Paysera nuk do të jetë përgjegjëse për ekzekutimin e detyrimeve tatimore të Klientit, ose llogaritjen dhe transferimin e tatimeve të aplikuara te Klienti.

16.4. Paysera në të gjitha rastet vepron si një Palë e pavarur e Marrëveshjes që nuk kontrollon ose nuk merr përgjegjësi për produktet dhe shërbimet e paguara duke përdorur Shërbimet e Paysera. Paysera nuk merr përsipër përgjegjësinë për të përmbushur kushtet e ujdisë së lidhur midis blerësit, shitësit ose ndonjë palë tjetër me Klientin.

16.5. Klienti nuk ka të drejtë t'i caktojë palëve të treta të drejtat dhe detyrimet e tij/saj që rrjedhin nga kjo Marrëveshje, pa pëlqimin paraprak me shkrim nga Paysera. Paysera rezervon të drejtën të caktojë palëve të treta të drejtat dhe detyrimet e saj që rrjedhin nga kjo Marrëveshje në çdo kohë pa pëlqimin e Klientit, nëse një transferim i tillë i të drejtave dhe detyrimeve është në përputhje me legjislacionin.

16.6. Nëse ndonjë dispozitë e Marrëveshjes njihet si e pavlefshme, dispozitat e tjera të kësaj Marrëveshjeje mbeten në fuqi.

16.7. Marrëveshja do të hyjë në fuqi në përputhje me klauzolën 2.4 të kësaj Marrëveshjeje. Klienti mund të ruajë tekstin e Marrëveshjes në kohën e regjistrimit në Sistem.

16.8. Kjo Marrëveshje ofrohet në Sistem në disa gjuhë. Marrëveshja e aplikuar për Klientin është konkluduar në gjuhën në të cilën Marrëveshja i është prezantuar Klientit në kohën e regjistrimit në Sistem.

16.9. Linqet në faqet ueb të dhëna në Marrëveshje dhe Anekse që rregullojnë ofrimin e shërbimeve të veçanta janë pjesë thlbësore e kësaj Marrëveshjeje dhe zbatohen nga Klientin në momentin e parë të përdorimit të shërbimit përkatës.

Detaje juridike: “Paysera LT”, UAB, kodi i personit juridik 300060819; Liçenca nr. 1 e institucionit të parave elektronike, lëshuar në 27 Shtator 2012 (lëshuar nga Banka e Lituanisë). Të dhënat në lidhje me "Paysera LT", UAB grumbullohen dhe ruhen në Regjistrin e subjekteve juridikë të Republikës së Lituanisë. Të dhëna të hollësishme në lidhje me grupin e korporatës Paysera, përfshirë adresat e zyrave të korporatës dhe adresën e email janë dhënë këtu.
Autoriteti mbikëqyrës i “Paysera LT”, UAB është Banka e Lituanisë, kodi identifikues 188607684, adresa: Žirmūnų g. 151, LT-09128, Vilnius, Lituani www.lb.lt/en.