Для нового клієнта цей договір застосовується з моменту, коли він приймає його під час реєстрації в Системі, для наявних клієнтів – фізичних осіб — з 1 січня 2027 року, а для наявних бізнес-клієнтів — з дати, зазначеної в надісланому їм повідомленні. До 1 січня 2027 року Генеральний договір про надання платіжних послуг і надалі застосовується до клієнтів – фізичних осіб, які його прийняли.

# Генеральний договір

Цей Генеральний договір встановлює загальні умови відносин між Мережею Paysera та Вами (Клієнтом). Він також слугує базовою рамковою основою для доступу до конкретних послуг, що надаються Партнерами відповідно до окремих Додатків.

## 1. Загальні положення

1.1. Цей Генеральний договір укладається між Мережею Paysera (як визначено в пункті 1.6) та Вами (Клієнтом).

1.2. Цей Генеральний договір слугує базовою рамковою основою Ваших відносин із Мережею Paysera. Він регулює Вашу реєстрацію в Системі, створення Облікового запису та доступ до технічної інфраструктури. Через свій Обліковий запис Ви можете отримувати доступ до різних послуг, що надаються різними Партнерами Мережі, зокрема, але не виключно, до Платіжних послуг, продажу квитків, аутентифікації та терміналів самообслуговування. Цей Генеральний договір не регулює конкретних умов цих додаткових послуг. Щоб користуватися будь-якою Окремою послугою (як ліцензованою, так і неліцензованою), Ви повинні прийняти окремий Додаток про послугу (наприклад, Договір про надання платіжних послуг – для фінансових послуг або Правила продажу квитків – для придбання квитків на заходи) з конкретним Партнером, який надає цю послугу.

1.3. Цей Генеральний договір є важливим документом, з яким Ви повинні уважно ознайомитися перед реєстрацією в Системі або користуванням будь-якими послугами Мережі Paysera. Просимо уважно ознайомитися з цими умовами перш, ніж погодитися з ними. Цей Генеральний договір і Додатки до нього роз’яснюють конкретні ризики, які можуть виникнути під час користування Системою, і містять інструкції щодо її безпечного використання.

1.4. Мережа Paysera діє як шлюз до різних послуг. Коли Ви вирішуєте скористатися конкретною послугою (як-от Платіжні послуги, продаж квитків, перевірка особи тощо), Ви вступаєте в прямі договірні відносини з конкретним Партнером, який надає цю послугу. У разі суперечності умови конкретного Додатка мають перевагу над цим Генеральним договором щодо цієї конкретної послуги.

1.5. Положення цього Генерального договору, які застосовуються лише до Користувачів, не застосовуються до Вас, якщо Ви не є Користувачем і дієте з підприємницькою, комерційною або професійною метою. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, Ви користуєтеся Послугами для своєї підприємницької,

комерційної або професійної діяльності та не є споживачем, і Сторони домовляються, що до Вас не застосовуються положення чинного законодавства, застосування яких може бути виключено щодо клієнтів, які не є споживачами, якщо цим Генеральним договором або Додатками до нього прямо не передбачено інше.

1.6. Основні поняття Генерального договору:

1.6.1. **Прийнятна мова** – будь-яка з мов, доступних у Системі.

1.6.2. **Робочий день** – день, у який Партнер надає свої послуги. Партнер може встановлювати різні Робочі дні для різних Послуг.

1.6.3. **Клієнт** – фізична особа, яка зареєструвалася в Системі та створила Обліковий запис (Клієнт – фізична особа), або юридична особа чи інша організація (або її філія), зареєстрована в Системі її Представником (Бізнес-клієнт).

1.6.4. **Генеральний договір** – цей Генеральний договір і будь-які пов’язані з ним умови та документи (як-от Додатки, угоди, правила або декларації), включаючи інформацію на веб-сайтах Партнера, на яку є посилання в цьому Генеральному договорі.

1.6.5. **Інфраструктурні послуги** – будь-яка послуга, що надається Вам у Системі (наприклад, управління Обліковим записом, доступ до Додатку Paysera), яку надає Мережа Paysera відповідно до цього Генерального договору.

1.6.6. **Партнер** – учасник Мережі Paysera, який надає Вам Окрему послугу відповідно до Додатка. Регульовані Окремі послуги (наприклад, Платіжні послуги) надає лише учасник, який має ліцензію на їх надання, відповідно до своєї ліцензії. Доки Ви не уклали Додаток з Партнером, «Партнер» у цьому Генеральному договорі означає Мережу Paysera, яку представляє Координатор. Підтримку клієнтів і нефінансові послуги від імені Мережі Paysera може надавати будь-який з її учасників, зазначених у Переліку закріплення Партнерів.

1.6.7. **Сторона** – Мережа Paysera, Партнер або Клієнт.

1.6.8. **Пароль (Паролі)** – будь-який код, який Ви створюєте в Системі або який Партнер надає Вам для доступу до Вашого Облікового запису.

1.6.9. **Додаток Paysera** – мобільний додаток для управління Вашим Обліковим записом і Рахунком Paysera (як визначено в Договорі про надання платіжних послуг, що застосовується до Вас), встановлений на мобільному пристрої.

1.6.10. **Мережа Paysera** – учасники спільної діяльності Paysera, які діють відповідно до Договору про спільну діяльність і яких для цілей цього Генерального договору представляє Координатор, Paysera Tech (який діє як уповноважений представник). Відповідно до цього Генерального договору Мережа Paysera надає технічну інфраструктуру, доступ до Системи та адміністрування Облікового запису, що дає Вам змогу взаємодіяти з конкретними Партнерами для отримання різних послуг.

1.6.11. **Персональні дані** – будь-яка інформація, що стосується фізичної особи, яку ідентифіковано чи можна ідентифікувати, як визначено в пункті 1 статті 4 Регламенту (ЄС) 2016/679 (Загальний регламент про захист даних).

1.6.12. **Обліковий запис** – особистий акаунт, який створюється під час реєстрації в Системі Вас або, якщо Ви є Бізнес-клієнтом, кожного з Ваших Представників, у якому зберігаються персональні дані особи, яка його створила, створюється реєстраційне ім’я та визначаються права цієї особи в Системі

(зокрема права діяти від імені Бізнес-клієнта). Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, посилання на Ваш Обліковий запис означають Облікові записи Ваших Представників тією мірою, якою вони використовуються для дій від Вашого імені.

1.6.13. **Представник** – керівник Бізнес-клієнта або інша особа, уповноважена представляти його відповідно до закону, його установчих документів або довіреності, а також будь-яка інша особа, якій Бізнес-клієнт або його Представник надав права діяти від його імені в Системі, зокрема управляти його Рахунками Paysera.

1.6.14. **Послуги** – Інфраструктурні послуги разом з Окремими послугами.

1.6.15. **Окремі послуги** – будь-яка послуга, що надається Вам у Системі (наприклад, Платіжні послуги, продаж квитків, аутентифікація, термінали), яку надають конкретні Партнери відповідно до окремих Додатків.

1.6.16. **Додаток** – угода між Вами та Партнером Мережі Paysera (або самою Мережею Paysera) щодо надання та використання конкретних послуг. Додаток може називатися угодою, правилами, декларацією, планом або інакше. Він є невід’ємною частиною цього Генерального договору.

1.6.17. **Система** – програмне рішення на веб-сторінках Paysera, розроблене Мережею Paysera для надання Послуг.

1.6.18. **Користувач** – Клієнт, який користується послугами за цим Генеральним договором з метою, не пов’язаною з його підприємницькою, комерційною чи професійною діяльністю.

## 2. Реєстрація в Системі та створення Облікового запису

2.1. Щоб користуватися послугами Мережі Paysera, Ви повинні зареєструватися в Системі. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, Вас реєструє в Системі Ваш Представник. Мережа Paysera або Партнер має право відмовити в реєстрації новому Клієнту з вагомих причин, які вони не зобов’язані або не мають права розкривати.

2.2. Під час Вашої реєстрації для Вас створюється Обліковий запис. Ваш Обліковий запис є особистим, і право користуватися ним маєте лише Ви. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, кожен Представник, який діє від Вашого імені в Системі, повинен зареєструватися, створити особистий Обліковий запис і пройти процедуру ідентифікації. Такий Обліковий запис є особистим, і право користуватися ним має лише Представник, який його створив. Представник, який зареєстрував Вас, може надати іншим Представникам права діяти від Вашого імені в Системі, зокрема управляти Вашими Рахунками Paysera, після того як вони зареєструються в Системі.

2.3. Ви можете мати лише один Обліковий запис. Кожен Представник Бізнес-клієнта також може мати лише один Обліковий запис.

2.4. Цей Генеральний договір набирає чинності та діє безстроково з моменту, коли Ви зареєструвалися в Системі, підтвердили, що ознайомилися з його умовами, і погодилися їх дотримуватися. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, цей Генеральний договір набирає чинності з моменту, коли Ваш Представник зареєстрував Вас у Системі, підтвердив, що ознайомився з його умовами, і погодився від Вашого імені їх дотримуватися. Реєструючи Вас, Представник підтверджує, що він належним чином уповноважений представляти Вас і що Ви належним чином засновані та діяте законно. Якщо Ви зареєструвалися в Системі до запровадження цього Генерального договору, він набирає чинності для Вас з дати, зазначеної в надісланому Вам повідомленні про зміни.

2.5. Обмеження щодо Послуг та вимоги до віку. Цей пункт 2.5 застосовується до Клієнтів – фізичних осіб.

2.5.1. Послуги надаються фізичним особам лише за умови, що вони відповідають вимогам щодо мінімального віку та дієздатності, що застосовуються в країні Вашого проживання або до конкретного Партнера, який надає Послуги. Конкретні вікові обмеження та умови опубліковані на загальнодоступній сторінці Системи.

2.5.2. Користування неповнолітніми. Якщо відповідно до чинного законодавства Ви вважаєтеся неповнолітнім (або не маєте повної дієздатності), для користування Послугами Ви повинні надати письмову згоду своїх батьків, опікунів або піклувальників. Партнер має право в будь-який час вимагати таку згоду (у тому числі нотаріально засвідчене підтвердження).

2.5.3. Правові обмеження. Реєструючись, Ви підтверджуєте, що відповідаєте віковим вимогам, які застосовуються до Вас. Якщо буде встановлено, що Ви не відповідаєте цим вимогам, Партнер має право негайно призупинити надання Послуг.

2.6. Ви підтверджуєте, що дані, надані Вами під час реєстрації, є правильними. Якщо Вам потрібно змінити або доповнити дані, Ви надаватимете лише правильну інформацію. Ви несете відповідальність за будь-які збитки, що виникли внаслідок надання неправильних даних.

2.7. Сторони домовляються, що Ви можете підтверджувати (підписувати) такі документи, як договори та згоди, в електронній формі, у тому числі підписуючи їх стилусом на екрані.

2.8. Ви отримаєте повідомлення з підтвердженням Вашого Облікового запису, початку надання нової Послуги або поновлення надання призупиненої Послуги. Це повідомлення буде надіслано на адресу електронної пошти, яку Ви вказали під час реєстрації, або SMS-повідомленням, якщо Ви вказали лише номер мобільного телефону.

2.9. Якщо Ви надали неправильні дані, Ви повинні їх виправити. Якщо через неточні дані Ви створили кілька Облікових записів, Ви повинні повідомити про це Партнера, щоб їх можна було об’єднати в один Обліковий запис. Якщо Ви не виконаєте цієї вимоги, Ваш Обліковий запис та/або рахунок (рахунки) можуть бути заблоковані, здійснені Вами операції можуть бути визнані недійсними, а Ваші дані в разі необхідності можуть бути передані правоохоронним органам.

2.10. Ви повинні з власної ініціативи та без зволікань повідомляти Партнера про будь-яку істотну зміну характеру Вашої діяльності або мети користування Системою та Послугами. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, це включає зміни Вашого найменування, зареєстрованої адреси, контактних даних, Представників, їхніх підписів або повноважень і Ваших кінцевих бенефіціарних власників, а також початок реструктуризації, банкрутства, ліквідації або реорганізації, навіть якщо ця інформація вже доступна в публічних реєстрах. Ви повинні надати документи, що підтверджують такі зміни.

2.11. Якщо Ви або Ваш Представник не можете пройти стандартну процедуру ідентифікації з об’єктивних причин (наприклад, через підтверджену інвалідність), Партнер може запропонувати альтернативний спосіб ідентифікації відповідно до внутрішніх політик Партнера та вимог щодо запобігання відмиванню грошей (AML).

2.12. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, усі дії, вчинені в Системі Вашими Представниками, вважаються Вашими діями. Ви повинні забезпечити, щоб Ваші Представники діяли в межах своїх повноважень. Партнер може покладатися на повноваження Представника, зафіксовані в Системі, доки Ви не повідомите Партнера про їх зміну або відкликання та не надасте підтвердні документи.

2.13. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, Партнер має право вимагати, щоб документи, видані за кордоном, були перекладені та легалізовані або засвідчені апостилем, якщо законодавством не передбачено інше. Ви покриваєте всі витрати на підготовку, засвідчення, подання та переклад документів, які Ви надаєте Партнеру.

## 3. Винагорода за Послуги

3.1. Якщо Ви не оплатили Партнеру надані послуги, Ви повинні на вимогу Партнера сплатити пеню в розмірі 0,05 % за кожен день прострочення платежу, за умови що загальний розмір пені не перевищує максимального розміру, дозволеного чинним законодавством.

## 4. Заборонена діяльність та відшкодування збитків

4.1. Користуючись Послугами, Вам заборонено:

4.1.1. не дотримуватися умов цього Генерального договору, Додатків до нього та чинного законодавства;

4.1.2. порушувати права Мережі Paysera, Партнера або будь-яких третіх осіб на торговельні марки, авторські права, комерційні таємниці чи інші об’єкти інтелектуальної власності;

4.1.3. надавати Партнеру неправдиву, оманливу або неправильну інформацію чи відмовлятися надавати інформацію або вчиняти інші дії, яких обґрунтовано вимагає Партнер;

4.1.4. надавати третім особам неправдиву, оманливу або неправильну інформацію про Мережу Paysera, Партнера або про Вашу співпрацю з Партнером;

4.1.5. користуватися послугами Партнера у спосіб, що спричиняє збитки, відповідальність, негативні правові наслідки або шкоду діловій репутації Партнера чи третіх осіб;

4.1.6. поширювати комп’ютерні віруси або вчиняти інші дії, які можуть порушити роботу Системи, пошкодити чи знищити інформацію або в інший спосіб завдати шкоди Системі, обладнанню чи інформації;

4.1.7. вчиняти будь-які умисні дії, які можуть порушити надання послуг Партнера Вам або іншим особам чи перешкодити належному функціонуванню Системи;

4.1.8. мати більше одного Облікового запису; реєструвати Обліковий запис на вигадане або чуже ім’я без довіреності; діяти від імені Бізнес-клієнта без належних повноважень; або реєструватися з використанням анонімних номерів телефонів чи адрес електронної пошти сторонніх сервісів;

4.1.9. надавати послуги, які є незаконними або суперечать громадському порядку та моральним принципам;

4.1.10. підключатися до Системи анонімно (наприклад, через публічні проксі-сервери), за винятком випадків, коли Ви використовуєте VPN зі статичною (постійною) IP-адресою для забезпечення безпечної передачі даних;

4.1.11. розголошувати свої Паролі третім особам або дозволяти іншим особам (крім Ваших Представників, якщо Ви є Бізнес-клієнтом) користуватися Послугами від Вашого імені;

4.1.12. використовувати помилки, прогалини або невідповідності в Системі чи її частинах для власної вигоди або вигоди третьої особи, а також не повідомляти Партнера про такі помилки негайно після їх виявлення. Якщо Ви виявили будь-яку помилку в Системі, Ви повинні негайно припинити будь-які дії, пов’язані з цією помилкою, і повідомити про неї Партнера.

4.2. Ви повинні відшкодувати Партнеру всі прямі збитки, штрафи та інші грошові санкції, яких Партнер зазнав через порушення Вами пункту 4.1 цього Генерального договору.

4.3. Ви несете відповідальність і повинні відшкодувати Партнеру, іншим клієнтам і третім особам будь-які збитки, яких вони зазнали через порушення Вами цього Генерального договору або Додатків до нього під час користування Послугами. Якщо Партнер виявить, що Вас було зареєстровано або Ваш Обліковий запис було створено з використанням підроблених або неправдивих документів, Партнер вважатиме мінімальними адміністративними витратами суму 100 EUR (або еквівалент в іншій валюті), яка є обґрунтованою попередньою оцінкою витрат на розслідування та усунення таких інцидентів, якщо імперативні норми місцевого законодавства країни Вашого проживання не передбачають іншого. Партнер має право списати цю суму з Вашого рахунку (рахунків). Більший розмір збитків Партнер підтверджуватиме письмовими доказами. Якщо Партнер виявить ознаки незаконної діяльності, Партнер повідомить про це правоохоронні органи. Якщо буде встановлено, що Ви отримали фінансову чи іншу вигоду, використовуючи помилки Системи, як описано в пункті 4.1.12, Партнер має право без Вашої окремої згоди списати незаконно отриману вигоду (кошти або їх еквівалент) з будь-якого з Ваших рахунків, а Ви повинні відшкодувати Партнеру будь-які спричинені цим збитки.

## 5. Надсилання повідомлень, комунікація та консультування Клієнта

5.1. Ви погоджуєтеся, що Партнер може надсилати Вам повідомлення, розміщуючи їх на веб-сайті Партнера, надсилаючи їх на адресу електронної пошти, яку Ви вказали під час реєстрації, надсилаючи їх поштою на Вашу зареєстровану адресу або надсилаючи SMS-повідомлення, якщо Ви вказали лише номер мобільного телефону. Ви погоджуєтеся, що повідомлення, надіслане будь-яким із цих способів, вважається належним чином доставленим. Якщо повідомлення не стосуються суттєвої зміни цього Генерального договору, вони вважаються отриманими через один Робочий день після їх розміщення на веб-сайті Партнера або надсилання електронною поштою чи SMS-повідомленням. Повідомлення, надіслані поштою, вважаються отриманими через п’ять Робочих днів після їх надсилання, якщо Ви фактично не отримаєте їх пізніше. Ваші повідомлення (скарги, запити або претензії) вважаються отриманими в день їх подання, якщо їх надіслано з 8:00 до 20:00 за часовим поясом Партнера Мережі Paysera, який надає Вам Окремі послуги. Повідомлення, подані в інший час, вважаються отриманими о 8:00 за часовим поясом Партнера наступного дня.

5.2. Якщо один рахунок належить кільком особам (наприклад, співвласникам рахунку), Партнер має право надсилати повідомлення будь-якій з них. Особа, яка отримала повідомлення, відповідає за його передання іншим власникам рахунку.

5.3. Партнер повідомлятиме Вас про зміни до цього Генерального договору щонайменше за 2 місяці. Зміни набирають чинності через 2 місяці після того, як Партнер надішле Вам повідомлення електронною поштою або іншим способом, який Ви обрали під час реєстрації (наприклад, поштою або SMS-повідомленням із посиланням). Партнер також публікуватиме інформацію про зміни на веб-сайті Партнера.

5.4. Двомісячний строк повідомлення не застосовується, і повідомлення доставляються в порядку, описаному в пункті 5.1, якщо:

5.4.1. цей Генеральний договір змінюється у зв’язку з новими обов’язковими вимогами законодавства;

5.4.2. ціни на Послуги знижуються або інші умови стають сприятливішими для Вас;

5.4.3. запроваджується нова послуга або частина послуги, якою Ви можете на власний вибір користуватися чи не користуватися.

5.5. Несуттєвими змінами є зміни, які не зменшують Ваших прав і не збільшують Вашої відповідальності. До них належать виправлення стилю та граматики, переформулювання, переміщення речення чи пункту для кращого розуміння або додавання прикладів. Двомісячний строк повідомлення, передбачений пунктом 5.3, не застосовується до несуттєвих змін; про них Вас повідомляють у порядку, описаному в пункті 5.1.

5.6. Ви повинні регулярно, щонайменше один раз на Робочий день, перевіряти свою електронну пошту, інші способи отримання повідомлень, зазначені у Вашому Обліковому записі, та веб-сайти Партнера, щоб своєчасно отримувати повідомлення про зміни до цього Генерального договору.

5.7. Уся комунікація між Сторонами повинна здійснюватися Прийнятною мовою або мовою, якою Вам було надано цей Генеральний договір.

5.8. Повідомлення прямого маркетингу (як-от інформаційні розсилки, пропозиції та акції) надсилатимуться Вам лише в тому разі, якщо Ви надали для цього окрему активну згоду (opt-in). Ця згода надається окремо від повідомлень, пов’язаних із послугами, зазначених у пункті 5.1, і Ви можете користуватися Послугами, не надаючи її.

5.9. Ви можете будь-коли безкоштовно відкликати свою згоду на прямий маркетинг, скориставшись посиланням для відмови від підписки в кожному маркетинговому повідомленні або в налаштуваннях свого Облікового запису. Повідомлення, пов’язані з послугами (пункт 5.1), не містять можливості відмовитися від підписки, оскільки вони необхідні для надання Послуг і не ґрунтуються на Вашій згоді на маркетинг.

5.10. Якщо Ви користуєтеся технічною інтеграцією (API) Партнера, Партнер повідомить Вас щонайменше за 90 календарних днів про будь-яку зміну інтеграції, яка потребує змін у Вашому програмному забезпеченні. Такі зміни Ви вносите за власний рахунок.

## 6. Зміни до Генерального договору

6.1. Партнер має право в односторонньому порядку змінювати або доповнювати умови цього Генерального договору, дотримуючись порядку повідомлення, передбаченого розділом 5.

6.2. Ви не маєте права в односторонньому порядку змінювати умови цього Генерального договору або вносити до них зміни.

6.3. Ви можете погодитися зі змінами або відхилити їх, повідомивши про це Партнера до набрання ними чинності. Якщо до дати набрання змінами чинності Ви не повідомите Партнера про свою незгоду з ними, Партнер вважатиме, що Ви їх прийняли, і вони наберуть чинності в цю дату. Якщо Ви повідомите Партнера, що не згодні зі змінами, Ви маєте право безкоштовно розірвати цей Генеральний договір, причому розірвання може набрати чинності в будь-який момент до набрання чинності запропонованими змінами. До набрання чинності таким розірванням продовжують застосовуватися діючі умови Генерального договору.

6.4. Зміни до Додатків до цього Генерального договору вносяться в порядку, визначеному відповідним Додатком. Якщо в Додатку не визначено порядок внесення змін, застосовується порядок внесення змін, передбачений цим Генеральним договором.

6.5. Партнер і Ви можете домовитися про додаткові умови, не передбачені цим Генеральним договором або Додатками до нього, уклавши окрему письмову угоду, яка стає невід’ємною частиною цього Генерального договору. На Ваш запит Партнер підготує проєкт угоди та надішле його Вам електронною поштою. Якщо Ви згодні з проєктом, Ви повинні підписати його та надіслати Партнеру скановану копію.

Партнер має право вимагати, щоб Ви надіслали оригінал підписаної угоди поштою. Угода набирає чинності з моменту отримання Партнером підписаної Вами копії; підпис Партнера не є обов’язковим, і Партнер не зобов’язаний надсилати Вам підписану копію.

## 7. Розірвання Генерального договору (видалення Облікового запису)

7.1. Обмеження, встановлені цим Генеральним договором і Додатками до нього, мають на меті захистити Мережу Paysera, Партнера, Вас та інших третіх осіб від можливих фінансових санкцій, збитків або інших негативних наслідків.

7.2. Ви маєте право в будь-який час і з будь-якої причини розірвати цей Генеральний договір, письмово повідомивши про це Партнера щонайменше за 30 календарних днів. Після розірвання будь-які питання, пов’язані з розрахунками щодо коштів на Вашому Рахунку Paysera (якщо такий у Вас є), вирішуються відповідно до договору про Окремі послуги (наприклад, Договору про надання платіжних послуг). Розірвання не перешкоджає Партнеру провести до виплати Ваших коштів будь-які перевірки, яких вимагає чинне законодавство.

7.3. Партнер має право в односторонньому порядку розірвати цей Генеральний договір і Додатки до нього та припинити надання послуг лише з поважних причин, повідомивши Вас про це за 2 місяці, як описано в розділі 5. У повідомленні про розірвання Партнер зазначає конкретні причини та мотиви розірвання, якщо тільки розкриття такої інформації не заборонено чинним законодавством. Партнер, який надає Окрему послугу, також може розірвати Додаток щодо цієї послуги з причин і з дотриманням строків повідомлення, зазначених у цьому Додатку; це не призводить до розірвання цього Генерального договору. Якщо стане очевидним, що Ви використовуєте Послуги для вчинення злочинних або незаконних дій, Партнер має право розірвати цей Генеральний договір, повідомивши Вас про це за 5 календарних днів.

7.4. У разі розірвання цього Генерального договору Партнер списує з Ваших коштів будь-які суми, які Ви заборгували Партнеру за послуги, а також будь-які штрафи, збитки або інші суми, сплачені Партнером третім особам чи державі з Вашої вини. Якщо коштів на Вашому рахунку недостатньо для покриття цих сум, Ви повинні перерахувати Партнеру залишок заборгованості протягом 3 Робочих днів. Якщо Партнер згодом отримає назад будь-яку частину сум, сплачених ним третім особам, Партнер негайно поверне Вам отриману суму.

7.5. Розірвання цього Генерального договору не звільняє Вас від зобов’язань перед Партнером, що виникли до дати розірвання.

7.6. Розірвання цього Генерального договору автоматично припиняє дію всіх договорів про Окремі послуги з урахуванням будь-яких обов’язкових строків повідомлення, процедур поступового припинення та гарантій захисту прав споживачів, що застосовуються до цих Окремих послуг відповідно до чинного законодавства або відповідного Додатка.

7.7. Якщо Ви не підтвердите адресу електронної пошти або номер мобільного телефону, вказані Вами під час реєстрації, у строк, зазначений у Системі, цей Генеральний договір втрачає чинність (припиняється автоматично), а Ваш непідтверджений Обліковий запис анулюється. У таких випадках строки повідомлення, встановлені пунктами 7.2–7.3, не застосовуються.

7.8. Якщо Ви є споживачем, Ви маєте право відмовитися від цього Генерального договору, а також окремо від будь-якого Додатка, що є договором про надання фінансових послуг, укладеним на відстані, протягом 14 календарних днів (або 30 календарних днів для операцій з особистого пенсійного забезпечення) з дати укладення відповідного договору або з дня, коли Ви отримаєте його умови та інформацію, що вимагається законом, якщо цей день настає пізніше, без пояснення причин відповідно

до чинного законодавства про захист прав споживачів і Директиви (ЄС) 2023/2673. Ви можете скористатися цим правом за допомогою функції відмови від договору (кнопки «відмовитися від договору тут»), передбаченої в онлайн-інтерфейсі, або шляхом недвозначної заяви (у тому числі за типовою формою відмови від договору). Отримавши Ваше повідомлення про відмову від договору, Партнер невідкладно надає Вам підтвердження його отримання на довготривалому носії інформації із зазначенням дати та часу відмови від договору. Право відмови від договору не застосовується, якщо Послуги були повністю надані на Ваше прохання. Якщо на момент, коли Ви скористалися правом відмови від договору, Послуги були надані лише частково, Ви повинні сплатити суму, пропорційну Послугам, наданим до моменту, коли Ви повідомили Партнера про відмову від договору.

7.9. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, цей Генеральний договір припиняється з дати виключення Вас з реєстру юридичних осіб. Партнер має право розірвати цей Генеральний договір, повідомивши Вас про це за 30 календарних днів, якщо щодо Вас розпочато процедуру реструктуризації, банкрутства або ліквідації, крім випадків, коли чинним законодавством передбачено інше.

## 8. Конфіденційність та захист даних

8.1. Сторони зобов’язуються зберігати конфіденційність технічної та комерційної інформації одна одної, за винятком загальнодоступної інформації. Сторони не передаватимуть цю інформацію третім особам без письмової згоди іншої Сторони, якщо інше не вимагається законом.

8.2. Ви погоджуєтеся з тим, що Партнер може обробляти Ваші Персональні дані з метою надання Вам послуг і виконання інших своїх обов’язків за цим Генеральним договором. Якщо Ви є Бізнес-клієнтом, Партнер також обробляє Персональні дані Ваших Представників, працівників і кінцевих бенефіціарних власників для цих цілей і для виконання своїх юридичних обов’язків. Перед наданням таких даних Ви повинні поінформувати цих осіб про обробку даних і Політику захисту даних, і Ви підтверджуєте, що маєте право надати ці дані Партнеру. Сторони гарантують безпеку будь-яких Персональних даних, отриманих ними під час виконання своїх обов’язків за цим Генеральним договором.

8.3. Зберігання та захист даних регулюються Політикою захисту даних, яка є Додатком до цього Генерального договору. Ви підтверджуєте, що ознайомилися з нею та погоджуєтеся її дотримуватися.

8.4. Ви повинні зберігати в таємниці та не розголошувати третім особам жодних Паролів, а також не допускати, щоб інші особи користувалися послугами від Вашого імені. Якщо Ви не виконаєте цього обов’язку умисно або через грубу необережність, Ви визнаєте, що будь-який доступ до Вашого Облікового запису (або, якщо Ви є Бізнес-клієнтом, будь-які дії, вчинені від Вашого імені через Облікові записи Ваших Представників) та будь-яке користування Послугами вважатимуться здійсненими Вами. У таких випадках Ви несете повну відповідальність за будь-які збитки, що виникли внаслідок цього, і повинні відшкодувати іншим особам завдані їм збитки.

8.5. Якщо Ви втратили свій Пароль або він став відомий іншим особам не з Вашої вини чи вини Партнера, або якщо виникла реальна загроза Вашому Обліковому запису, Ви повинні негайно змінити свій Пароль. Якщо Ви не можете цього зробити, Ви повинні негайно (протягом одного календарного дня) повідомити Партнера способами повідомлення, передбаченими цим Генеральним договором. Партнер не несе відповідальності за наслідки, якщо Ви не повідомите Партнера.

8.6. Отримавши Ваше повідомлення, як описано в пункті 8.5, Партнер негайно призупиняє доступ до Вашого Облікового запису та припиняє надання послуг до створення нового Пароля.

8.7. Партнер нагадує Вам, що адреса електронної пошти та інші засоби (наприклад, Ваш мобільний телефон), пов’язані з Вашим Обліковим записом, використовуються для зв’язку та ідентифікації. Ви повинні захищати ці засоби та дані для входу до них. Ви несете повну відповідальність за безпеку

пароля до Вашої електронної пошти та будь-яких інших засобів, якими Ви користуєтеся. Паролі є таємними, і Ви несете відповідальність за їх розголошення та за всі дії, вчинені після використання Пароля для доступу до Вашого Облікового запису. Партнер рекомендує запам’ятовувати Паролі, не записувати їх і не вводити там, де їх можуть побачити інші особи.

8.8. Партнер має право передавати важливу інформацію про Вас і Вашу діяльність правоохоронним органам, державним установам, наглядовим та регуляторним органам, податковим органам та іншим фінансовим установам, якщо цього вимагає чинне законодавство, або з метою встановлення, чи не було порушено цей Генеральний договір або будь-які закони.

8.9. Ви надаєте Партнеру право вживати необхідних заходів, зокрема надсилати запити третім особам безпосередньо або через інших постачальників послуг, для підтвердження Вашої особи (а якщо Ви є Бізнес-клієнтом, також осіб Ваших Представників і кінцевих бенефіціарних власників) та достовірності наданих Вами даних.

8.10. Звертаємо Вашу увагу на те, що Партнер діє лише як Ваш постачальник послуг і не надає та не пропонує жодних послуг одержувачу Вашого платежу, доки той не стане Клієнтом Партнера.

8.11. Партнер має право записувати телефонні розмови з Вами. Сторони погоджуються, що телефонні розмови та повідомлення, надіслані поштою, електронною поштою або іншими засобами, можуть використовуватися як докази під час вирішення спорів. Погоджуючись із цими умовами, Ви підтверджуєте, що розумієте та погоджуєтеся з тим, що Партнер записує телефонні розмови з Вами або Вашими представниками. Партнер також має право записувати та зберігати іншу кореспонденцію. Ви також маєте право записувати та зберігати записи телефонних розмов, а також іншу кореспонденцію.

8.12. З метою захисту законних інтересів Партнера у випадках, коли Ви оприлюднюєте в публічних джерелах інформації фактично недостовірну інформацію про Партнера, попередньо не скориставшись засобами правового захисту, передбаченими розділом 10, Партнер може опублікувати фактичне спростування або відповідь, обмежені інформацією, суворо необхідною для виправлення тверджень, неправдивість яких можна довести, і відповідно до чинного законодавства про захист даних.

8.13. Ваші Персональні дані (а якщо Ви є Бізнес-клієнтом, також Персональні дані Ваших Представників) обробляються та зберігаються в центрах обробки даних, розташованих у Європейському Союзі (зокрема у Вільнюсі та Франкфурті). Детальніша інформація про обробку даних, строки зберігання та Ваші права викладена в Політиці захисту даних.

## 9. Відповідальність Сторін

9.1. Кожна Сторона несе відповідальність за всі штрафи, пені та збитки, яких інша Сторона зазнає внаслідок порушення цього Генерального договору. Винна Сторона зобов’язується відшкодувати іншій Стороні прямі збитки. У всіх випадках відповідальність Партнера обмежується таким чином:

9.1.1. Партнер несе відповідальність лише за прямі збитки, спричинені прямим та істотним порушенням цього Генерального договору з боку Партнера, і лише за ті збитки, які Партнер міг передбачити на момент порушення;

9.1.2. компенсація збитків, спричинених Партнером, не може перевищувати середньомісячної суми плат, сплачених Вами Партнерові за останні 3 місяці, або 2 000 EUR (чи еквівалентної суми в іншій валюті), залежно від того, яка сума є більшою. Це обмеження застосовується до всіх порушень, вчинених протягом одного й того самого місяця, разом узятих. Це обмеження не застосовується до обов’язкових зобов’язань Партнера відповідно до чинного законодавства про платіжні послуги;

9.1.3. у всіх випадках Партнер не несе відповідальності за Вашу упущену вигоду чи неотриманий дохід, втрату репутації, перерву в діяльності або будь-які інші непрямі збитки;

9.1.4. обмеження відповідальності Партнера не застосовуються, якщо вони заборонені чинним законодавством.

9.2. Партнер не гарантує безперебійної роботи Системи, оскільки на її роботу може впливати багато чинників, що перебувають поза контролем Партнера. Партнер докладатиме зусиль, щоб Система працювала якомога безперебійніше, але не несе відповідальності за наслідки збоїв, які виникли не з вини Партнера.

9.3. Якщо Система недоступна з причин, що перебувають під контролем Партнера, Партнер не надає компенсації, якщо Система була доступна понад 99 % усього часу, розрахованого в середньому щонайменше за 3 місяці.

9.4. Партнер не несе відповідальності за періоди, коли Партнер тимчасово, не більше ніж на 24 години, обмежує доступ до Системи для проведення ремонту, вдосконалення або подібних робіт, за умови що Партнер повідомить Вас про це щонайменше за 2 календарні дні.

9.5. Партнер не несе відповідальності за:

9.5.1. збитки, яких Ви зазнали через те, що не захистили свої Паролі або ідентифікаційні засоби, а також за злочинні дії третіх осіб, які використовують підроблені, незаконні або незаконно отримані документи чи дані;

9.5.2. наслідки втручання третьої особи, яке перешкоджає Партнерові виконувати свої зобов’язання, якщо таке втручання перебуває поза контролем Партнера;

9.5.3. наслідки, що настали після того, як Партнер на законних підставах розірвав цей Генеральний договір, анулював Ваш Обліковий запис або обмежив доступ до нього, або після того, як Партнер обґрунтовано обмежив чи припинив надання частини Послуг;

9.5.4. товари та послуги, які Ви придбаваєте з використанням Paysera, а також за невиконання іншою стороною угоди її умов;

9.5.5. невиконання Партнером своїх договірних зобов’язань, якщо таке невиконання спричинене виконанням Партнером своїх обов’язків, встановлених законом.

9.6. Ви підтверджуєте, що всі Ваші дії, пов’язані з цим Генеральним договором, відповідатимуть чинному законодавству.

9.7. Ви несете повну відповідальність за правильність даних, доручень і документів, які Ви подаєте Партнерові.

9.8. Сторона звільняється від відповідальності за невиконання цього Генерального договору, якщо вона може довести, що невиконання спричинене обставинами непереборної сили (форс-мажор), тобто непередбачуваними, неконтрольованими та невідворотними обставинами, наявність яких доведено в порядку, встановленому законодавством. Ви повинні письмово повідомити Партнера про настання обставин непереборної сили протягом 10 календарних днів з дня їх виникнення. Партнер повідомлятиме Вас про обставини непереборної сили електронною поштою або на веб-сайтах Партнера.

## 10. Врегулювання спорів і застосовне право

10.1. Партнер прагне врегульовувати всі спори з Вами мирним шляхом, швидко та на взаємоприйнятних умовах. У разі виникнення спору Партнер закликає Вас насамперед звертатися безпосередньо до Партнера. Спори вирішуються шляхом переговорів.

10.2. Ви можете подати претензію або скаргу щодо Послуг електронною поштою, зателефонувавши до Центру підтримки клієнтів або надіславши повідомлення через свій Обліковий запис.

10.3. У Вашій скарзі мають бути зазначені обставини та документи, на яких вона ґрунтується. Якщо Ваша скарга ґрунтується на документах, яких Партнер не має, Ви повинні надати ці документи або їх копії.

10.4. Партнер розгляне Вашу письмову претензію або скаргу та надасть детальну, мотивовану й документально обґрунтовану відповідь протягом 15 Робочих днів з дня її отримання. У виняткових випадках, якщо Партнер не може надати остаточну відповідь протягом 15 Робочих днів з причин, що не залежать від Партнера, Партнер надішле Вам попередню відповідь із поясненням причини затримки та зазначенням нового строку. Остаточний строк не перевищуватиме 35 Робочих днів. Партнер надсилає свою відповідь способами, описаними в пункті 5.1, якщо Ви не попросите надіслати її іншим способом.

10.5. Партнер розглядає Ваші претензії безкоштовно.

10.6. Якщо рішення Партнера Вас не задовольняє, Ви маєте право скористатися іншими законними засобами захисту своїх прав. Якщо спір неможливо врегулювати мирним шляхом або іншими позасудовими способами, він вирішується компетентним судом та/або компетентним органом країни, право якої застосовується до спірного питання відповідно до пункту 10.8. Якщо Ви є споживачем, Ви також можете звернутися до судів за місцем Вашого проживання, а позов проти Вас може бути пред’явлено лише там, відповідно до чинного законодавства. Інформація про конкретні органи позасудового вирішення спорів у кожній юрисдикції наводиться у відповідних Додатках або в загальнодоступному Переліку закріплення Партнерів.

10.7. Детальний порядок подання та розгляду претензій також викладено в Правилах пред’явлення та розгляду претензій (скарг) Клієнтів.

10.8. Цей Генеральний договір і будь-які питання, не врегульовані ним, регулюються законодавством країни, у якій ліцензовано Партнера, що відкрив Ваш Рахунок Paysera, або, якщо у Вас немає Рахунку Paysera, законодавством країни Партнера, закріпленого в Переліку закріплення Партнерів за країною Вашого проживання (а якщо Ви є Бізнес-клієнтом, за країною Вашого зареєстрованого місцезнаходження); кожен Додаток регулюється законодавством країни Партнера, який надає або надавав Окрему послугу за цим Додатком, якщо в Додатку не зазначено інше. Це застосовується навіть тоді, коли спір між Вами та Партнером підсудний суду іншої країни. Якщо Ви є споживачем, це не позбавляє Вас захисту, який надають імперативні норми законодавства країни Вашого проживання.

## 11. Заключні положення

11.1. Кожна Сторона підтверджує, що має всі необхідні згідно із законодавством дозволи та ліцензії для виконання цього Генерального договору.

11.2. Назви розділів і статей цього Генерального договору наведено лише для зручності, і вони не повинні використовуватися для тлумачення його положень.

11.3. Кожна Сторона самостійно несе відповідальність за виконання своїх податкових зобов’язань перед державою та іншими суб’єктами. Партнер не несе відповідальності за обчислення чи сплату Ваших податків.

11.4. У всіх випадках Партнер діє як незалежна сторона. Партнер не контролює продукти та послуги, за які Ви платите за допомогою Послуг, і не несе за них відповідальності. Партнер не гарантує, що покупець, продавець або будь-яка інша сторона виконає умови угоди з Вами.

11.5. Ви не маєте права передавати свої права та обов’язки за цим Генеральним договором третій особі без попередньої письмової згоди Партнера. Партнер залишає за собою право в будь-який час без Вашої згоди передати свої права та обов’язки третій особі за умови, що (a) це не суперечить законодавству та (b) особа, якій передаються права та обов’язки, здатна виконувати зобов’язання за цим Генеральним договором щонайменше на тому самому рівні. Партнер повідомить Вас про будь-яку таку передачу.

11.6. Якщо будь-яке положення цього Генерального договору стає недійсним, решта положень залишаються чинними.

11.7. Цей Генеральний договір набирає чинності в порядку, описаному в пункті 2.4. Ви можете зберегти копію цього Генерального договору під час реєстрації.

11.8. Цей Генеральний договір представлений у Системі кількома мовами. До Вас застосовується та мовна версія Генерального договору, яку Вам було надано під час реєстрації.

11.9. Посилання на веб-сайти Партнера, наведені в цьому Генеральному договорі та Додатках до нього, є невід’ємною частиною цього Генерального договору та застосовуються до Вас з моменту, коли Ви починаєте користуватися відповідною послугою.

11.10. Ідентифікаційні дані, адреса зареєстрованого місцезнаходження та реєстраційні дані Координатора і кожного Партнера Мережі Paysera, дані про ліцензію кожного Партнера, а також Партнер, закріплений за кожною країною проживання, наводяться в загальнодоступному Переліку закріплення Партнерів.