Чинні з: 2026-09-01

ПРАВИЛА ЗБОРУ ПЛАТЕЖІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ПЛАТІЖНИХ КАРТОК

1. Визначення:
    1. **Банк-партнер** – фінансова або платіжна установа, яка обробляє Транзакції від імені Продавців, спрямовуючи Транзакції до МОПК або банків-емітентів і від них та здійснюючи розрахунки з Продавцями. Банк-партнер співпрацює з Paysera, надаючи Продавцю можливість приймати платежі Покупців Картами. Банк-партнер, застосовний до Транзакцій Продавця, зазначається в Анкеті або Системі (наприклад, **Adyen N.V.**, компанія, зареєстрована в Торговій палаті Нідерландів за номером 34259528, із зареєстрованим офісом за адресою Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Нідерланди (https://www.adyen.com);
    2. **Покупець** – платник і/або кінцевий отримувач послуг, що надаються, і товарів, що продаються Продавцем, що використовує Систему для збору платежів.
    3. **Картка** – Visa, Mastercard або інші платіжні картки та платіжні засоби на основі карток (наприклад, Apple Pay, Google Pay), що підтримуються Paysera та Банком-партнером і використовуються для здійснення Транзакцій.
    4. **Власник картки** – юридична або приватна особа, яка за товари і послуги Продавця в Інтернет-магазині розраховується Картою.
    5. **Депозит** – кошти, що утримуються до застосовного змінного рівня резерву, який Paysera та/або Банк-партнер визначають на постійній основі, для покриття Повернень, зворотних платежів, штрафів та інших можливих фінансових зобов'язань Продавця.
    6. **Інтернет-магазин** – веб-сайт Продавця, на якому Продавець продає свої товари і послуги, і який Продавець зазначив в Анкеті.
    7. **Генеральний договір** – Загальний договір про надання послуг, Договір про надання платіжних послуг, умови якого застосовуються до Продавця.
    8. **МОПК** – Міжнародні організації платіжних карток VISA та/або MasterCard.
    9. **Інтерфейс** – інтерфейс (програмне забезпечення) між Paysera і Продавцем, що забезпечує отримання повідомлень про авторизацію транзакцій і обслуговування Карт в реальному часі.
    10. **Продавець** – Клієнт Системи Paysera, юридична особа, зареєстрована в центрі реєстрів країни Євросоюзу, яка уклала Генеральний договір з Paysera і здійснює продаж товарів і послуг, використовуючи одну або кілька послуг по збору платежів для Продавців, які зазначені в Системі і надаються Paysera, а також має намір користуватися перепродажем послуги Paysera зі збору платежів платіжними картами через інтернет. (*Пояснення: коли положення Генерального договору про надання платіжних послуг застосовуються до всіх Клієнтів – як до Продавців, так і до інших Клієнтів – використовується термін «Клієнт», а коли положення Генерального договору про надання платіжних послуг застосовуються лише до Продавців, використовується термін «Продавець»).
    11. **PCI DSS** – стандарти безпеки даних індустрії платіжних карток.

12. **Проект** – докладний опис Продавцем наданих товарів/послуг, вказаний ним в Системі з метою збору платежів з Покупців за товари/послуги, що надаються Продавцем, методами, зазначеними в Системі.
13. **Анкета** – анкета, в якій Продавець надає детальну інформацію про себе, свій Інтернет-магазин, товари і послуги та прийняті Картки. Анкета є невід'ємною частиною цього Додатку.
14. **Послуга періодичних платежів** – це послуга, що дозволяє Продавцю надати можливість Покупцеві замовити послугу автоматичного виставлення рахунку з функцією автоматичного і/або регулярного списання суми оплати з рахунку Покупця, використовуючи для цього платіжну картку Покупця.
15. **Повернення** – запит на повернення коштів, що пред'являється Продавцю при оскарженні Транзакції відповідно до Правил та положень МОПК.
16. **Правила та положення** – діючі версії правил здійснення діяльності Visa на території Європи та/або статут та правила MasterCard.
17. **Правила відміни покупок** – публічно доступні і підтверджені Продавцем правила, що регулюють скасування покупки товару і/або послуги, здійсненої в Інтернет-магазині Продавця.
18. **Транзакція** – фінансова операція, за допомогою якої здійснюється купівля товару або послуги в Інтернет-магазині з використанням Картки.
19. **Дані транзакції** – інформація про Транзакції і інформація про Карту, яка використовується для Транзакції і ідентифікації Власника картки.

Загальні положення

2. Послуга зі збору платежів по інтернету за допомогою платіжних карт надає Продавцю можливість збирати платежі Покупців, використовуючи для оплати зазначені в Системі Карти.
3. Під час користування даною послугою до Продавця застосовуються всі умови Генерального договору, Додатка «Обробка платежів онлайн через електронні банківські та інші системи», а також додатково визначені в цьому Додатку умови та правила МОПК. Продавець підтверджує, що добре ознайомився з даними умовами, і зобов'язується їх дотримуватися. Правила та положення МОПК також діють відносно Продавця. У разі розбіжностей між Генеральним договором, його Додатками і Правилами та положеннями МОПК, переважну силу мають Правила і положення МОПК. Визначення в даному Додатку використовуються в значенні, зазначеному в Генеральному договорі.
4. Послуга надається тільки після того, як Продавець надасть всі запитані Paysera документи і інформацію і Paysera (або Банк-партнер) схвалить Продавця. Перед тим, як почати користуватися послугою, Продавець повинен надати Paysera:
    4.1. свій створений в системі Проект;
    4.2. заповнену Анкету, яку надає Paysera;
    4.3. інші необхідні Paysera документи.
5. Paysera має право відмовитися підтверджувати Проект, а також надати послугу Продавцеві, не вказуючи на це причин.
6. Щоб почати користуватися послугою, Продавець повинен виконати технічну інтеграцію відповідно до наданих Paysera інструкцій.
7. Цей Додаток встановлює і детально описує умови послуги збору платежів по інтернету, а також зобов'язання сторін в тих випадках, коли платник розраховується з Продавцем по інтернету Картами.
8. Цей Додаток підготовлено відповідно до законодавства Євросоюзу, який регулює надання платіжних послуг і розрахунку за допомогою платіжних карт, Правилами та положеннями МОПК, а також правилами користування Картами, встановленими Банками-партнерами Paysera.

9. Цей Додаток є невід'ємною частиною Генерального договору, тому його необхідно тлумачити з урахуванням загального контексту даних договірних документів.
10. Додаток застосовується тільки до юридичних осіб, зареєстрованих в центрі реєстрів країни Євросоюзу і таких, що уклали Генеральний договір з Paysera.

Права і обов'язки Продавця

11. Продавець зобов'язується:
    11.1. приймати Карту як платіжний засіб тільки за ті товари або послуги, які Продавець зазначив в Анкеті як свою характерну діяльність;
    11.2. сплачувати за послугу комісійні плати, зазначені на веб-сайті Paysera;
    11.3. якщо Власник картки відмовляється від придбаних товарів та/або послуг, або якщо Продавець не надав товарів і/або послуг належним чином, повернути, отримавши відповідну інформацію, суму Транзакції Власнику картки частково або повністю, відповідно до Правил скасування покупок, підтверджених Продавцем і публічно доступних покупцям;
    11.4. отримавши від Paysera повідомлення про повернення, інформувати Paysera про своє рішення протягом 3 (трьох) календарних днів: або здійснити повернення грошей, або його оскаржити, надавши Paysera документи, що підтверджують Транзакцію. Якщо Продавець не згоден зі скаргою Покупця і вимогою про повернення і його оскаржує, він повинен покрити всі витрати, що виникли в результаті суперечки, в тому числі комісійну плату за розгляд і оспорювання таких суперечок, а також можливі витрати на арбітраж;
    11.5. використовувати тільки наданий Paysera Інтерфейс, призначений для прийому карт в Інтернет-магазині;
    11.6. забезпечити виконання обов'язків співробітників або представників Продавця, пов'язаних з виконанням даного Додатка, а також Правил і положень МОПК і їх змін;
    11.7. співпрацювати і надавати Paysera необхідну допомогу в разі виникнення спору в зв'язку з Транзакціями Власників карти в Інтернет-магазині;
    11.8. повідомляти Paysera про будь-які шахрайські або несанкціоновані дії, пов'язані з Картами, а також виконанням зобов'язань, встановлених в даному Додатку;
    11.9. приймати всі діючі, належним чином ідентифіковані Карти як безготівковий платіжний засіб за товари і/або послуги, вказуючи ціну товарів і/або послуг при Транзакції;
    11.10. забезпечити відповідність свого Інтернет-магазину вимогам Правил і положень, а також іншим вимогам МОПК;
    11.11. не пізніше, ніж протягом 3 (трьох) календарних днів з дня вимоги Paysera, надіслати копії запитаних Paysera документів, що підтверджують Транзакцію (по факсу, ел. поштою, рекомендованим листом, або іншим способом, що підтверджує факт вручення). Якщо Продавець не може відправити необхідні документи в строк, він зобов'язаний повідомити про це в письмовому вигляді, вказавши дату отримання інформації, а також причину, по якій інформація не була відправлена вчасно або зовсім не може бути надана. Якщо представник Paysera прибуває в приміщення Продавця, такий представник має право отримати копію інформації, що підтверджує Транзакцію;
    11.12. дотримуватися Генерального договору Paysera і Додатків, вказівок Банку-партнера (якщо такі будуть надані в період дії договірних зобов'язань) і правил Міжнародних організацій платіжних карток (МОПК). Зобов'язання дійсно і для правил, вказівок і вимог для прийняття карт, прийнятих після підписання даного Додатка;
    11.13. запевнити, що діяльність Продавця є правомірною і залишиться такою протягом усього терміну дії Додатка, відповідає і буде відповідати закону в країні Продавця, а також Правилам і положенням МОПК;

11.14. на вимогу Paysera запобігти порушенню правил даного Додатка або Правил і положень МОПК. Продавець зобов'язується запобігти порушенню протягом 3 (трьох) днів з дня отримання відповідного повідомлення;
11.15. послугою збору платежів Продавець може користуватися тільки в тих Інтернет-магазинах Продавця, і тільки за тими адресами (URL) веб-сайтів, які були вказані в наданій Продавцем Анкеті, а також в Проекті, і підтверджені Paysera. У разі виникнення змін в інформації, зазначеній в Проекті та/або Анкеті, Продавець про це негайно повідомляє Paysera, і зміни в Проекті та/або Анкеті пред'являються на розгляд і підтверджуються в тому ж порядку, що і сам Проект і/або Анкета;
11.16. одержавши вимогу від Paysera, негайно здійснити зміни на своїх сайтах, а також виконати інші необхідні і відповідні дії для забезпечення дотримання Продавцем правил використання торговельних марок МОПК;
11.17. надати Paysera всі запитувані документи та інформацію (якщо Продавець не здійснює зобов'язань, Paysera має право призупинити надання послуг);
11.18. на постійній основі своєчасно повідомляти Paysera про поточні адреси всіх своїх філій, всі використовувані Продавцем найменування, під якими він здійснює свою діяльність, а також надавати повний опис товару та послуг, якими торгує Продавець;
11.19. чітко і ясно інформувати Власників карт про те, які Платіжні картки він приймає або не приймає, зокрема, розмістивши логотипи Платіжних карток на своєму веб-сайті відповідно до вимог Банку-партнера;
11.20. надавати Власнику карти чітку і недвозначну інформацію про Продавця протягом усієї взаємодії, щоб Власник карти міг відрізнити Продавця від будь-якої іншої сторони (наприклад, від постачальника товарів або послуг Продавця);
11.21. забезпечити відповідність наступним вимогам до веб-сайту Продавця:
11.21.1. назву Продавця має бути зазначено на веб-сайті Продавця на видному місці, як і інша інформація;
11.21.2. Продавець зобов'язаний забезпечити, що Власник карти розуміє, що за Транзакцію, включаючи доставку товарів (фізичних і цифрових) і надання послуг, за обслуговування клієнтів і за вирішення спорів відповідно до умов Транзакції відповідає Продавець.
11.22. надавати Paysera без невиправданої затримки та на вимогу Paysera всю інформацію та документи, які Paysera вважає суттєвими для виконання цього Додатка. Продавець письмово повідомляє Paysera щонайменше за три (3) робочі дні до будь-якої зміни інформації, пов'язаної з ідентифікацією клієнта (або, якщо це обґрунтовано неможливо, негайно після настання такої зміни), а також без невиправданої затримки про будь-яку зміну мети діяльності, типу асортименту продукції, продаж або оренду підприємства чи іншу зміну власника, зміну юридичної форми або найменування підприємства; про будь-яку зміну фінансового стану Продавця, яка може поставити під загрозу належне виконання зобов'язань Продавця за цим Додатком. На вимогу Paysera Продавець зобов'язаний надати документи, складені не англійською мовою, разом із засвідченим перекладом англійською мовою. Продавець гарантує, що вся надана інформація є правильною та належною;
11.23. дотримуватися застосовних щодо Продавця і його діяльності законодавчих положень, зокрема, законів і положень про захист прав споживачів. Зокрема, Продавець повинен надавати наступну інформацію про товари і послуги, які він пропонує на своїх веб-сайтах і для яких пропонує оплату Картами, причому вся інформація має бути чіткою, докладною, вільно доступною, своєчасною, а також відповідати закону:
11.23.1. повна назва та адреса підприємства (Продавця), регістр, в якому зареєстровано підприємство, код підприємства та будь-яка інша інформація, яку необхідно вказувати в офіційних документах підприємства згідно з чинним законодавством;
11.23.2. при необхідності, загальні положення та умови скасування та/або

повернення, застосовні в разі Повернення, переддоговірна інформація;
11.23.3. країни, в які Продавець здійснює доставку, а також умови доставки;
11.23.4. валюта, в якій буде оплачений товар і послуги Продавця;
11.23.5. адреса, за якою Продавець здійснює обслуговування клієнтів, включаючи всі доступні способи комунікації;
11.23.6. положення щодо захисту даних, зокрема, принципи, застосовні Продавцем щодо персональних даних клієнтів та деталей платежу;
11.23.7. доступні процедури безпеки (наприклад, процедура аутентифікації для платежів Картами);
11.23.8. повний опис товарів і послуг, які пропонує Продавець;
11.23.9. час виставлення рахунку і час виконання договірних зобов'язань;
11.23.10. час, коли оплата буде списана з Карти;
11.23.11. якщо Продавець посилається на Банк-партнер на своєму веб-сайті (наприклад, у розділі поширених запитань) для пояснення банківських виписок, Продавець повинен чітко зазначити на своєму веб-сайті, що Покупці не можуть звертатися безпосередньо до Банку-партнера щодо обслуговування клієнтів або питань, пов'язаних із Транзакціями.

11.24. Продавець не може приймати жодних змін адреси доставки для будь-якої Транзакції після подання запиту на авторизацію. Якщо Продавець змінює адресу доставки після авторизації, він визнає і повністю бере на себе пов'язані з цим додаткові ризики, включаючи тягар доведення у випадках, коли Покупець оскаржує Транзакцію через недоставку.

11.25. Продавець зобов'язується постійно дотримуватися останньої застосовної версії Стандарту безпеки даних індустрії платіжних карток (PCI DSS) і на вимогу Paysera або Банку-партнера невідкладно надавати дійсний доказ такої відповідності (наприклад, атестат відповідності або заповнену анкету самооцінки).

11.26. Продавець зобов'язується дотримуватися вимог посиленої автентифікації клієнта згідно з PSD2/PSD3 та протоколів 3-D Secure (3DS) Банку-партнера, а також співпрацювати з Paysera і Банком-партнером у впровадженні таких механізмів автентифікації для всіх Транзакцій, до яких вони застосовуються. Продавець визнає, що відповідальність, пов'язана з неавтентифікованими Транзакціями (наприклад, коли посилена автентифікація клієнта не була належним чином застосована), покладається на Продавця відповідно до Правил та положень МОПК.

11.27. Продавець гарантує, що ні Продавець, ні його кінцеві бенефіціарні власники, керівники чи діяльність не підпадають під економічні чи торговельні санкції, накладені Європейським Союзом, Організацією Об'єднаних Націй, Сполученим Королівством або Управлінням з контролю за іноземними активами США (OFAC). Продавець зобов'язується негайно повідомляти Paysera про будь-яке внесення до санкційного списку, призначення або провадження щодо Продавця чи будь-якої пов'язаної сторони та визнає право Paysera призупинити або припинити надання Послуги з метою дотримання застосовного санкційного законодавства (включаючи Регламент (ЄС) № 833/2014 та Регламент (ЄС) № 269/2014) без будь-якої відповідальності перед Продавцем.

11.28. Відповідно до статей 28–30 Регламенту (ЄС) 2022/2554 (DORA) Paysera та Банк-партнер мають право здійснювати права доступу, перевірки та аудиту щодо інформаційно-комунікаційних (ІКТ) систем Продавця в обсязі, що стосується Послуги. Продавець зобов'язується повідомляти Paysera протягом 24 годин з моменту виявлення про будь-який значний інцидент, пов'язаний з ІКТ, що впливає на надання або безпеку Послуги, співпрацювати у звітуванні про інциденти компетентним органам і підтримувати обґрунтовані заходи безперервності діяльності відповідно до вимог DORA, застосовних до ролі Продавця.

12. Продавець не має права:

12.1. встановлювати додаткову плату за те, що покупець розплачується Картою (за

винятком тих випадків, коли цього вимагає законодавство і це було погоджено з Paysera і Банком-партнером відповідно до правил МОПК). Якщо додаткова плата встановлюється законодавством, вона повинна бути зарахована в суму Транзакції, і не може бути вказана окремо;
12.2. встановлювати мінімальну суму Транзакції;
12.3. приймати Карту як платіж з метою покрити або рефінансувати товари і послуги або інші зобов'язання, не зазначені в цьому Додатку або Анкеті;
12.4. видавати готівкові кошти за здійснення Транзакції або її скасування;
12.5. видавати за здійснення Транзакції вексель, чек або інший документ, призначений для подальших платежів;
12.6. розбивати Транзакцію на частини;
12.7. збирати і розкривати третім особам дані Власника карти, номер Картки, строк дії Картки, CVC/CVV, а також іншу інформацію, пов'язану з прийомом Карти або Власником карти. Це зобов'язання продавця є безстроковим;
12.8. приймати Карту як платіжний засіб за комерційну діяльність, здійснювану третьою стороною;
12.9. випускати електронні гроші як результат Транзакції;
12.10. використовувати дані Карти з іншою метою, ніж обробка Транзакції до, після і під час Транзакції;
12.11. надавати для здійснення Транзакцію, яка є шахрайською або не авторизованою Власником карти, і Продавцю про це відомо, чи мало би бути відомо, а також Транзакцію, яка здійснюється з метою шахрайства в змові з Продавцем. Продавець несе відповідальність за дії своїх співробітників, агентів, посередників та представників під час виконання вимог даного Додатка;
12.12. розкривати третім особам будь-яку інформацію, яка стала відома під час виконання зобов'язань, встановлених в даному Додатку;
12.13. передавати на здійснення операції картою, яка раніше вже відхилялася Банком-партнером. Відхилені Банком-партнером операції обробляються тільки відповідно до Правил та положень МОПК;
12.14. пропонувати Власнику карти однією операцією замовити різні послуги і/або членства, які надає Продавець або третя сторона («перехресний продаж»);
12.15. вимагати оплату за товари або послуги, що суперечать закону або моральним нормам, або приймати Картку як оплату за товари та/або послуги, включені до Переліку заборонених та обмежених товарів і послуг Paysera та/або Банку-партнера;
12.16. приймати Платіжну картку, пред'явлену Власником карти фізично;
12.17. вимагати від Власника карти відмовитися від права на оскарження Транзакції;
12.18. здійснювати сумнівні Транзакції, зокрема, якщо:
    12.18.1. Власник карти пред'являє прохання розподілити загальну суму Транзакції по різних Картах;
    12.18.2. перед оплатою Власник карти повідомляє про можливі проблеми при прийомі Карти; або
    12.18.3. більше однієї Транзакції має бути здійснено в різний час однією Картою протягом двох (2) наступних днів.
12.19. здійснювати Повернення Покупцю за раніше оброблену Транзакцію з використанням іншого способу оплати, ніж той, що використовувався для початкової Транзакції;
12.20. подавати Транзакції, що становлять попередню оплату товарів та/або послуг, дата виконання яких частково або повністю настає більш ніж через дванадцять (12) місяців після дати подання відповідних платіжних даних Транзакції на обробку, якщо інше прямо не погоджено з Paysera;
12.21. перевищувати допустимий рівень зворотних платежів, який зазвичай становить 0,5 % від загальної місячної кількості Транзакцій, відповідно до програми моніторингу Банку-

партнера. Продавець визнає, що Visa застосовує поріг раннього попередження Програми моніторингу спорів Visa (VDMP) на рівні 0,9 %, а Mastercard застосовує поріг Програми надмірних зворотних платежів (ECP) на рівні 1,5 %; нижчий поріг, встановлений у цьому Додатку, призначений для раннього втручання Paysera. Перевищення цього рівня може призвести до негайних коригувальних заходів, включаючи призупинення Послуги та накладення штрафів.

13. Продавець підтверджує і згоден, що:
    13.1. МОПК є єдиними та ексклюзивними власниками торгових марок карток. Продавець може користуватися логотипами, торговими знаками і позначеннями МОПК або Банку-партнера в маркетингових цілях тільки з письмової згоди Банку-партнера, за винятком випадків, коли продавець уповноважений на такі дії іншим способом;
    13.2. МОПК можуть в будь-який час, негайно, без попереднього попередження і з будь-якої причини заборонити Продавцю використовувати торгові марки Карти, а також вимагати розірвати цей Додаток з Продавцем (таке право має і Банк-партнер);
    13.3. МОПК можуть примусово здійснити будь-яке положення Правил та положень МОПК і заборонити Продавцю здійснювати будь-яку діяльність, яка спричиняє або може заподіяти шкоду МОПК, включаючи шкоду діловій репутації, а також збиток, який може негативно вплинути на цілісність міжбанківської системи або поставити під загрозу конфіденційну інформацію МОПК;
    13.4. Продавець буде діяти згідно з усіма Правилами і положеннями МОПК, беручи до уваги їх актуальні зміни і доповнення;
    13.5. Продавець не буде оскаржувати власності торгових марок карток;
    13.6. Продавець не буде вживати ніяких дій, які можуть заважати або запобігти можливості МОПК здійснювати свої права.
    13.7. Продавець не може використовувати логотип Банку-партнера будь-де на веб-сайті Продавця або згадувати Банк-партнер на головній сторінці веб-сайту Продавця.
14. У виняткових випадках (наприклад, якщо річний оборот Продавця досягає 1 000 000 євро за бренд картки (VISA або Mastercard)), на вимогу Банку-партнера або МОПК Продавець може вимагати підписання прямої угоди з Банком-партнером та припинить або змінить цей Додаток відповідно до вимог Банку-партнера або МОПК.

Права і обов'язки Paysera

15. Paysera надає Продавцю доступ до послуги збору платежів онлайн шляхом інтеграції з платіжною платформою Банку-партнера. Paysera передає Дані транзакцій Продавця Банку-партнеру для авторизації, обробки та розрахунку, а також повідомляє Продавцю через Інтерфейс відповіді Банку-партнера щодо Транзакції.
16. Paysera має право вимагати інформацію про повернення, а також іншу інформацію, запитувану Банком-партнером або МОПК щодо Продавця.
17. Paysera повідомляє Продавцю, що як Paysera, так і Банк-партнер мають право:
    17.1. затримати кошти Транзакції до 5 (п'яти) робочих днів, якщо відповідно до вимог або рекомендацій МОПК Транзакцію необхідно перевірити;
    17.2. затримати кошти Транзакції до 180 (ста вісімдесяти) днів, якщо відповідно до правил МОПК було надано запит на Повернення або виникає реальна загроза того, що такий запит може бути надано;
    17.3. затримати кошти Транзакції і призупинити авторизацію інших Транзакцій, якщо є підозра відмивання грошей або інших підозрілих транзакцій.
    17.4. формувати та утримувати з розрахованих коштів динамічний резерв потенційної відповідальності Продавця (MPL) для покриття можливого ризику, Повернень, зворотних платежів, штрафів та інших фінансових зобов'язань, який Банк-партнер визначає на

постійній основі. Резерв потенційної відповідальності та Депозит (див. положення про Депозит нижче) не застосовуються сукупно до однієї і тієї ж фінансової експозиції. Якщо застосовуються обидва, Депозит діє разом із резервом потенційної відповідальності Банку-партнера так, щоб загальна сума, утримана з Продавця, не перевищувала більшу з двох сум для відповідної експозиції.

18. Paysera має право:
    18.1. списати з Рахунку Paysera Продавця в Системі суми Транзакцій, в зв'язку з якими відповідно до правил МОПК були пред'явлені вимоги на Повернення;
    18.2. затримати суму коштів, на будь-яку фінансову вимогу Paysera або Банку-партнера, пред'явлену Продавцю;
    18.3. перевірити, чи відповідають здійснювані Продавцем операції умовам даного Додатка;
    18.4. вимагати, і Продавець зобов'язаний не пізніше, ніж протягом 7 (семи) календарних днів після надходження вимоги Paysera, надати Paysera свої внутрішні процедури, пов'язані з підключенням Інтерфейсу і обслуговуванням або скасуванням платежів; затримати на Рахунку Paysera Продавця будь-які суми витрат, понесених Paysera в зв'язку з діяльністю Продавця і транзакціями в Інтернет-магазині, в тому числі штрафи, накладені Банком-партнером або МОПК, судові витрати і оспорювані суми Транзакцій.
19. Paysera зобов'язується дотримуватися всіх застосовуваних у її відношенні вимог PCI DSS, оскільки це пов'язано зі зберіганням, обробкою і передачею даних платіжних карт, а також з безпекою і середовищем зберігання даних карт.
20. Paysera, надаючи платіжні послуги, обробляє персональні дані Покупців як платників відповідно до Загального регламенту ЄС про захист даних (Регламент (ЄС) 2016/679, GDPR) та Закону Литовської Республіки про правовий захист персональних даних (тією мірою, якою він не замінений GDPR). Принципи обробки персональних даних регулюються Політикою конфіденційності. Продавець визнає і повинен повідомити Покупців (наприклад, у своїй політиці конфіденційності), що їхні персональні дані та Дані транзакцій можуть бути передані Банку-партнеру, який може обробляти їх як незалежний контролер з метою збору платежів, запобігання шахрайству та дотримання застосовного законодавства.
21. Якщо Банк-партнер або його субпідрядники обробляють персональні дані Покупців у юрисдикціях за межами Європейського економічного простору, такі передачі регулюються Стандартними договірними положеннями ЄС (Імплементаційне рішення Комісії (ЄС) 2021/914) та оцінкою впливу передачі, проведеною відповідно до принципів, встановлених у справі Суду Європейського Союзу C-311/18 («Schrems II»); перелік імпортерів даних Банку-партнера та застосовні гарантії надаються на вимогу. У разі порушення захисту персональних даних, що зачіпає дані Покупця або Власника картки, Продавець повідомляє Paysera без невиправданої затримки і в будь-якому разі протягом 24 годин з моменту виявлення (стаття 33 GDPR); Paysera координує повідомлення Банку-партнера і, за необхідності, компетентного наглядового органу протягом 72 годин. Із уповноваженою особою з питань захисту даних Paysera LT, UAB можна зв'язатися за адресою dpo@paysera.com (стаття 13(1)(b) GDPR).
22. Персональні дані Покупців, які не належать до категорії персональних даних, зазначеної в Генеральному договорі, обробляються відповідно до договору про обробку персональних даних, укладеного між Продавцем і Paysera.

Платежі і відповідальність

23. Paysera зобов'язується перерахувати на вказаний Продавцем Рахунок Paysera суми здійснених Покупцями Операцій, за вирахуванням комісійних зборів. Застосовні комісійні збори вказані на сторінці Paysera.
24. Paysera має право формувати та утримувати Депозит (Резерв) на рахунку Продавця. Сума

Депозиту динамічно коригується залежно від ризикової експозиції, зворотних платежів, Повернень та дат виконання. Після припинення надання послуги Депозит може утримуватися та поступово вивільнятися протягом приблизно шести (6) місяців або до виконання всіх можливих зобов'язань Продавця.

25. Paysera має право без окремого повідомлення утримати з будь-якого Рахунку Paysera Продавця такі суми:

    25.1. сума Операції, якщо від Банку-партнера Paysera були отримані дані про повернення або анулювання платежу (chargeback), здійснені відповідно до Правил та положень МОПК;

    25.2. будь-які штрафи та інші збори, накладені Банком-партнером і/або МОПК за несвоєчасне надання Продавцем інформації, яка б підтверджувала Операцію;

    25.3. всі штрафи та інші збори, накладені Банком-партнером і/або МОПК безпосередньо або опосередковано в зв'язку з транзакціями або помилками Продавця, допущеними під час прийняття Карти і здійснення Транзакції, а також при відправленні помилкових, невірних даних, або в тому випадку, коли такі штрафи і збори пов'язані з виконанням умов даного Додатка;

    25.4. будь-які штрафи, інші збори та понесені витрати, накладені на Paysera Банком-партнером і/або МОПК в разі порушення Продавцем Правил і положень МОПК, включаючи, але не обмежуючись, випадки, пов'язані з поверненням коштів і сумами шахрайських Операцій і обробкою Операцій. Понесені витрати включають в себе витрати, понесені як Paysera, так і Банком-партнером, якщо МОПК наклала штраф, пов'язаний з Операцією (-ами) Продавця;

    25.5. всі штрафи, інші збори та понесені витрати, накладені на Paysera Банком-партнером і/або МОПК, якщо Продавець передав дані Карти третій особі або використовує інформацію, отриману на підставі даного Додатка, іншим незаконним або недобросовісним чином;

    25.6. всі штрафи, інші збори та понесені витрати, накладені на Paysera Банком-партнером і/або МОПК, якщо Продавець не зберіг даних Транзакції (за винятком чутливих даних, які забороняється зберігати відповідно до вимог PCI DSS);

    якщо Продавець порушує Генеральний договір і/або цей Додаток, в результаті чого Paysera має збитки.

26. Якщо МОПК накладає штраф або інші збори на Paysera або Банк-партнер в зв'язку з порушенням, пов'язаним з Транзакцією Продавця або іншими вимогами цього Додатку або Правил і положень МОПК, Продавець зобов'язаний на першу вимогу компенсувати Paysera суму штрафу або оплатити його. У подібному випадку не має значення, чи виправданий такий штраф. Зобов'язання компенсувати збитки також може бути застосовано до Продавця в тих випадках, коли у Продавця не було можливості заявити заперечення або висунути аргументи на свій захист перед покриттям Paysera суми, що підлягає оплаті. Paysera має право списувати з Рахунку Paysera Продавця в Системі суми штрафів та інших зборів, понесених в результаті порушення з боку Продавця, а також витрати, понесені Paysera або Банком-партнером в зв'язку з діями, спрямованими на запобігання порушенням.
27. Якщо на Рахунку Paysera Продавця недостатня кількість коштів для покриття штрафів, витрат або інших фінансових зобов'язань відповідно до цього Додатку, Продавець зобов'язується заплатити Paysera необхідні суми протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання повідомлення від Paysera, шляхом переведення зазначеної суми на рахунок, вказаний Paysera.
28. Продавець надає Paysera безвідзивне право утримати з Продавця суму, пов'язану з розглядом скарг Продавця при оскарженні сум повернення або штрафів, без додаткового підтвердження або довіреності.
29. Продавець гарантує і несе пряму відповідальність перед Paysera за належне виконання зобов'язань по даному Додатку, а також за суворе дотримання Правил і положень.
30. Продавець зобов'язаний звільнити Paysera від відповідальності і компенсувати всі збитки, понесені в результаті дій або бездіяльності Продавця. Продавець також зобов'язаний

відшкодувати Paysera всі юридичні витрати, включаючи судові витрати і витрати на юристів.

31. У разі порушення умов цього Додатка та/або Правил і положень з боку Продавця, Paysera також має право:
    31.1. утримувати кошти Продавця до тих пір, поки вказане порушення не буде виправлено і зазначені штрафи не будуть сплачені;
    31.2. негайно припинити надання послуги відповідно до цього Додатку, а в окремих випадках, і відповідно до інших Додатків і Генерального договору.
32. Продавець зобов'язується сплатити штраф у розмірі до 25 000 (двадцяти п'яти тисяч) євро за кожне істотне порушення положень даного Додатка, причому точна сума є пропорційною тяжкості, тривалості та наслідкам порушення; для уникнення сумнівів сторони визнають, що згідно з національним законодавством суд може зменшити договірну неустойку, якщо буде встановлено, що вона явно надмірна порівняно з фактично завданою шкодою. Під «істотним порушенням» розуміється порушення будь-якого із зобов'язань Продавця, прямо визначених як істотні в цьому Додатку або його додатках. Однак, якщо Банк-партнер або МОПК накладають штрафи, що перевищують цю суму (наприклад, до 2 000 000 євро відповідно до правил карткових схем), Продавець несе повну відповідальність за відшкодування Paysera повної суми таких штрафів.
33. Paysera не несе відповідальності за збитки Продавця або третіх осіб, понесені в результаті дій або бездіяльності комунікаційних компаній, інших банків або третіх осіб.
34. Paysera не несе відповідальності за збитки Продавця, понесені в результаті утримання або призупинення засобів Транзакції, здійсненого відповідно до умов даного Додатка або Генерального договору.

Аудити

35. Paysera, Банк-партнер і/або МОПК можуть проводити річні аудити або локальні аудити по окремих інцидентах з метою перевірки діяльності, систем, приміщень Продавця; місць і систем, пов'язаних з діяльністю Продавця; або постачальників послуг Продавця, а Продавець гарантує доступ до необхідних для цього даних. Продавець зобов'язується оплатити Paysera, Банку-партнеру і/або МОПК всі витрати, пов'язані з проведенням аудиту.

Припинення надання послуг

36. Paysera має право відповідно до цього Додатка негайно припинити надання послуг в односторонньому порядку і негайно припинити співпрацю з Продавцем, попередивши його про це, якщо встановлює, що:
    36.1. Продавець надав Paysera неправдиву інформацію;
    36.2. Продавець не повідомив Paysera про зміну правового статусу Продавця або іншої значущої інформації, передбаченої цим Додатком;
    36.3. Продавець не відповідає вимогам і рекомендаціям МОПК або порушує будь-яке положення цього Додатку;
    36.4. Продавець є неплатоспроможним;
    36.5. Рахунок Paysera Продавця був заарештований;
    36.6. Продавець бере участь в діяльності, яка може нашкодити репутації Paysera, Банку-партнера або МОПК;
    36.7. Продавець здійснює шахрайські Транзакції і/або займається іншою незаконною діяльністю;
    36.8. Продавець, порушуючи встановлений порядок, користується послугою збору

платежів на адреси веб-сайтів (URL), які не були зазначені в Проекті Продавця або його зміни, а також не були підтверджені Paysera;

36.9. на вимогу МОПК або Банку-партнера;

36.10. в інших важливих випадках.

37. Попередження про припинення надання послуги не звільняє Продавця від покриття всіх збитків, а також від інших обов'язків Продавця щодо Paysera до повного виконання зобов'язань.
38. Paysera має право негайно і без попереднього повідомлення припинити надання послуг відповідно до цього Додатку, якщо Банк-партнер відмовляється або не має права надавати цю послугу або використовувати відповідні торгові марки Карти, а також якщо Paysera позбавляється права на надання відповідних послуг.

Особливі положення, пов'язані з Послугою періодичних платежів

39. Щоб почати користуватися Послугою періодичних платежів, Продавець зобов'язаний надати Paysera відповідний Проект або поправки до Проекту. Всі вищевикладені умови застосовуються до Продавця, який користується Послугою періодичних платежів, разом з пунктами даного розділу.
40. У разі, якщо Продавець приймає періодичні платежі, Продавець зобов'язаний пояснити Власнику карти, які дії він повинен зробити, скасувавши товар і/або послуги, щоб відмовитися від доставки товару та/або послуг і пов'язаних зборів. Продавець не повинен відправляти дані Транзакції МОПК, після того, як МОПК або установа-емітент Власника карти на вимогу Власника карти відправляє запит на скасування таких послуг.
41. Для використання Послуги періодичних платежів Продавець повинен скласти з Покупцем договір про періодичні платежі (далі - ДПП), за яким Продавець зобов'язаний:

    41.1. отримати від Покупця чітко виражену згоду в місці оплати або точці продажу на періодичне стягнення плати за послуги (періодичні платежі), а також домовитися про термін дії наданої згоди;

    41.2. перед отриманням такої згоди, Продавець зобов'язаний надати Покупцю наступну інформацію:

        41.2.1. дату платежу та інформацію про те, чи є вона фіксованою або змінною;

        41.2.2. узгоджений спосіб обміну інформацією для майбутнього спілкування.

    41.3. зберегти доказ згоди в тому форматі, в якому він був наданий (напр., ел. лист, ел. запис, паперовий документ або опис процесу, якщо згода чітко надана в процесі і немає можливості продовжувати процес без згоди) на період дії періодичного платежу і надати його Paysera (або емітенту карти Покупця) на їх вимогу.
42. Всі періодичні платежі повинні бути авторизованими. Неспроможність отримати авторизацію періодичного платежу або надати для клірингу періодичний платіж, який раніше був скасований, може бути розцінена як порушення правил МОПК.
43. Продавець дотримується схеми збережених платіжних даних (Visa Stored Credential Transaction Framework / Mastercard Credential-on-File rules), застосовної до відповідної карткової схеми, включаючи правильне маркування Транзакцій, ініційованих Продавцем (MIT), і Транзакцій, ініційованих Власником картки (CIT), для кожної наступної Транзакції, збереження початкової згоди Власника картки та використання мережевих токенів (Visa Token Service / Mastercard Digital Enablement Service), якщо вони підтримуються Банком-партнером. Неправильна ідентифікація Транзакцій, ініційованих Продавцем або Власником картки (MIT/CIT), може призвести до відмов, оцінок невідповідності МОПК і зворотних платежів, за які відповідає Продавець.
44. Продавець зобов'язується не вживати таких дій:

    44.1. не стягувати ніяких інших зборів, крім тих, які вказані в ДПП;

    44.2. не надавати періодичний платіж на виконання, якщо він отримує відповідь про скасовну авторизацію для наступних транзакцій;

44.3. не надавати невірну або інформацію, що вводить в оману, для авторизації з метою обійти вказівки припинення карти;
44.4. не зберігати дані Карти після авторизації.

45. Продавець зобов'язаний:
    45.1. гарантувати зупинку виставлення рахунків відразу ж після виконання умов скасування клієнтами, надати їм підтвердження скасування, а також інформацію про те, коли повинна бути зроблена остання оплата, якщо вона ще не проведена, і коли буде оброблений платіж;
    45.2. інформувати клієнта в разі, якщо товар або послуга не може бути надана в термін;
    45.3. ознайомити персонал Продавця, відповідальний за продажі і обслуговування клієнтів, з процесом періодичних платежів і передачі їх на виконання.
46. Продавець зобов'язаний забезпечити комунікацію заздалегідь узгодженим способом і повідомляти клієнта перед здійсненням періодичного платежу або негайно після його здійснення в наступних випадках:
    46.1. якщо з моменту здійснення останнього періодичного платежу пройшло більше шести місяців;
    46.2. змінилися умови ДПП, включаючи будь-які зміни в сумі або даті періодичного платежу.
    46.3. після кожного успішного періодичного списання, надаючи електронний чек або повідомлення з чіткими інструкціями та легкодоступним онлайн-посиланням для скасування підписки.
47. Продавець зобов'язується:
    47.1. забезпечити можливість скасування періодичного платежу по інтернету;
    47.2. перевіряти звернення клієнтів у зв'язку зі скасуванням періодичних платежів;
    47.3. якщо запит на анулювання надійшов занадто пізно, щоб призупинити останній повторний платіж, виконати платіж якомога швидше та повідомити клієнта;
    47.4. Випадки, коли клієнт оскаржує періодичний платіж та/або його емітент картки застосовує повернення коштів, не регулюються Правилами та положеннями. Продавець повинен вирішити ці питання безпосередньо з клієнтом.

Заключні положення

48. Додаток набирає чинності з моменту підтвердження Продавцем своєї згоди з його умовами в електронному вигляді, тобто електронним підписом, та після подання необхідних документів до Paysera.
49. Цим Додатком Клієнт підтверджує, що має всі необхідні повноваження для замовлення цієї послуги від імені юридичної особи.