Для нового клієнта цей договір застосовується з моменту, коли він приймає його під час відкриття Рахунку Paysera, а для наявних клієнтів — з 1 січня 2027 року. До 1 січня 2027 року Генеральний договір про надання платіжних послуг і надалі застосовується до клієнтів, які його прийняли.

Договір про надання платіжних послуг для фізичних осіб

Цей Договір про надання платіжних послуг для фізичних осіб (далі – Договір про надання платіжних послуг) є Додатком до Генерального договору для фізичних осіб (далі – Генеральний договір). Цей Договір про надання платіжних послуг і його умови застосовуються до Вас лише після того, як Ви прямо погодилися з ними. Погодившись, Ви зобов’язані дотримуватися його умов. Генеральний договір застосовується до всіх питань, які спеціально не врегульовані в цьому документі. У разі суперечності між цим Договором про надання платіжних послуг і Генеральним договором щодо Платіжних послуг переважну силу мають умови цього Договору про надання платіжних послуг.

1. Загальні положення

1.1. Мета цього Договору про надання платіжних послуг: цей Договір про надання платіжних послуг встановлює основні умови відносин між Вами та Партнером, коли Ви відкриваєте Рахунок Paysera та користуєтеся іншими Платіжними послугами Партнера.

1.2. Цей Договір про надання платіжних послуг є важливим документом, з яким Ви повинні уважно ознайомитися, перш ніж відкрити Рахунок Paysera або почати користуватися Платіжними послугами. Просимо уважно ознайомитися з цими умовами, перш ніж погодитися з ними. У цьому Договорі про надання платіжних послуг та Додатках до нього пояснюються певні ризики, які можуть виникнути, та наводяться вказівки щодо безпечного користування Системою.

1.3. Додатки до цього Договору про надання платіжних послуг є угодами, які регулюють користування Вами окремими послугами. Умови цих Додатків є спеціальними положеннями, які в разі суперечності мають переважну силу над умовами цього Договору про надання платіжних послуг. Коли Ви починаєте користуватися новою послугою, застосовується відповідний додатковий Додаток. Якщо для нової послуги Партнер вимагає додаткової перевірки або документів, цю послугу буде активовано лише після того, як Ви виконаєте всі необхідні дії.

1.4. Основні поняття Договору про надання платіжних послуг:

Токен доступу до API (Персональний токен доступу) – персоналізований інструмент (унікальний код) разом із пов’язаними з ним процедурами, який Ви створюєте у своєму Обліковому записі, щоб надати програмному забезпеченню доступ до визначених Вами Рахунків Paysera та до дозволених Вами дій. Токен доступу до API, який має право створювати або скасовувати Платіжні перекази, є Платіжним

засобом. У всіх випадках код Токена доступу до API є персоналізованою ознакою безпеки, і до нього застосовуються правила цього Договору про надання платіжних послуг щодо збереження Паролів у безпеці та повідомлення про їх втрату або розголошення.

Робочий день – день, у який Партнер надає свої послуги. Для різних послуг Партнер може встановити різні Робочі дні, які зазначаються в Тарифах.

Електронні гроші – грошові кошти, що зараховані на Ваш Рахунок Paysera і зберігаються на ньому для здійснення Платіжних операцій.

Ідентифікація клієнта – процедура перевірки Вашої особи в порядку, описаному в Системі.

Комісійна плата – плата, яку Партнер стягує за Платіжну операцію або пов’язану з нею послугу.

Згода – Ваш дозвіл на здійснення Платіжної операції, наданий у порядку, описаному в розділі 9 цього Договору про надання платіжних послуг.

Платіжний засіб – будь-який платіжний інструмент, наприклад платіжна картка, який Система дозволяє прив’язати до Вашого Рахунку Paysera для здійснення Платіжних переказів.

Платіжне доручення – доручення, надане Вами (як Платником) або Одержувачем Партнерові, на виконання Платіжної операції.

Платіжна послуга – послуги, які дають змогу вносити готівку на Ваш платіжний рахунок і знімати її з нього, а також управляти всіма пов’язаними з цим операціями. До них належать перекази коштів, операції з використанням платіжної картки або кредитної лінії, видача платіжних засобів, грошові перекази та послуги ініціювання платежу.

Платіжна операція – операція з переказу грошових коштів або з внесення чи зняття готівки, ініційована Вами, від Вашого імені або Одержувачем.

Платіжний переказ – операція, у ході якої з Вашої ініціативи кошти перераховуються на платіжний рахунок Одержувача.

Платник – особа, яка має платіжний рахунок і надає платіжне доручення з цього рахунку, або, за відсутності рахунку, особа, яка надає платіжне доручення.

Paysera – конкретний Партнер Мережі Paysera, який надає Вам регульовані Платіжні послуги відповідно до цього Договору про надання платіжних послуг. Ваш конкретний Партнер визначається залежно від країни Вашого проживання відповідно до Переліку закріплення Партнерів, опублікованого на веб-сайті Партнера та у Вашому Обліковому записі. Цей Партнер є окремою від Мережі Paysera юридичною особою та одноосібно несе відповідальність за Ваші кошти й платіжні операції.

Рахунок Paysera – рахунок, відкритий на Ваше ім’я в Системі для здійснення платежів та інших Платіжних операцій, який Ви можете використовувати для Платіжних операцій лише після перевірки Вашої особи.

Перенесення Рахунку Paysera – передача Вашого Рахунку Paysera іншому постачальнику платіжних послуг або іншому ліцензованому Партнерові Мережі Paysera за Вашою ініціативою або з ініціативи Партнера.

Тарифи – ціни на послуги та операції, затверджені Партнером відповідно до його правил.

Одержувач – особа або організація, зазначена в Платіжному дорученні як одержувач коштів.

Виписка – підготовлений і наданий Партнером документ, у якому наведено перелік Платіжних операцій, здійснених за певний період.

Посилена аутентифікація Клієнта – процедура безпеки для перевірки Вашої особи з використанням двох або більше з таких елементів: те, що Ви знаєте (наприклад, пароль), те, що Ви маєте (наприклад, телефон або токен), і те, що притаманне саме Вам (наприклад, відбиток пальця).

Унікальний ідентифікатор – комбінація букв, цифр або символів, яку Партнер надає для ідентифікації Вас або Вашого рахунку в Платіжній операції.

Перевірка одержувача платежу (VoP) – послуга, яка дає Вам змогу перед здійсненням миттєвого, SEPA або внутрішнього платежу Paysera підтвердити, чи відповідає введений Вами IBAN імені одержувача. Ця послуга доступна для платежів на рахунки в Paysera, а також на рахунки в інших постачальників платіжних послуг в ЄС та в інших країнах, які пропонують VoP.

2. Ідентифікація клієнта

2.1. Коли Ви реєструєтеся в Системі, для Вас створюється Обліковий запис. Рахунок Paysera відкривається для Вас після того, як Ви приймете цей Договір про надання платіжних послуг і пройдете процедуру ідентифікації Клієнта. Цей рахунок функціонує відповідно до розділів 4 та 5 цього Договору про надання платіжних послуг.

2.2. Щоб Партнер почав або продовжив надавати Платіжні послуги, Ви повинні заповнити та підтвердити свій Обліковий запис і Анкету клієнта (KYC), а також пройти процедуру ідентифікації Клієнта, як цього вимагає цей Договір про надання платіжних послуг або Система. Це робиться для захисту як Ваших інтересів, так і інтересів Партнера.

2.3. Партнер має право в будь-який час вимагати дані або документи, щоб ідентифікувати Вас і отримати інформацію, необхідну для належного надання своїх послуг. Партнер зазначить, що саме Ви повинні надати.

2.4. Під час ідентифікації Партнер має право вимагати від Вас надати оригінали документів, їх засвідчені копії або копії, засвідчені нотаріусом чи іншою уповноваженою особою.

2.5. Умови, місця, процедури та ціни ідентифікації Клієнта зазначені на веб-сайті Партнера.

2.6. У деяких випадках, як того вимагає закон або тип документа, Партнер має право вимагати від Вас пройти процес ідентифікації конкретним способом, наприклад, відвідавши Центр обслуговування клієнтів або пройшовши відеоідентифікацію.

2.7. Партнер має право в будь-який час вимагати додаткову інформацію або документи, пов’язані з Вами або Вашими операціями, і призупинити операцію, доки Ви їх не надасте. Партнер також може попросити Вас заповнити та періодично оновлювати Анкету клієнта. Якщо Ви не надасте запитувану інформацію або документи протягом розумного строку, Партнер може призупинити надання Вам деяких або всіх Послуг. Партнер також може вимагати, щоб копії документів були засвідчені нотаріусом і перекладені на Прийнятну мову. Усі витрати, пов’язані з підготовкою та наданням цих документів, несете Ви.

2.8. Ви повинні з власної ініціативи та без зволікань повідомити Партнера про будь-яку істотну зміну характеру Вашої діяльності або мети використання Послуг. У разі такої зміни Ви повинні невідкладно подати оновлену Анкету клієнта (KYC) та будь-яку іншу інформацію, яку Партнер обґрунтовано запитує. Якщо Ви не виконаєте цього обов’язку, Партнер має право застосувати заходи, зазначені в пункті 2.7, зокрема призупинити надання Послуг.

2.9. Якщо Ви не можете пройти стандартну процедуру ідентифікації (наприклад, відеодзвінок) з об’єктивних причин, таких як підтверджена інвалідність, або через інші суттєві перешкоди, Ви повинні надати Партнеру документи, що підтверджують такі обставини. У такому разі Партнер на власний розсуд, з урахуванням чинних вимог щодо запобігання відмиванню грошей та рівня ризику конкретної ситуації, має право запропонувати альтернативний спосіб ідентифікації. Альтернативні способи можуть включати, зокрема, але не обмежуючись, відвідування центру обслуговування клієнтів Paysera або ідентифікацію на підставі нотаріально засвідчених чи апостильованих документів. Партнер не зобов’язаний пропонувати альтернативний спосіб, якщо існують обґрунтовані підозри щодо шахрайства, незаконного набуття коштів або використання рахунку третіми особами. Усі витрати, пов’язані з альтернативною ідентифікацією, покриваються Вами.

3. Ціни на Послуги Paysera та порядок оплати

3.1. Ціни та умови надання послуг Партнера зазначені в цьому Договорі про надання платіжних послуг, на сторінці Тарифів або у відповідному Додатку щодо конкретної послуги.

3.2. Якщо Партнер знижує свої загальні ціни, нові ціни застосовуються одразу після їх опублікування, навіть якщо Вас не було повідомлено особисто, крім випадків, коли зміна цін здійснюється в іншому порядку відповідно до Генерального договору.

3.3. Комісійні плати Paysera списуються:

3.3.1. під час здійснення Платіжної операції;

3.3.2. якщо Комісійну плату не було списано під час операції, Партнер має право списати її пізніше, але не пізніше ніж через 2 роки після здійснення операції. Партнер повідомить Вас про таке списання у звіті про Комісійні плати за відповідний період;

3.3.3. Комісійна плата за операцію відображається Вам до того, як Ви завершите операцію, якщо правила конкретного Платіжного засобу або Послуги не передбачають іншого.

3.4. Ви підтверджуєте, що уважно ознайомилися з Цінами та умовами Платіжних переказів та інших послуг, які застосовуються до Вас.

3.5. Партнер має право списати Комісійну плату з Рахунку, з якого здійснюється операція, або з будь-яких інших рахунків, відкритих Вами у Партнера.

3.6. Комісійна плата сплачується у валюті, зазначеній у цьому Договорі про надання платіжних послуг, його Додатку або на веб-сайтах Партнера.

3.7. Ви повинні забезпечити наявність на Вашому рахунку коштів, достатніх для сплати Комісійної плати. Якщо у Вас недостатньо коштів у потрібній валюті, Партнер має право (але не зобов’язаний) списати плату з коштів, що зберігаються в іншій валюті, конвертувавши їх за стандартним курсом обміну валюти Партнера, який публікується на веб-сайті Партнера. Якщо у Вас є кошти в кількох валютах, Партнер може здійснювати конвертацію в алфавітному порядку кодів валют.

3.8. Якщо Ви просите закрити Ваш Рахунок Paysera, може застосовуватися плата за закриття рахунку, як зазначено в Тарифах, якщо це дозволено чинним законодавством. Плата за закриття не застосовується, якщо з моменту, коли Ваш договір про надання платіжних послуг із Партнером уперше набрав чинності, минуло щонайменше 6 місяців (включно з періодом дії будь-якого попереднього договору, який замінено цим Договором про надання платіжних послуг), якщо Ви відмовляєтеся від цього Договору про надання платіжних послуг або Генерального договору відповідно до пункту 7.8 Генерального договору, або якщо Ви розриваєте цей Договір про надання платіжних послуг або Генеральний договір, оскільки не згодні зі

змінами відповідно до пункту 6.3 Генерального договору або з перенесенням Вашого Рахунку Paysera відповідно до пункту 12.2 цього Договору про надання платіжних послуг. Якщо залишок на Вашому Рахунку Paysera на момент закриття не перевищує застосовної плати за закриття, Партнер має право списати цей залишок як плату за закриття, якщо імперативні норми законодавства не передбачають, що в конкретному випадку викуп коштів має бути безкоштовним.

4. Відкриття Рахунку Paysera, способи зберігання коштів та умови внесення, переказу і зняття коштів

4.1. Відповідно до цього Договору про надання платіжних послуг для Вас відкривається Рахунок Paysera на невизначений строк.

4.2. Рахунок Paysera дозволяє Вам вносити, переказувати та зберігати кошти, призначені для переказів, здійснювати місцеві та міжнародні платежі, отримувати кошти, оплачувати товари та послуги, а також здійснювати інші операції, пов’язані з грошовими переказами.

4.3. Залежно від ліцензії Партнера Мережі Paysera, який Вас зареєстрував, Ваші кошти на Рахунку Paysera можуть зберігатися одним із таких способів:

4.3.1. У вигляді Електронних грошей, які Партнер випускає після того, як Ви переказуєте або вносите кошти на свій Рахунок. Отримавши Ваші кошти, Партнер зараховує їх на Ваш Рахунок, випускаючи Електронні гроші тієї самої вартості. Ці Електронні гроші належать Вам і зберігаються відповідно до вимог законодавства.

4.3.2. У вигляді коштів, вартість яких відповідає сумі грошей, які Ви внесли, отримали або переказали.

4.4. Спосіб зберігання Ваших коштів відповідно до пункту 4.3 вказується Вам, коли Ви обираєте спосіб поповнення у своєму Обліковому записі. Інструкції щодо внесення коштів та дані, що в них містяться, вважаються Унікальними ідентифікаторами, необхідними для правильного здійснення операції.

4.5. Вартість коштів на Вашому рахунку дорівнює вартості грошей, які Ви внесли або переказали.

4.6. Кошти, що зберігаються на Вашому Рахунку, за винятком Електронних грошей, можуть вважатися вкладом (залежно від конкретної ліцензії Партнера, який надає послуги), за яким Партнер може сплачувати відсотки відповідно до окремого Додатка. Електронні гроші не є вкладом, і Партнер не сплачує відсотків і не надає жодних інших вигод за їх зберігання.

4.7. Ви можете створити та використовувати кілька Рахунків Paysera в одному Обліковому записі.

4.8. Ви можете в будь-який час на Вашу вимогу зняти (викупити) кошти зі свого Рахунку Paysera за їх номінальною вартістю, якщо не застосовуються обмеження, передбачені цим Договором про надання платіжних послуг.

4.9. Щоб зняти (викупити) кошти, Ви створюєте Платіжне доручення на їх переказ на інший вказаний Вами рахунок (перелік підтримуваних банків і платіжних систем наведено на веб-сайті Партнера) або використовуєте інші способи зняття, які підтримує Партнер. Партнер має право застосовувати обмеження на зняття коштів, які наведені на веб-сайті Партнера.

4.10. До зняття (викупу) коштів не застосовуються жодні спеціальні умови, відмінні від умов стандартних платіжних переказів Партнера. Суму для зняття або переказу обираєте Ви.

4.11. За винятком випадків, передбачених пунктом 3.8 цього Договору про надання платіжних послуг, додаткова плата за зняття (викуп) коштів не стягується. Ви сплачуєте стандартну Комісійну плату за платіжний переказ або виплату, розмір якої залежить від типу операції. Застосовуються стандартні плати за переказ або зняття коштів.

4.12. Якщо Ви розриваєте Генеральний договір або цей Договір про надання платіжних послуг і закриваєте свій Рахунок Paysera або якщо Партнер припиняє надання послуги, кошти на Вашому Рахунку буде переказано на вказаний Вами банківський рахунок або на інший електронний платіжний рахунок. Партнер має право списати з цих коштів будь-які суми, які Ви заборгували Партнеру (плати, штрафи, відшкодування збитків).

4.13. Якщо Партнер не може повернути Вам кошти з причин, що не залежать від Партнера, Партнер негайно повідомить Вас про це. У такому разі Ви повинні вказати інший рахунок або надати необхідну інформацію, щоб Партнер міг здійснити платіж. Якщо Ви не зробите цього протягом 30 календарних днів, Партнер має право переказати Ваші кошти на спеціально визначений рахунок Paysera, де вони зберігатимуться, доки Ви не надасте належних інструкцій. За зберігання коштів на цьому рахунку понад 3 місяці можуть стягуватися комісії, передбачені Тарифами.

4.14. Після розірвання Генерального договору або цього Договору про надання платіжних послуг Ви повинні обрати спосіб викупу своїх Електронних грошей. Якщо Вашого рівня ідентифікації недостатньо для викупу всієї суми, Ви повинні вчинити необхідні дії для його підвищення. Ви розумієте, що це робиться для зменшення ризику шахрайства та дотримання вимог законодавства.

4.15. Якщо після розірвання Ви не оберете спосіб викупу або не пройдете необхідну ідентифікацію, Партнер може (але не зобов’язаний) викупити Ваші Електронні гроші способом, доступним на той момент.

5. Використання Рахунку Paysera

5.1. Ви можете керувати своїм Рахунком Paysera онлайн, підключившись до свого Облікового запису за допомогою реєстраційного імені та Пароля через веб-браузер або Додаток Paysera. Для доступу потрібна додаткова аутентифікація (Посилена аутентифікація Клієнта), наприклад введення одноразового коду, надісланого за допомогою SMS-повідомлення, або використання функції підтвердження в Додатку Paysera.

5.2. Партнер надсилає Вам одноразовий код безпеки або надає запит на підтвердження в Додатку Paysera в таких випадках:

5.2.1. коли Ви підключаєтеся до свого Облікового запису;

5.2.2. коли Ви змінюєте свій Пароль;

5.2.3. коли Ви змінюєте адресу електронної пошти у своєму Обліковому записі;

5.2.4. коли Ви змінюєте номер телефону у своєму Обліковому записі;

5.2.5. у випадках, передбачених законодавством Вашої країни або ЄС, коли обов’язковою є Посилена аутентифікація Клієнта;

5.2.6. коли Ви підключаєтеся з пристрою після того, як раніше вийшли з Облікового запису;

5.2.7. коли Ви підтверджуєте свій номер телефону.

5.3. Ви повинні вживати всіх можливих заходів безпеки, зокрема перевіряти, що Ви перебуваєте на офіційному веб-сайті bank.paysera.com або в офіційному Додатку Paysera, та правильно використовувати одноразовий код безпеки або функцію верифікації. Партнер не несе відповідальності за Ваші збитки, якщо Ви використовуєте код безпеки або функцію верифікації на несправжніх веб-сайтах чи в несправжніх застосунках, розкриваєте його третім особам, які не мають на це права, або іншим чином не виконуєте своїх зобов’язань щодо безпеки.

5.4. Ви можете здійснювати Платіжні перекази зі свого Рахунку Paysera:

5.4.1. на рахунок іншого користувача Системи;

5.4.2. на рахунки у вітчизняних банках, банках ЄС та іноземних банках (Партнер повідомить Вас про країни, перекази до яких заборонені);

5.4.3. на рахунки в інших електронних платіжних системах, зазначених у Системі.

5.5. Коли Ви подаєте Платіжне доручення на здійснення міжнародного переказу, додатково застосовується Додаток «Умови здійснення міжнародних платіжних переказів».

5.6. Обмін валюти здійснюється за курсом обміну валюти Партнера, що діє на момент конвертації. Курси, а також будь-які особливі умови чи ліміти для операцій з обміну валюти постійно оновлюються та публікуються на веб-сайті Партнера і застосовуються негайно без окремого повідомлення.

5.7. Ціни за відкриття та обслуговування Рахунку Paysera вказані на сторінці Тарифів. Якщо Ви не підключалися до свого Облікового запису або не здійснювали жодних операцій понад рік, Партнер вважатиме Рахунок (Рахунки) Paysera неактивним (неактивними). Партнер має право закрити неактивні Рахунки Paysera, на яких немає коштів, повідомивши Вас за 30 календарних днів, без розірвання Генерального договору та без закриття Вашого Облікового запису. Якщо на неактивному Рахунку є кошти, Партнер може закрити цей конкретний Рахунок, повідомивши Вас за 30 календарних днів, і перерахує залишок коштів, відповідно застосовуючи пункт 4.12 цього Договору про надання платіжних послуг. Якщо Ваш Обліковий запис та (або) Рахунок (Рахунки), на яких є кошти, залишаються неактивними протягом двох років, Партнер може почати стягувати Комісійну плату за обслуговування неактивного рахунку, як передбачено Тарифами.

5.8. Банк або інший постачальник платіжних послуг може стягувати власну плату за перекази на Ваш Рахунок Paysera або з нього. Таку плату встановлюють треті особи, вона не залежить від Партнера та є окремою від плати, яку стягує Партнер.

5.9. Перелік банків та електронних платіжних систем, на які Ви можете здійснювати перекази, а також плата та строки зазначені на веб-сайті Партнера.

5.10. Плата за послуги списується Партнером з Вашого Рахунку Paysera. Якщо сума коштів на Вашому Рахунку менша, ніж сума переказу разом із платою Партнера, переказ не здійснюється.

5.11. У разі переказів, інших ніж SEPA, TARGET2 або SEPA Instant, Партнер може бути зазначений у платіжному повідомленні як установа-відправник, тоді як Платником залишаєтеся Ви. Разом із переказом Одержувач отримує таку інформацію залежно від технічних можливостей:

5.11.1. детальну інформацію про Вас (Платника) у полі первинного платника, якщо система одержувача це підтримує;

5.11.2. детальну інформацію про Вас у полі призначення платежу;

5.11.3. унікальне посилання, яке переспрямовує на веб-сторінку з детальною інформацією про платіж та про Вас.

5.12. Під час виконання платіжних переказів процедура перевірки даних Одержувача (Унікального ідентифікатора та імені) регулюється розділом 6 цього Договору про надання платіжних послуг («Перевірка одержувача платежу (VoP)»). Ви підтверджуєте, що ознайомилися з цими правилами, і берете на себе повну відповідальність за будь-які рішення, які Ви приймаєте на підставі результатів VoP.

5.13. Ви повинні надавати Платіжне доручення відповідно до інструкцій у Системі. Якщо Ви є Одержувачем, Ви повинні надати Платнику точну інформацію, щоб Платіжне доручення було правильним. Перед поданням Платіжного доручення або надсиланням інформації Платнику Ви повинні перевірити та оновити інструкції щодо поповнення рахунку. Ці інструкції вважаються Унікальними ідентифікаторами.

5.14. Якщо Ви подали неправильне Платіжне доручення, яке ще не було виконане, Ви можете попросити його виправити. За таке виправлення стягується плата, зазначена в Системі.

5.15. Якщо Партнер отримує кошти, але не може зарахувати їх на рахунок Одержувача (наприклад, рахунок закрито або IBAN вказано неправильно), Партнер повертає кошти відправнику без невиправданої затримки і в будь-якому разі протягом трьох Робочих днів. Партнер може стягувати плату за повернення платежу. Якщо Партнер не може зарахувати кошти через Вашу помилку, але Ви просите їх повернути, Партнер може скасувати Платіжне доручення та повернути кошти лише за Вашим письмовим проханням і за згодою Одержувача (якщо його можна встановити). Застосовується плата за скасування, зазначена в Системі.

5.16. Якщо Партнер отримує Платіжне доручення, але не може зарахувати кошти через помилки або відсутність інформації, і ні Платник, ні Одержувач не звертаються до Партнера, Партнер вживає всіх можливих заходів, щоб відстежити операцію. Це може включати:

5.16.1. Звернення до Платника за уточненням, якщо Партнер має його контактні дані.

5.16.2. Звернення до постачальника платіжних послуг Платника з проханням отримати від Платника правильну інформацію.

5.16.3. Якщо зазначені вище способи не дали результату, Партнер може здійснити мінімальний платіжний переказ (наприклад, 0,01 EUR) назад Платнику з проханням звернутися до Партнера, за умови що рахунок Платника відомий, а витрати є розумними.

5.17. У всіх випадках, перелічених у пункті 5.16, плата за уточнення платіжного доручення, зазначена в Системі, вираховується із суми переказу перед її зарахуванням на рахунок Одержувача.

5.18. Якщо Партнер не може відстежити операцію способами, зазначеними в пункті 5.16, кошти зберігаються в системі Партнера, доки Платник або Одержувач не надасть необхідну інформацію. Після цього кошти можуть бути зараховані (після відрахування плати за уточнення) або повернуті Платнику за письмовим проханням (після відрахування плати за повернення).

5.19. Помилкові операції та повернення коштів у випадках шахрайства

5.19.1. Якщо Ви помітили, що гроші були помилково зараховані на Ваш Рахунок або списані з нього, Ви повинні негайно повідомити про це Партнера. Ви не маєте права використовувати гроші, які Вам не належать. У таких випадках Ви надаєте Партнеру безвідкличну згоду виправити помилку та списати помилково зараховану суму з Вашого Рахунку без окремого розпорядження з Вашого боку. Якщо коштів на Вашому Рахунку недостатньо для покриття цих сум, Ви повинні повернути Партнеру решту суми протягом 3 Робочих днів з дня отримання вимоги Партнера.

5.19.2. Попередня згода на списання коштів у зв’язку із шахрайством. З метою запобігання шахрайству та відповідно до настанов наглядового органу Ви (як Одержувач) надаєте Партнеру попередню згоду списати кошти з Вашого Рахунку та повернути їх платнику в таких випадках: (a) Партнер отримує запит

від постачальника платіжних послуг (PSP) платника на повернення коштів, що ґрунтується на тій обставині, що оспорювану платіжну операцію було здійснено внаслідок шахрайства або кошти було отримано внаслідок можливого шахрайства; та (b) Партнер, оцінивши отриману інформацію, має задокументовані та об’єктивні докази або дані (зокрема, але не виключно, дані, надані PSP платника), що дають підстави вважати, що кошти надійшли на Ваш Рахунок унаслідок шахрайських дій.

5.19.3. За наявності обставин, зазначених у пункті 5.19.2, Партнер має право списати оспорювану суму та (або) утримати її, не запитуючи Вашої повторної згоди.

5.19.4. Відповідальність. Якщо згодом буде встановлено, що рішення про списання коштів відповідно до пункту 5.19.2 було прийняте без належних підстав, або якщо з’являться нові обставини, що доводять правомірність операції, Партнер зобов’язується: (a) негайно повернути безпідставно списану суму на Ваш Рахунок; (b) відшкодувати Вам прямі збитки, завдані внаслідок безпідставного рішення про списання коштів, за винятком випадків, коли таке рішення було прийняте через надану Вами неправдиву інформацію або Ваші недобросовісні дії.

5.20. Ви можете змінити свої ліміти на платіжні перекази, пройшовши додаткову процедуру перевірки в Системі. Нові ліміти набирають чинності через 12 годин. Ви можете перевірити свої поточні ліміти у своєму Обліковому записі. Партнер має право обмежувати суми Ваших переказів і вимагати додаткової ідентифікації. Партнер повідомляє Вас про такі ліміти електронною поштою. Дія цього пункту може бути обмежена для неповнолітніх або певних категорій клієнтів відповідно до внутрішніх політик Партнера та чинного місцевого законодавства.

5.21. Ви можете перевірити баланс свого Рахунку та історію операцій, підключившись до свого Облікового запису. Ця інформація охоплює всі Комісійні плати та інші платежі, списані з Вашого Рахунку.

5.22. Ви підтверджуєте, що:

5.22.1. кошти на Вашому Рахунку Paysera не отримані від незаконної діяльності;

5.22.2. Ви не будете використовувати послуги Партнера в будь-яких незаконних цілях, зокрема для відмивання грошей.

5.23. Ви можете керувати своїм Рахунком Paysera та здійснювати операції такими способами:

5.23.1. онлайн, підключившись до свого Облікового запису;

5.23.2. через Додаток Paysera, після погодження з відповідним окремим Додатком до нього;

5.23.3. за допомогою Платіжного засобу, пов’язаного з Вашим Рахунком, після погодження з відповідним окремим Додатком до нього;

5.23.4. іншими способами, які пропонує Партнер, після того як Ви погодитеся з умовами їх використання.

5.24. Ваші підтвердження, доручення, запити та інші дії, здійснені після підключення до Вашого Рахунку Paysera, вважаються юридично обов’язковими угодами, підтвердженими Вашим електронним підписом.

5.25. Виконання платіжних доручень онлайн:

5.25.1. Щоб здійснити платіж онлайн, Ви повинні заповнити Платіжне доручення в Системі та подати його, підтвердивши свою Згоду електронним способом.

5.25.2. Подання Платіжного доручення є Вашою обов’язковою згодою на здійснення операції. Його можна скасувати лише до початку його виконання. Статус Платіжного доручення Ви можете переглянути у своєму Обліковому записі.

5.25.3. Надсилаючи гроші іншому користувачу Paysera, Ви можете обрати переказ, захищений паролем. Переказ вважається завершеним лише тоді, коли Одержувач введе встановлений Вами пароль. Якщо Одержувач не введе його протягом 30 календарних днів, кошти повертаються на Ваш рахунок. Операція вважається авторизованою з моменту, коли Одержувач вводить пароль, і після цього не може бути скасована. Ви несете відповідальність за безпечну передачу пароля Одержувачу.

5.25.4. Ви можете встановити майбутню дату платежу для Платіжного доручення, не більше ніж на 2 роки наперед. Доручення буде виконано в цей день, якщо у Вас буде достатньо коштів. Переказ на інший Рахунок Paysera здійснюється о 00:00 за часовим поясом Партнера. Переказ на банківський рахунок здійснюється у стандартні строки.

5.25.5. Якщо Платіжне доручення заповнене неправильно, воно не виконується. Однак у виняткових випадках Партнер може за власною ініціативою виправити або виконати його, якщо Партнер має достатньо інформації, щоб визначити правильні дані.

5.25.6. Якщо у Вас недостатньо коштів, Платіжний переказ не здійснюється. Партнер намагатиметься виконати його ще протягом 5 календарних днів. Якщо після цього Вашого балансу все ще недостатньо, доручення буде скасовано. Якщо у Вас достатньо коштів, але в іншій валюті, переказ не буде здійснено, доки Ви не конвертуєте кошти, за винятком випадків, коли у Вас увімкнено функцію автоматичного обміну валюти або платіж здійснюється за товари чи послуги через Систему.

5.26. Умови використання інших способів управління рахунком викладено в окремих Додатках. Додаток застосовується після того, як Ви ознайомилися з його умовами та електронним способом підтвердили свою згоду на користування відповідною послугою.

5.27. Інформація про Ваші операції надається у Вашій Виписці. Ви можете безкоштовно переглядати цю інформацію, підключившись до свого Облікового запису, або роздруковувати її з обраною періодичністю.

6. Перевірка одержувача платежу (VoP)

6.1. Перш ніж Ви остаточно оформите Платіжне доручення, Партнер покаже Вам результат Перевірки одержувача платежу (VoP). З нього Ви дізнаєтеся, чи введене Вами ім’я Одержувача повністю збігається, частково збігається (наприклад, відрізняється кількома літерами) або не збігається з ім’ям, пов’язаним із номером рахунку. У разі часткового збігу Партнер покаже Вам правильне ім’я Одержувача. Якщо VoP тимчасово недоступна, Партнер повідомить Вас про це, і, якщо Ви продовжите платіж, Ви берете на себе всі ризики.

6.2. Ви несете відповідальність за остаточне рішення про затвердження Платіжного доручення після ознайомлення з результатами VoP. Якщо Ви підтверджуєте платіж, незважаючи на попередження Партнера про повну або часткову невідповідність імені, Ви беззастережно берете на себе всі пов’язані з цим ризики. Ви погоджуєтеся, що в таких випадках кошти буде надіслано на рахунок, зазначений Унікальним ідентифікатором, і якщо гроші надійдуть не тому одержувачу, Ви не матимете правових підстав вимагати від Партнера повернення коштів. Будь-які питання Ви повинні вирішувати безпосередньо з фактичним одержувачем.

6.3. Коли Ви ініціюєте переказ через Додаток Paysera за номером телефону, Партнер покаже Вам ім’я Одержувача та номер рахунку, пов’язані з цим номером телефону, якщо вони доступні. Ви несете повну відповідальність за перевірку правильності цієї інформації перед підтвердженням платежу. Після Вашого підтвердження операція вважається авторизованою, і Ви берете на себе весь ризик переказу коштів не тій особі.

6.4. Коли Ви створюєте угоду про регулярні платежі, Ви матимете одну можливість перевірити ім’я Одержувача за процедурою VoP. Підтверджуючи угоду, Ви підтверджуєте правильність імені Одержувача для всіх майбутніх платежів за цією угодою. Партнер не перевірятиме ім’я повторно для кожного регулярного платежу і не нестиме відповідальності за будь-які збитки, якщо ім’я Одержувача зміниться або було введене неправильно.

6.5. Якщо Платіжне доручення подається через Постачальника послуг ініціювання платежів (ППІП), обов’язок перевірити дані Одержувача та повідомити Вас про результати покладається на ППІП. Партнер не несе відповідальності за те, як ППІП це робить, і не проводить повторної перевірки. Підтверджуючи платіж через ППІП, Ви також підтверджуєте правильність даних Одержувача.

6.6. Ви повинні використовувати послугу VoP лише за її прямим призначенням – для перевірки даних Одержувача перед авторизацією платежу. Використання цієї послуги з будь-якою іншою метою, зокрема для збирання персональних даних третіх осіб або для шахрайської діяльності, суворо заборонено.

6.7. Постачальник платіжних послуг, клієнт якого бажає надіслати Вам гроші, може запитати Партнера, чи правильні номер рахунку та ім’я, які він має щодо Вас. Якщо надане ним ім’я частково збігається з Вашим, Партнер розкриє йому Ваше правильне ім’я та прізвище, щоб він міг показати їх своєму клієнтові. У всіх інших випадках Партнер не розкриватиме Ваших даних.

6.8. Якщо Ви не є Користувачем, то, подаючи кілька Платіжних доручень пакетом, Ви маєте право доручити Партнеру не застосовувати VoP до всього пакета або до його частини, якщо Система пропонує таку можливість.

6.9. Ви підтверджуєте, що розумієте і берете на себе всі ризики, якщо вирішите не використовувати VoP. У таких випадках Партнер виконуватиме перекази лише на підставі наданих Вами Унікальних ідентифікаторів (IBAN) і не нестиме відповідальності за будь-які збитки, якщо кошти надійдуть не тому одержувачу. Обираючи цей варіант, Ви відмовляєтеся від будь-якого права стверджувати, що платіж було виконано неправильно, якщо його виконано відповідно до наданого Вами Унікального ідентифікатора.

6.10. Партнер ні за яких обставин не несе відповідальності за будь-які збитки, яких Ви зазнаєте, якщо продовжите платіж після того, як Партнер повідомив Вас про повну або часткову невідповідність даних Одержувача. У таких випадках вважається, що Ви взяли на себе всі ризики, а Партнер виконав свої зобов’язання.

6.11. Незважаючи на будь-які інші положення цього Договору про надання платіжних послуг, Партнер не несе відповідальності за збитки, якщо кошти зараховано на рахунок, дані власника якого не відповідають наданій Вами інформації, або якщо VoP не було надано, у таких випадках:

6.11.1. коли Ви добровільно підтвердили Платіжне доручення після того, як Партнер чітко повідомив Вас про повну або часткову невідповідність;

6.11.2. коли VoP була тимчасово недоступна з технічних причин, що не залежать від Партнера, і Ви, будучи про це поінформовані, продовжили платіж;

6.11.3. коли платіж було ініційовано через Постачальника послуг ініціювання платежів (ППІП);

6.11.4. коли переказ здійснюється до країни Європейської економічної зони, в якій обов’язкове застосування VoP ще не впроваджено;

6.11.5. коли переказ здійснюється одержувачу, чий постачальник платіжних послуг перебуває за межами Європейської економічної зони.

6.12. У всіх зазначених вище випадках вважається, що Ви діяли на власний ризик, а Партнер виконав свої зобов’язання, здійснивши переказ відповідно до наданого Вами Унікального ідентифікатора (IBAN).

7. Внесення та зняття готівки

7.1. Партнер надає Вам право вносити готівку на Ваш Рахунок Paysera на умовах, зазначених у Системі. Місця, умови, валюти, ліміти та ціни на внесення готівки наведено в Тарифах.

7.2. Партнер надає Вам право знімати готівку з Вашого Рахунку на умовах, зазначених у Системі. Місця, умови, валюти, ліміти та ціни на зняття готівки наведено в Тарифах.

7.3. Ви повинні самостійно перерахувати готівку перед її внесенням або одразу після її зняття. Будь-які зауваження щодо суми або якості банкнот Ви повинні пред’явити негайно під час здійснення операції.

7.4. Після внесення готівки Ви можете користуватися Електронними грошима одразу після того, як Партнер її отримає.

8. Отримання Платіжного доручення, вимоги до Платіжного доручення та відмова у виконанні Платіжного доручення

8.1. Ваше Платіжне доручення вважається отриманим у день, коли його отримує Партнер. Якщо Партнер отримує його не в Робочий день, воно вважається отриманим наступного Робочого дня.

8.2. Платіжне доручення, отримане в Робочий день, але поза робочими годинами Партнера, вважається отриманим наступного Робочого дня.

8.3. Платіжні доручення на перекази в межах Системи виконуються негайно (зазвичай протягом кількох хвилин) незалежно від робочих годин Партнера, якщо тільки операцію не призупинено з правових підстав.

8.4. Партнер має право записувати та зберігати всі подані Вами Платіжні доручення та інформацію про всі здійснені Вами операції. Партнер може використовувати ці записи як доказ того, що Платіжне доручення було подано або операцію було виконано.

8.5. Ваші Платіжні доручення повинні бути чіткими, недвозначними, виконуваними та містити всю необхідну інформацію. Партнер не несе відповідальності за помилки, розбіжності чи повторення у Ваших Платіжних дорученнях. Якщо доручення є неповним або містить помилки, Партнер може або відмовити в його виконанні, або виконати його на підставі наданих даних.

8.6. Партнер має право відмовити у виконанні Платіжного доручення, якщо в Партнера є обґрунтовані сумніви щодо його законності, справжності або точності або якщо воно не відповідає вимогам Партнера. Якщо Партнер підозрює, що доручення подали не Ви і не Ваш представник, Партнер має право вимагати додаткового підтвердження за Ваш рахунок. У таких випадках Партнер діє для захисту Ваших інтересів та інтересів Партнера і не несе відповідальності за будь-які збитки, спричинені відмовою.

8.7. Ви повинні забезпечити наявність на Вашому Рахунку достатньої суми коштів у відповідній валюті для виконання Платіжного доручення.

8.8. Перед виконанням Платіжного доручення Партнер має право вимагати від Вас надати документи, що підтверджують законне походження коштів. Якщо Ви їх не надасте, Партнер має право відмовити у виконанні доручення.

8.9. Партнер має право залучати третіх осіб для виконання Вашого Платіжного доручення, якщо це відповідає Вашим інтересам. Якщо залучається інша фінансова установа і вона призупиняє Ваш платіж, Партнер не несе відповідальності за її дії, але Партнер намагатиметься з’ясувати причину призупинення. Партнер може призупинити або припинити виконання Вашого Платіжного доручення, якщо цього вимагає закон, або з інших причин, що не залежать від Партнера.

8.10. Якщо Партнер відмовляє у виконанні Вашого Платіжного доручення, Партнер негайно повідомляє Вас про це, за винятком випадків, коли це технічно неможливо або заборонено законом.

8.11. Партнер не прийматиме та не виконуватиме Ваших Платіжних доручень, якщо кошти на Вашому Рахунку заморожено, Ваше право розпоряджатися коштами обмежено відповідно до закону або Ваші операції призупинено згідно із законом.

8.12. Якщо гроші за Платіжним дорученням повертаються з причин, що не залежать від Партнера (наприклад, неправильні реквізити, закритий рахунок одержувача), повернена сума зараховується на Ваш Рахунок. Сплачена Вами за переказ плата не повертається, а будь-яка плата, пов’язана з поверненням коштів, списується з Вашого Рахунку.

8.13. Ви можете обрати стандартний (нетерміновий) або терміновий переказ, якщо така можливість доступна. Якщо Ви не зробите вибору, Партнер автоматично обере найвигідніший для Вас варіант.

8.14. Партнер має право призупинити виконання Платіжного доручення, відмовити в ньому або відкласти його, якщо цього вимагають чинні закони та нормативні акти, зокрема обов’язки, пов’язані із запобіганням відмиванню грошей та фінансуванню тероризму, виконанням міжнародних обмежувальних заходів та санкцій, запити компетентних органів або процедури внутрішнього контролю.

9. Надання та анулювання Згоди, скасування Платіжного доручення, виконання Платіжного доручення

9.1. Платіжна операція вважається авторизованою, лише якщо Ви (Платник) надаєте свою Згоду. Ви можете надати Згоду у спосіб, визначений Партнером, наприклад у письмовій формі або за допомогою електронного підпису, пароля чи іншого способу перевірки особи. Згода, надана через Одержувача або постачальника послуг ініціювання платежу, також є дійсною. Ваша Згода, надана будь-яким із цих способів, має таку саму юридичну силу, що й підписаний паперовий документ, і може використовуватися як доказ у будь-якому спорі. Ви не можете оскаржити операцію, авторизовану з Вашою Згодою, за винятком випадків, коли чинне законодавство надає Вам право на повернення коштів.

9.2. Ви повинні надати свою Згоду до виконання операції, якщо тільки Партнер не погодився, що Ви можете надати її пізніше.

9.3. Ви погоджуєтеся, що під час виконання Ваших Платіжних доручень Партнер передаватиме необхідну інформацію (зокрема Ваші Персональні дані) особам, які беруть участь в операції, таким як організації платіжних карток, компанії, що обробляють платежі, та постачальник платіжних послуг Одержувача.

9.4. Порядок скасування Платіжного доручення:

9.4.1. Платіжне доручення не може бути скасоване після того, як його отримав Партнер, за винятком випадків, описаних нижче.

9.4.2. Якщо операцію було ініційовано Одержувачем або через Одержувача (наприклад, платіж карткою) чи постачальником послуг ініціювання платежу, Ви не можете скасувати доручення після того, як надали свою згоду.

9.4.3. Платіжне доручення з майбутньою датою виконання (як описано в пункті 5.25.4) може бути скасоване до кінця Робочого дня, що передує запланованій даті платежу.

9.4.4. Після закінчення зазначених вище строків Платіжне доручення може бути скасоване лише за домовленістю між Вами та Партнером. Якщо операцію було ініційовано Одержувачем, також потрібна його згода.

9.4.5. У разі платежів карткою, точна сума яких невідома на момент авторизації, Партнер може резервувати кошти на Вашому Рахунку лише за умови, що Ви погодилися на резервування конкретної суми. Партнер скасує резервування, щойно дізнається точну суму операції.

9.5. Партнер зараховує та списує кошти на підставі Унікального ідентифікатора (наприклад, IBAN), зазначеного Вами в Платіжному дорученні. Крім Перевірки одержувача платежу, описаної в розділі 6, Партнер має право, але не зобов’язаний, перевіряти, чи відповідає вказане Вами ім’я Унікальному ідентифікатору. Якщо не відповідає, Партнер може відмовити у виконанні платежу. Однак якщо платіж виконано на підставі наданого Вами Унікального ідентифікатора, він вважається виконаним належним чином.

9.6. У разі переказів до іншого постачальника платіжних послуг Партнер виконує платіж на підставі наданого Вами Унікального ідентифікатора (IBAN). Партнер не несе відповідальності, якщо Ви надали неправильний Унікальний ідентифікатор або якщо постачальник платіжних послуг одержувача використовує інший ідентифікатор.

9.7. Якщо цього вимагають установи інших країн, Партнер має право запитати додаткову інформацію (наприклад, повне ім’я Одержувача або код платежу) для належного виконання платежу.

9.8. Платіжне доручення вважається виконаним, коли Партнер перераховує кошти постачальнику платіжних послуг Одержувача. Після цього за зарахування коштів на рахунок Одержувача відповідає цей постачальник.

9.9. Згода (авторизація) на виконання Платіжної операції надається залежно від виду операції: (a) перекази та Платіжні доручення – шляхом входу в систему та підтвердження за допомогою Ваших персоналізованих ознак безпеки (PIN-коду, біометричних даних або одноразового коду) із застосуванням Посиленої аутентифікації Клієнта (SCA); (b) платежі карткою у фізичній точці продажу – шляхом використання картки та введення PIN-коду; (c) платежі карткою в Інтернеті – за допомогою 3D Secure або іншого застосовного методу SCA; (d) платежі через цифрові гаманці (Apple Pay, Google Pay тощо) – шляхом розпізнавання за допомогою пристрою (відбиток пальця, обличчя або код пристрою); (e) безконтактні платежі, що не перевищують встановленого ліміту, – шляхом прикладання картки або пристрою. Підтверджуючи Платіжне доручення в будь-якій із цих форм за допомогою Ваших персоналізованих ознак безпеки, Ви надаєте Партнеру чітку й недвозначну Згоду на виконання Платіжної операції та берете на себе відповідальність за всі операції, авторизовані в такий спосіб.

10. Заборонена діяльність, пов’язана з Платіжними послугами

10.1. Користуючись послугами Paysera, Вам заборонено:

10.1.1. не дотримуватися цього Договору про надання платіжних послуг, Генерального договору або законів, пов’язаних із запобіганням відмиванню грошей та протидією фінансуванню тероризму;

10.1.2. здійснювати або отримувати перекази коштів, набутих незаконним шляхом, якщо Вам відомо або має бути відомо, що вони є незаконними;

10.1.3. користуватися послугами Партнера, якщо Ви, Ваш представник або операція відповідають будь-

якому з критеріїв, зазначених у переліку обмежень Партнера (доступному на веб-сайті Партнера);

10.1.4. організовувати незаконні азартні ігри або незаконну торгівлю акціями, валютами (Forex), опціонами чи іншими забороненими предметами, як-от незаконними тютюновими виробами, алкоголем, рецептурними лікарськими засобами, зброєю чи наркотичними засобами;

10.1.5. використовувати послуги Партнера для платежів, пов’язаних із нерегульованими або неконтрольованими віртуальними валютами. Це включає їх купівлю, продаж або управління ними, а також здійснення чи отримання переказів з обмінників віртуальних валют, за винятком випадків, дозволених відповідно до пункту 10.2 цього Договору про надання платіжних послуг;

10.1.6. надавати фінансові послуги (як-от торгівля акціями, валютами тощо) без попередньої письмової згоди Партнера або без чинної ліцензії, виданої компетентним органом ЄС або рівноцінним органом;

10.1.7. організовувати законні азартні ігри, лотереї або іншу ліцензовану діяльність без попередньої письмової згоди Партнера або без чинної ліцензії, виданої компетентним органом ЄС або рівноцінним органом;

10.1.8. розголошувати третім особам Ваші Паролі, що використовуються для Посиленої аутентифікації Клієнта, або інші персоналізовані ознаки безпеки чи дозволяти іншим особам користуватися Платіжними послугами від Вашого імені;

10.1.9. використовувати Ваш Рахунок або Послуги для систематичного чи комерційного обміну валюти, зокрема обміну валюти, що здійснюється від імені третіх осіб, між третіми особами або на користь третіх осіб.

10.2. Особливі умови надання послуг, пов’язаних із віртуальними валютами та криптоактивами (включно з тими, що регулюються Регламентом (ЄС) 2023/1114 – MiCA), викладено в окремому Додатку щодо криптоактивів.

11. Призупинення надання Послуг

11.1. На власний розсуд, враховуючи конкретну ситуацію та вимоги законодавства, Партнер має право в односторонньому порядку та без попереднього повідомлення вжити одного або кількох із таких заходів:

11.1.1. призупинити один або кілька Платіжних переказів;

11.1.2. призупинити надання Вам усіх або частини послуг;

11.1.3. обмежити Ваш доступ до Вашого Облікового запису;

11.1.4. утримувати Ваші кошти, що є предметом спору;

11.1.5. заблокувати Ваш Рахунок (повністю або частково призупинивши операції) або Ваш Платіжний засіб;

11.1.6. відмовити в наданні послуг;

11.1.7. повернути утримувані кошти з Вашого Рахунку первинному відправнику.

11.2. Партнер може застосовувати заходи, зазначені в пунктах 11.1.1–11.1.7, лише в таких виняткових випадках:

11.2.1. якщо Ви суттєво порушуєте цей Договір про надання платіжних послуг або Генеральний договір або якщо існує реальна загроза, що Ви це зробите;

11.2.2. якщо Ваша діяльність викликає підозри у відмиванні грошей або фінансуванні тероризму або може зашкодити діловій репутації Партнера;

11.2.3. якщо Ви не проходите необхідну ідентифікацію, не надаєте запитувану інформацію або подаєте документи, які не відповідають вимогам законодавства чи Партнера, або якщо Партнер має обґрунтовані сумніви щодо їх справжності;

11.2.4. якщо подальше надання послуг може зашкодити обґрунтованим інтересам третіх осіб;

11.2.5. якщо існують об’єктивно обґрунтовані причини, пов’язані з безпекою Ваших коштів або Платіжного засобу, або якщо Партнер підозрює несанкціоноване чи шахрайське використання;

11.2.6. якщо Партнерові стає відомо, що Ваш Платіжний засіб було викрадено або втрачено, або якщо Партнер підозрює, що його персоналізовані ознаки безпеки було скомпрометовано або що він використовується для незаконної діяльності;

11.2.7. якщо Партнер отримує підтверджену інформацію про Вашу смерть або банкрутство;

11.2.8. у випадках, передбачених законодавством;

11.2.9. в інших випадках, передбачених цим Договором про надання платіжних послуг або Додатками до нього.

11.3. Захід, зазначений у пункті 11.1.7 (повернення коштів відправнику), застосовується, якщо Партнер обґрунтовано підозрює, що Ви займаєтеся шахрайством. У такому разі Партнер утримує кошти на Вашому рахунку. Якщо Ви не виконаєте запитуваних дій (наприклад, не пройдете додаткову ідентифікацію) або не надасте обґрунтованого пояснення у встановлений строк, Партнер може повернути кошти первинному відправнику. Це також застосовується, якщо Партнер отримує відповідну вказівку від правоохоронних органів.

11.4. Партнер без невиправданої затримки повідомить Вас про будь-які заходи, вжиті ним відповідно до пункту 11.1, а протягом 2 Робочих днів після вжиття заходу – про можливість повернення Ваших грошей, за винятком випадків, коли надання такої інформації може поставити під загрозу безпеку або заборонено законом. Якщо Партнер блокує Ваш Платіжний засіб, Партнер повідомить Вас про блокування та його причини, за можливості – до блокування, але не пізніше ніж одразу після нього, якщо надання такої інформації не послабить заходів безпеки або не заборонено законом.

11.5. Якщо Партнер має обґрунтовану підозру щодо відмивання грошей, фінансування тероризму або іншої злочинної діяльності, Партнер має право частково або повністю призупинити надання Вам послуг без попередження на 30 календарних днів. Партнер може необмежено продовжувати цей строк, доки підозру не буде усунено.

11.6. Якщо Партнер обґрунтовано підозрює, що Ваш Рахунок або Обліковий запис було зламано, Партнер має право частково або повністю призупинити надання Вам послуг без попереднього повідомлення. Після цього Партнер повідомить Вас про призупинення та про те, що Вам необхідно зробити для відновлення надання послуг.

11.7. Партнер розблокує Ваш Рахунок або Платіжний засіб (або замінить його новим), щойно причини блокування перестануть існувати.

11.8. Партнер може заблокувати Ваш Рахунок або Платіжний засіб на Ваше прохання, якщо Ви повідомите Партнера, що його було втрачено чи викрадено або що він використовується незаконно. Партнер має право вимагати письмового підтвердження усного прохання. Партнер розблокує його лише

після отримання Вашого письмового прохання або проходження інших процедур ідентифікації, якщо інше не передбачено цим Договором про надання платіжних послуг. Партнер має право замінити заблокований Платіжний засіб новим.

11.9. Партнер не несе відповідальності за Ваші збитки, спричинені призупиненням надання послуг або блокуванням Вашого Рахунку чи Платіжного засобу, якщо Партнер діяв відповідно до процедур і з підстав, визначених цим Договором про надання платіжних послуг.

11.10. Партнер має право утримувати гроші за операцією на строк до 10 Робочих днів або довше, якщо це дозволено законодавством або цим Договором про надання платіжних послуг.

11.11. Якщо цей Договір про надання платіжних послуг розірвано або Рахунок закрито, а Ви не вказали інший рахунок, на який мають бути переказані Ваші кошти, або повернення неможливе з причин, що не залежать від Партнера (зокрема через рішення у сфері AML/KYC), Партнер має право переказати залишок коштів на внутрішній (технічний/транзитний) рахунок Партнера та утримувати їх там відповідно до пункту 4.13 цього Договору про надання платіжних послуг.

11.12. Отримавши підтверджену інформацію про Вашу смерть або недієздатність, Партнер має право призупинити доступ до Рахунку та утримувати кошти, доки особа, яка має на це право відповідно до чинного законодавства (наприклад, спадкоємець або призначений судом представник), не надасть документи, що підтверджують її право на кошти. Після цього кошти виплачуються або переказуються відповідно до чинного законодавства.

12. Перенесення Рахунку Paysera

12.1. Якщо Ви бажаєте перенести свій Рахунок до іншого Партнера Мережі Paysera, Ви повинні подати запит, який відповідає вимогам законодавства країни, у якій цей Партнер має ліцензію, та/або праву ЄС. Зверніть увагу, що Партнер розглядає кожен запит і залишає за собою право не дозволити таке перенесення (відмовити в ньому), якщо не дотримано застосовних вимог, якщо за Вашим Рахунком є невиконані зобов’язання або з інших вагомих причин.

12.2. Приймаючи цей Договір про надання платіжних послуг, Ви надаєте згоду на те, щоб Партнер переніс Ваш Рахунок (включно з усіма коштами, правами та обов’язками) від одного ліцензованого Партнера Мережі Paysera до іншого. Партнер повідомить Вас про будь-яке таке перенесення щонайменше за 2 місяці. Якщо Ви не згодні з перенесенням, Ви маєте право безкоштовно розірвати цей Договір про надання платіжних послуг до того, як перенесення набуде чинності. Окрема письмова згода, крім цього Договору про надання платіжних послуг, для такого перенесення не потрібна.

12.3. Перенесення Рахунку у випадках, зазначених у пунктах 12.1–12.2, здійснюється безкоштовно.

13. Безпека облікових даних для Платіжних послуг

13.1. Ви повинні захищати свої Паролі, що використовуються для Посиленої аутентифікації Клієнта, та інші персоналізовані ознаки безпеки Ваших Платіжних засобів. Ви не повинні розголошувати їх третім особам і повинні не допускати користування послугами іншими особами від Вашого імені. Якщо Ви цього не зробите – умисно або через грубу необережність, – Ви визнаєте, що будь-який доступ до Вашого Рахунку та користування послугами вважатимуться здійсненими Вами. У таких випадках Ви несете повну відповідальність за будь-які спричинені цим збитки та повинні відшкодувати іншим особам їхні збитки.

13.2. Якщо Ви втратите свої Паролі або Платіжний засіб, або якщо вони стануть відомі іншим особам не з Вашої вини і не з вини Партнера, або якщо виникне реальна загроза безпеці Вашого Рахунку, Ви повинні негайно змінити свої Паролі. Якщо Ви не можете цього зробити, Ви повинні негайно (протягом одного календарного дня) повідомити Партнера у спосіб, визначений Генеральним договором. Партнер не несе відповідальності за наслідки, якщо Ви не повідомите Партнера.

13.3. Після отримання Вашого повідомлення Партнер негайно призупиняє доступ до Вашого Рахунку та надання послуг, доки не буде створено новий Пароль.

13.4. Партнер нагадує Вам, що засоби, пов’язані з Вашим Рахунком, використовуються для Посиленої аутентифікації Клієнта. Ви повинні захищати їх і дані для входу до них. Ви несете повну відповідальність за безпеку всіх засобів і Паролів. Паролі є таємними, і Ви несете відповідальність за їх розголошення та за всі операції, здійснені після їх використання. Партнер рекомендує запам’ятовувати Паролі та не записувати їх там, де їх можуть побачити інші особи.

13.5. Ви погоджуєтеся, що номер Вашого рахунку та персональні дані можуть відображатися іншому користувачеві Paysera, який вводить Ваш підтверджений ідентифікатор (наприклад, ім’я, адресу електронної пошти), щоб здійснити Вам платіж.

13.6. За Вашою згодою Ваші дані також можуть передаватися постачальникам послуг ініціювання платежу або послуг надання інформації по рахунку. Партнер може відмовити такому постачальнику в доступі до Вашого Рахунку з об’єктивно обґрунтованих і належним чином підтверджених причин, пов’язаних із несанкціонованим або шахрайським доступом цього постачальника до Вашого Рахунку, включно з несанкціонованим або шахрайським ініціюванням Платіжної операції. У таких випадках Партнер повідомить Вас про відмову та її причини, якщо це не поставить під загрозу безпеку і не буде незаконним.

13.7. Партнер має право заблокувати Токен доступу до API з об’єктивно обґрунтованих причин, пов’язаних із безпекою токена або з підозрою на його несанкціоноване чи шахрайське використання. Партнер повідомить Вас про блокування та його причини, за можливості – до блокування токена, але не пізніше ніж одразу після нього, якщо надання такої інформації не послабить заходів безпеки або не заборонено законом.

14. Відповідальність у зв’язку з Платіжними послугами

14.1. Партнер не несе відповідальності за:

14.1.1. будь-які гроші, списані або переказані з Вашого Рахунку, чи інші платіжні операції, якщо Ви не захистили свої Паролі або персоналізовані ознаки безпеки Вашого Платіжного засобу;

14.1.2. помилки, а також несвоєчасно здійснені або нездійснені операції банків, білінгових систем чи інших третіх осіб.

14.2. Якщо Партнерові стає відомо про несанкціоновану Платіжну операцію, Партнер повертає Вам її суму та відновлює баланс Вашого Рахунку до стану, у якому він був до здійснення операції, негайно і в будь-якому разі не пізніше кінця наступного Робочого дня, за винятком випадків, коли Партнер має обґрунтовані підстави підозрювати шахрайство та письмово повідомляє про це компетентний орган.

14.3. Якщо Користувач стверджує, що операція була несанкціонованою або виконаною неналежним чином, Партнер зобов’язаний довести, що вона була аутентифікована, точно зареєстрована і на неї не вплинув технічний збій.

14.4. Користувач може нести відповідальність за збитки в розмірі до 50 EUR (або еквівалентної суми в

іншій валюті), спричинені несанкціонованими операціями, якщо вони сталися внаслідок використання втраченого чи викраденого Платіжного засобу або його незаконного привласнення.

14.5. Якщо Ви не є Користувачем, Ви несете відповідальність за всі збитки з причин, зазначених у пункті 14.4.

14.6. Ви несете відповідальність за всі збитки від несанкціонованих операцій, якщо Ви діяли шахрайським чином або умисно чи через грубу необережність не виконали одного з наведених нижче обов’язків:

14.6.1. дотримуватися правил видачі та використання Платіжного засобу, викладених у цьому Договорі про надання платіжних послуг або Додатках до нього;

14.6.2. негайно повідомити Партнера, якщо Ви виявили втрату, крадіжку або несанкціоноване використання Вашого Платіжного засобу або те, що його ознаки безпеки було скомпрометовано;

14.6.3. після отримання Платіжного засобу вжити всіх можливих заходів для захисту його персоналізованих ознак безпеки.

14.7. Після того як Ви повідомите Партнера про необхідність заблокувати Платіжний засіб, Партнер нестиме відповідальність за будь-які збитки від його використання, якщо тільки Ви не діяли шахрайським чином. Цей пункт застосовується лише до Користувачів.

14.8. Якщо Партнер не надає Вам можливості негайно повідомити про втрачений, викрадений або незаконно привласнений Платіжний засіб або якщо Партнер не вимагає Посиленої аутентифікації Клієнта, Партнер нестиме відповідальність за збитки від його несанкціонованого використання, якщо тільки Ви не діяли шахрайським чином. Цей пункт застосовується лише до Користувачів.

14.9. Ви повинні щонайменше раз на місяць перевіряти інформацію про Ваші операції та повідомляти Партнера про будь-які несанкціоновані або неналежно виконані операції чи будь-які інші помилки у Вашій Виписці. Якщо Ви є Користувачем, Ви повинні повідомити Партнера протягом 13 місяців з дати списання коштів. Якщо Ви не є Користувачем, Ви повинні повідомити Партнера протягом 60 календарних днів з дати операції. Якщо Ви не повідомите Партнера у відповідний строк, вважається, що Ви прийняли ці операції. Ви повинні надавати Партнерові будь-яку інформацію про незаконні входи в систему чи інші незаконні дії та вживати всіх розумних заходів, щоб допомогти Партнерові в розслідуванні.

14.10. Якщо Ви не задоволені рішенням Партнера, Ви маєте право скористатися іншими засобами правового захисту, зокрема:

14.10.1. подати скаргу до наглядового органу в установленому ним порядку;

14.10.2. захищати свої права споживача, звернувшись до наглядового органу як до органу позасудового вирішення спорів.

15. Заключні положення

15.1. Цей Договір про надання платіжних послуг набирає чинності з моменту, коли Ви приймаєте його в порядку, описаному в його вступній частині, і діє безстроково.

15.2. Ви можете розірвати цей Договір про надання платіжних послуг окремо від Генерального договору, повідомивши Партнера щонайменше за 30 календарних днів або закривши всі свої Рахунки Paysera. Партнер може розірвати цей Договір про надання платіжних послуг з підстав і з дотриманням

строків повідомлення, встановлених пунктом 7.3 Генерального договору. До розрахунків щодо Ваших коштів застосовуються пункти 4.12–4.15 цього Договору про надання платіжних послуг.

15.3. Питання, не врегульовані цим Договором про надання платіжних послуг, зокрема зміни, повідомлення, відповідальність, спори та застосовне право, регулюються Генеральним договором.