

## Acuerdo general de servicios de pago para clientes privados

### 1. Disposiciones generales

1.1. El presente Acuerdo se concluye entre Paysera y el Cliente.

1.2. Objeto del Acuerdo: el presente Acuerdo determina los términos y condiciones principales entre el Cliente y Paysera cuando el Cliente se registra en el Sistema, abre una Cuenta en Paysera y utiliza otros servicios proporcionados por Paysera. Las condiciones de los servicios separados proporcionados por Paysera se establecen en los Suplementos del Acuerdo, otros acuerdos y reglas que son parte integral del presente Acuerdo. Estas condiciones se aplican al Cliente después de que el Cliente se familiarice con los términos del acuerdo y comience a utilizar los servicios respectivos. Además del presente Acuerdo, la relación entre Paysera y el Cliente relacionada con la prestación de Servicios también se rige por los actos legales aplicables al Cliente, los acuerdos celebrados con el Cliente, otros acuerdos, reglas y principios de razonabilidad, justicia y equidad.

1.3. El presente Acuerdo es un documento de gran importancia, que será examinado cuidadosamente por el Cliente antes de que el Cliente decida registrarse en el Sistema, abrir una Cuenta en Paysera y utilizar otros Servicios proporcionados por Paysera. Lea atentamente los términos del presente Acuerdo antes de decidir aceptarlos. El presente Acuerdo, junto con sus Suplementos, define los riesgos específicos que pueden surgir al utilizar el Sistema y proporciona pautas para un uso seguro del Sistema.

1.4. Los Suplementos del Acuerdo son acuerdos, en virtud de los cuales el Cliente y Paysera acuerdan el uso de los servicios respectivos especificados en los Suplementos. Las condiciones establecidas en los Suplementos son disposiciones especiales que prevalecen sobre otras disposiciones del Acuerdo. Cuando el Cliente comience a utilizar servicios que no se hayan utilizado antes, se aplicarán los respectivos Suplementos adicionales del Acuerdo. En caso de que exista una necesidad de verificación de cuenta adicional o se requieran documentos adicionales del Cliente para la prestación de los servicios recién seleccionados, los servicios solo se activarán después de que el Cliente realice todas las acciones especificadas por Paysera.

1.5. Las disposiciones de este Acuerdo que se aplican únicamente a los Usuarios, no se aplicarán a los Clientes que no sean Usuarios y estén actuando en virtud de este Acuerdo y / o sus Suplementos para los fines de su actividad empresarial, comercial o profesional.

1.6. Conceptos básicos del Acuerdo:

**Datos personales** - cualquier información relacionada con la persona física (privada) cuya identidad se conoce o puede determinarse directa o indirectamente mediante el uso de un código personal (número de identificación nacional) y una o más características físicas, fisiológicas, psicológicas, económicas, culturales o sociales específicas de la persona.

**Día hábil** - un día en el que Paysera brinda sus servicios, establecido por Paysera. Paysera puede establecer diferentes días hábiles para diferentes servicios, especificándolos junto con Precios.

**Dinero electrónico** - el dinero del Cliente cargado o transferido y mantenido en una Cuenta Paysera, designada para Transacciones de pago a través del Sistema.

**Paysera** – Empresas del grupo Paysera, según el país de residencia del Cliente, y otras entidades legales que se utilizan para prestar Servicios; todos los servicios de pago son proporcionados exclusivamente por empresas con licencia. La cuenta inicial es abierta por la empresa Paysera Ltd, se realiza la identificación del cliente y se proporciona una cuenta Paysera en formato IBAN por parte de una empresa, que pertenece al grupo de empresas Paysera y tiene una licencia para tal actividad. Los detalles legales de estas empresas se proporcionan en la Cláusula 17.10 del Acuerdo.

**Destinatario** – una persona física o jurídica, otra organización o su sucursal, especificada en la Orden de Pago como destinatario de los fondos de la Transacción de pago.

**Estado de cuenta** – documento preparado y proporcionado por Paysera, que incluye información sobre las Transacciones de pago ejecutadas durante un período de tiempo específico.

**Precios** – precios de los servicios y transacciones de Paysera confirmados por Paysera de acuerdo con las regulaciones establecidas.

**Cliente** – una persona física que se ha registrado en el sistema y ha creado un perfil.

**Identificación del Cliente** – verificación de la identidad del Cliente según el procedimiento establecido en el Sistema.

**Tarifa de comisión** – una tarifa que Paysera cobra por una transacción de pago o servicios relacionados.

**Transferencia de pago** – una transacción de pago en la que los fondos se transfieren a una cuenta de pago del Destinatario por iniciativa del Pagador.

**Orden de pago** – una orden (transferencia de pago) del Pagador o del Destinatario al Proveedor de servicios de pago para ejecutar una Transacción de pago.

**Transacción de pago** – una transferencia de dinero o una operación de ingreso/retiro de efectivo iniciada por el Pagador o el Destinatario.

**Servicio de pago** – servicios durante cuya prestación se crean las condiciones para depositar y retirar efectivo de la cuenta de pago, así como todas las transacciones relacionadas con la gestión de la cuenta de pago; transacciones de pago, incluida la transferencia de dinero en la cuenta de pago abierta en la institución del proveedor de servicios de pago del Usuario de los servicios de pago, o en otra institución de pago; transacciones de pago cuando se entrega dinero al Usuario de servicios de pago mediante una línea de crédito; transacciones de pago con tarjeta de pago o un instrumento similar y / o transferencias de crédito, incluidas las transferencias periódicas; emisión y / o aceptación de instrumentos de pago; remesas de dinero; servicios de iniciación de pagos; servicios de información de cuentas.

**Instrumento de pago** – cualquier instrumento de pago que el sistema permite vincular a la cuenta de Paysera y utilizar para realizar transferencias de pago.

**Pagador** – una persona física o jurídica, u otra organización o su sucursal, que tiene una cuenta de pago y permite ejecutar una orden de pago desde esta cuenta o, en ausencia de una cuenta de pago, envía una Orden de pago.

**Cuenta Paysera** – una cuenta abierta en el Sistema a nombre del Cliente y utilizada para realizar pagos y otras Transacciones de pago. Una cuenta se abre solo tras la identificación del cliente.

**Transferencia de la Cuenta Paysera o Transferencia de la Cuenta** – transferencia de la Cuenta Paysera a otro proveedor de servicios de pago u otra empresa con licencia del grupo Paysera, que se lleva a cabo por iniciativa (solicitud) de Paysera o del Cliente.

**Servicio** – servicio proporcionado por Paysera en virtud de este Acuerdo y (o) sus Apéndices, incluido el servicio de emisión y reembolso de dinero electrónico, el Servicio de pago y cualquier otro servicio proporcionado por Paysera.

**Aplicación Paysera** – una aplicación móvil para la administración de cuentas Paysera, instalada y utilizada en

dispositivos móviles.

**Perfil** – el resultado del registro en el sistema informático, durante el cual se guardan los datos personales del Cliente registrado, se crea un nombre de inicio de sesión y se definen los derechos del Cliente en el sistema.

**Idiomas aceptables** – cualquiera de los idiomas disponibles en el Sistema.

**Suplemento** – un acuerdo entre Paysera y el Cliente sobre la prestación y el uso de servicios separados proporcionados por Paysera. Un suplemento puede identificarse como un acuerdo, reglas, declaración, plan, o de cualquier otra forma. Un suplemento es parte integrante del presente Acuerdo.

**Autenticación Fuerte del Cliente** – procedimiento de verificación de la identidad de una persona física o jurídica basado en el uso de dos o más elementos categorizados como conocimiento (por ejemplo, contraseña estática, código, número de identificación personal), posesión (por ejemplo, token, tarjeta inteligente, teléfono móvil) e inherencia (por ejemplo, características biométricas, como una huella dactilar). Este procedimiento se aplica cuando el Cliente inicia sesión en su cuenta de pago en línea o por otro medio de acceso remoto, inicia una transacción de pago electrónico y, a través de los medios de acceso remoto, realiza cualquier acción que pudiera estar relacionada con el riesgo de fraude en la realización de un pago o cualquier otro tipo de mal uso.

**Sistema** – una solución de software en las páginas web de Paysera, desarrollada por Paysera y utilizada para la prestación de servicios de Paysera.

**Acuerdo** – un acuerdo entre el Cliente y Paysera, que incluye el presente Acuerdo General de Servicios de Pago para clientes privados, y cualquier otra condición y documento (Suplementos, acuerdos, reglas, declaraciones, etc.), incluyendo pero no se limita a la información en los sitios web, a la que se hace referencia en el presente Acuerdo General de Servicios de Pago para clientes privados.

**Consentimiento** – consentimiento del Pagador para realizar una Transacción de pago enviada según el procedimiento establecido en el Artículo 8 del Acuerdo.

**Contraseña (Contraseñas)** – cualquier código de Cliente creado en el Sistema, código de Cliente creado en el Sistema utilizado durante el procedimiento de Autenticación Fuerte de Cliente o un código de seguridad único proporcionado al Cliente por Paysera para acceder al Perfil y/o Cuenta de Paysera o para el inicio, confirmación y/o gestión de servicios individuales proporcionados por Paysera, Transacciones de pago para inicio, autorización, ejecución, aprobación o recibo de pago.

**Partes** – Paysera o el Cliente.

**Identificador único** – una combinación de letras, números o símbolos que Paysera, como proveedor de servicios de pago, proporciona al Usuario de los servicios de pago y que se utiliza para identificar al Usuario de los servicios de pago que participan en el Transacción de pago y / o la cuenta del Usuario utilizada en la Transacción de pago.

**Usuario** – un Cliente que opera bajo el Acuerdo para propósitos que no están relacionados con la actividad empresarial, comercial o profesional de esta persona.

## 2. Registrarse en el sistema y crear un perfil

2.1. Para comenzar a utilizar los servicios de Paysera, el Cliente debe registrarse en el Sistema. Paysera tiene derecho a negarse a registrar al nuevo Cliente sin indicar las razones, sin embargo, Paysera asegura que la negativa a registrarse siempre se basará en razones importantes que Paysera no tiene que revelar o no tiene derecho a revelar.

2.2. Al registrarse en el Sistema, se crea un Perfil para el Cliente. El perfil es personal y solo su propietario, es decir, el cliente, tiene derecho a utilizarlo. Una vez que el Cliente se ha registrado en el Sistema y se ha creado un Perfil, se abre automáticamente una Cuenta Paysera para el Cliente. La Cuenta Paysera funciona según el procedimiento establecido en los artículos 4 y 5 del presente Acuerdo.

2.3. El cliente deberá poseer un solo perfil.

2.4. El Acuerdo entrará en vigencia y será válido indefinidamente una vez que el Cliente se haya registrado en el Sistema, se haya familiarizado con los Términos del presente Acuerdo y haya expresado su consentimiento para cumplir con los Términos.

2.5. El registro del Cliente en el Sistema es su confirmación de que el Cliente se ha familiarizado y expresa su consentimiento con los Términos del Acuerdo y se compromete a adherirse a ellos. Paysera brinda servicios a personas que han cumplido al menos 7 (siete) años de edad, las personas menores de 7 (siete) años tienen prohibido utilizar los servicios de Paysera. En caso de que el Cliente sea menor de 18 (dieciocho), el Cliente deberá proporcionar un consentimiento por escrito de sus representantes legales (padres/tutores). Paysera tiene derecho a exigir un consentimiento por escrito (aprobado por un notario) de los representantes legales (padres / tutores / cuidadores) del Cliente en cualquier momento. Si el Cliente no da su consentimiento por escrito dentro del plazo establecido por Paysera, Paysera tiene el derecho de suspender inmediatamente la prestación de todos o parte de los servicios.

2.6. El Cliente confirma que ha proporcionado los datos correctos al registrarse en el Sistema y, si es necesario cambiar o agregar datos, el Cliente solo enviará los datos correctos. El Cliente asumirá las pérdidas que puedan ocurrir debido al envío de datos no válidos.

2.7. Para que Paysera inicie o continúe la prestación de Servicios, el Cliente deberá confirmar el Perfil, la prestación de un nuevo Servicio o una parte de un Servicio, y realizar el procedimiento de identificación del Cliente en las circunstancias y procedimientos establecidos en el Acuerdo o en el sistema. El procedimiento de identificación del cliente, la confirmación del Perfil y la prestación de nuevos Servicios se realiza con el fin de garantizar la protección de los intereses del Cliente y Paysera.

2.8. Paysera tiene derecho a exigir datos y / o documentos que ayudarían a Paysera a identificar al Cliente y / o recibir información importante necesaria para la adecuada prestación de los Servicios de Paysera al Cliente. Los datos y / o documentos específicos a enviar se indicarán en el mensaje al Cliente sobre la necesidad de realizar identificación u otros procedimientos de verificación.

2.9. Al realizar la identificación del Cliente, Paysera tiene derecho a exigir que el Cliente presente los originales y/o sus copias de los documentos requeridos por Paysera y/o copias de los documentos certificados por un notario u otra persona autorizada por el estado.

2.10. Los términos, ubicaciones, procedimientos y precios del procedimiento de identificación del Cliente se especifican [aquí](#).

2.11. En casos separados, al realizar las funciones establecidas por la legislación o si se requiere debido al tipo de documento (por ejemplo, se debe proporcionar el original del documento), Paysera tiene derecho a exigir al Cliente que realice la identificación del Cliente. procedimiento mediante un método específico indicado por Paysera (por ejemplo, en la sucursal de Servicio al Cliente).

2.12. Las Partes acuerdan que el Cliente puede confirmar (firmar) documentos (por ejemplo, acuerdos, consentimientos, etc.) por medios electrónicos (que incluyen, entre otros, la firma con un lápiz óptico en la pantalla).

2.13. Paysera tiene derecho a exigir información adicional y / o documentos relacionados con el Cliente o transacciones ejecutadas por ellos, y tiene derecho a suspender una transacción del Cliente hasta que el Cliente proporcione información adicional y / o documentos relacionados con la transacción suspendida. Paysera también tiene derecho a solicitar al Cliente que complete y actualice periódicamente el cuestionario del Cliente. Si el Cliente no proporciona información y / o documentos adicionales dentro de un período de tiempo razonable establecido por Paysera, Paysera tiene el derecho de suspender la prestación de la totalidad o una parte de los Servicios al Cliente. Paysera tiene derecho a exigir copias de los documentos certificadas por un notario y / o traducidas a al menos uno de los idiomas aceptables. Todos los documentos e información están preparados y proporcionados a expensas del cliente.

2.14. El Cliente recibirá una notificación sobre la confirmación del Perfil, prestación de un nuevo Servicio o prestación renovada de Servicios suspendidos a través de la dirección de correo electrónico que se indicó al registrarse en el Sistema, o mediante mensaje SMS, si el Cliente ha especificado solo un teléfono móvil. número.

2.15. Si el Cliente ha proporcionado datos incorrectos, debe corregirlos, y si el Cliente ha creado varias Cuentas debido a datos inexactos, el Cliente debe notificar a Paysera sobre esto, para que las Cuentas creadas se fusionen en una sola Cuenta. El Cliente que no cumpla con los requisitos de esta Cláusula puede ser bloqueado, las transacciones realizadas pueden ser reconocidas como inválidas y los datos, si es necesario, pueden transferirse a las autoridades policiales.

### 3. Precios de los servicios de Paysera y el procedimiento de pago

3.1. Los precios y términos para la prestación de los Servicios de Paysera se establecen en el Artículo respectivo del presente Acuerdo en la Página de precios, o en el Suplemento dedicado a un Servicio específico.

3.2. Si Paysera reduce los precios generales para la prestación de los Servicios que se proporcionan en el Sistema, los nuevos precios se aplicarán inmediatamente después de su publicación sin importar si el Cliente ha sido informado, pero solo si los Precios no se han modificado en el forma prevista en el artículo 11.

3.3. Se deducen las tarifas de la Comisión Paysera:

3.3.1. en el momento de la Transacción de pago;

3.3.2. Si las Tarifas de la Comisión no se dedujeron al ejecutar una Transacción de pago, Paysera tiene derecho a deducirlas más tarde, pero a más tardar dentro de los 2 (dos) años posteriores a la ejecución de la Transacción de pago. Se informa al Cliente acerca de las Tarifas de Comisión deducidas según el procedimiento establecido en este artículo por el informe de tarifas de comisión para el período de tiempo en que se dedujo la Tarifa de Comisión;

3.3.3. la Comisión por la transacción se indica al Cliente antes de la Transacción de pago (a menos que se indique lo contrario en las reglas del Instrumento de pago o Servicio en particular).

3.4. El Cliente confirma que ha estudiado cuidadosamente los Precios y Condiciones de transferencia de pago y otros Servicios de Paysera que son aplicado y relevante para el Cliente.

3.5. Paysera tiene derecho a deducir la Comisión de la Cuenta donde se realizó la Transacción de Pago o de otras Cuentas abiertas en Paysera.

3.6. La Tarifa de la Comisión se pagará en la moneda indicada en el Acuerdo, el Suplemento del Acuerdo o en los sitios web a los que se hace referencia en el presente Acuerdo o su Suplemento.

3.7. El Cliente se compromete a asegurar una cantidad suficiente de dinero en su cuenta para pagar o deducir la Comisión. Si la cantidad de fondos en la moneda indicada es insuficiente para cubrir la Tarifa de Comisión, Paysera tiene el derecho, pero no la obligación, de deducir la Tarifa de Comisión de los fondos mantenidos en la Cuenta en otra moneda, convirtiendo la moneda en la necesaria en de acuerdo con el tipo de cambio de moneda aplicado por Paysera al Cliente. El tipo de cambio estándar de la moneda de Paysera se publica aquí. Si hay dinero en varias monedas diferentes en la Cuenta, Paysera puede cambiarlo a la moneda pagadera de acuerdo con el orden alfabético de las abreviaturas internacionales de las monedas.

3.8. El Cliente, al no haber pagado a Paysera la remuneración por los Servicios prestados, a petición de Paysera debe pagar un interés del 0.05% por cada día vencido.

4. Apertura de una cuenta de Paysera. Métodos para mantener los fondos del Cliente en la Cuenta Paysera. Condiciones para depositar, transferir y retirar fondos.

4.1. De acuerdo con el presente Acuerdo, la Cuenta Paysera se abre para el Cliente en el Sistema por un período de tiempo indefinido.

4.2. La Cuenta Paysera permite al Cliente depositar, transferir, mantener en la Cuenta fondos destinados a transferencias, realizar transferencias de dinero locales e internacionales, pagar contribuciones, recibir dinero en la Cuenta, pagar bienes y servicios y realizar otras transacciones directamente relacionadas con transferencias de dinero.

4.3. Dependiendo de la licencia disponible de la empresa del grupo Paysera que registró al Cliente y le otorgó una Cuenta de Paysera, los fondos del Cliente en la Cuenta de Paysera pueden retenerse de una de las siguientes maneras:

4.3.1. Dinero electrónico, que Paysera emite después de que el Cliente transfiera o deposita fondos en la Cuenta Paysera del Cliente. Después de que el Cliente haya depositado, transferido o recibido fondos en la Cuenta, Paysera, habiéndolos recibido, acredita estos fondos en la Cuenta del Cliente, emitiendo así dinero electrónico a un valor monetario nominal. Este dinero electrónico se atribuye al Cliente y se mantiene en la Cuenta Paysera del Cliente y se almacena de acuerdo con los requisitos especificados en los actos legales;

4.3.2. fondos (cantidad de dinero) cuyo valor nominal corresponde al valor nominal de los fondos (cantidad de dinero) depositados, recibidos o transferidos a la Cuenta Paysera.

4.4. El Cliente elige un método específico para mantener dinero electrónico o fondos (cantidad de dinero) (en adelante - los fondos) en la Cuenta Paysera en la Cuenta seleccionando la función "Agregar fondos", que proporciona instrucciones para depositar fondos para cada método de depósito de fondos. Las instrucciones de depósito de fondos y los datos contenidos en ellas son (pueden ser) considerados Identificadores únicos, que son necesarios para la correcta ejecución de la transacción de pago.

4.5. El valor nominal de los fondos coincide con el valor nominal de los fondos depositados o transferidos a la Cuenta Paysera.

4.6. Los fondos mantenidos en la Cuenta Paysera, a excepción del dinero electrónico, pueden considerarse como un depósito, por el cual se pueden pagar intereses de acuerdo con los términos de un Apéndice separado de este Acuerdo. El dinero electrónico guardado en la Cuenta Paysera no es un depósito, y para su almacenamiento, Paysera no paga intereses ni brinda ningún otro beneficio relacionado con la duración del período en que el Cliente mantiene Dinero electrónico en la Cuenta Paysera.

4.7. El cliente puede crear y mantener múltiples cuentas de Paysera en el mismo perfil y usarlas a su discreción.

4.8. Los fondos almacenados en la Cuenta Paysera del Cliente se pueden retirar (reembolsar) a su valor monetario nominal en cualquier momento, a solicitud del Cliente, excepto en los casos previstos en el Acuerdo, cuando se aplican restricciones a la Cuenta.

4.9. El Cliente expresa su deseo de retiro (reembolso) de los fondos mediante la creación de una Orden de pago para transferir los fondos de su Cuenta Paysera a cualquier otra cuenta especificada por él (los bancos y los sistemas de pago electrónico a los que Paysera puede transferir dinero se indican aquí) o retirar los fondos de la cuenta de Paysera de otras maneras admitidas por Paysera y especificadas en el Sistema. Paysera tiene derecho a aplicar restricciones de retiro (reembolso) de fondos, que se proporcionan aquí.

4.10. No se aplican condiciones específicas para el retiro (reembolso) de los fondos que difieren de las transferencias de Pago estándar y otras operaciones de Pago realizadas en la Cuenta Paysera. La cantidad de fondos a retirar (reembolsar) o transferir es elegida por el Cliente.

4.11. No se cobra ninguna tarifa adicional por el retiro (reembolso) de los fondos. En el caso de retiro de fondos (reembolso), el Cliente paga la tarifa de Comisión habitual por la transferencia de Pago completada o pago, que depende de la transacción de Pago realizada por el Cliente. Se aplican tarifas de comisión para transferencias o retiros de fondos estándar de Paysera.

4.12. Siempre que el Cliente rescinda el Acuerdo y solicite cerrar su Cuenta Paysera y eliminar su Perfil del Sistema, o si Paysera cancela la prestación de los servicios de la Cuenta Paysera al Cliente y elimina el Perfil del Cliente del Sistema en En los casos previstos en el Acuerdo, los fondos mantenidos en la Cuenta Paysera se

transferirán a la cuenta bancaria del Cliente o a una cuenta en otro sistema de pago electrónico indicado por el Cliente. Paysera tiene derecho a deducir del dinero reembolsado las cantidades que pertenecen a Paysera (tarifas por servicios prestados por Paysera y gastos que no han sido pagados por el Cliente, incluyendo, pero no limitado a, multas y daños incurridos por Paysera debido a un incumplimiento del Acuerdo cometido por el Cliente, que hayan sido impuestos por organizaciones internacionales de tarjetas de pago, otras instituciones financieras y / o instituciones estatales). En el caso de una disputa entre Paysera y el Cliente, Paysera tiene el derecho de retener los fondos en disputa hasta que se resuelva la disputa.

4.13. En caso de que Paysera no reembolse el dinero al Cliente debido a razones fuera del control de Paysera, el Cliente será notificado de ello inmediatamente. El Cliente indicará inmediatamente otra cuenta o proporcionará la información adicional necesaria para reembolsar el money (ejecutar un pago).

## 5. El Uso de la Cuenta Paysera

5.1. El Cliente puede administrar la Cuenta de Paysera iniciando sesión en el Perfil con su nombre de inicio de sesión y Contraseña y realizando una autenticación adicional (Autenticación Fuerte del Cliente).

5.2. Paysera envía un código de seguridad de un solo uso al Cliente a través de SMS o brinda la oportunidad de confirmar la acción a través de la función de confirmación de la aplicación Paysera en los siguientes casos:

5.2.1. cuando el Cliente inicia sesión en el Perfil;

5.2.2. cuando el Cliente cambia la Contraseña del Perfil;

5.2.3. cuando el Cliente cambia la dirección de correo electrónico especificada en el Perfil;

5.2.4. cuando el Cliente cambia el número de teléfono especificado en el Perfil;

5.2.5. en los casos especificados en los actos legales del país en el que se encuentra la empresa con licencia Paysera que registró al Cliente y (o) la Unión Europea, cuando es obligatorio aplicar Un procedimiento de autenticación más seguro;

5.2.6. cuando el Cliente inicia sesión desde el mismo dispositivo, si previamente se había desconectado del Perfil;

5.2.7. cuando el Cliente confirma el número de teléfono.

5.3. El Cliente debe tomar todas las medidas de seguridad posibles, verificar el certificado del sitio web bank.paysera.com y asegurarse de que el código de seguridad de un solo uso recibido por SMS o la función de verificación de la Aplicación Paysera se use correctamente y el código de seguridad de un solo uso sea introducido o la función se usa en el perfil de Paysera. Paysera no es responsable de las pérdidas del Cliente causadas por el uso del código de seguridad de un solo uso o la función de verificación en páginas web falsas de Paysera creadas por terceros por fraude o de otra manera ilegal, divulgación del código de seguridad de un solo uso a terceros que no tienen derecho a acceder al Perfil del Cliente, u otras condiciones especificadas en la Cláusula 14.4 del Acuerdo de incumplimiento de las obligaciones del Cliente.

5.4. Las Transferencias de Pago desde la Cuenta Paysera del Cliente se pueden realizar:

5.4.1. a la cuenta de otro usuario en el Sistema;

5.4.2. a cuentas bancarias lituanas, de la UE y extranjeras (excepto bancos en países extranjeros, cuyas Transacciones de pago están prohibidas: Paysera informa al Cliente sobre dichos países en el Sistema);

5.4.3. a cuentas en otros sistemas de pago electrónicos especificados en el Sistema.

5.5. Cuando el Cliente envía una Orden de Pago para realizar una Transferencia de Pago internacional, el Suplemento Condiciones para la Ejecución de Transferencias de Pago Internacional se les aplica a ellos además

del presente Acuerdo.

5.6. El cambio de moneda se basa en el tipo de cambio de Paysera válido en el momento de la conversión y se actualiza y publica constantemente [aquí](#) (los tipos de cambio de divisas se aplican de inmediato y sin previo aviso).

5.7. Los precios de apertura y mantenimiento de la cuenta Paysera se proporcionan en la [página de precios](#). Si el Cliente no inició sesión en el Perfil y realizó transacciones en la Cuenta durante más de un año, Paysera considerará que el Perfil y las Cuentas no están en uso (inactivas). Paysera tiene el derecho de rescindir el Acuerdo y cerrar el Perfil y la (s) Cuenta (s), informando al Cliente sobre los Perfiles y Cuentas inactivos 30 días antes de la rescisión, siempre que los Perfiles y Cuentas no estén en uso y no haya fondos en el Cuentas. Si al menos una Cuenta inactiva tiene fondos, Paysera dejará el Perfil abierto y cerrará solo las Cuentas inactivas. Si el perfil del cliente y las cuentas con fondos permanecen inactivos durante dos años, Paysera comenzará a aplicar la tarifa de comisión por el mantenimiento del perfil inactivo y las cuentas con fondos, que se proporciona [aquí](#).

5.8. Un banco u otro sistema de transferencia de dinero electrónico puede aplicar tarifas por transferir dinero desde la Cuenta Paysera del Cliente a la cuenta bancaria, tarjeta o cuenta de pago del Cliente de otro sistema de pago electrónico, así como por transferir dinero desde una cuenta bancaria, tarjeta o otro sistema de pago electrónico a la cuenta Paysera.

5.9. La lista de bancos y sistemas de pago electrónico a los que se pueden realizar transferencias de pago, así como las comisiones y los términos aplicados para las transferencias se especifican [aquí](#).

5.10. Las tarifas por los servicios de Paysera se deducen de la cuenta de Paysera del cliente. En caso de que la cantidad de fondos en la Cuenta Paysera sea menor que la cantidad de la Transferencia de pago y el precio del Servicio Paysera, la Transferencia de pago no se ejecuta.

5.11. Cuando se realiza una transferencia que no sea SEPA, TARGET2 o SEPA Instant, y el Cliente transfiere dinero desde su Cuenta Paysera a cuentas en bancos u otras instituciones de pago electrónico, Paysera se indica como el Pagador. Junto con la Transferencia de Pago, el Destinatario recibe la siguiente información, que dependiendo de las opciones técnicas se puede transferir de una o varias de las siguientes formas:

5.11.1. la información detallada sobre el Pagador-Cliente se proporciona en el campo del Pagador principal, siempre que dicho sistema sea compatible con la banca electrónica o el sistema de pago correspondiente;

5.11.2. se proporciona información detallada sobre el Pagador-Cliente en el campo del propósito del pago;

5.11.3. Junto con la Transferencia de pago, el Destinatario recibe un enlace único para esa transferencia en particular únicamente, que lo redirige al sitio web donde se especifica información detallada sobre el pago y el Pagador.

5.12. En caso de que el Pagador indique datos incorrectos del Destinatario (identificadores únicos), y la Orden de Pago se ejecute de acuerdo con los datos proporcionados por el Pagador (por ejemplo, el Pagador indica un número de cuenta incorrecto), se considerará que Paysera ha cumplido las obligaciones debidamente y no reembolsará el monto transferido al Pagador. Paysera se compromete a tomar todas las acciones necesarias para rastrear la transacción de pago y buscará devolver los fondos de la transacción de pago; sin embargo, en caso de no hacerlo, el Pagador se comunicará directamente con la persona que recibió la transferencia, en el cuestión de devolver el dinero.

5.13. El Cliente está obligado a proporcionar una Orden de pago para la ejecución de la Transacción de pago de acuerdo con las instrucciones especificadas en el Sistema a nd válido en el momento de la transferencia. En caso de que el Cliente sea el Destinatario, está obligado a brindar información detallada y precisa al Pagador, para que la Orden de Pago de la Transacción de Pago cumpla en todos los casos con las instrucciones en el Sistema y sea válida en el momento de la transferencia. Antes de enviar una Orden de pago para la ejecución de una Transacción de pago o enviar información a otro Pagador, el Cliente debe verificar y actualizar las instrucciones de recarga de la cuenta. Dichas instrucciones y los datos proporcionados en ellas se considerarán Identificadores Únicos, necesarios para llevar a cabo una Transacción de Pago de manera adecuada.

5.14. Si el Pagador envía una Orden de pago incorrecta o indica datos incorrectos para la Transferencia de pago, pero la Transferencia de pago aún no se ha ejecutado, el Pagador puede solicitar que se corrija la Orden de



pago. En este caso, se aplica una tarifa por la corrección de la Orden de Pago, como se indica en el Sistema.

5.15. Siempre que Paysera haya recibido fondos, pero no pueda acreditar los fondos indicados en la Orden de pago a la cuenta del Destinatario (por ejemplo, la cuenta del Destinatario está cerrada, el número IBAN indicado no existe, o de lo contrario), Paysera devolverá el monto de la transacción al remitente a más tardar dentro de los dos días hábiles. En este caso, se pueden aplicar cargos por devolver una Orden de pago prevista en el Sistema. Si Paysera no puede acreditar los fondos indicados en la Orden de pago al Destinatario debido a errores que el Pagador cometió en la Orden de pago, pero el Pagador solicita devolver los fondos indicados en la Orden de pago, la Orden de pago puede cancelarse y los fondos pueden ser devueltos al Pagador, pero solo bajo una solicitud por escrito del Pagador y si el Destinatario acepta devolver los fondos al Pagador (si se puede identificar al Destinatario). En tal caso, se aplican las tarifas por cancelación de la Orden de Pago indicadas en el Sistema.

5.16. En todos los casos, cuando Paysera recibe una Orden de pago pero los fondos no se pueden acreditar debido a errores en la Orden de pago o insuficiencia de información, y ni el Pagador ni el Destinatario se han puesto en contacto con Paysera para especificar la Orden de pago o la devolución de los fondos, Paysera toma todas las medidas posibles para rastrear la Transacción de pago con el fin de recibir información precisa y ejecutar la Orden de pago. Para realizar un seguimiento de la Transacción de pago, se pueden utilizar las siguientes medidas:

5.16.1. Si Paysera tiene los datos de contacto del Pagador (dirección de correo electrónico o número de teléfono), Paysera se comunica con el Pagador para obtener la especificación de la Orden de pago.

5.16.2. Si Paysera no tiene los datos de contacto del Pagador y ni el Pagador ni el Destinatario se comunican con Paysera con respecto a los fondos indicados en la Orden de pago, Paysera se comunica con el proveedor de servicios de pago del Pagador que ha enviado los fondos indicados en la Orden de pago con un Solicite comunicarse con el Pagador para obtener la especificación de la información. Esta medida se aplica si existen posibilidades de contactar con el prestador de servicios de pago del Pagador por medios electrónicos.

5.16.3. Si los medios mencionados anteriormente no ayudan a rastrear la transacción de Pago, Paysera tiene derecho a realizar una Transferencia de Pago de 0,01 EUR (cantidad equivalente a esta cantidad en otra moneda, si la Transferencia de Pago se realiza en otra moneda) u otro mínimo transferencia de pago al Pagador con una solicitud especificada en el destino para contactar a Paysera y aclarar la instrucción de pago errónea por correo electrónico. Esta medida es aplicable si Paysera conoce la cuenta del Pagador de la que se reciben los fondos y los costos de dicha transferencia de Pago son razonables, y el importe de la transferencia de Pago es de al menos EUR 10.00 (diez) (cantidad equivalente a esta cantidad en otra moneda, si la Transferencia de Pago se realiza en otra moneda).

5.17. En todos los casos enumerados en la Cláusula 5.16 del Acuerdo, se aplica la tarifa de ajuste de la orden de pago especificada en el Sistema, que se deduce del importe transferido, antes de que se incluya en la Cuenta del Cliente-Destinatario..

5.18. Si no es posible aplicar alguno de los medios de seguimiento de la Transacción de Pago enumerados en la Cláusula 5.16 del Acuerdo, así como en los casos en que todavía es imposible determinar el Beneficiario de acuerdo con los datos proporcionados y/o corregidos por el Pagador en la orden de Pago, los fondos se almacenan en el sistema Paysera hasta que el Pagador o el Beneficiario solicite datos adicionales, lo que permitiría acreditar los fondos al Beneficiario (después de deducir la tarifa de ajuste de la Orden de Pago del importe a transferir, antes incluirlo en la Cuenta del Cliente-Beneficiario). Dichos fondos también pueden ser devueltos al Pagador previa solicitud escrita del Pagador. En este caso, se aplica la tarifa especificada en el Sistema para la devolución de fondos, la cual se deduce del monto transferido antes de que los fondos sean devueltos al Pagador.

5.19. El Cliente, habiendo notado que se ha acreditado o deducido dinero de su Cuenta Paysera por error o de otras formas que no tienen base legal, está obligado a notificar a Paysera al respecto. El Cliente no tiene derecho a disponer de dinero que no le pertenezca. En tales casos, Paysera ha el derecho, y el Cliente da un consentimiento irrevocable para deducir el dinero de su Cuenta Paysera sin la orden del Cliente. Si la cantidad de dinero en la Cuenta del Cliente de Paysera es insuficiente para debitar el dinero acreditado o deducido de su Cuenta de Paysera a sus otras cuentas por error, el Cliente se compromete incondicionalmente a reembolsar a Paysera el dinero acreditado o deducido de la Cuenta de Paysera a sus otras cuentas por error en 3 (tres) días hábiles a partir de la recepción de dicha solicitud de Paysera. Si el Cliente no devuelve el dinero acreditado por error a tiempo, a solicitud de Paysera, el Cliente deberá pagar a Paysera multas diarias del 0.05 por ciento por

cada día en el que se haya excedido el límite de tiempo.

5.20. El Cliente tiene derecho a cambiar los límites de transferencia de Pago de la Cuenta Paysera realizando un procedimiento de verificación de Cuenta adicional de acuerdo con el procedimiento establecido en el Sistema y estableciendo otros límites de pago, que entran en vigencia 12 horas después de los procedimientos de verificación para establecer límites adicionales. El Cliente puede establecer el tamaño de los límites a su discreción y puede verificar el tamaño de los límites que se le aplican iniciando sesión en su Cuenta, pero Paysera tiene derecho a limitar el tamaño de los límites de las transferencias de Pago y exigir al Cliente que realice un procedimiento adicional de identificación del Cliente de acuerdo con el procedimiento establecido en el Sistema. El Cliente es notificado de la entrada en vigor del límite por correo electrónico. Es posible que esta cláusula del Acuerdo no se aplique a menores de 14 años u otras personas a las que se puedan aplicar límites de tamaño.

5.21. El cliente puede verificar el saldo y el historial de la cuenta iniciando sesión en el perfil. También hay información sobre todas las comisiones aplicadas y otras comisiones deducidas de la cuenta del cliente durante un período de tiempo seleccionado.

5.22. El Cliente confirma que:

5.22.1. los fondos que fluyen en su cuenta Paysera no se obtienen como resultado de actividades ilegales;

5.22.2. el Cliente no utilizará los servicios proporcionados por Paysera para ningún propósito ilegal, incluidas acciones y transacciones para legalizar fondos derivados de actividades delictivas u otras actividades ilegales.

5.23. El Cliente puede administrar la Cuenta Paysera y realizar Transacciones de pago desde la Cuenta Paysera de las siguientes maneras:

5.23.1. online, iniciando sesión en su Cuenta;

5.23.2. a través de la aplicación Paysera (Suplemento de Gestión de la Cuenta Paysera a través de la aplicación Paysera, después de que el Cliente apruebe los términos del Suplemento);

5.23.3. con medios de pago vinculados a la cuenta de Paysera (se aplica el Suplemento de Medios de Pago, después de que la Cliente apruebe los términos del Suplemento);

5.23.4. por otros medios indicados por Paysera después de que el Cliente haya aceptado los términos de uso de dichos medios.

5.24. Las confirmaciones, pedidos, solicitudes, notificaciones y otras acciones del Cliente realizadas a través de sitios web de terceros u otros lugares al iniciar sesión en su Cuenta Paysera y verificar su identidad de esta manera se tratan como la conclusión de un trato confirmado por firma electrónica.

5.25. Ejecución de instrucciones de pago de Cuenta Paysera vía online:

5.25.1. Para ejecutar una Transacción de Pago a través de Internet, el Cliente debe completar una Orden de Pago en el Sistema y enviarla para su ejecución, confirmando electrónicamente en el Sistema su Consentimiento para ejecutar la Orden de Pago.

5.25.2. El envío de una orden de pago en el sistema es un acuerdo del cliente para ejecutar la transacción de pago que no se puede cancelar (la cancelación de la orden de pago solo es posible hasta que se haya iniciado la ejecución de la orden de pago - el estado de la orden de pago y la posibilidad de cancelación son visibles en el Perfil del Cliente).

5.25.3. Al enviar una orden de pago en el sistema desde la cuenta del cliente a la cuenta de Paysera de otra persona, el cliente puede optar por realizar una transferencia de pago protegida por contraseña. En tal caso, el Cliente establece una contraseña para la transferencia al formar una Orden de pago. La Transferencia de pago solo se completará después de que el Destinatario ingrese la contraseña establecida por el Cliente-Pagador. Si el Destinatario no ingresa la contraseña establecida por el Pagador, los fondos se devuelven automáticamente a la cuenta Paysera del Pagador en 30 (treinta) días. El momento de la autorización de dicha Transferencia de Pago se considera el momento en que el Destinatario ingresa la contraseña de la transferencia. Dicha

transferencia de pago no se puede cancelar después de que el destinatario haya ingresado la contraseña de la transferencia. El Cliente es totalmente responsable de la transferencia adecuada y segura de la contraseña de pago al Destinatario. y asegura que la contraseña solo será revelada al Destinatario.

5.25.4. Al completar una Orden de pago, el Cliente puede ingresar una fecha de pago futura que no puede ser posterior a 2 (dos) años a partir del día en que se completó la Orden de pago. Si la cantidad de dinero en la Cuenta Paysera del Cliente es suficiente el día especificado por el Cliente, se ejecutará la Orden de Pago. Una transferencia a otra cuenta Paysera se ejecutará al comienzo del día especificado (00:00 a.m. de acuerdo con la zona horaria del servidor EET). Una transferencia a una cuenta bancaria se ejecuta dentro de los términos especificados en el Sistema.

5.25.5. En caso de que la Orden de pago se haya completado incorrectamente, la Transferencia de pago no se ejecuta, a menos que Paysera, por su propia iniciativa, en casos excepcionales corrija la Orden de pago o tenga una cantidad suficiente de información para determinar la exactitud de la información para ejecutar el Pago. Ordene bajo un procedimiento regular.

5.25.6. En caso de que la cantidad de dinero en la Cuenta Paysera del Cliente sea insuficiente para ejecutar la Transferencia de Pago, la Transferencia de Pago no se ejecutará, sin embargo, el Sistema intentará ejecutar la Orden de Pago durante 5 (cinco) días más después de la recepción de la Orden de Pago. . Si durante este período de tiempo la cantidad de dinero en la Cuenta sigue siendo insuficiente para ejecutar la Orden de pago, la Orden de pago se cancelará y ya no se intentará ejecutar. Si la cantidad de dinero en la Cuenta es insuficiente en una moneda, pero hay una cantidad suficiente de dinero en otra moneda, la Transferencia de Pago no se ejecutará hasta que el Cliente convierta la otra moneda a la moneda del pago (excepto en los casos cuando el Cliente ha ordenado una función de cambio de moneda automático o la transferencia está destinada a pagar bienes o servicios a través del sistema Paysera).

5.26. Los términos de uso de los medios de administración de la Cuenta Paysera, distintos de los indicados en la cláusula 5.23 del presente Acuerdo (excepto para administrar la Cuenta Paysera a través de Internet), se establecen en Suplementos separados destinados a regular los métodos específicos de administración de la Cuenta Paysera. El Anexo específico que regula otros métodos de gestión de Cuenta Paysera se aplicará al Cliente si el Cliente desea utilizar el método correspondiente de gestión de Cuenta Paysera. El Anexo entra en vigor para el Cliente desde el momento en que el Cliente confirma electrónicamente o de otra manera que ha leído los términos del Anexo y expresa su consentimiento para utilizar el Servicio especificado en el Anexo.

5.27. Paysera proporciona información sobre transacciones ejecutadas y recibidas en el Estado de cuenta del Cliente. El Cliente puede iniciar sesión en su Perfil y ver esta información de forma gratuita o imprimirla con la frecuencia seleccionada.

## 6. Depósito y retiro de efectivo

6.1. Paysera proporcionará al Cliente el derecho a depositar efectivo en la Cuenta Paysera en los términos especificados en el Sistema. Las ubicaciones, los términos, las monedas, los límites y los precios de los depósitos en efectivo se proporcionan [aquí](#).

6.2. Paysera proporcionará al Cliente el derecho a retirar efectivo de la Cuenta en los términos especificados en el Sistema. Las ubicaciones, los términos, las monedas, los límites y los precios de los retiros de efectivo se proporcionan [aquí](#).

6.3. El Cliente contará el efectivo que se depositará en la Cuenta Paysera antes de depositarlo o después de retirarlo, y hará comentarios o reclamaciones con respecto a la cantidad de efectivo o la calidad de los billetes inmediatamente después del retiro, cuando sea necesario.

6.4. Después de que el Cliente haya depositado efectivo en su Cuenta Paysera, puede disponer del Dinero Electrónico inmediatamente después de que Paysera lo reciba.

7. Mokėjimo nurodymo gavimo momentas, Mokejimo nurodymui taikomi reikalavimai ir

## atsisakymas vykdyti Mokėjimo nurodymą

7.1. Kai Klientas yra Mokėtojas, Mokėjimo nurodymas laikomas gautu Paysera (prasideda tokio Mokėjimo nurodymo vykdymo termino skaičiavimas) jo gavimo dieną, o jei Mokėjimo nurodymo gavimo momentas nėra Paysera darbo diena, laikoma, kad Mokėjimo nurodymas gautas artimiausią Paysera darbo dieną.

7.2. Mokėjimo nurodymas, kurį Paysera gavo Paysera darbo dieną po Paysera nustatytos valandos, laikomas gautu artimiausią Paysera darbo dieną.

7.3. Mokėjimo nurodymai Paysera Sistemos viduje vykdomi nedelsiant (iki poros minučių, nebent Mokėjimo operacija yra stabdoma taikytinų teisės aktų ir Sutarties nustatytais atvejais), neatsižvelgiant į Paysera darbo valandas.

7.4. Paysera turi teisę įrašyti ir saugoti bet kuriuos Mokėjimo nurodymus, pateikiamus bet koku su Paysera sutartu būdu, bei įrašyti ir saugoti informaciją apie visas Mokėjimo operacijas, kurias atliko Klientas arba kurios buvo atliktos pagal Kliento Mokėjimo nurodymą. Šiame punkte paminėtus įrašus Paysera gali pateikti Klientui ir (arba) turintiems teisės aktuose nustatytą pagrindą gauti tokius duomenis tretiesiems asmenims kaip įrodymus, patvirtinančius pateiktus Mokėjimo nurodymus ir (arba) įvykdytas Mokėjimo operacijas.

7.5. Kliento pateikiami Mokėjimo nurodymai turi atitikti teisės aktuose ir Paysera nustatytus reikalavimus tokio Mokėjimo nurodymo pateikimui ir (arba) Mokėjimo nurodymo turiniui. Kliento pateikiami Mokėjimo nurodymai turi būti suformuluoti aiškiai, vienareikšmiškai, turi būti įvykdomi, juose turi būti aiškiai išreikšta Kliento valia. Paysera neatsako už klaidas, neatitikimus, pasikartojimus ir (arba) prieštaravimus, esančius Kliento pateikiamuose Mokėjimo nurodymuose, įskaitant, bet neapsiribojant Kliento pateikto Mokėjimo nurodymo rekvizitų teisingumą. Jeigu pateiktame Kliento Mokėjimo nurodyme nėra pakankamai duomenų ar yra kitokių trūkumų, Paysera, priklausomai nuo Mokėjimo nurodymo trūkumų pobūdžio, gali arba atsisakyti vykdyti tokį Mokėjimo nurodymą, arba jį įvykdyti pagal Mokėjimo nurodyme esančius duomenis.

7.6. Paysera turi teisę atsisakyti vykdyti pateiktą Mokėjimo nurodymą, jeigu kyla pagrįstų abejonių, kad Mokėjimo nurodymą pateikė ne Kliento teisėtas atstovas, arba Paysera pateikti dokumentai neatitinka teisės aktuose ir (arba) Paysera nustatytų reikalavimų arba dėl pateiktų dokumentų tikrumo ar teisingumo kyla pagrįstų abejonių. Jeigu Paysera kyla pagrįstų abejonių dėl to, kad Mokėjimo nurodymą pateikė ne Kliento teisėtas atstovas arba abejonių dėl Paysera pateiktų dokumentų tikrumo, arba kyla kitokių abejonių dėl pateikto Mokėjimo nurodymo teisėtumo ar jo turinio, Paysera turi teisę pareikalauti, kad Klientas savo sąskaita Paysera priimtinu būdu papildomai patvirtintų pateiktą Mokėjimo nurodymą ir (arba) pateiktų Paysera dokumentus, patvirtinančius asmenų teisę disponuoti Sąskaitoje esančiais pinigais, arba kitus Paysera nurodytus dokumentus. Šiame punkte paminėtais atvejais Paysera veikia siekdama apsaugoti Kliento, Paysera ir (arba) kitų asmenų teisėtus interesus, todėl Paysera neatsako už nuostolius, kurie gali atsirasti dėl atsisakymo vykdyti pateiktą Mokėjimo nurodymą.

7.7. Klientas turi užtikrinti, kad jo Sąskaitoje būtų pakankama pinigų suma atitinkama valiuta, reikalinga Kliento Mokėjimo nurodymo įvykdymui.

7.8. Prieš vykdydama Kliento pateiktą Mokėjimo nurodymą, Paysera turi teisę pareikalauti, kad Klientas pateiktų dokumentus, įrodančius su Mokėjimo nurodymo vykdymu susijusių pinigų teisėtą kilmę. Klientui nepateikus tokių dokumentų, Paysera turi teisę atsisakyti vykdyti Kliento Mokėjimo nurodymą.

7.9. Paysera turi teisę pasitelkti trečiuosius asmenis iš dalies arba visiškai įvykdyti Kliento pateiktą Mokėjimo nurodymą, jei to reikia dėl Kliento interesų ir (arba) atsižvelgiant į Mokėjimo nurodymo vykdymo esmę. Jei tam, kad Mokėjimo nurodymas būtų tinkamai įvykdytas, reikia, jog jis būtų išsiųstas ir toliau vykdomas per kitą finansinę instituciją, tačiau ši finansinė institucija sulauko Kliento Mokėjimo nurodymą vadovaudamasi savo vidaus procedūromis, Paysera neatsako už tokius finansinės institucijos veiksmus, tačiau deda įmanomas pastangas išsiaiškinti tokio sustabdymo priežastis. Paysera turi teisę sustabdyti ir (arba) nutraukti Kliento pateikto Mokėjimo nurodymo vykdymą, jei to reikalauja taikytini teisės aktai arba jei tai yra būtina dėl kitų, nuo Paysera nepriklausančių priežasčių.

7.10. Paysera, atsisakiusi vykdyti Kliento pateiktą Mokėjimo nurodymą, apie tai nedelsiant praneša Klientui ar sudaro sąlygas susipažinti su tokiu pranešimu, išskyrus atvejus, kai toks pranešimas yra techniškai neįmanomas ar tai draudžia taikytini teisės aktai.

7.11. Paysera nepriima ir nevykdo Kliento Mokėjimo nurodymų atlikti operacijas Sąskaitoje, jei Sąskaitoje esantys pinigai areštuoti arba Kliento teisė disponuoti pinigais apribota kitu teisėtu būdu, taip pat tada, kai Paysera atliekamos operacijos stabdomos taikytinų teisės aktų nustatytais atvejais.

7.12. Jei pagal Mokėjimo nurodymą gražinami pinigai dėl nuo Paysera nepriklausančių priežasčių (netikslūs Mokėjimo nurodymo duomenys, Gavėjo sąskaita uždaryta ir pan.), gražintina suma įskaitoma į Sąskaitą. Mokėtojo sumokėti mokesčiai už Mokėjimo nurodymo vykdymą negražinami, o iš Sąskaitos gali būti nurašomi su pinigų gražinimu susiję Paysera atžvilgiu pritaikyti mokesčiai ir išlaidos.

7.13. Paysera inicijuoti Mokėjimo pervedimai, jei yra techninės galimybės, gali būti skubūs arba neskubūs. Mokėjimo pervedimo būdą, jei yra techninės galimybės, pasirenka Klientas. Jeigu Klientas nepasirenka Mokėjimo pervedimo būdo, laikoma, kad jis inicijavo sistemos automatiškai parenkamą palankiausių sąlygų Klientui Mokėjimo pervedimą.

## 8. Presentación y Cancelación del Consentimiento, Cancelación de la Orden de Pago, Ejecución de la Orden de Pago

8.1. La transacción de pago se considera autorizada solo si el Pagador proporciona su consentimiento. El consentimiento otorgado a un agente de Paysera se considera otorgado a Paysera. El Cliente (Pagador) puede dar su consentimiento en la forma determinada por Paysera o acordada con el Cliente. El consentimiento presentado por escrito debe estar firmado por el Cliente o su representante legal. El consentimiento también puede confirmarse mediante firma electrónica, contraseña, códigos y / u otros medios de verificación de identidad. El consentimiento para ejecutar una transacción de pago o varias transacciones de pago también se puede otorgar a través del Destinatario o el proveedor de servicios de iniciación de pago. En todos los casos estipulados en esta cláusula, el Consentimiento se considerará debidamente aprobado por el Cliente (Pagador), teniendo la misma validez legal que el documento en papel (el Consentimiento) firmado por el Cliente (su representante), y está permitido como medio de prueba en la resolución de disputas entre Paysera y el Cliente en tribunales y otras instituciones. El Cliente no tendrá derecho a impugnar la Transacción de pago ejecutada por Paysera, si la Orden de pago ha sido aprobada por el Consentimiento proporcionado de la manera establecida en esta cláusula.

8.2. El consentimiento del cliente (pagador) se envía antes de la ejecución de la transacción de pago. En virtud de un acuerdo entre el Cliente (Pagador) y Paysera, la Transacción de pago puede ser autorizada, es decir, dicho Consentimiento del Cliente puede otorgarse después de la ejecución de la Transacción de pago.

8.3. El Cliente acepta que, al ejecutar Órdenes de pago, Paysera transmitirá la información especificada en la Orden de pago (incluidos los Datos personales del Cliente) a personas directamente relacionadas con la ejecución de la Transacción de pago, como organizaciones internacionales de tarjetas de pago, empresas que procesan información sobre débito. pagos con tarjeta, el proveedor de servicios de pago del Destinatario, el operador del sistema de pago para la ejecución de la Transacción de pago, los agentes del proveedor de servicios de pago del Destinatario, el proveedor de servicios de iniciación del pago y el Destinatario.

8.4. Procedimiento de cancelación de la orden de pago:

8.4.1. una Orden de pago no se puede cancelar después de que Paysera la haya recibido, excepto en los casos previstos en el Acuerdo;

8.4.2. si el Destinatario o mediante el Destinatario ha iniciado una Transacción de pago (por ejemplo, un pago con una tarjeta de pago) o un proveedor de servicios de inicio de pago, el Pagador no puede cancelar la Orden de pago después de que la Orden de pago se haya enviado para su ejecución, el Pagador ha otorgado al proveedor de servicios de iniciación de pago el Consentimiento para iniciar una Transacción de pago o el Pagador ha otorgado al Destinatario el Consentimiento para realizar la Transacción de pago;

8.4.3. las Órdenes de Pago estipuladas en la cláusula 5.23.4 del Acuerdo pueden cancelarse hasta el final de un día hábil de Paysera, un día antes del día acordado;

8.4.4. al expirar los términos estipulados en las cláusulas 8.4.1 a 8.4.3 del Acuerdo, una Orden de pago puede cancelarse solo en caso de que el Cliente (Pagador) y Paysera estén de acuerdo con esto. En los casos estipulados en la cláusula 8.4.2 del Contrato, también es necesario el Consentimiento del Destinatario;

8.4.5. Cuando el Destinatario o a través del Destinatario inicia una Transacción de pago al realizar la Transacción de pago con una tarjeta de pago, y cuando se desconoce el monto exacto de la transacción en el momento en que el Pagador da su consentimiento para ejecutar la Transacción de pago, Paysera puede reservar los fondos en la Cuenta del Pagador solo siempre que el Pagador dé su consentimiento para reservar una cantidad específica. Una vez recibida la información sobre el monto exacto de la Transacción de pago, Paysera inmediatamente, y a más tardar inmediatamente después de recibir la Orden de pago, eliminará la reserva de la Cuenta del Pagador.

8.5. Paysera acreditará fondos a una Cuenta y debitará fondos de una Cuenta de acuerdo con el identificador único proporcionado en la Orden de pago: el número de cuenta Paysera o el número de cuenta IBAN. Paysera tiene el derecho, pero no la obligación, de verificar si el Identificador único proporcionado en la Orden de pago recibida por Paysera corresponde al nombre y apellido (nombre de la entidad legal) del titular de la Cuenta. En caso de que el identificador único mencionado se le dé a Paysera para debitar o abonar dinero en la Cuenta, la Orden de pago se considerará ejecutada de manera apropiada si ha sido ejecutada por el identificador único indicado. Si Paysera verifica la Orden de pago y establece una discrepancia obvia entre el Identificador único proporcionado a Paysera y el nombre y apellido (nombre de la entidad legal) del titular de la Cuenta, Paysera tiene derecho a negarse a ejecutar dicha Transacción de pago.

8.6. Siempre que Paysera reciba una Orden de pago para transferir dinero a la cuenta de pago de otro proveedor de servicios de pago, tal Transacción de pago realizada por Paysera de acuerdo con el Identificador único proporcionado en la Orden de pago recibida: el número de cuenta del Destinatario en formato IBAN, excepto cuando el proveedor de servicios de pago no utiliza el formato de cuenta IBAN. Paysera no asume la responsabilidad si el identificador único no se proporciona en la orden de pago o es incorrecto, y / o el proveedor de servicios de pago del destinatario ha establecido un identificador único diferente para la ejecución adecuada de dicha transacción de pago (acreditación de dinero a la cuenta de pago del Destinatario).

8.7. Si es necesario y / o requerido por instituciones de otros estados, Paysera tiene derecho a recibir información adicional (por ejemplo, el nombre y apellido o el nombre de la entidad legal del Destinatario, un código de pago) requerida para la ejecución apropiada de la Orden de Pago.

8.8. La Orden de Pago se considera ejecutada cuando Paysera transfiere el importe de la Transacción de Pago a la cuenta del proveedor de servicios de Pago del Destinatario. El proveedor de servicios de Pago del Destinatario es responsable de acreditar el importe de la Transacción de Pago debidamente transferido por Paysera al proveedor de servicios de Pago del Destinatario en la cuenta de pago del Destinatario.

## 9. Actividades Prohibidas

9.1. El Cliente que utiliza los servicios de Paysera tiene prohibido:

9.1.1. no cumplir con los Términos del Acuerdo, los Suplementos del Acuerdo, la legislación y otros actos legales, incluidos, entre otros, actos contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo;

9.1.2. violar los derechos de Paysera y terceros sobre marcas comerciales, derechos de autor, secretos comerciales y otros derechos de propiedad intelectual;

9.1.3. proporcionar información falsa, engañosa o incorrecta a Paysera; negarse a proporcionar información o emprender otras acciones que Paysera solicite razonablemente;

9.1.4. proporcionar a terceros información falsa, engañosa o incorrecta sobre Paysera y la cooperación con Paysera;

9.1.5. ejecutar o recibir transferencias de fondos adquiridos ilegalmente, si el Cliente lo sabe o debería tener conocimiento de ello;

9.1.6. utilizar los servicios de Paysera de una manera que cause pérdidas, responsabilidad u otras consecuencias legales negativas o daños a la reputación comercial de Paysera o de terceros;

9.1.7. utilizando los servicios de Paysera, si el Cliente, su representante, beneficiario efectivo, la Transferencia de Pago ejecutada o recibida coincide con los criterios indicados en la lista de limitaciones para la prestación de los servicios de Paysera (la lista de limitaciones aplicadas por Paysera a la prestación de servicios está disponible en el [sitio web](#));

9.1.8. difundir virus informáticos y emprender otras acciones que podrían causar mal funcionamiento del Sistema, daño o destrucción de la información y otros daños al Sistema, equipo o información de Paysera;

9.1.9. llevar a cabo cualquier otra acción deliberada que pueda perturbar la prestación de los Servicios de Paysera al Cliente o terceros o el correcto funcionamiento del Sistema;

9.1.10. organizar juegos de azar ilegales, comercio ilegal de acciones, índices, materias primas, divisas (por ejemplo, Forex), opciones, fondos cotizados en bolsa (ETF); prestación de servicios comerciales, de inversión u otros servicios de cambio de divisas, mercados de divisas y otros sistemas electrónicos de comercio de divisas; participar en el comercio ilegal de productos de tabaco, alcohol, medicamentos recetados, esteroides, armas, sustancias narcóticas y sus atributos, producción pornográfica, lotería sin licencia, software ilegal y otros artículos o productos prohibidos por la ley;

9.1.11. aceptar pagos en moneda virtual no regulada y / o no supervisada, comprarla, convertirla o administrarla de cualquier otra manera (la prohibición incluye la ejecución o recepción de transferencias de cambiadores de moneda virtual, es decir, casos en los que se busca realizar una transferencia en una moneda regulada emitida o recibida, sin embargo, dicha transferencia está relacionada con los cambiadores de moneda digital);

9.1.12. sin el consentimiento previo por escrito de Paysera que proporcione servicios financieros y/o organice legalmente el comercio de acciones, índices, materias primas, divisas (por ejemplo, Forex), opciones, fondos cotizados en bolsa (ETF), que proporcione servicios comerciales, de inversión u otros servicios sobre divisas intercambios, mercados de divisas y otros sistemas electrónicos de comercio de divisas. El Cliente puede prestar servicios financieros utilizando la Cuenta si tiene una licencia (permiso) válida para la actividad correspondiente, emitida en un estado miembro de la Unión Europea o en un tercer país que haya establecido requisitos equivalentes o sustancialmente similares, y está supervisado por las autoridades competentes para cumplimiento de los requisitos para la actividad;

9.1.13. sin el consentimiento previo por escrito de Paysera para organizar juegos de azar legales, loterías, otras actividades con licencia especial o actividades que requieran un permiso. En caso de que el Cliente pretenda prestar los servicios indicados utilizando la Cuenta, deberá contar con una licencia válida, emitida por un estado miembro de la Unión Europea y supervisada por las autoridades competentes con respecto al cumplimiento de estos requisitos;

9.1.14. tener más de un perfil; registrar un Perfil a nombre ficticio o de otra persona sin poder notarial; registrar un perfil utilizando los servicios de números de teléfono anónimos o direcciones de correo electrónico proporcionadas por otras personas o sitios web;

9.1.15. prestar servicios prohibidos por la ley o que contradigan el orden público y los principios morales;

9.1.16. conectarse al Sistema de forma anónima (p. ej., a través de servidores proxy públicos), excepto en los casos en que las VPN utilizadas estén definidas por características individuales, como el uso de una dirección IP estática (permanente), para garantizar la seguridad de la transmisión de datos;

9.1.17. divulgar contraseñas y otras características de seguridad personalizadas de los instrumentos de pago a terceros y permitir que otras personas utilicen los servicios bajo el nombre del cliente.

9.2. Todas las pérdidas directas, multas y otras sanciones monetarias impuestas a Paysera debido al Acuerdo, incluido, entre otros, el incumplimiento o la violación de la Cláusula 9.1 del Acuerdo por culpa del Cliente, serán compensadas por el Cliente.

9.3. El Cliente es responsable y se compromete a compensar cualquier pérdida sufrida por Paysera, otros clientes de Paysera y terceros, como resultado del uso de los Servicios de Paysera por parte del Cliente y la violación de este Acuerdo o sus Anexos. Si resulta que la cuenta de Paysera se creó mediante la presentación de documentos falsificados o falsos, la cantidad de EUR 100 (cien) (cantidad equivalente a esta cantidad en otras monedas, si los Servicios se prestan en otra moneda) se considera una pérdida mínima que no necesita ser probada y que Paysera tiene derecho a deducir de la cuenta del Cliente. Una cantidad más alta de daños está respaldada por evidencia escrita. Si se detectan signos de actividad ilegal, Paysera recurre a las autoridades policiales en todos los casos.

## 10. Envío de Notificaciones de las Partes, Comunicación y Consulta de Clientes

10.1. El Cliente confirma que acepta que las notificaciones de Paysera se proporcionarán al Cliente colocándolas en el sitio web del Sistema y enviando un correo electrónico, que fue indicado por el Cliente en el momento de registrarse en el Sistema, o enviándolo a la dirección, indicada por el Cliente en el momento de la inscripción en el Sistema, o mediante el envío de un mensaje SMS en los casos en que el Cliente haya indicado únicamente un número de teléfono móvil. El Cliente reconoce que las notificaciones de Paysera, enviadas de cualquiera de las formas mencionadas anteriormente, se considerarán debidamente proporcionadas. Las notificaciones por correo postal o mensajes SMS se envían solo si el Cliente no ha indicado su dirección de correo electrónico. Si dichas notificaciones no están relacionadas con la modificación sustancial del Acuerdo, se considerará que el Cliente recibió la notificación dentro de 1 (un) día hábil posterior al momento en que fue publicada en el sitio web del Sistema o enviada al Cliente por correo electrónico o SMS. mensaje. Si la notificación se envía por correo, se considerará que el Cliente la recibió dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a su envío, a menos que el Cliente realmente reciba la notificación más tarde que en los términos especificados en esta parte del Acuerdo. Los mensajes de los clientes (quejas, consultas o reclamaciones) se consideran recibidos el día en que se envían si se envían entre las 8:00 y las 20:00 horas. (EET). Las notificaciones enviadas en otros horarios se consideran recibidas a las 8:00 a. m. (EET) del día siguiente. cuando el Cliente reciba efectivamente la notificación por correo más tarde de los términos establecidos en esta parte del Acuerdo. Los mensajes de los clientes (quejas, consultas o reclamaciones) se consideran recibidos el día en que se envían si se envían entre las 8:00 y las 20:00 horas. (EET). Las notificaciones enviadas en otros horarios se consideran recibidas a las 8:00 a. m. (EET) del día siguiente. cuando el Cliente reciba efectivamente la notificación por correo más tarde de los términos establecidos en esta parte del Acuerdo. Los mensajes de los clientes (quejas, consultas o reclamaciones) se consideran recibidos el día en que se envían si se envían entre las 8:00 y las 20:00 horas. (EET). Las notificaciones enviadas en otros horarios se consideran recibidas a las 8:00 a. m. (EET) del día siguiente.

10.2. En caso de que una Parte del Acuerdo esté compuesta por una pluralidad de personas (titulares de cuentas conjuntas, etc.), Paysera tiene derecho a enviar notificaciones a cualquiera de las personas involucradas. La persona que haya recibido la información deberá transmitir la información a otras personas indicadas en el Acuerdo.

10.3. Se informará al Cliente sobre las modificaciones al Acuerdo con 60 (sesenta) días de anticipación. Se considerará que el Cliente ha recibido la notificación y las modificaciones a los Términos del Acuerdo entran en vigor dentro de los 60 (sesenta) días posteriores al envío de la notificación al Cliente por correo electrónico o por cualquier otro medio que haya sido indicado por el Cliente durante el registro (correo postal o mensaje SMS con un enlace a una página web respectiva). La información sobre las modificaciones a los Términos del Acuerdo se publica adicionalmente en el sitio web del Sistema.

10.4. El período de notificación de 60 (sesenta) días no se aplica y las notificaciones se proporcionan de acuerdo con el procedimiento previsto en la Cláusula 10.1 del Acuerdo, si:

10.4.1. los Términos del Acuerdo se modifican debido a cambios en los requisitos obligatorios de la legislación;

10.4.2. los precios de los Servicios se reducen o las condiciones favorables al Cliente se establecen de otras formas;

10.4.3. aparece un nuevo servicio o una parte de un servicio, que puede ser utilizado o no por el Cliente a su elección.



10.5. Las enmiendas no esenciales del Acuerdo son correcciones de estilo y gramática, parafrasear y mover una oración, una cláusula o una sección del Acuerdo en aras de una mejor comprensión; provisión de ejemplos de artículos y otros cambios que no reducen ni limitan los derechos del Cliente y no aumentan la responsabilidad del Cliente ni agravan su situación.

10.6. El Cliente se compromete a revisar su casilla de correo y otros instrumentos para la recepción de notificaciones indicadas en el Perfil, así como los sitios web del Sistema, de forma periódica, es decir, al menos una vez al día hábil, para ver notificaciones sobre modificaciones el Acuerdo de manera oportuna.

11.7. Todos los mensajes de las Partes se enviarán en el idioma Aceptable o en el idioma en el que se presentó el Acuerdo escrito al Cliente para que se familiarice con él.

11.8. El Cliente se compromete a publicar en su Perfil y, en caso de modificaciones, actualizar inmediatamente los datos de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección postal), que Paysera puede utilizar para contactar urgentemente con el Cliente o sus representantes. En caso de que el Cliente no actualice los datos de contacto en su Perfil, todas las consecuencias debidas a que Paysera no envíe notificaciones al Cliente recaerán en el Cliente.

11.9. Para proteger los fondos del Cliente de posibles acciones ilegales de terceros, el Cliente se compromete a informar inmediatamente a Paysera por escrito sobre el robo o pérdida de su documento de identidad personal.

10.10. El Cliente puede recibir una consulta sobre todos los problemas relacionados con el Sistema y la ejecución del Acuerdo enviando su pregunta por correo electrónico a la dirección de correo electrónico indicada en el sitio web de Paysera, llamando al Soporte al Cliente o completando una solicitud en su Perfil. Los mensajes del cliente relacionados con el presente Acuerdo se enviarán a la dirección de correo electrónico proporcionada en el sitio web de Paysera o a la dirección postal de Paysera citado en el Acuerdo. Todos los mensajes se enviarán a Paysera, independientemente de quién sea el proveedor directo de los Servicios de Paysera definidos en el Acuerdo.

10.11. Paysera notificará al Cliente con anticipación, de acuerdo con el procedimiento establecido en la cláusula 10.1 del Acuerdo, sobre las fallas técnicas conocidas y posibles del Sistema y los sistemas o equipos de terceros que Paysera utiliza para la prestación de servicios, afectando la prestación de los servicios de Paysera.

10.12. Paysera puede cambiar la solución para la integración técnica de servicios sin restricciones y en cualquier momento. La notificación sobre cualquier cambio que requiera correcciones en el software del Cliente se enviará con al menos 90 (noventa) días de anticipación. Los cambios, requeridos por parte del Cliente, se realizarán a expensas del Cliente.

10.13. Las Partes se informarán mutuamente de inmediato sobre cualquier circunstancia significativa para la ejecución del Acuerdo. El Cliente deberá presentar documentos que confirmen tales circunstancias (por ejemplo, cambios de nombre, apellido, firma, dirección, número de teléfono, otros datos de contacto, documento personal o personas que tengan derecho a administrar fondos en la Cuenta, inicio de procedimientos de quiebra contra el Cliente, etc.), tanto si esta información ha sido cedida a registros públicos como si no.

10.14. Paysera tiene derecho a exigir que los documentos concluidos en el extranjero sean traducidos, legalizados o confirmados con la Apostilla, excepto cuando los actos legales indiquen lo contrario.

10.15. Todos los costos de conclusión, envío, confirmación y traducción de los documentos proporcionados a Paysera serán cubiertos por el Cliente.

10.16. El Cliente tiene derecho a consultar enmiendas válidas al Acuerdo, sus Suplementos y Precios en el sitio web de Paysera en cualquier momento.

## 11. Enmiendas al Acuerdo

11.1. Paysera tiene el derecho de modificar unilateralmente y/o completar los términos del Acuerdo de conformidad con el procedimiento de notificación previsto en el Capítulo 11 del Acuerdo.

11.2. El Cliente no tiene derecho a cambiar y/o modificar unilateralmente las condiciones del Acuerdo.

11.3. El Cliente tiene el derecho de estar de acuerdo o en desacuerdo con las enmiendas notificando a Paysera antes de la fecha propuesta de entrada en vigor de los cambios. Si el Cliente no notifica a Paysera sobre su desacuerdo con las enmiendas en el día sugerido de su entrada en vigor, se considerará que el Cliente acepta las enmiendas al Acuerdo, y las enmiendas entrarán en vigor el día especificado de su entrada en vigor. Si el Cliente informa a Paysera sobre su desacuerdo con los cambios del Acuerdo, rescindiré el Acuerdo de conformidad con el procedimiento estipulado en la cláusula 12.12 del Acuerdo, y los términos existentes del Acuerdo serán válidos para el Cliente durante dicho período de 30 (treinta) días naturales.

11.4. Los Suplementos del Acuerdo se modifican de acuerdo con el procedimiento establecido en el Suplemento respectivo. Si no se establece un procedimiento de enmienda en el Suplemento, se aplicará el procedimiento de enmienda y el procedimiento para informar sobre la enmienda, establecidos en este Acuerdo.

11.5. Las Partes podrán acordar condiciones adicionales que no estén previstas en el Acuerdo o los Suplementos, u otras condiciones que no estén establecidas en el Acuerdo o Suplemento, mediante un acuerdo escrito separado. Dicho acuerdo se convertirá en parte integrante del mismo. A petición del Cliente, Paysera preparará un borrador del acuerdo y lo enviará al Cliente por fax o correo electrónico (el acuerdo también puede celebrarse en forma de declaración). Si el Cliente está de acuerdo con el borrador proporcionado, el Cliente deberá firmar el borrador y enviar una copia escaneada del documento a Paysera por fax o correo electrónico. Paysera tiene el derecho de solicitar al Cliente que envíe el acuerdo por correo con la firma original del Cliente. Dicho acuerdo entrará en vigor después de que el acuerdo firmado se haya enviado a Paysera, es decir, no se requiere la firma de Paysera en el acuerdo y Paysera no está obligada a enviar el acuerdo firmado al Cliente.

## 12. Suspensión de Servicios. Terminación del Acuerdo (Eliminación de la Cuenta)

12.1. Paysera, a su propia discreción, y teniendo en cuenta una situación específica, dando preferencia a la ejecución de actos jurídicos aplicados a la actividad de Paysera, y los intereses del Cliente, tiene derecho a aplicar unilateralmente y sin previo aviso uno o varios de los las siguientes medidas:

12.1.1. suspender la ejecución de una o varias Transferencias de pago;

12.1.2. suspender la prestación de todos o parte de los servicios al Cliente;

12.1.3. limitar el acceso del Cliente al Perfil;

12.1.4. retener los fondos del Cliente que son motivo de disputa;

12.1.5. bloquear la Cuenta (es decir, suspender total o parcialmente las Transacciones de Pago en la Cuenta) y/o el Instrumento de pago (es decir, prohibir total o parcialmente el uso del Instrumento de Pago);

12.1.6. negarse a prestar servicios;

& nbsp;

12.1.7. para devolver los fondos arrestados de la Cuenta del Cliente al remitente principal de fondos.

12.2. Las medidas indicadas en las cláusulas 12.1.1-12.1.7 del Acuerdo solo se pueden aplicar en los siguientes casos excepcionales:

12.2.1. si el Cliente viola esencialmente el Acuerdo o sus Suplementos, o surge una amenaza real de violación esencial del Acuerdo o sus Suplementos por parte del Cliente;

12.2.2. si las actividades del Cliente que utilizan una Cuenta Paysera tienen el potencial de dañar la reputación comercial de Paysera;

12.2.3. si el Cliente no completa los procedimientos de identificación necesarios, no proporciona a Paysera la información requerida, o proporciona información o documentos que no cumplen con los requisitos establecidos por la legislación y/o Paysera o existen dudas razonables sobre la autenticidad o corrección de los documentos proporcionados, así como si existen sospechas razonables de que el Cliente no cumple con los requisitos del Capítulo 10 del Acuerdo;

12.2.4. si, debido a una mayor prestación de servicios y actividad del Cliente, los intereses justificados de terceros pueden verse perjudicados;

12.2.5. si, debido a razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad de los fondos en la Cuenta y / o el Instrumento de pago, se sospecha un uso no autorizado o fraudulento de los fondos en la Cuenta y / o el Instrumento de pago;

12.2.6. si Paysera se entera del robo o la pérdida del Instrumento de pago, sospecha o se entera de compras ilegales o uso no autorizado del Instrumento de pago, también en caso de hechos o sospechas de que los datos de seguridad personalizados del Instrumento de pago (incluidos los instrumentos de confirmación de identidad) hayan sea conocido o pueda ser utilizado por terceros, Paysera tiene sospechas razonables de que los fondos o el Instrumento de pago pueden ser utilizados ilegalmente por terceros, o la Cuenta y / o el Instrumento de pago pueden utilizarse para actividades ilegales;

12.2.7. si Paysera recibe información fundamentada sobre la muerte del Cliente o el caso de quiebra de una persona física;

12.2.8. en los casos especificados por la legislación;

12.2.9. en otros casos establecidos en el Acuerdo o sus Suplementos.

12.3. La medida, especificada en la cláusula 12.1.7 del Acuerdo, puede aplicarse al Cliente en caso de que Paysera tenga sospechas razonables de que el Cliente está involucrado en actividades fraudulentas. En este caso, al principio se congelan los fondos de los pagadores principales en la Cuenta del Cliente y, si el Cliente no realiza las acciones solicitadas (completar un procedimiento de identificación adicional, proporcionar los documentos solicitados) o proporcionar una explicación razonada caso especificado a tiempo, los fondos congelados pueden ser devueltos a los pagadores principales. Esta medida también se aplica en los casos en que Paysera tiene una orden de aplicación de la ley para devolver los fondos congelados al pagador principal.

12.4. El propósito de las restricciones previstas en la Cláusula 12.1 del Acuerdo es proteger a Paysera, a otros terceros y al Cliente de posibles sanciones monetarias, pérdidas u otras consecuencias negativas.

12.5. Paysera informará al Cliente sobre las medidas especificadas en la Cláusula 12.1 del Acuerdo de inmediato (dentro de una hora), y Paysera informará al Cliente sobre la posibilidad de recuperar el dinero que le pertenece dentro de los 2 (dos) días hábiles a partir de la suspensión de prestación de servicios, excepto en los casos en que el suministro de dicha información debilitaría las medidas de seguridad o estaría prohibido por la ley.

12.6. En caso de una sospecha razonable de que se esté ejecutando lavado de dinero, financiamiento del terrorismo u otra actividad delictiva a través del Cliente o la Cuenta del Cliente, Paysera tiene el derecho de suspender parcial o completamente la prestación de los servicios al Cliente por un período. de 30 (treinta) días con derecho a prorrogarlo un número ilimitado de veces hasta que los cargos estén totalmente retirados o confirmados.

12.7. En caso de sospecha razonable por parte de Paysera de que la Cuenta o el Perfil del Cliente ha sido pirateado, Paysera tiene el derecho de suspender parcial o completamente la prestación de servicios al Cliente sin previo aviso. En tal caso, Paysera informará al Cliente sobre la suspensión y proporcionará más información sobre las acciones que debe realizar el Cliente para reanudar la prestación de servicios al Cliente.

12.8. Paysera cancela el bloqueo de la Cuenta y / o el Instrumento de pago (o lo reemplaza con un nuevo

Instrumento de pago) cuando las causas del bloqueo de la Cuenta y / o el Instrumento de pago dejan de existir.

12.9. La Cuenta y / o el Instrumento de pago pueden bloquearse a iniciativa del Cliente si el Cliente envía una solicitud apropiada a Paysera e informa a Paysera que el Instrumento de pago del Cliente ha sido robado o perdido, o fondos en la Cuenta y / o los Instrumentos de pago se utilizan o pueden utilizarse de forma ilegal. Paysera tiene derecho a exigir al Cliente que luego confirme la solicitud presentada oralmente para bloquear la Cuenta y / o el Instrumento de pago por escrito o de otra manera aceptable para Paysera. Si la Cuenta y / o el Instrumento de pago han sido bloqueados por iniciativa del Cliente, Paysera tiene el derecho de cancelar el bloqueo solo después de recibir una solicitud por escrito del Cliente o aplicar otros procedimientos de identificación del Cliente, a menos que el Acuerdo indique lo contrario. Paysera tiene derecho a reemplazar un Instrumento de pago bloqueado por uno nuevo.

12.10. Paysera no es responsable de las pérdidas incurridas por el Cliente debido a la suspensión de la prestación del servicio, bloqueo de la Cuenta y / o Instrumento de pago, u otras acciones, si dichas acciones se han realizado de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Acuerdo o sus Suplementos y en las circunstancias que se especifican en los documentos mencionados.

12.11. Siguiendo el procedimiento establecido por la ley, Paysera tiene el derecho de retener el dinero de la Transacción de pago por hasta 10 (diez) días hábiles o por un período de tiempo más largo establecido por la ley, el Acuerdo o su Suplemento.

12.12. El Cliente tiene el derecho de rescindir el Acuerdo unilateralmente sin apelar a la corte, notificando a Paysera por escrito con 30 (treinta) días calendario de anticipación. Si el Cliente rescinde el Acuerdo, el dinero electrónico emitido se devuelve al Cliente por el medio elegido (indicado en el Acuerdo), de acuerdo con los límites de Transferencias de pago especificados en el presente Acuerdo.

12.13. Paysera tiene el derecho de rescindir el Acuerdo y sus Suplementos unilateralmente y negarse a brindar servicios sin indicar el motivo, notificando al Cliente de ello con 60 (sesenta) días de anticipación por los medios previstos en el Artículo 10 del presente Acuerdo. Paysera también tiene el derecho de rescindir el Acuerdo y sus Suplementos unilateralmente y negarse a proporcionar servicios por las razones indicadas en la cláusula 12.2 del presente Acuerdo, notificando al Cliente de ello con 30 (treinta) días de anticipación por los medios previstos en el Artículo 10 del presente. Convenio. En los casos en que resulte que el Cliente está cometiendo una actividad delictiva y/o ilegal utilizando la Cuenta, Paysera tiene derecho a rescindir el Acuerdo con 5 días de antelación.

12.14. En caso de rescisión del Acuerdo, Paysera deduce de la Cuenta del Cliente los montos pagaderos por los Servicios Paysera proporcionados al Cliente, también multas, decomisos, pérdidas y otros montos pagados a terceros o al estado, en los que Paysera ha incurrido debido por culpa del Cliente. En caso de que la cantidad de fondos en la (s) Cuenta (s) de Paysera del Cliente sea insuficiente para cubrir todas las cantidades pagaderas especificadas en esta cláusula, el Cliente se compromete a transferir las cantidades proporcionadas a la cuenta de Paysera dentro de los 3 (tres) días hábiles. En caso de que Paysera recupere una parte de las cantidades pagadas a terceros, Paysera se compromete a devolver las cantidades recuperadas al Cliente de inmediato.

12.15. La terminación del Acuerdo General no exime al Cliente de la ejecución adecuada de todas las responsabilidades para con Paysera que fueran aplicables hacia el Cliente antes de la terminación.

12.16. Después de rescindir el Acuerdo entre Paysera y el Cliente, el Cliente elegirá un medio para el canje de dinero electrónico de la Cuenta del Cliente. En caso de que el nivel de Identificación del Cliente no cumpla con el nivel necesario para canjear todo el dinero electrónico, el Cliente deberá elegir otro nivel de identificación y realizar las acciones necesarias para cambiar el nivel de Identificación. El Cliente se compromete a realizar las acciones necesarias para canjear dinero electrónico y entiende que por tal medio Paysera tiene como objetivo reducir el riesgo de fraude y busca cumplir con los requisitos legales contra el lavado de dinero y otros.

12.17. En caso de que, después de rescindir el Acuerdo entre Paysera y el Cliente, el Cliente no elija los medios para el canje de dinero electrónico y / o no complete una identificación adicional para aumentar los límites, Paysera puede (pero no está obligado a) canjear el dinero electrónico del Cliente mediante el canje de dinero electrónico, que está disponible en el momento del canje.

## 13. Transferencia de la Cuenta Paysera

13.1. Un Cliente que desee que su Cuenta sea transferida a otro proveedor de servicios de pago debe presentar la solicitud correspondiente. La solicitud del Cliente para transferir la Cuenta a otro proveedor de servicios de pago debe cumplir con los requisitos del estado donde la empresa Paysera que registró al Cliente tiene licencia y/o los requisitos establecidos por la legislación de la Unión Europea.

13.2. En casos excepcionales, Paysera puede transferir la Cuenta del Cliente de una empresa de Paysera con licencia que registró al Cliente a otra empresa de Paysera con licencia. Las Transferencias de cuenta en tales casos se llevan a cabo sin el consentimiento por separado del Cliente y sin aplicar el procedimiento de notificación previa al Cliente especificado en el Capítulo 10 del Acuerdo.

13.3. Paysera realiza la transferencia de cuenta de forma gratuita en los casos especificados en las cláusulas 13.1 - 13.2 del Acuerdo.

## 14. Confidencialidad y Protección de Datos

14.1. Las Partes se comprometen a mantener en secreto la información técnica y comercial de cada una, excepto la información públicamente disponible que hayan tenido conocimiento durante la ejecución del presente Acuerdo, y a no transferirla a terceros sin el consentimiento por escrito de la otra Parte o sus representantes legales.

14.2. El Cliente acepta que Paysera administre sus Datos personales con el objetivo de proporcionar servicios al Cliente y ejecutar otras responsabilidades en virtud del presente Acuerdo. Las Partes garantizan la seguridad de los Datos Personales recibidos durante la ejecución del presente Acuerdo.

14.3. Los problemas de retención y protección de datos se rigen por el Suplemento del Acuerdo Política de privacidad, que el Cliente lee y se compromete a cumplir.

14.4. El Cliente se compromete a proteger y no divulgar ninguna Contraseña u otras características de seguridad personalizadas de los Medios de pago creados o proporcionados por él de conformidad con este Acuerdo a terceros y a evitar que otras personas utilicen los servicios en nombre del Cliente. Si el Cliente no cumplió con esta obligación y/o pudo haberlo hecho, pero no lo impidió y/o realizó tales acciones intencionalmente o por negligencia grave, se reconoce que se accede al Perfil y se utilizan los Servicios de Paysera relevantes en nombre del cliente. En este caso, el Cliente asume totalmente las pérdidas sufridas como resultado y se compromete a compensar las pérdidas de otras personas, si se produjeron debido a acciones u omisiones especificadas por el Cliente.

14.5. En caso de pérdida de la contraseña del perfil u otras contraseñas por parte del cliente o si las contraseñas se divulgan no por culpa del cliente o de Paysera, o en caso de que haya ocurrido o pueda ocurrir una amenaza real al perfil de el Cliente, el Cliente se compromete a cambiar las Contraseñas inmediatamente o, si el Cliente no tiene la posibilidad de hacerlo, notificar a Paysera inmediatamente (a más tardar dentro de un día calendario) por los medios indicados en el Artículo 10. Paysera no será responsable por las consecuencias derivadas de la falta de notificación.

14.6. Después de que Paysera reciba la notificación del Cliente como se indica en la cláusula 14.5, Paysera suspenderá inmediatamente el acceso al Perfil del Cliente y la prestación de los servicios de Paysera hasta que se proporcione o cree una nueva contraseña para el Cliente.

14.7. Paysera llama la atención del Cliente sobre el hecho de que el correo electrónico vinculado a la Cuenta Paysera y también otros instrumentos (por ejemplo, un número de teléfono móvil), que a elección del Cliente están vinculados a su Cuenta Paysera, se utilizan como instrumentos de comunicación o identificación. del Cliente, por lo tanto, estos instrumentos y credenciales de inicio de sesión estarán protegidos por el Cliente. El

Cliente es completamente responsable de la seguridad de sus contraseñas de correo electrónico y todos los demás instrumentos utilizados por ellos, así como sus contraseñas de inicio de sesión. Las Contraseñas son información secreta, y el Cliente es responsable de su divulgación y de todas las operaciones realizadas después de que se ingrese la Contraseña utilizada por el Cliente para un Perfil relevante u otro Instrumento de Pago. Paysera recomienda memorizar las contraseñas y no escribirlas ni ingresarlas en ningún instrumento donde puedan ser vistas por otras personas.

14.8. Paysera tiene el derecho de transmitir toda la información importante recopilada sobre el Cliente y su actividad a otras instituciones encargadas de hacer cumplir la ley, autoridades estatales (Inspección Fiscal del Estado (VMI), Caja de Seguro Social (SODRA)) y otras instituciones financieras, si se determina dicha obligación por la legislación, y con el fin de identificar si este Acuerdo y la legislación pertinente no han sido o no serán violados.

14.9. El Cliente otorga a Paysera el derecho de tomar las medidas necesarias, que incluyen, entre otras, la presentación de solicitudes a terceros directamente o a través de terceros para determinar la identidad del Cliente y la exactitud de otros datos enviados por el Cliente.

14.10. Paysera señala que en todos los casos Paysera opera solo como un proveedor de servicios para el Cliente, no proporciona ni ofrece ningún servicio al Destinatario hasta que se convierte en Cliente de Paysera.

14.11. Paysera tiene derecho a grabar conversaciones telefónicas con el Cliente. Las Partes acuerdan que las conversaciones telefónicas y los mensajes transferidos por correo, correo electrónico y otros instrumentos de telecomunicaciones pueden considerarse evidencia al resolver disputas entre las Partes. Mediante el presente Acuerdo, el Cliente confirma que comprende y acepta que Paysera grabe conversaciones telefónicas con el Cliente o sus representantes. El Cliente también tiene derecho a grabar y almacenar conversaciones telefónicas y otra correspondencia.

14.12. El Cliente acepta que su número de Cuenta y los datos personales necesarios para la Transferencia de pago pueden ser detectados y mostrados a otro usuario de Paysera que tenga la intención de realizar una Transferencia de pago a la cuenta si otro usuario de Paysera ingresa un identificador confirmado del Cliente (nombre, apellido, cuenta bancaria, dirección de correo electrónico).

14.13. Con el consentimiento del Cliente, los datos del Cliente también pueden transmitirse a instituciones de servicios de información de cuentas o de iniciación de pagos. Paysera puede negarse a proporcionar a un proveedor de servicios de información de cuentas o un proveedor de servicios de iniciación de pagos acceso a la Cuenta del Cliente basándose en motivos objetivos y debidamente razonados relacionados con el acceso no autorizado o injusto a la Cuenta, obtenido por ese proveedor de servicios de información de cuenta o servicio de iniciación de pagos. proveedor, incluida la iniciación de transacciones de pago no autorizadas o injustas. En tales casos, Paysera informará al Cliente sobre la negativa a otorgar acceso a la Cuenta e indicará los motivos de dicha acción. Esta información debe ser proporcionada al Cliente antes de que se niegue a otorgar acceso a la Cuenta, si es posible, y no más tarde que cuando se niegue a otorgarla, a menos que la provisión de dicha información pueda debilitar las medidas de seguridad o esté prohibida por la legislación.

14.14. Para proteger los intereses legítimos de Paysera, los datos del Cliente pueden transferirse a medios de información pública cuando el Cliente recurra a estos medios sin utilizar los recursos previstos en la Cláusula 16.6 del Acuerdo y cuando la información sobre la disputa proporcionada a los medios de información pública no corresponde a la información disponible para Paysera y perjudica la reputación comercial de Paysera.

## 15. Responsabilidad de las Partes

15.1. Cada Parte es responsable de todas las multas, decomisos y otras pérdidas en las que incurra la otra Parte debido a la violación del Acuerdo por parte de la Parte culpable. El culpable se compromete a reembolsar a la Parte afectada los daños directos ocasionados por dicha responsabilidad. En todos los casos, la responsabilidad de Paysera en virtud del Acuerdo está limitada por las siguientes disposiciones:

15.1.1. Paysera solo será responsable de los daños directos causados por el incumplimiento directo y esencial del Acuerdo realizado por Paysera, y solo de los daños que podrían haber sido previstos por Paysera en el

momento del incumplimiento del Acuerdo;

15.1.2. La compensación por pérdidas causadas por Paysera en caso de violación de este Acuerdo no puede exceder el promedio de los últimos 3 (tres) meses de tarifas de Comisión pagadas por el Cliente a Paysera por los servicios prestados. Esta restricción se aplica a todas las infracciones de ese mes combinadas. Si no se puede calcular el promedio de 3 (tres) meses, entonces la compensación no puede exceder el límite de EUR 2 000 (dos mil) (cantidad equivalente a esta cantidad en otras monedas, si los Servicios se prestan en otra moneda);

15.1.3. en todos los casos, Paysera no será responsable por la no recepción de ganancias e ingresos por parte del Cliente, pérdida de reputación del Cliente, pérdida o fracaso del negocio del Cliente y daños indirectos;

15.1.4. las limitaciones de la responsabilidad de Paysera no se aplicarán si dichas limitaciones están prohibidas por la ley aplicable.

15.2. Paysera no garantiza el funcionamiento ininterrumpido del Sistema, porque el funcionamiento del Sistema puede verse afectado (desordenado) por muchos factores fuera del control de Paysera. Paysera hará todo lo posible para asegurar el funcionamiento del sistema con la mayor fluidez posible, sin embargo, Paysera no será responsable de las consecuencias que se originen debido a trastornos en el funcionamiento del sistema, si dichos trastornos ocurren no por culpa de Paysera.

15.3. El Sistema puede no operar debido a razones bajo el control de Paysera y Paysera no proporcionará ninguna compensación por mal funcionamiento si el Sistema ha sido accesible durante más del 99% (noventa y nueve por ciento) de todo el tiempo, calculando el promedio de al menos 3 ( tres) meses.

15.4. Casos, cuando Paysera limita el acceso al Sistema temporalmente, pero no más de 24 (veinticuatro) horas, debido a la reparación del Sistema, trabajos de desarrollo y otros casos similares, y si Paysera informa al Cliente sobre tales casos al menos 2 (dos ) días naturales de antelación, no se considerarán trastornos del funcionamiento del Sistema.

15.5. Paysera no se hace responsable de:

15.5.1. retiro de dinero y transferencia de la Cuenta Paysera y para otras Transacciones de pago con fondos retenidos en la Cuenta Paysera del Cliente si el Cliente no había protegido sus Contraseñas e instrumentos de identificación, y como resultado se han dado a conocer a otras personas, y también por acciones ilegales y transacciones de terceros realizadas con documentos falsificados y / o ilegales o datos recibidos ilegalmente;

15.5.2. errores y transacciones atrasadas o no realizadas por bancos, sistemas de facturación y otros terceros;

15.5.3. las consecuencias que surjan debido a las alteraciones del cumplimiento de las obligaciones de Paysera causadas por un tercero que está fuera del control de Paysera;

15.5.4. las consecuencias que surjan después de que Paysera rescinda legalmente el Acuerdo, cancele el Perfil del Cliente o limite el acceso al mismo, también después de una limitación o terminación razonable de la prestación de una parte de los Servicios;

15.5.5. bienes y servicios comprados utilizando la Cuenta Paysera, y también para la otra parte, que recibe pagos de la Cuenta Paysera, sin cumplir con los términos de ningún acuerdo;

15.5.6. por el incumplimiento de sus propias obligaciones contractuales y daños, en caso de que fuera causado por el cumplimiento de las obligaciones de Paysera determinadas por la ley.

15.6. El Cliente asegura que todas las acciones del Cliente relacionadas con la ejecución del Acuerdo cumplirán con la ley aplicable.

15,7. El Cliente es totalmente responsable de la exactitud de los datos, pedidos y documentos enviados a Paysera.

15,8. Si Paysera tiene conocimiento de una Transacción de pago no autorizada, Paysera devolverá el monto de la Transacción de pago no autorizada al Cliente y, cuando corresponda, restablecerá el saldo de la Cuenta, de la

cual se debitó el monto, hasta el punto anterior a la transacción no autorizada. se llevó a cabo, excepto en los casos en los que Paysera tiene motivos para sospechar una actividad fraudulenta e informa estos motivos a la autoridad supervisora.

15.9. Si el Usuario niega la autorización de una Transacción de pago que ha sido autorizada o declara que la Transacción de pago se ha ejecutado incorrectamente, Paysera está obligado a demostrar que se ha confirmado la autenticidad de la Transacción de pago, que se ha registrado correctamente y registrado en cuentas, y no se ha visto afectado por ningún problema técnico o de otro tipo.

15.10. El Usuario podrá incurrir en pérdidas de hasta 50 (cincuenta) EUR (cantidad equivalente a esta cantidad en otras monedas, si los Servicios se prestan en otra moneda) como consecuencia de transacciones de Pago no autorizadas, si dichas pérdidas se producen por el uso de un Instrumento de pago perdido o robado o la apropiación no autorizada del Instrumento de pago.

15.11. Si el Cliente no es un Usuario o la Transacción de Pago se ejecuta en la moneda de un país miembro hacia / desde un país extranjero o en la moneda de un país extranjero, el Cliente asume todas las pérdidas incurridas debido a las razones previstas en la cláusula 15.10.

15.12. El Cliente soporta las pérdidas incurridas debido a Transacciones de pago no autorizadas si el Cliente ha sufrido las pérdidas como resultado de actuar de manera deshonesto o debido a su negligencia grave o intencionalmente no cumplir con uno o varios de los deberes que se indican a continuación:

15.12.1. para cumplir con las reglas que regulan la emisión y uso del Instrumento de Pago provisto en el presente Acuerdo o sus Suplementos, al utilizar el Instrumento de Pago;

15.12.2. Si el Cliente se entera de una pérdida, robo, apropiación indebida ilegal o uso no autorizado del Instrumento de pago, sobre hechos y sospechas de que las características de seguridad personalizadas de sus Instrumentos de pago se han enterado o pueden ser utilizadas por terceras personas, el Cliente deberá notificar a Paysera. o el sujeto indicado por Paysera inmediatamente, de acuerdo con las reglas que regulan la emisión y uso del Instrumento de Pago provisto en el presente Acuerdo y sus Suplementos;

15.12.3. tomar todas las medidas posibles para proteger los datos de seguridad personalizados del Instrumento de pago después de que se haya emitido el Instrumento de pago.

15.13. Después de que el Cliente envíe la notificación, como se especifica en la Cláusula 14.5 del Acuerdo a Paysera con una solicitud para bloquear el Instrumento de pago, Paysera asumirá las pérdidas del Cliente incurridas debido al Instrumento de pago perdido, robado o adquirido ilegalmente, excepto en los casos en que el Cliente haya actuado de manera deshonesto. Lo dispuesto en esta cláusula se aplica únicamente al Usuario.

15.14. En caso de que Paysera no garantice la posibilidad de notificar inmediatamente sobre un Instrumento de pago perdido, robado o malversado ilegalmente, también en los casos en que Paysera no requiera una autenticación más segura, Paysera asumirá las pérdidas incurridas debido al uso no autorizado del Instrumento de pago, salvo casos de deshonestidad del Cliente. Las disposiciones de esta cláusula se aplican únicamente al Usuario.

15.15. El Cliente deberá verificar la información sobre las Transacciones de pago realizadas en la Cuenta al menos una vez al mes y notificar a Paysera sobre las Transacciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, también sobre cualquier otro error, inconsistencia o inexactitud en la Declaración. La notificación se enviará a más tardar 60 (sesenta) días calendario después del día en que Paysera, según el Cliente, haya realizado la Transacción de pago no autorizada o haya realizado la Transacción de pago de manera incorrecta. El Usuario notificará a Paysera sobre una Transacción de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente en una moneda de un país miembro al país de la UE por escrito a más tardar 13 (trece) meses después del día del débito de dinero de la cuenta de pago. Si el Cliente no envía las notificaciones especificadas dentro del período de tiempo indicado, se considera que el Cliente ha aceptado incondicionalmente las Transacciones de Pago que se habían ejecutado en la cuenta de pago. El Cliente deberá enviar a Paysera cualquier información sobre inicios de sesión ilegales en el Perfil u otras acciones ilegales relacionadas con la Cuenta, y tomará todas las medidas razonables indicadas por Paysera para ayudar en la investigación de las acciones ilegales.

15.16. La Parte queda eximida de la responsabilidad por incumplimiento del Acuerdo en caso de que la Parte



demuestre que el Acuerdo no ha sido ejecutado por circunstancias de fuerza mayor, las cuales se prueban de acuerdo con el procedimiento establecido por la ley. El Cliente notificará a Paysera sobre la fuerza mayor por escrito dentro de los 10 (diez) días calendario posteriores al día en que ocurrieron tales circunstancias. Paysera notificará al Cliente sobre circunstancias de fuerza mayor por correo electrónico oa través de los sitios web del Sistema

## 16. Solución de Controversias entre el Cliente y Paysera, Procedimiento para Presentar Reclamaciones

16.1. Paysera tiene como objetivo resolver todas las disputas con el Cliente de manera amistosa, rápida y en términos aceptables para ambas Partes, por lo tanto, en caso de una disputa, se alienta a los Clientes a que primero se dirijan a Paysera directamente. Las disputas se resuelven mediante negociación.

16.2. El Cliente puede presentar cualquier reclamo o queja con respecto a los servicios de pago de Paysera enviando una notificación por correo electrónico, llamando al Soporte al Cliente o enviando una notificación desde el Perfil.

16.3. La queja deberá contener una referencia a las circunstancias y documentos que sirvieron de base para la queja. Si el Cliente basa su queja en documentos que Paysera no posee, el Cliente también deberá presentar dichos documentos o sus copias.

16.4. Paysera examinará un reclamo o queja por escrito del Cliente a más tardar dentro de los 15 (quince) días hábiles a partir del día en que se recibió el reclamo, y proporcionará al Cliente una respuesta detallada y motivada, basada en documentos. En casos excepcionales, cuando por razones ajenas a la empresa, Paysera no pueda dar una respuesta dentro de los 15 días hábiles, Paysera proporcionará al Cliente una respuesta no definitiva, indicando el motivo del retraso y la fecha límite para enviar un respuesta final. El plazo para dar una respuesta final no excederá los 35 (treinta y cinco) días hábiles. Se proporcionará una respuesta al Cliente a través de los medios especificados en la cláusula 10.1 del Acuerdo, a menos que el Cliente solicite una respuesta a su reclamo o queja a través de otros medios.

16.5. El examen de las reclamaciones de los clientes por parte de Paysera es gratuito.

16.6. Si el Cliente no está satisfecho con la decisión tomada por Paysera, el Cliente tiene derecho a utilizar otros recursos legales para proteger sus derechos y:

16.6.1. presentar una reclamación a la autoridad de control de conformidad con el procedimiento establecido por la autoridad de control;

16.6.2. proteger sus derechos como consumidor dirigiéndose a la autoridad supervisora como una institución extrajudicial de resolución de disputas de consumidores bajo el procedimiento establecido por la autoridad supervisora.

16.6.3. Si la disputa no se resuelve de manera amistosa o por otros medios de solución extrajudicial de disputas, la disputa se resolverá en los tribunales de acuerdo con la sede de Paysera, según lo dispuesto por el procedimiento establecido por la ley.

16.7. También se proporciona un procedimiento detallado para presentar y procesar reclamaciones de clientes (quejas) en las [Reglas para presentar y procesar reclamaciones de clientes \(Quejas\)](#).

16.8. Este Acuerdo, sus Anexos y las relaciones de las Partes que no están reguladas por este Acuerdo estarán sujetos a la ley del país en el que se encuentra la empresa Paysera con licencia que registró al Cliente, incluidos los casos en los que un tribunal de otro país es competente para conocer una disputa entre el Cliente y Paysera.

## 17. Disposiciones finales

17.1. Cada Parte confirma que posee todos los permisos y licencias requeridos por la ley aplicable que son necesarios para la ejecución del presente Acuerdo.

17.2. Los títulos de las secciones y artículos del Acuerdo están destinados únicamente a la conveniencia de las Partes y no pueden utilizarse para la interpretación de las disposiciones del presente Acuerdo.

17.3. Las Partes son responsables independientemente ante el Estado y otros sujetos del cumplimiento de todas las obligaciones tributarias. Paysera no será responsable de la ejecución de las obligaciones fiscales del Cliente, el cálculo o la transferencia de los impuestos aplicados al Cliente.

17.4. Paysera en todos los casos actúa como una Parte independiente del Acuerdo que no controlará ni asumirá responsabilidad por los productos y servicios que se paguen por el uso de Paysera Services. Paysera no asume la responsabilidad de que el comprador, vendedor u otra parte cumpla con los términos de un trato cerrado con el Cliente.

17.5. El Cliente no tiene derecho a ceder sus derechos y obligaciones derivados de este Acuerdo a terceros sin el consentimiento previo por escrito de Paysera. Paysera se reserva el derecho de ceder sus derechos y obligaciones derivados de este Acuerdo a terceros en cualquier momento sin el consentimiento del Cliente, si dicha transferencia de derechos y obligaciones no contradice la legislación.

17.6. Si alguna disposición del Acuerdo deja de ser válida, otras disposiciones de este Acuerdo permanecerán en vigor.


17.7. El Acuerdo entrará en vigor de conformidad con la cláusula 2.4 del presente Acuerdo. El Cliente puede guardar el texto del Acuerdo en el momento de registrarse en el Sistema.

17.8. Este Acuerdo se proporciona en el Sistema en varios idiomas. El Acuerdo aplicable al Cliente se concluye en un idioma en el que se presentó el Acuerdo al Cliente en el momento del registro en el Sistema.


17.9. Este Acuerdo, sus Anexos, así como las relaciones no reguladas por el Acuerdo de las Partes están sujetos a la ley del país donde la empresa Paysera que registró al Cliente tiene licencia, incluidos los casos en los que un tribunal de otro país es competente para conocer una disputa entre el Cliente y Paysera.

17.10 Detalles de las empresas del grupo Paysera:

Paysera "Paysera LT", UAB, código de entidad legal 300060819; Licencia de entidad de dinero electrónico N° 1, emitida el 27 de septiembre de 2012; la institución que emitió la licencia y realiza la supervisión es el Banco de Lituania (código de identificación 188607684, dirección calle Žirmūnų. 151, LT-09128, Vilna, [www.lb.lt](http://www.lb.lt)). Los datos sobre "Paysera LT", UAB se recopilan y almacenan en el Registro de Entidades Legales de la República de Lituania. Se pueden encontrar datos más detallados sobre otras empresas del grupo Paysera, incluidas las direcciones de las oficinas registradas, las direcciones de correo electrónico [aquí](#). La autoridad supervisora de "Paysera LT", UAB es el Banco de Lituania, código de identificación 188607684, dirección: calle Žirmūnų 151, LT-09128 Vilna, Lituania, [www.lb.lt](http://www.lb.lt).

Paysera Kosova SH.PK, código de empresa 811301473; Institución financiera no bancaria con licencia de Emisión de Dinero Electrónico Núm. IFJB/069, emitida el 8 de junio de 2020; la licencia fue emitida por el Banco Central de Kosovo. Los datos sobre Paysera Kosova SH.PK se recopilan y almacenan en la Agencia de Registro de Empresas de Kosovo. Más detalles sobre Paysera Kosova, incluida la dirección registrada y las direcciones de correo electrónico, se enumeran [aquí](#). La autoridad supervisora de Paysera Kosova SH.PK es el Banco Central de Kosovo, código de identificación 600104187, dirección: Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Kosovo, <https://bqk-kos.org/> .

Datos legales: Paysera Albania SH.PK, código de entidad legal M01608007N; Licencia de institución de dinero electrónico Núm. 47, emitida por el Banco de Albania el 5 de marzo de 2021. Datos sobre Paysera Albania SH.P.K., se acumulan y almacenan en el Registro de Entidades Jurídicas de la República de Albania. Los datos detallados sobre Paysera Albania SH.P.K., incluyendo la dirección de la oficina corporativa y las direcciones de

correo electrónico se proporcionan [aquí](#). La autoridad supervisora de Paysera Albania SH.P.K. es el Banco de Albania, dirección: Sheshi "Skënderbej", Núm. 1, Tirana, Albania [www.bankofalbania.org](http://www.bankofalbania.org) .

Paysera Bank Georgia JSC, código de entidad legal 402204841; Licencia bancaria Núm. 465, emitida por el Banco Nacional de Georgia el 17 de noviembre de 2022. Los datos sobre Paysera Bank Georgia JSC se recopilan y almacenan en el Registro de Emprendedores y Emprendedores No Empresariales (No Comerciales) de Georgia. Los datos detallados sobre Paysera Bank Georgia JSC, incluida la dirección de la oficina corporativa y las direcciones de correo electrónico se proporcionan aquí. La autoridad supervisora de Paysera Bank Georgia JSC es el Banco Nacional de Georgia, dirección: 1, Zviad Gamsakhurdia Embankment, 0114 Tbilisi, Georgia, <https://www.nbg.gov.ge>.

[Acuerdo general de servicios de pago para clientes privados \(versión anterior, válida hasta el 16/09/ 2019\)](#)

[Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados](#) (válido hasta 01.10.2021)

[Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados](#) (válido hasta 07.03.2022)

[Acuerdo General de Servicios de Pago para Clientes Privados](#)(válido hasta el 08.01.2023)