Актуализираното споразумение влиза в сила на: 16.09.2025 г.

За клиентите на Paysera LT, UAB, Paysera Albania SH.P.K. и Paysera Kosova SH.P.K. от 12 януари 2027 г. настоящото споразумение се заменя от Генералното споразумение и Споразумението за платежни услуги за физически лица.

# Генерално споразумение за платежни услуги за физически лица

## 1. Общи разпоредби

1.1. Това споразумение се сключва между Paysera и клиента.

1.2. Предмет на споразумението: настоящото споразумение определя основните права и задължения на клиента и Paysera, които регулират отношенията при регистрация на клиента в системата, при откриване на Paysera сметка, както и при използване на други услуги, предоставяни от Paysera. Условията за предоставяне на отделните услуги от Paysera са определени в допълнения към споразумението, други споразумения, както и приложения и правила към това споразумение, които са неразделна част от настоящото споразумение. Тези условия се прилагат в отношенията с клиента от момента, в който клиентът се запознае с условията на споразумението и започне да използва съответните услуги. Освен в това споразумение, отношенията между клиента и Paysera, свързани с предоставянето на услуги, се регулират и съгласно разпоредбите на приложимите закони, споразумения, сключени с клиента, други споразумения, правила и принципи на разумност и справедливост.

1.3. Това споразумение е важен и основен документ в отношенията с клиента и клиентът трябва внимателно и задълбочено да се запознае с него, преди да се регистрира в системата, открие Paysera сметка или използва други услуги, предоставяни от Paysera. Моля, прочетете внимателно разпоредбите на настоящото споразумение, преди да се съгласите да го приемете. Настоящото споразумение, заедно с допълненията към него, очертава специфичните рискове, които могат да възникнат при използването на системата и предоставя ръководство за безопасно ползване на системата.

1.4. Допълненията към това споразумение са допълнителни споразумения, по силата на които клиентът и Paysera се договарят за условията за ползването на конкретни услуги, както са определени в допълненията. Посочените в допълненията разпоредби са специални разпоредби, които имат върховенство спрямо разпоредбите на това споразумение. Когато клиентът започне да използва услуги, които не е използвал досега, се прилагат разпоредбите на съответните допълнения към споразумението. В случай че за предоставянето на новоизбраните услуги се изисква допълнително потвърждение или предоставянето на допълнителни документи на клиента, конкретните услуги ще бъдат предоставени единствено и само след като клиентът изпълни изисканите от Paysera специфични действия.

1.5. Разпоредбите на настоящото споразумение, които се прилагат само за потребителите, не се прилагат към клиенти, които не са потребители и действат съгласно настоящото споразумение и/или неговите допълнения за целите на своята бизнес, търговска или професионална дейност.

1.6. Основни понятия на споразумението:

**Лични данни** – всяка информация, свързана с физическо (частно) лице, чиято самоличност е известна или може да бъде пряко или непряко определена чрез използване на данни като личен номер (ЕГН) или един или повече физически, физиологични, психологически, икономически, културни или социални характеристики, специфични за индивида.

**Работен ден** – ден, в който Paysera предоставя услугите си, определени от Paysera. Paysera може да задава различни работни дни за различни услуги, като ги посочва заедно с ценообразуването.

**Електронни пари** – парите на клиента, начислени или прехвърлени и държани по Paysera сметка, определени за платежни трансакции чрез системата.

**Paysera** – Компании от Paysera групата, в зависимост от държавата на пребиваване на клиента, и други юридически лица, които могат да бъдат наети за целите на предоставянето на услуги; всички платежни услуги ще се предоставят само от лицензирани дружества. Първоначалният профил се открива от дружеството Paysera Ltd, извършва се правилна идентификация на Клиента, а IBAN сметка се издава от фирма, която принадлежи на групата компании Paysera и има лиценз за такава дейност. Правните данни на тези дружества се предоставят в края на споразумението.

**Получател** – физическо или юридическо лице, друга организация или негов клон, посочено в платежното нареждане като получател на средствата от платежната трансакция.

**Проверка на получателя (VoP)** – услуга, която позволява да се потвърди, преди да се извърши незабавно, SEPA или вътрешно плащане чрез Paysera, дали въведеният номер на сметката (IBAN) съответства на името на получателя или на фирмата, регистрирано при доставчика на платежни услуги. Тази услуга е достъпна за плащания към сметки в Paysera, както и към сметки, държани при други доставчици на платежни услуги в ЕС и в страни, където доставчикът на получателя предлага услугата „Проверка на получателя“ (VoP).

**Извлечение** – документ, изготвен и предоставен от Paysera, който съдържа информация за платежни трансакции, изпълнени през определен период от време.

**Цени** – цени за услугите и трансакциите на Paysera, потвърдени от Paysera в съответствие с установените правила.

**Клиент** – физическо лице, което се е регистрирало в системата и е създало профил.

**Идентификация на клиента** – проверка на самоличността на клиента съгласно процедурата, определена в системата.

**Комисионна такса** – такса, начислявана от Paysera за платежна трансакция и/или свързани услуги.

**Превод на плащане** – платежна трансакция, при която средствата се превеждат по платежна сметка на получателя по инициатива на платеца.

**Платежно нареждане** –поръчка (превод на плащане) от платеца или получателя към доставчика на платежни услуги за изпълнение на платежна транзакция.

**Платежна трансакция** – превод на пари или операция по внасяне/теглене на пари, инициирана от платеца или получателя.

**Услуга за плащане** – услуги, при предоставянето на които се създават условия за депозиране и теглене на парични средства от платежната сметка, както и всички трансакции, свързани с управлението на платежната сметка; платежни трансакции, включително превод на парични средства, държани по платежната сметка открита в институцията на доставчика на платежни услуги на ползвателя на платежни услуги или в друга платежна институция; платежни трансакции когато на ползвателя на платежни услуги се предоставят парични средства по кредитна линия: платежни транзакции с платежна карта или подобен инструмент и/или преводи на кредити, включително периодични преводи; издаване и/или приемане на платежни инструменти; парични преводи; услуги по иницииране на плащания; услуги за информация за сметката.

**Инструмент за плащане** – всяко платежно средство, което Системата позволява да се свърже с Paysera акаунта и да се използва за извършване на платежни преводи.

**Платец** – физическо или юридическо лице, друга организация или неин клон, което има разплащателна сметка и позволява да се изпълни платежно нареждане от нея сметка или, при липса на платежна сметка, подава платежно нареждане.

**Paysera сметка**или **сметка** – сметка, открита в Системата на името на Клиента и използвана за извършване на плащания и други платежни транзакции. Сметката се открива само след идентифициране на Клиента.

**Трансфер от сметка на Paysera** или **Трансфер от сметка** – прехвърляне на Paysera сметката към друг доставчик на платежни услуги или друга лицензирана компания от групата Paysera, което се извършва по инициатива (искане) на Paysera или на Клиента.

**Услуга** – услугата по издаване и обратно изкупуване на електронни пари и други услуги, предоставяни от Paysera; платежна услуга, предоставяна от Paysera, както и всяка друга услуга, предоставяна от Paysera.

**Приложението на Paysera** – мобилно приложение за управление на Paysera акаунт, което се инсталира и използва на мобилни устройства.

**Профил** –резултатът от регистрацията в Системата (чрез уебсайта bank.paysera.com), по време на която се запазват личните данни на регистрирания Клиент, се създава име за вход и се определят правата на Клиента в системата.

**Приети езици** – всеки от езиците, налични в системата.

**Допълнение** – споразумение между Paysera и Клиента за предоставянето и използването на отделни услуги, предоставяни от Paysera. Допълнението може да бъде определено като споразумение, правила, декларация, план или по друг начин. Допълнението е неразделна част от настоящото Споразумение.

**Strong Customer Authentication** – процедурата за проверка на самоличността на физическо или юридическо лице въз основа на използването на два или повече елемента, класифицирани като знание (например статична парола, код, личен идентификационен номер), притежание (например токен, смарт карта, мобилен телефон) и присъствие (например биометрични характеристики, като отпечатък от пръст), които са независими един от друг, тъй като

нарушаването на един от тях не намалява надеждността на останалите. Тази процедура се прилага, когато Клиентът влиза в своя платежен акаунт онлайн или чрез други средства за отдалечен достъп, инициира електронна платежна транзакция и чрез средствата за отдалечен достъп извършва действия, които могат да да са свързани с риск от измама при извършване на плащане или други видове злоупотреба.

**Система –** софтуерно решение на уеб страниците на Paysera, разработено от Paysera и използвано за предоставянето на услугите на Paysera.

**Споразумение –** споразумение между Клиента и Paysera, което включва настоящото Общо споразумение за платежни услуги за частни клиенти и всички други условия и документи (допълнения, споразумения, правила, декларации и др.), включително, но не само, информацията на уебсайтовете, към която се прави препратка в настоящото Общо споразумение за платежни услуги за частни клиенти.

**Съгласие –** съгласие на платеца да извърши платежна трансакция, подадена съгласно процедурата, предвидена в член 8 от Споразумението.

**Парола** – код, създаден от Клиента и използван за Strong Customer Authentication, или код, предоставен на клиента за достъп до профила и/или Paysera сметката, или за иницииране, потвърждение и управление на отделни услуги на Paysera и/или иницииране, разрешение, изпълнение, потвърждение и приемане на платежна трансакция.

**Страна** – Paysera или клиентът.

**Уникален идентификатор** –комбинация от букви, цифри или символи, които Paysera, като доставчик на платежни услуги, предоставя на потребителя на платежни услуги и която се използва за идентифициране на потребителя на платежни услуги, участващи в платежната транзакция, и/или сметката на потребителя, използван в платежната трансакция.

**Потребител** – Клиент, който работи по договора за цели, които не са свързани с бизнес, търговска или професионална дейност на това лице.

## 2. Регистрация в Системата и създаване на Акаунт

2.1. Всеки Клиент, който желае да използва услугите, предоставяни от Paysera, трябва да се регистрира в Системата. Paysera винаги има право да откаже регистрацията на нов Клиент, без да посочва причини или аргументи за това. Въпреки това, Paysera уверява, че всеки отказ за регистрация на нов Клиент ще бъде вследствие на значими причини, които обаче Paysera няма задължение или няма право да разкрива.

2.2. По време на регистрацията в Системата се създава Акаунт за Клиента. Акаунтът е личен и единствено и само неговият собственик, т.е. Клиентът, има правото да го използва (да влиза в него чрез опцията “Вход“). След като Клиентът се регистрира в Системата и създаде свой Акаунт, автоматично за него се открива и Paysera сметка. Paysera сметката се ползва съгласно принципите и правилата, представени в секции 4 и 5 от това Споразумение.

2.3. Всеки Клиент може да има само един Акаунт.

2.4. Споразумението влиза в сила и става валидно за неограничено време от момента, в който Клиентът

се регистрира в Системата, запознал се е с разпоредбите на това Споразумение и по електронен път е изразил съгласието с всички условия в него.

2.5. Клиентската регистрация в Системата се счита между Страните за потвърждение от Клиента, че се е запознал и е съгласен с условията на Споразумението и че се задължава да ги спазва. Paysera предоставя услуги на лица, които имат навършени поне 7 (седем) години към момента на регистрацията си. Използването на предоставяните от Paysera услуги от лица под 7 (седем) години е забранено. Ако Клиентът е физическо лице на възраст под 18 (осемнадесет) години към момента на регистрацията си, Клиентът трябва да предостави писмено съгласие от своите законни представители (родители / настойници / попечители), за да ползва услугите на Paysera. Paysera има правото да изиска писмено и нотариално заверено съгласие от законните представители (родители / настойници / попечители) на Клиента по всяко време. В случай че Клиентът не предостави изискането писмено съгласие в предоставения му от Paysera срок, Paysera има право незабавно да преустанови предоставянето на всички или на част от услугите.

2.6. Клиентът потвърждава и декларира, че по време на регистрацията си в Системата е предоставил достоверна информация за себе си и достоверни данни относно легитимацията си, както и че впоследствие, когато променя или допълва информация за себе си, променената информация или новопредоставената такава ще са достоверни. В случай на настъпили вреди (имуществени или неимуществени) от предоставяне на невярна или некоректна информация, всички последствия са за сметка и в тежест на Клиента.

2.7. В съответствие с обстоятелствата и процедурите, предвидени в Споразумението или в Системата, Клиентът трябва да потвърди Акаунта, предоставянето на нова услуга или част от услуга, и да изпълни процедура по идентификация на Клиента, което е предпоставка Paysera да започне да предоставя или продължи предоставянето на услуги. Процедурите по идентификация на Клиента, потвърждение на Акаунта и на предоставянето на нови услуги се извършват с цел да бъдат защитени интересите на Клиента и Paysera.

2.8. Paysera има право да изисква данни и/или документи, посредством които да се идентифицира Клиентът, и/или да се предостави необходима и важна информация за Клиента, необходима за надлежното предоставяне на услуги от Paysera към Клиента. Съобщение до Клиента, заявяващо необходимостта да бъдат представени определени документи и/или информация, ще бъде изпратено до Клиента с цел да се осъществи процедурата по идентификация или потвърждение.

2.9. При изпълнение на процедурата по идентификация на Клиента, Paysera има правото да изиска от Клиента да предостави в оригинал документите, изискани от Paysera, и/или техни копия, и/или копия на изисканите документи, които са заверени от нотариус или друго лице с такива правомощия, предоставени му от съответната държава.

2.10. Условията, локациите, процедурите и размери на такси, свързани с идентификация на Клиента, са посочени тук.

2.11. В конкретни случаи, в изпълнение на конкретни законови изисквания или ако характерът на документите го налага (например задължение да се представят оригинални документи), Paysera има правото да изиска от Клиента да изпълни специфична процедура по идентификация и изпълнение на конкретни изисквания/метод, определени от Paysera (например в представителство за обслужване на клиенти).

2.12. Страните се съгласяват, че Клиентът може да потвърди (подпише) документи (в това число споразумения, съгласия и т.н.) по електронен път (включително, но не само, чрез подписването им със специален инструмент („химикал“) върху екран).

2.13. Paysera винаги има правото да изиска от Клиента допълнителна информация и/или документи, свързани с Клиента или транзакции, изпълнени от него, като има право да преустанови транзакция на Клиента, докато Клиентът не предостави допълнителна информация и/или документи, свързани със спряната транзакция. Paysera има право да изиска от Клиента да попълни и периодично да актуализира клиентския въпросник. В случай че Клиентът не предостави допълнителна информация и/или документи в срока, посочен от Paysera, Paysera има правото да преустанови предоставянето към Клиента на всички или част от услугите. Paysera има право да изиска копия от документите, заверени нотариално и/или преведени поне на един език, приемлив за Paysera. Всички документи и информация се изготвят и предоставят на разноски на Клиента.

2.14. Клиентът получава уведомление за потвърждение на Акаунта, предоставяне на нови услуги, възобновяване на предоставянето на преустановени услуги, на посочения по време на регистрацията в Системата адрес на електронна поща (имейл/e-mail) или чрез SMS съобщение, в случай че Клиентът е посочил само номер на мобилен телефон.

2.15. В случай че Клиентът е предоставил невярна информация, той има задължение да я коригира. В случай че вследствие на предоставяне на невярна/некоректна информация Клиентът е създал няколко Акаунта, Клиентът е задължен да информира незабавно Paysera, като в тази ситуация всички създадени Акаунти ще бъдат обединени в един. При нарушение на разпоредбите в тази точка, достъпът на Клиента до Системата може да бъде блокиран, неправомерните действия могат да бъдат обявени за недействителни, както и информацията може да бъде предоставена на съответните правоприлагащи институции.

## 3. Цени на услугите на Paysera и платежна процедура

3.1. Цените и условията на предоставяните от Paysera услуги са посочени в съответната секция на настоящото Споразумение, на страницата, указваща таксите и ценоразписа, или в Допълнителното споразумение, уреждащо отношенията между Страните за съответната услуга.

3.2. В случай че Paysera намали основните цени на услугите, предоставяни чрез Системата, новите цени се прилагат незабавно след тяхното публикуване, без оглед на това дали Клиентът е бил уведомен за тях, но само в случай, че цените не са били променени по начина, определен в член 11.

3.3. Paysera удържа дължимите ѝ комисионни такси:

3.3.1. при изпълнение на платежната операция/транзакция;

3.3.2. ако комисионните такси не са били удържани при изпълнение на платежната операция, Paysera има правото да ги удържи впоследствие, но не по-късно от 2 (две) години след изпълнението на платежната операция. Клиентът се уведомява за таксите (комисионните), удържани по процедурата, предвидена в тази точка, от отчета за таксите за периода, за който е удържана таксата (комисионната).

3.3.3. във всички случаи размерът на комисионните такси се посочва на Клиента преди платежната операция (освен ако е посочено друго в условията и правилата, приложими за конкретния платежен инструмент или услуга).

3.4. Клиентът потвърждава, че детайлно се е запознал и е съгласен с цените и условията за извършване на парични преводи, както и с условията и цените на всички услуги на Paysera, които се

прилагат и са относими към Клиента.

3.5. Paysera има право да удържа комисионните такси от Сметката на Клиента, от която се изпълнява съответната платежна операция, или от друга сметка, открита в системата Paysera.

3.6. Комисионните такси са платими във валутата, посочена в Споразумението, неговите Допълнения или Допълнителни споразумения, или Интернет страници, препратки към които са направени в настоящото Споразумение или Допълнителни споразумения (Допълнения) към него.

3.7. Клиентът се задължава да осигури достатъчно парични средства по своята сметка, от които да може да бъдат удържани/заплатени комисионните такси. Ако обемът на средствата в посочената валута е недостатъчен, за да бъдат заплатени комисионните такси, Paysera има правото, но не и задължението, да удържи комисионната такса от средствата, съхранявани в сметката в друга валута, обменяйки наличната валута от сметката във валутата, в която се дължи заплащане на комисионните такси, в съответствие с разменните валутни курсове, приложени от Paysera към Клиента. Стандартните обменни валутни курсове на Paysera са публикувани тук. В случай че по Клиентската сметка се съхраняват пари в няколко различни валути, Paysera има право да ги обмени в необходимата валута, като започне от първата по азбучен ред, определен на базата на общоприетите международни съкращения, с които се обозначават отделните валути (изписани на латиница).

3.8. В случай че дължимото възнаграждение за предоставените от Paysera услуги не бъде заплатено от Клиента, Клиентът се задължава да заплати на Paysera лихва върху дължимите и незаплатени суми в размер на 0.05% от сумите за всеки ден забава, при поискване от Paysera.

## 4. Откриване на Paysera сметка. Методи за съхраняване на средствата на Клиента в Paysera сметката. Условия за депозиране, прехвърляне и теглене на средства.

4.1. По силата на настоящото Споразумение Paysera сметка се открива за Клиента в Системата за неопределен период от време.

4.2. Paysera сметката предоставя на Клиента възможност да депозира (внася), превежда (прехвърля), както и да съхранява средства по своята сметка за предстоящи преводи (трансфери), да извършва местни и международни парични преводи, да заплаща вноски/такси, да получава пари в своята сметка, заплаща за стоки и услуги и да извършва други действия, пряко свързани с превеждане на парични средства.

4.3. В зависимост от наличния лиценз на компанията от групата Paysera, която е регистрирала Клиента и му е предоставила Paysera сметка, средствата на Клиента в Paysera сметката могат да бъдат съхранявани по един от следните начини:

4.3.1. Електронни пари, които Paysera издава, след като Клиентът преведе или внесе пари по своята Paysera сметка. След като Клиентът е депозирал, прехвърлил или получил средства по сметката, Paysera, след като получи паричните средства, заверява Клиентската сметка с постъпилата сума, като едновременно издава електронни пари по номиналната им стойност. Електронните пари се заверяват, държат и съхраняват в Paysera сметка на клиента в съответствие с приложимото законодателство;

4.3.2. Средства (парична сума), чиято номинална стойност съответства на номиналната стойност на средствата (парична сума), депозирани, получени или прехвърлени в Paysera сметката.

4.4. Клиентът избира конкретен метод за съхраняване на електронни пари или средства (парична сума) (наричани по-долу заедно "средствата") в Paysera сметката в Акаунта си, използвайки опцията “Захранване на сметка” и превеждайки средства, съгласно инструкциите за захранване на сметка за всеки конкретен метод на плащане. Инструкциите за депозиране на средства и предоставените в тях данни са (могат да бъдат) считани за уникални идентификатори, необходими за правилното извършване на платежна операция.

4.5. Номиналната стойност на средствата отговаря на номиналната стойност на внесените или преведените средства в Paysera сметката.

4.6. Средствата, които се съхраняват по Paysera сметката, с изключение на електронните пари, могат да бъдат считани за депозит, за които може да се заплаща лихва в съответствие с условията на отделно Допълнение към настоящото Споразумение. Електронните пари, които се съхраняват по Paysera сметката, не са депозит и Paysera при никакви обстоятелства не начислява и не заплаща лихва върху електронните пари, намиращи се в Paysera сметката, и не предоставя каквито и да било други облаги, свързани със съхранението и периода на съхранение на електронните пари.

4.7. Клиентът може да открие множество Paysera сметки в един и същ Акаунт и да ги използва изцяло по своя преценка.

4.8. По искане на Клиента средствата, съхранявани в клиентската Paysera сметка, могат да бъдат изтеглени (изкупени обратно) по тяхната номинална стойност във всеки един момент, с изключение на случаи, посочени в Споразумението, когато се прилагат ограничения към сметката.

4.9. Клиентът изразява желание за теглене (обратно изкупуване) на средствата чрез създаване на платежно нареждане за прехвърляне на средствата от своята Paysera сметка към всяка друга сметка, посочена от Клиента (банките и електронните платежни системи, към които Paysera може да излъчи паричен трансфер, са посочени тук), както и за да изтегли средствата от своята Paysera сметка по други начини, поддържани от Paysera и посочени в Системата. Paysera има правото да наложи ограничения за теглене (обратното изкупуване) на средствата, които са посочени тук.

4.10. Никакви специфични условия за теглене (обратно изкупуване) на средствата, различни от стандартните условия за парични трансфери и други платежни операции, извършени посредством Paysera сметката, няма да бъдат прилагани. Количеството на изтеглените (обратно изкупените) или преведените средства се избира от Клиента.

4.11. Не се начислява допълнителна такса за теглене (обратно изкупуване) на средствата. В случай на теглене (обратно изкупуване) на средства, Клиентът заплаща стандартна комисионна такса за паричен превод или теглене, която зависи от платежната транзакция, изпълнена от Клиента. Прилагат се стандартните комисионни такси на Paysera за паричен превод или теглене на пари.

4.12. В случай че Клиентът прекрати Споразумението и подаде искане за закриване на своята Paysera сметка и закрие своя Акаунт в Системата или ако Paysera прекрати предоставянето на услуги по Paysera сметката на Клиента и анулира/закрие Акаунта на Клиента в Системата в случаите, предвидени в Споразумението, паричните средва, съхранявани в Клиентската Paysera сметка, се превеждат по Клиентската банкова сметка или по сметка в друга система за електронни разплащания, посочена от Клиента. Страните изрично се съгласяват, че други методи на погасяване, включително, но не само, плащания в брой, не се прилагат. Paysera има право да удържи от такива възстановени/преведени пари всички суми, които принадлежат на Paysera (такси, дължими за услуги, предоставени от Paysera, както и разходи, които не са заплатени от Клиента, включително, но не само, глоби, обезщетения за нанесени вреди, претърпени от Paysera вследствие на нарушения на Споразумението, извършени от Клиента, които са наложени от международни организации за разплащателни карти, други финансови

институции и/или държавни институции). В случай на спор между Paysera и Клиента, Paysera има право да задържи парите, предмет на спора, до разрешаването на спора.

4.13. В случай че Paysera не изплати обратно парите на Клиента поради независещи от Paysera причини, Клиентът бива уведомен за това незабавно. Клиентът е длъжен незабавно да посочи друга сметка или да предостави допълнителна информация, необходима за да се изплатят обратно парите (да се извърши плащане). Ако Клиентът не предостави необходимите данни и/или не предприеме допълнителни действия, ако това е поискано, в срок от 30 (тридесет) календарни дни от датата на уведомлението, Paysera има право да прехвърли средствата на Клиента в определена сметка на Paysera, където те ще се съхраняват, докато Клиентът не даде подходящи инструкции за тяхното прехвърляне. За съхраняване на средствата в определената сметка за повече от 3 месеца могат да се начисляват такси, посочени в Ценоразписа.

## 5. Ползване на Paysera сметка и Проверка на получателя (VoP)

5.1. Клиентът може да управлява Paysera сметката чрез Интернет, като влезе в своя Акаунт със своето име и парола за достъп чрез уеб браузър или като влезе в мобилното приложение на Paysera, след като изпълни допълнителна процедура по удостоверяване (Удостоверяване на Клиента) чрез въвеждане на еднократен код за сигурност, получен чрез SMS или чрез функцията за потвърждение на мобилното приложение Paysera.

5.2. Paysera изпраща еднократен код за сигурност на Клиента чрез SMS или предоставя възможност за потвърждение на действието чрез функцията за потвърждение на мобилното приложение на Paysera в следните случаи:

5.2.1. Когато Клиентът влиза в своя Акаунт от устройство, различно от обичайното;

5.2.2. когато Клиентът променя паролата на Акаунта;

5.2.3. когато Клиентът променя имейл адреса, посочен в Акаунта;

5.2.4. когато Клиентът променя номера на телефона, посочен в Акаунта;

5.2.5. в случаите, посочени в правните актове на държавата, в която се намира лицензираната Paysera компания, регистрирала Клиента, и/или на Европейския съюз, когато е задължително прилагането на по-сигурна процедура за удостоверяване;

5.2.6. когато Клиентът влезе от същото устройство, ако преди това е излязъл от Акаунта;

5.2.7. когато Клиентът потвърди телефонния номер.

5.3. Клиентът трябва да предприеме всички възможни мерки за сигурност, да провери сертификата на уебсайта bank.paysera.com и да се увери, че еднократният код за сигурност, получен чрез SMS, или функцията за проверка на мобилното приложение Paysera се използват правилно и еднократният код за сигурност се въвежда или функцията се използва в Акаунта в Paysera. Paysera не носи отговорност за загуби на Клиента, причинени от използването на еднократния код за сигурност или функцията за проверка във фалшиви уеб страници, имитиращи Paysera, създадени от трети страни по незаконен начин с цел измама, както и от разкриване на еднократния код за сигурност на трети страни, които нямат право на достъп до Акаунта на Клиента, или при други условия, посочени в чл. 14.4 от

Споразумението за неспазване на задълженията на Клиента.

5.4. Парични преводи/транзакции могат да бъдат извършвани от клиентската Paysera сметка:

5.4.1. към други сметки на потребители в Системата;

5.4.2. към банкови сметки в литовски банки, банки в Европейския съюз и чуждестранни банки (с изключение на банки в чуждестранни държави, платежни трансфери към които са забранени; Paysera информира Клиента за тези държави в Системата);

5.4.3. към сметки в други електронни платежни системи, посочени в Системата.

5.5. Когато Клиентът подава платежно нареждане за изпълнение на международен превод/трансфер, се прилага Допълнението Условия за извършване на международни парични преводи, в допълнение на настоящото Споразумение.

5.6. Обмяната на валута се базира на валутния курс на Paysera, валиден в момента на конвертирането и се актуализира и публикува постоянно тук (валутните курсове се прилагат незабавно и без отделно известие).

5.7. Цените за откриване и поддържане на сметка в Paysera са предоставени на страницата с цени и такси. Ако Клиентът не е влизал в своя Акаунт и не извършвал транзакции по сметката повече от една година, Paysera ще счете, че Акаунтът и Сметката/-ите не се използват (те са неактивни). Paysera има право да прекрати Споразумението и да закрие Акаунта и Сметката/-ите, като уведоми Клиента за неактивните Акаунт и Сметка/-и 30 дни преди прекратяването, при условие че Акаунтът и Сметката/-ите не се използват и по сметките няма налични средства. Ако поне една неактивна сметка има налични средства, Paysera ще остави Акаунта отворен и ще закрие само неактивните Сметка/-и. Ако Акаунтът на Клиента и Сметката/-ите със средства по тях останат неактивни в продължение на две години, Paysera ще започне да прилага такса за поддържане на неактивния Акаунт и Сметки с налични средства по тях, която е посочена тук.

5.8. Банка или друга електронна система за парични преводи може да наложат такси за паричен превод от Paysera сметката на Клиента към банковата сметка на Клиента, карта или към платежна сметка в друга система за електронни разплащания, както и при превод на парични средства от банкова сметка, карта или от друга система за електронни разплащания към Paysera сметката.

5.9. Списъкът с банките и електронните платежни системи, към които могат да бъдат правени парични преводи, както и комисионните такси, които се дължат при трансферите, както и условията за извършване на преводите, са посочени тук.

5.10. Таксите за предоставяните от Paysera услуги се удържат от парите, съхранявани в Paysera сметката на Клиента. В случай че обемът на парите по Клиентската Paysera сметка е по-малък от размера на заявеното плащане и цената, дължима за услугите, предоставени от Paysera, преводът на средствата не се извършва.

5.11. Когато се извършва различен от SEPA, T2 или SEPA Instant трансфер и Клиентът превежда пари от своята Paysera сметка към сметка/-и в банки или други електронни платежни институции, Paysera бива посочена като Платец. Заедно с паричния превод на Получателя се дава и следната информация, която в зависимост от техническите възможности може да бъде предадена по един или няколко от изброените по–долу начини:

5.11.1. детайлна информация за Платеца–Клиент е поместена в полето за основен Платец, ако подобна

система е поддържана от съответната система за интернет банкиране или платежна система;

5.11.2. детайлна информация за Платеца–Клиент е поместена в полето за основание на превода;

5.11.3. заедно с паричния трансфер, на Получателя се предоставя и уникален линк само за този конкретен превод, който линк води към уебсайт адрес с детайлна информация за плащането и Платеца.

5.12. При извършване на платежни преводи, процедурата за проверка на данните на получателя, предоставени от клиента (уникален идентификатор и име/фамилия), както и точността на тези данни и отговорността за евентуални несъответствия, се уреждат изключително от точки 5.28–5.39 от настоящото споразумение „Проверка на получателя (VoP)“. Клиентът потвърждава, че е запознат с правилата, посочени в точки 5.28–5.39, и поема пълна отговорност за всички решения, взети въз основа на резултатите от Проверката на получателя (VoP).

5.13. Клиентът е длъжен да предоставя платежно нареждане за изпълнение на парични преводи, спазвайки точно инструкциите, посочени в Системата и валидни към момента на превода. В случай че Клиентът е Получател, той/тя трябва да предостави подробни и точни данни на Платеца, така че платежното нареждане за изпълнение на платежна операция във всички случаи да бъде в съответствие с инструкциите, предоставени в Системата и валидни към момента на превода. Преди да изпрати платежно нареждане за изпълнение на платежна операция или да изпрати информация до друг Платец, Клиентът трябва да провери и да се осведоми за актуалните инструкции за захранване на сметка. Такива указания и предоставените в тях данни се считат за уникални идентификатори, необходими за правилното извършване на платежна операция/транзакция.

5.14. Ако Платецът подаде некоректно платежно нареждане или посочи некоректни данни за паричния превод, но паричният превод все още не е изпълнен, Платецът може да поиска да коригира платежното нареждане. В този случай се прилага такса за корекция на платежното нареждане, както е посочено в Системата.

5.15. При условие, че Paysera получи парични средства, но не е в състояние да завери средствата, посочени в платежното нареждане, по сметката на Получателя (напр. сметката на Получателя е закрита, посоченият IBAN номер не съществува или др.), Paysera връща сумата на транзакцията на наредителя не по-късно от два работни дни. В този случай могат да се приложат такси за връщане на платежно нареждане, предвидени в Системата. Ако Paysera не може да завери средствата, посочени в платежното нареждане, към Получателя поради грешки на Платеца, направени при попълване на нареждането за плащане, но Платецът поиска да върне средствата, посочени в платежното нареждане, платежното нареждане може да бъде отменено и средствата върнати на Платеца, но само при писмено искане от Платеца и само ако Получателят се съгласи да върне парите на Платеца (ако Получателят може да бъде идентифициран). В такъв случай се прилагат таксите за отмяна на платежно нареждане, посочени в Системата.

5.16. Във всички случаи, когато Paysera получава платежно нареждане, но средствата не могат да бъдат заверени поради грешки в платежното нареждане или недостатъчна информация, и нито Платецът, нито Получателят се свържат с Paysera за уточняване на платежното нареждане или възстановяване на сумата в рамките на един месец от получаването на платежното нареждане, Paysera предприема всички възможни мерки за проследяване на платежната операция, за да получи конкретна информация и да изпълни нареждането за плащане. За да се проследи платежната операция могат да се използват следните мерки:

5.16.1. Ако на Paysera са й известни данните за контакт с Платеца (имейл адрес или телефонен номер), Paysera се свързва с Платеца за уточняване на платежното нареждане.

5.16.2. Ако Paysera не разполага с данни за контакт с Платеца и нито Платецът, нито Получателят се свържат с Paysera относно средствата, посочени в платежното нареждане, Paysera се свързва с доставчика на платежни услуги на Платеца, който е изпратил средствата, посочени в платежното нареждане, с искане да се свърже с Платеца за уточняване на информацията, посочена в нареждането за плащане. Тази мярка се прилага, ако има възможност за връзка с доставчика на платежни услуги на Платеца чрез електронни комуникационни инструменти.

5.16.3. Ако посочените по-горе мерки не помогнат за проследяване на платежната операция, Paysera има право да извърши превод към Платеца за сумата от 0,01 EUR (сума, равна на тази сума в друга валута, ако платежният превод е извършен в друга валута) или друга минимална сума, посочвайки в основанието за плащане искане да се свърже с Paysera и да уточни некоректното платежно нареждане чрез електронна поща. Тази мярка се прилага, ако на Paysera е известнен номерът на сметката на Платеца, разходите за подобен паричен превод са разумни и сумата на паричния превод е не по-малко от 10,00 (десет) евро (сума, равна на тази сума в друга валута, ако платежният превод е извършен в друга валута).

5.17. Във всички случаи, описани в чл. 5.16, таксата за уточняване/корекция на платежното нареждане, посочена в Системата, се прилага чрез вземането й от сумата на превода преди заверяването на превода по сметката на Клиента-Получател.

5.18. Ако не е възможно да се приложи нито една от мерките, посочени в чл. 5.16 за проследяване на платежната операция и в други случаи, когато все още е невъзможно да се идентифицира Получателят, съгласно посочените или коригираните данни, средствата се съхраняват в системата Paysera, докато Платецът или Получателят се свържат и бъдат предоставени допълнителни данни, които биха позволили да се заверят средствата на Получателя (след вземане на таксата за уточняване или коригиране на платежното нареждане от преведената сума преди заверяването й по сметката на Клиента-Получател). Такива средства могат също да бъдат върнати на Платеца при писмено искане от страна на Платеца. В този случай таксата за възстановяване на средствата, посочена в Системата, ще бъде удържана от преведената сума, преди връщането й към Платеца.

5.19. Клиентът, след като забележи, че по неговата Paysera сметка са преведени пари, които не му принадлежат, се задължава незабавно да уведоми Paysera за това. Клиентът няма право да се разпорежда със средства, които не му принадлежат. В случай че по Paysera сметката на Клиента са добавени (заверени) пари или от Paysera сметката на Клиента са преведени пари към други негови сметки по погрешка или по други начини, които нямат правно основание, Paysera има правото и Клиентът дава неотменимото си съгласие Paysera да отчисли средствата от Клиентската Paysera сметка без изрично нареждане от Клиента. В случай че размерът на парите по Клиентската Paysera сметка е недостатъчен, за да се отчислят средствата, заверени по или удържани по погрешка от Paysera сметката към други сметки на Клиента, Клиентът безрезервно се задължава да възстанови на Paysera заверените по или удържаните по погрешка парични средства в срок от 3 (три) работни дни след получаване на покана (искане) от Paysera. В случай че Клиентът не успее да върне в срок заверените по погрешка суми, по искане на Paysera, Клиентът заплаща дневна неустойка в размер на 0,05% за всеки ден на забава.

5.20. Клиентът има право да промени лимитите за парични преводи от своята разплащателна Paysera сметка чрез процедура по допълнително потвърждение на Акаунта, съгласно процедурата, заложена в Системата, и да определи други лимити за преводи, които влизат в сила след 12 часа след ппроцедурата по потвърждение за опеделяне на допълнителните лимити. Клиентът има право да определя размера на лимитите по свое усмотрение. Клиентът може да провери действащите лимити, прилагани за него, като влезе в своя Акаунт, като Paysera има правото да ограничи по размер лимитите и да изиска Клиентът да изпълни допълнително удостоверяване, в съответствие с процедурата, заложена в Системата. Клиентът се уведомява за влизане в сила на променените лимити посредством

писмо, изпратено на електронна поща (имейл). Тази клауза на Споразумението може да не бъде приложена за малолетни лица на възраст под 14 (четиринадесет) години и други лица, за които може да се приложат фиксирани лимити.

5.21. Клиентът може да провери баланса по своята сметка, както и историята на действията, като влезе в Акаунта, където той/тя могат да намерят и информация за всички наложени комисионни, както и за други такси, които са удържани от сметката по време на избран период от време.

5.22. Клиентът потвърждава и декларира, че:

5.22.1. парите, постъпващи в Paysera сметката, имат легален произход и не са придобити в резултат на престъпна дейност;

5.22.2. Клиентът няма да използва услугите, предоставяни от Paysera, за незаконни цели, както и че няма да извършва действия или операции с цел да легализира пари, получени в резултат на криминални или други незаконни дейности.

5.23. Клиентът може да управлява Paysera сметката и да извършва платежни операции от Paysera сметката по следните начини:

5.23.1. през Интернет, като се идентифицира и влезе в своя Акаунт;

5.23.2. чрез приложението Paysera (прилага се Допълнителното споразумение Управление на Paysera сметка чрез Paysera мобилно приложение, след като Клиентът се съгласи с условията на Допълнението);

5.23.3. чрез платежни инструменти, свързани с Paysera сметката (прилага се Допълнителното споразумение Платежни инструменти, след като Клиентът се съгласи с условията на Допълнението);

5.23.4. чрез други инструменти, посочени от Paysera, след като Клиентът се съгласи с условията за ползване на подобни инструменти.

5.24. Клиентските потвърждения, нареждания, заявки, уведомления и други действия, извършени чрез Интернет страници на трети лица или от други места чрез вход и идентификация в Клиентския Paysera акаунт и идентифицирайки Клиента по този начин, имат силата на сключване на сделка, потвърдена чрез електронен подпис.

5.25. Изпълнение на платежни нареждания от Paysera сметка през Интернет:

5.25.1. За да извърши платежна операция през Интернет, Клиентът попълва платежно нареждане в Системата и го изпраща за изпълнение, като с това потвърждава по електронен път в Системата своето съгласие да се изпълни преводното нареждане.

5.25.2. Подаването на платежното нареждане в Системата се счита за съгласие от страна на Клиента да бъде извършена платежната операция и не може да бъде отменено (отмяна на платежното нареждане е възможна единствено и само ако изпълнението на плащането не е започнало – статусът на всяко плащане и възможностите за отмяната му се виждат в Клиентския Акаунт).

5.25.3. Когато извършва вътрешен за Системата превод от своята Paysera сметка към Paysera сметката на друг потребител, Клиентът може да избере да се извърши защитен с парола паричен превод. В този случай Клиентът задава паролата за превода, когато изготвя платежното нареждане. Паричният трансфер е завършен изцяло единствено и само когато Получателят въведе паролата, зададена от

Клиента–Платец и която е предоставена от него на Получателя. Ако Получателят не въведе паролата, която му е дадена от Платеца, парите се връщат автоматично в Paysera сметката на Платеца след изтичането на 30 (тридесет) дни. За момент на авторизация на подобен паричен трансфер се счита моментът, в който Получателят въведе паролата, като такъв трансфер не може да бъде отменен след момента, в който Получателят въведе паролата за конкретния превод. Клиентът е изцяло отговорен за начина и безопасността на начина, по който паролата се предава на Получателя, както и за това паролата да бъде разкрита единствено и само на Получателя на паричните средства.

5.25.4. Когато попълва платежното нареждане, Клиентът може да попълни бъдеща дата, на която да се изпълни плащането, която дата не може да бъде по-късна от 2 (две) години след датата на попълване на платежното нареждане. Ако размерът на средствата по клиентската Paysera сметка е достатъчен към датата, посочена от Клиента, платежното нареждане се изпълнява. Превод към друга Paysera сметка ще се изпълни в началото на посочения ден (00:00 часа, в зависимост от часовата зона на сървъра EET). Превод към банкова сметка се извършва в сроковете, посочени в Системата.

5.25.5. В случай че платежното нареждане е попълнено неправилно, преводът не се извършва, освен в изключителни случаи, когато Paysera коригира платежното нареждане по собствена инициатива или когато има достатъчна информация, позволяваща да се вземе обективно решение за правилността на на информацията, за да го изпълни съгласно стандартната процедура.

5.25.6. Ако размерът на средствата в клиентската Paysera сметка не е достатъчен, за да се изпълни паричният превод, плащане не се извършва. Системата обаче ще прави опити да извърши плащането през следващите 5 (пет) дни от момента на получаване на платежното нареждане. Ако през този период от време размерът на средствата по Paysera сметката все още не е достатъчен, за да се изпълни платежното нареждане, платежното нареждане се отменя и няма да бъде изпълнено. Ако размерът на средствата в Paysera сметката не е достатъчен в посочената валута, но по сметката има достатъчна наличност в друга валута, преводът не се изпълнява, докато Клиентът не превалутира друга налична валута във валутата, в която е нареден преводът (с изключение на случаите, когато Клиентът е наредил автоматично превалутиране или когато преводът се извършва като плащане за стоки или услуги чрез системата Paysera).

5.26. Условията за използване на други начини за управление на Paysera сметка, различни от посочените в чл. 5.23 от това Споразумение (с изключение на управление на Paysera сметка през Интернет), са посочени в отделни Допълнителни споразумения, относими към специфичния начин за управление на Paysera сметката. Конкретно Допълнително споразумение, уреждащо други начини за управление на Paysera сметка, се прилага, ако Клиентът избере да използва съответния метод за управление на Paysera сметката. Всяко такова Допълнително споразумение се прилага в отношенията с Клиента от момента, в който той потвърди, че се е запознал с разпоредбите му и изрази волята си да използва услугите, посочени в Допълнителното споразумение, по електронен път или по друг начин.

5.27. Информацията за извършените и получените транзакции се предоставя от Paysera в извлечението по сметката на Клиента. Клиентът може да влезе в своята сметка и да прегледа безплатно тази информация за желания период или да я разпечата.

## Проверка на получателя (VoP)

5.28. Преди Клиентът окончателно да одобри платежно нареждане, Paysera предоставя резултата от проверката на получателя (VoP), като посочва дали името на получателя, въведено от Клиента, съвпада напълно, частично съвпада (например, различава се с няколко символа или

е посочено само едно от няколкото имена) или не съвпада с данните, свързани с уникалния идентификатор. В случай на частично съвпадение Paysera предоставя на Клиента правилното име на Получателя. Ако Проверката на получателя (VoP) е временно недостъпна поради технически или други причини, които са извън контрола на Paysera, Клиентът се информира, че проверката не е била извършена и като продължава с Платежната трансакция, той поема всички свързани с това рискове.

5.29. Клиентът е отговорен за окончателното решение за оторизиране на платежно нареждане след получаване на резултатите от проверката на получателя (VoP). Ако Клиентът потвърди платежното нареждане въпреки предупреждението на Paysera за пълно или частично несъответствие на името на получателя, Клиентът безусловно поема всички рискове, свързани с такова решение. Клиентът се съгласява, че в такива случаи средствата ще бъдат преведени по сметката, посочена в уникалния идентификатор, и ако се окаже, че средствата са били изпратени на грешен получател, Клиентът няма да има правно основание да претендира за обезщетение или възстановяване от Paysera. Клиентът се задължава да разреши всички въпроси, свързани с възстановяването на средствата, директно с действителния получател.

5.30. При иницииране на плащане чрез приложението Paysera, използвайки телефонния номер на получателя, на клиента се предоставят данните на получателя (име, фамилия, номер на сметка), свързани с този номер, ако такива данни са налични. Клиентът носи пълна отговорност за проверката на верността на показаните данни на получателя, преди да потвърди платежното нареждане. След като клиентът потвърди транзакцията, тя се счита за напълно оторизирана и клиентът поема всички рискове за евентуален превод на средства на грешното лице.

5.31. При създаване на споразумение за периодични плащания, на Клиента се предоставя еднократна възможност да провери името на Получателя в съответствие с процедурата „Проверка на получателя (VoP)“, посочена в споразумението. С потвърждаването на споразумението за периодични плащания се счита, че Клиентът е потвърдил точността на посоченото име на Получателя за всички последващи плащания по това споразумение. Paysera няма да извършва повторна проверка на името на получателя за по-късни периодични плащания и няма да носи отговорност за загуби, произтичащи от промяна в името на получателя или от първоначално неправилно въведено име.

5.32. В случаите, когато платежно нареждане се подава към Paysera чрез доставчик на услуги за иницииране на плащания (PISP), задължението за проверка на данните на получателя и информиране на клиента за резултатите се носи от PISP. Paysera не носи отговорност за начина, по който PISP изпълнява това задължение, и не извършва повторна проверка. Счита се, че с потвърждаването на платежното нареждане чрез PISP клиентът потвърждава и верността на данните на получателя.

5.33. Клиентът се задължава да използва услугата „Проверка на получателя“ (VoP) единствено по предназначение – за проверка на данните на получателя преди да оторизира конкретна платежна заповед. Използването на тази услуга за други цели, включително, но не само, събиране или проверка на лични данни на трети лица, или за измамни или незаконни дейности, е строго забранено.

5.34. Доставчикът на платежни услуги, чийто клиент желае да преведе средства на Клиента, може да се обърне към Paysera с запитване дали предоставената от негова страна информация за Клиента (сметка и име, фамилия или наименование на дружеството) е правилна. Ако името на Получателя в запитването частично съвпада с това на Клиента, ние ще разкрием правилното име, фамилия или наименование на дружеството на доставчика на платежни услуги на платеца.

Доставчикът на платежни услуги на платеца може след това да разкрие правилното име, фамилия или наименование на дружеството на платеца. Във всички други случаи Paysera няма да разкрива Вашето име, фамилия или наименование на дружеството.

5.35. При подаване на няколко платежни нареждания едновременно като пакетно плащане, Клиентът има право да даде указания на Paysera да не прилага проверка на получателя (VoP) за целия пакет от плащания или за част от него.

5.36. Клиентът потвърждава, че разбира и поема всички рискове, произтичащи от решението да не се прилага Проверка на получателя (VoP). В такива случаи Paysera изпълнява платежните преводи единствено въз основа на уникалните идентификатори на получателя (IBAN), предоставени от Клиента, и не носи отговорност за евентуални загуби, които могат да възникнат в резултат на прехвърляне на средства към грешен получател. При избор на тази опция всички претенции на Клиента към Paysera относно неправилно изпълнени платежни трансакции (когато са извършени съгласно посочения от Клиента уникален идентификатор) се считат за неоснователни.

5.37. Paysera не носи отговорност за никакви загуби, понесени от Клиента, ако след получаване на уведомление от Paysera за пълно или частично несъответствие на данните на Получателя, Клиентът е потвърдил, че желае да продължи с Платежното нареждане. В такива случаи се счита, че Клиентът е поел всички рискове, свързани с Платежния превод, и Paysera е изпълнила всички свои задължения по надлежен начин.

5.38. Независимо от другите разпоредби на настоящото Споразумение, Paysera не носи отговорност за загуби, понесени от Клиента в резултат на превеждане на средства по сметка, чиито данни на титуляря не съответстват на информацията за Получателя, предоставена от Клиента, или когато не е била предоставена Проверка на получателя (VoP), в следните конкретни случаи:

> 5.38.1. когато Клиентът, след като е получил ясно уведомление от Paysera за пълно или частично несъответствие на данните на Получателя, доброволно е потвърдил Платежното нареждане;
>
> 5.38.2. когато проверката на получателя (VoP) е била временно недостъпна поради технически или други причини, които са извън контрола на Paysera, и Клиентът, след като е бил информиран за това, е продължил с платежната трансакция;
>
> 5.38.3. когато платежното нареждане е било инициирано чрез доставчик на услуги за иницииране на плащания (PISP);
>
> 5.38.4. когато платежният превод се изпълнява към получател, чийто доставчик на платежни услуги е установен в държава от Европейското икономическо пространство, в която съгласно приложимото законодателство все още не е въведена задължителната разпоредба за проверка на получателя (VoP);
>
> 5.38.5. когато платежният превод се изпълнява към получател, чийто доставчик на платежни услуги е установен извън Европейското икономическо пространство.

5.39. Във всички горепосочени случаи се счита, че Клиентът е действал на свой риск, а Paysera е изпълнила надлежно своите задължения, като е изпълнила Платежния превод съгласно Уникалния идентификационен номер (IBAN), предоставен от Клиента.

## 6. Внасяне и теглене на пари в брой

6.1. Paysera предоставя на Клиента правото да депозира пари в брой в Paysera сметката при условията, определени в Системата. Местата, условията, валутите, лимитите и тарифите за внасяне на пари в брой са представени тук.

6.2. Paysera предоставя на Клиента правото да тегли пари в брой от Paysera сметката при условията, посочени в Системата. Местата, условията, валутите, лимитите и тарифите за теглене на пари в брой са представени тук.

6.3. Клиентът е длъжен лично да преброи паричните средства, които ще внесе в Paysera сметката, преди да ги внесе или след като ги изтегли, и да изрази позиция или да оспори размера на сумата в брой или качеството на получените банкноти веднага след изтеглянето им, когато е необходимо.

6.4. Когато Клиентът внася пари в брой в своята Paysera сметка, той може да управлява електронните пари по Paysera сметката си непосредствено след получаването им от Paysera.

## 7. Приемане на платежни нареждания, изисквания, приложими към платежните нареждания и отказ за изпълнение на платежни нареждания

7.1. Когато Клиентът е Платец, платежното нареждане се счита за получено от Paysera (отчитането на срока за изпълнение на такова платежно нареждане започва) в деня на неговото получаване, а ако моментът на получаване на платежното нареждане не е работен ден за Paysera, платежното нареждане се счита за получено в първия следващ работен ден за Paysera.

7.2. Платежно нареждане, което е получено в работен ден за Paysera, но след изтичане на работното време на Paysera за конкретния ден, се счита за получено в първия последващ работен ден за Paysera.

7.3. Платежните нареждания за вътрешни за Системата Paysera преводи се изпълняват незабавно (до няколко минути, освен ако платежната операция е спряна/прекратена в случаи, визирани в приложимите законови разпоредби и настоящото Споразумение), независимо от работното време на Paysera.

7.4. Paysera има право да записва и съхранява информация за всички платежни нареждания, подадени по който и да било от начините, съгласувани и договорени с Paysera, също така да записва и съхранява информация за всички платежни операции/транзакции, извършени от Клиента или съгласно платежните нареждания на Клиента. Упоменатите по-горе записи могат да бъдат предоставени на Клиента от Paysera и/или на трети лица, които имат право да получават подобни данни, съгласно приложимото законодателство, като доказателство, потвърждаващо подадените платежни нареждания и/или изпълнените платежни операции.

7.5. Подадените от Клиента платежни нареждания трябва да отговарят на всички изисквания за подаване на платежни нареждания от такъв вид и/или на изискуемото от приложимите закони или от Paysera съдържание на платежните нареждания. Платежните нареждания, подадени от Клиента, следва да са формулирани ясно, недвусмислено, годни да бъдат изпълнени, както и да съдържат ясно изразена волята на Клиента. Paysera не носи отговорност за грешки, несъответствия, повторения и/или противоречия в платежните нареждания, предоставени за изпълнение от Клиента, което включва, но не е ограничено, правилност и яснота на реквизитите на нарежданията за плащане, предоставени от

Клиента. Ако платежното нареждане, предоставено от Клиента, не съдържа достатъчно информация или съдържа несъответствия, Paysera, в зависимост от вида на неяснотите в платежното нареждане, може да откаже да изпълни подаденото платежно нареждане, или да го изпълни съгласно информацията, която е предоставена в платежното нареждане.

7.6. Paysera има право да откаже да изпълни платежното нареждане в случай на основателно съмнение, че платежното нареждане е подадено от лице, различно от законния представител на Клиента, или ако представените на Paysera документи не отговарят на изискванията на законодателството и/или Paysera, или Paysera има основателни съмнения относно автентичността и достоверността на въпросните документи. Ако Paysera има основателно съмнение, че платежното нареждане не е подадено от Клиента или законния представител на Клиента, или подозрение относно автентичността на представените документи, или друго подозрение относно законността или съдържанието на подаденото платежно нареждане, Paysera има право да изиска от Клиента да потвърди допълнително подаденото платежно нареждане и/или да представи документи, потвърждаващи правата на лицата да управляват средствата по сметката или други документи, посочени от Paysera, по начин, приемлив за Paysera, за сметка на Клиента. В случаите, предвидени в тази клауза, Paysera действа с цел да защити законните интереси на Клиента, Paysera и/или други лица, като Paysera не поема отговорност за загуби, които могат да възникнат поради отказ за изпълнение на изпратено платежно нареждане.

7.7. Клиентът е длъжен да осигури достатъчно парични средства в съответната валута по своята сметка, за да може да бъде изпълнено подаденото платежно нареждане.

7.8. Преди да изпълни платежно нареждане, подадено от Клиента, Paysera има правото да изиска от Клиента да предостави документи, които да докажат законния произход на парите, които ще бъдат използвани, за да се изпълни платежното нареждане. Ако Клиентът не предостави такива документи, Paysera има правото да откаже да изпълни платежното нареждане.

7.9. Paysera има правото изцяло или частично да прехвърли дейностите по изпълнението на платежното нареждане, подадено от Клиента, на трети лица, ако това се изисква от интересите на Клиента и/или същността на изпълнение на нареждането за плащане. В случай че платежното нареждане на Клиента изисква изпращане и изпълнение на плащането от друга финансова институция, но тази институция отмени платежното нареждане на Клиента, Paysera не носи отговорност за такива действия на финансовата институция, но прави опити да установи причините за отмяната на нареждането за плащане. Paysera има правото да спре и/или да отмени изпълнението на платежното нареждане, подадено от Клиента, ако това се изисква от приложимото законодателство или поради други причини извън контрола на Paysera.

7.10. Ако Paysera откаже да изпълни платежно нарежане, подадено от Клиента, тя уведомява Клиента за това или създава необходимите условия, за да се запознае Клиентът с такива уведомления, освен когато подобно уведомяване е технически невъзможно или забранено от закона.

7.11. Paysera не приема и не изпълнява платежни нареждания от Клиента за извършване на транзакции от сметката на Клиента, ако парите по сметката са запорирани, ако правото на Клиента да се разпорежда с паричните средства е законно ограничено по друг начин, или ако транзакциите на Клиента са ограничени в случаите, описани в приложимите закони.

7.12. Ако парите, които са преведени в изпълнение на платежно нареждане, са върнати поради причини, които са отвъд контрола на Paysera (неправилна информация в платежното нареждане, сметката на получателя е закрита и т.н. ), сметката се заверява с върнатите суми. Таксите, които са били заплатени от Платеца за изпълнение на платежното нареждане, не подлежат на връщане, също така други такси и разноски, които са свързани с връщането на парите и са наложени на Paysera, могат

да бъдат удържани от сметката.

7.13. Паричните трансфери, инициирани от Paysera, могат да бъдат стандартни и спешни (ако е налице техническа възможност за тяхното изпълнение). Методът на паричния превод се избира от Клиента (ако е налице техническа възможност за това). Ако Клиентът не избере метода на паричния превод, се счита, че Клиентът е инициирал паричен превод, който ще бъде изпълнен чрез автоматично избиране на най-благоприятните условия за Клиента.

## 8. Подаване и оттегляне на съгласие, оттегляне на платежно нареждане, изпълнение на платежното нареждане

8.1. Платежната операция се счита за одобрена за изпълнение, само след като Платецът даде своето съгласие. Съгласие, дадено на посредник или представител на Paysera, се счита за дадено на Paysera. Клиентът (Платецът) може да даде своето съгласие, съгласно определените от Paysera форма и начин или по такива, за които е постигнато споразумение с Paysera. Съгласие, подадено в писмена форма, трябва да бъде подписано от Клиента или негов законен представител. Съгласието може също така да бъде потвърдено и с електронен подпис, парола, кодове и/или чрез други средства за потвърждаване на самоличността. Съгласието за извършване на платежна транзакция или няколко платежни транзакции може да бъде предоставено и чрез Получателя или доставчика на услугата по иницииране на плащания. Съгласието, потвърдено по някои от начините, описани в настоящата клауза, се счита за надлежно потвърдено от Клиента (Платеца), има същата правно–обвързваща сила като хартиен документ ("Съгласието"), подписан от Клиента (негов представител) и може да бъде използвано като доказателство при разрешаване на спорове между Клиента и Paysera в съда или пред други институции. Клиентът няма право да оспори платежна операция, извършена от Paysera, ако платежното нареждане е било потвърдено със Съгласието, подадено по начин, описан в настоящата точка.

8.2. Съгласието на Клиента (Платец) се дава (предоставя) преди да се извърши платежната операция. По споразумение между Клиента (Платец) и Paysera, платежната операция може да бъде авторизирана/ разрешена, т.е. подобно Съгласие на Клиента може да бъде дадено след изпълнението на платежната операция.

8.3. Клиентът дава своето съгласие при извършването на платежна операция Paysera да предоставя информация, посочена в платежното нареждане (включително лични данни на Клиента), на лица, директно свързани с изпълнението на такава платежна операция – международни организации за картови разплащания, компании, които обработват информация за плащания с платежни карти, доставчика на платежни услуги на Получателя, оператора на платежната система, която се ползва за изпълнение на платежната операция, посредници на Paysera и на доставчика на платежни услуги на Получателя, доставчика на услугата по иницииране на плащане и на самия Получател.

8.4. Процедура по оттегляне на платежно нареждане:

8.4.1. Платежното нареждане не може да бъде оттеглено, след като Paysera го получи, с изключение на случаите, описани в Споразумението;

8.4.2. Когато платежната операция е инициирана от Получателя или чрез Получателя (например плащане с платежна карта), или чрез доставчик на услугата по иницииране на плащане, Платецът не може да оттегли платежното нареждане, след като платежното нареждане е подадено за изпълнение, Платецът е предоставил съгласие на доставчика на услугата по иницииране на плащане да бъде инициирана платежна транзакция или Платецът е дал съгласие на Получателя да изпълни платежната

операция;

8.4.3. Платежните нареждания, описани в точка 5.23.4 от Споразумението, може да бъдат оттеглени до края на работния ден на Paysera, един ден преди уговорения ден;

8.4.4. след края на времевите периоди, описани в чл. 8.4.1.-8.4.3. от Споразумението, платежното нареждане може да бъде оттеглено единствено и само ако Клиентът (Платец) и Paysera се споразумеят за това, като в случаите, описани в чл. 8.4.2. на Споразумението, е необходимо и съгласието на Получателя.

8.4.5. Когато платежната транзакция е инициирана от Получателя или чрез Получателя чрез извършване на парична транзакция с разплащателна карта и когато точната сума на транзакцията не е известна към момента, в който Платецът даде съгласието си да се изпълни паричната транзакция, Paysera може да резервира средствата по сметката на Платеца само при условие, че Платецът даде съгласието си да бъде резервирана определена сума. При получаване на информация за точния размер на паричната транзакция Paysera незабавно и не по-късно от момента на получаване на платежното нареждане премахва резервацията от сметката на Платеца.

8.5. Paysera заверява средства по сметка и отчислява средства от сметка, съгласно уникалния идентификатор, посочен в платежното нареждане – номер на Paysera сметка или номер на IBAN сметка. Paysera има правото, но не и задължението, да проверява дали Уникалният идентификатор, посочен в платежното нареждане, получено от Paysera, отговаря на името и фамилията (името на юридичекото лице) на притежателя на сметката. Ако посоченият Уникален идентификатор е предоставен на Paysera, за да изтегли пари от или да завери пари по сметката, платежното нареждане се счита за правилно и надлежно изпълнено, ако е изпълнено съгласно посочения в него Уникален идентификатор. Ако Paysera провери платежното нареждане и установи очевидно несъответствие между Уникалния идентификатор, предоставен на Paysera, и името и фамилията (името на юридическото лице) на собственика (титуляря) на сметката, Paysera има правото да откаже да изпълни такава платежна операция.

8.6. Ако Paysera получи платежно нареждане с искане да преведе пари в платежна сметка на друг доставчик на платежни услуги, такава платежна операция се изпълнява от Paysera, съгласно Уникалния идентификатор, предоставен в полученото платежно нареждане – номерът на сметка на Получателя в IBAN формат, освен когато доставчикът на платежни услуги не използва IBAN формат за идентификация на сметките. Paysera не носи отговорност, ако Уникалният идентификатор не е предоставен в платежното нареждане или е неправилен, и/или ако доставчикът на платежни услуги на Получателя е определил друг Уникален идентификатор за надлежното изпълнение на такава платежна операция (заверяване на парични средства в платежната сметка на Получателя).

8.7. В случай че има нужда и/или изискване, което се прилага от институции на друга държава, Paysera има право да определи допълнителна и/или друга задължителна информация (например име и фамилия на Получателя, име на юридическото лице на Получателя, код за плащане), която информация трябва да бъде предоставена на Paysera, за да може платежното нареждане да бъде надлежно изпълнено.

8.8. Платежното нареждане се счита за изпълнено, когато Paysera преведе сумата на платежната транзакция по сметката на доставчика на платежни услуги на Получателя. Доставчикът на платежни услуги на Получателя е отговорен за заверяването на сумата на платежната транзакция, правилно прехвърлена от Paysera към доставчика на платежни услуги на Получателя, по платежната сметка на Получателя.

## 9. Забранени дейности

9.1. Използвайки услугите на Paysera, Клиентът няма право да:

9.1.1. не се съобразява с разпоредбите на Споразумението, Допълненията към Споразумението, законодателството и други законови актове, включително, но не само, закони, свързани с предотвратяването на изпирането на пари и финансиране на тероризма;

9.1.2. нарушава правата, които принадлежат на Paysera и трети страни, върху търговски марки, авторски права, търговска тайна и други форми на интелектуална собственост;

9.1.3. предоставя невярна, подвеждаща или неправилна информация на Paysera; Отказва да предостави информация или да предприеме други действия, които са обосновано изискани от Paysera;

9.1.4. предоставя невярна, подвеждаща или неправилна информация за Paysera и за отношенията си с Paysera на трети стани;

9.1.5. превежда и/или получава пари, които са придобити по незаконен начин, в случай че Клиентът знае за това или би трябвало да знае;

9.1.6. използва услугите на Paysera по начин, който причинява загуби, вменява задължения или други негативни правни или финансови последици, или уронва бизнес репутацията на Paysera или на трети лица;

9.1.7. използва услугите на Paysera, ако Клиентът, негов представител, краен (действителен) собственик, изпълнението или получен паричен превод отговарят на критериите, посочени в списъка с ограниченията за предоставянето на услугите на Paysera (списъкът с ограниченията, прилагани от Paysera за предоставяне на услуги, е достъпен на уеб сайта);

9.1.8. разпространява компютърни вируси и предприема други действия, които могат да доведат до нарушение във функциите на Системата, увреждане или унищожаване на информация, както и да извършва други действия, които да доведат до причиняване на други вреди на Системата, оборудването или информацията на Paysera;

9.1.9. предприема каквито и да било други целенасочени или умишлени действия, които могат да нарушат предоставянето на услуги от Paysera на Клиента или на трети страни, или да прекъснат или нарушат работата на Системата;

9.1.10. организира незаконни хазартни игри, незаконна търговия с акции, индекси, суровини, валута (напр. Forex), опции, борсово търгувани фондове (ETF); предоставя търговски, инвестиционни или други услуги по обмяна на валута, Forex пазари и други електронни системи за търговия с валута; да търгува противозаконно с тютюневи изделия, алкохол, лекарства, стероиди, оръжия, наркотици и производни, порнографски продукти, нелицензирани лотарийни игри, нелегален софтуер и други вещи или продукти, забранени от закона, както и да осъществява други дейности, забранени от закона;

9.1.11. приема плащания в нерегулирани и/или неконтролирани виртуални валути, както и да купува, обменя или управлява такива по какъвто и да е начин (забраната включва изпълнение или получаване на преводи от виртуални инструменти за обмяна на валута, т.е. случаите, когато се изисква извършването или получаването на превод в регулирана валута, обаче такъв превод е свързан с платформи за обмен на дигитална валута);

9.1.12. без предварително писмено съгласие на Paysera да предоставя финансови услуги и/или законно организиране на търговия с акции, индекси, суровини, валути (напр. Forex), опции, борсово търгувани фондове (ETF), да предоставя търговски, инвестиционни или други услуги по обмяна на валута, Forex пазари и други електронни системи за търговия с валута. В случай че Клиентът възнамерява да предоставя финансови услуги, ползвайки Сметката, той трябва да притежава валиден лиценз, издаден от държава-членка на Европейския съюз или трета държава, наложила еквивалентни или по същество подобни изисквания и се регулира от компетентните органи по отношение на спазването на тези изисквания;

9.1.13. без предварително писмено съгласие на Paysera да организира законен хазарт, лотарии, други специално лицензирани дейности или такива, изискващи разрешение. В случай че Клиентът възнамерява да предоставя посочените услуги, ползвайки Сметката, той трябва да притежава валиден лиценз, издаден от държава-членка на Европейския съюз и се регулира от компетентните органи по отношение на спазването на тези изисквания;

9.1.14. да има повече от един Акаунт; да регистрира Акаунт с фиктивно име или име на друго лице, без да има пълномощно; да регистрира Акаунт, ползвайки анонимни телефонни номера или имейл адреси, предоставени от други лица или уеб сайтове;

9.1.15. предоставя услуги, забранени от закона или противоречащи на обществения ред или морала;

9.1.16. да се идентифицира (влиза) в Системата като анонимен потребител (например чрез публични прокси сървъри), освен в случаите, когато използваните VPN се определят от индивидуални характеристики, като използването на статичен (постоянен) IP адрес, за да се гарантира сигурността на предаването на данни;

9.1.17. разкрива пароли и други персонализирани защитни елементи на платежни инструменти на трети лица или да позволява на трети лица да използват услуги под името на Клиента.

9.2. Клиентът е отговорен за всички преки вреди, глоби и други парични санкции, наложени на Paysera, вследствие на това, че Клиентът е нарушил условията, включително, но не само, разпоредбите на чл. 9.1. от това Споразумение, по вина на Клиента.

9.3. Клиентът е отговорен и се задължава да възстанови всякакви загуби, претърпени от Paysera, други клиенти на Paysera и трети лица поради ползването на услугите на Paysera и нарушаването на това Споразумение и неговите Допълнения от страна на Клиента. Ако се окаже, че сметката в Paysera е била създадена чрез подаване на подправени или фалшиви документи, сумата от 100 (сто) евро (сума, еквивалентна на тази сума в друга валута, ако услугите се предоставят в друга валута) се счита за минимална загуба, която не трябва да бъде доказвана и която Paysera има право да приспадне от сметката на клиента. По-голям размер на загубата следва да бъде обоснован с представяне на писмени доказателства. Във всички случаи на засичане на признаци на незаконна дейност Paysera следва да се свърже с правоприлагащите органи.

## 10. Изпращане на уведомления на страните, комуникация и консултации на Клиентите

10.1. Клиентът потвърждава, че се съгласява да получава уведомления, съобщения и др. от Paysera чрез публикуването им на Интернет страницата на Системата и чрез изпращането им с електронно писмо на адреса на електронна поща, посочен от Клиента по време на регистрацията му в Системата,

или чрез изпращането има на пощенски адрес, посочен от Клиента по време на регистрацията му в Системата, или чрез изпращането на SMS съобщение, ако Клиентът е посочил само номер на мобилен телефон. Клиентът потвърждава, че се съгласява всяко изпратено от Paysera по посочените по-горе начини съобщение да се счита за надлежно изпратено. Съобщения на пощенски адрес или чрез SMS се изпращат единствено и само, ако Клиентът не е посочил адрес на електронна поща. В случай че тези съобщения не се отнасят за съществени промени в условията на Споразумението, Страните се споразумяват, че всички подобни съобщения се считат получени от Клиента в рамките на 1 (един) работен ден от публикуването им в Интернет страницата на Системата, от изпращането им на електронна поща на Клиента или чрез SMS. Ако уведомлението е изпратено на пощенски адрес, то се счита получено от Клиента в рамките на 5 (пет) работни дни от изпращането му, освен в случаите, в които Клиентът фактически е получил уведомлението след сроковете посочени в това Споразумение. Счита се, че съобщенията (искания или жалби) от Клиенти се получават в деня на подаването им, ако са подадени от 8:00 до 20:00 часа (EET). Съобщенията, подадени извън определените срокове, се считат за получени в 8:00 часа (EET) на следващия ден.

10.2. Ако има няколко страни по Споразумението (титуляри на съвместна сметка и подобни), Paysera има право да отправя уведомления към което и да е от лицата. Получателят се задължава да предаде получената информация на другите лица, посочени в Споразумението.

10.3. Клиентът бива уведомен за промени в разпоредбите на Споразумението 60 (шестдесет) дни по-рано. Страните се споразумяват, че в отношенията им се приема, че Клиентът е получил уведомлението за изменения и измененията на условията на Споразумението влизат в сила с изтичането на 60 (шестдесет) дни от изпращането на уведомление до Клиента по електронна поща или по друг начин, посочен от Клиента по време на регистрацията му (пощенски адрес или SMS съобщение с линк към съответната Интернет страница). Информация за промени в условията на Споразомението се публикува допълнително на Интернет страницата на Системата.

10.4. 60 (шестдесет) дневния период за уведомяване няма да се прилага и уведомления ще бъдат изпратени в съответствие с разпоредбите на чл. 10.1., в случай че:

10.4.1. условията на Споразумението са изменени вследствие на промяна в задължителни законови изисквания;

10.4.2. цените на услугите са намалени или за Клиента са въведени други благоприятни условия;

10.4.3. започва да се предлага нова услуга или част от услуга, които Клиентът може да използва или не по собствен избор.

10.5. Несъществени изменения в Споразумението са стилистични и граматични корекции, перифразиране и преместване на изречение, клауза или секция от Споразумението с цел да се поясни смисълът; предоставяне на примери към членовете и подобни изменения, които не ограничават или намаляват правата на Клиента и не водят до повишаване на неговата отговорност или влошават неговата позиция.

10.6. Клиентът се задължава да проверява редовно, най- малко веднъж дневно в работни дни, посочената от него електронна поща и другите посочени от него в Акаунта средства за получаване на уведомления, както и Интернет страницата на Системата, за да се запознае своевременно с изпратените съобщения за изменения в Споразумението.

10.7. Всички уведомления до Страните следва да бъдат изпратени на приемлив език за комуникация или на езика, на който Споразумението е предоставено на Клиента, за да се запознае с него.

10.8. Клиентът следва да въведе и в случай на промени да обнови незабавно (не по-късно от един работен ден) своите данни за контакт в своя Акаунт (телефонен номер, адрес на електронна поща и пощенски адрес ), чрез които Paysera може спешно да осъществи контакт с Клиента или представител на Клиента. Ако Клиентът не изпълни задължението си за актуализация на контактната информация в своя Акаунт, всички последици от неполучаването на изпратените от Paysera уведомления са за сметка на Клиента.

10.9. За да осигури защита на парите на Клиента от възможни незаконни действия на трети лица, Клиентът е длъжен незабавно да уведоми Paysera в писмена форма при кражба или загуба на личните/я си документ/и за самоличност.

10.10. Клиентът може да получава консултации, свързани с всички аспекти на Системата и изпълнение на Споразумението, като изпрати своите въпроси на адрес на електронна поща, посочен в уеб сайта на Paysera, като се обади на посочения номер за "Обслужване на клиенти" или като попълни въпросите си в предоставената за това форма в Акаунта си. Клиентските съобщения и въпроси по това Споразумение следва да се изпращат на адрес на електронна поща, посочен в уеб сайта на Paysera или на пощенския адрес на Paysera, посочен в Споразумението. Всички съобщения следва да бъдат изпращани към Paysera, без значение кой е директният доставчик на посочените в Споразумението услуги на Paysera.

10.11. Paysera уведомява предварително Клиента, съгласно процедурите в чл. 10.1. на Споразумението, за известните и възможните технически проблеми в Системата и системи или оборудване на трети лица, наети от Paysera за предоставянето на услуги, които оказват въздействие върху предоставянето на услугите на Paysera.

10.12. Paysera може да променя начините/техниките за техническото интегриране на услугите, без ограничения и по всяко време. Обявяването на всички промени, които изискват корекции в софтуера на Клиента, трябва да бъде направено най-малко 90 (деветдесет) дни предварително. Необходимите промени от страна на Клиента се извършват за сметка на Клиента.

10.13. Страните се задължават незабавно да се уведомяват взаимно за всякакви обстоятелства или събития, които са значими за изпълнението на споразумението. Клиентът е длъжен да предостави документи, които удостоверяват такива обстоятелства (например промени в името, фамилията, подписа, адреса, телефонния номер и други данни за контакт, лични документи или лицата, които имат права да управляват средствата по Сметката, започване на процедури по несъстоятелност на Клиента и т.н.), без значение дали тази информация е вече отразена (предоставена за отразяване) в публични регистри или не.

10.14. Paysera има право да изисква документите, които са издадени или сключени в чужбина, да бъдат преведени, легализирани, с поставен апостил, освен в случаите, когато закон предвижда друго.

10.15. Всички разноски по сключването, подаването, потвърждаването/заверяването и превода на документи, предоставяни на Paysera, са за сметка на Клиента.

10.16. Клиентът има правото по всяко време да се запознава с влезлите в сила изменения на Споразумението, неговите Допълнения и цените на уеб страницата на Paysera.

## 11. Изменения в Споразумението

11.1. Paysera има право едностранно да изменя и/или допълва условията на Споразумението, като следва процедурата, посочена в чл. 10 на настоящото Споразумение.

11.2. Клиентът няма право едностранно да променя и/или изменя условията на Споразумението.

11.3. Клиентът има право да се съгласи или да не се съгласи с измененията преди предложения ден на промените, като предварително уведоми Paysera за това. Ако Клиентът не уведоми Paysera за несъгласието си с измененията до предложения ден на влизането им в сила, се счита, че Клиентът приема измененията в Споразумението и измененията влизат в сила на посочения ден на влизането им в сила. Ако Клиентът уведоми Paysera за несъгласието си с промените в Споразумението, по този начин той/тя прекратява Споразумението, съгласно процедурата, предвидена в чл. 12.12 от Споразумението, като съществуващите условия на Споразумението са валидни за Клиента през посочения период от 30 (тридесет) календарни дни.

11.4. Допълнителните споразумения към това Споразумение се изменят и допълват в съответствие с процедурата, предвидена в съответното Допълнително споразумение. Ако не е предвидена процедура по изменение и/или допълнение в съответното Допълнително споразумение, се прилагат процедурите по изменение и уведомяване за измененията, описани в това Споразумение.

11.5. Страните могат чрез отделно писмено споразумение да се договорят за допълнителни условия, които не са предвидени в Споразумението или в Допълнителните споразумения, или за условия, различни от тези, предвидени в Споразумението или в Допълнителните споразумения. Такова споразумение е неразделна част от Споразумението. По искане на Клиента се изготвя проект на споразумение от Paysera и се изпраща на Клиента по факс или електронна поща (споразумението може също така да се сключи под формата на декларация). В случай че Клиентът е съгласен с предоставения му проект, Клиентът трябва да подпише проекта и да изпрати сканирано копие на документа до Paysera по факс или електронна поща. Paysera има право да изиска от Клиента да изпрати споразумението по пощата с оригинален подпис на Клиента. Такова споразумение влиза в сила след изпращането на подписаното споразумение на Paysera, т.е. подпис от страна на Paysera върху споразумението не се изисква и Paysera няма задължение да изпрати подписаното споразумение обратно на Клиента.

## 12. Преустановяване на предоставянето на услуги. Прекратяване на споразумението (изтриване на акаунта)

12.1. Paysera, по своя преценка и с оглед на конкретна ситуация, като се дава предимство на изпълнението на правните актове, приложими към дейността на Paysera, и интересите на клиента, има право едностранно и без предварително предупреждение да наложи една или няколко от следните мерки:

12.1.1. преустанови изпълнението на един ии няколко парични превода;

12.1.2. преустанови предоставянето на всички или част от услугите на клиента;

12.1.3. ограничи достъпа на клиента до акаунта;

12.1.4. задържи парични средства на клиента, по повод на които е възникнал спор;

12.1.5. блокира сметката (например изцяло или частично прекрати платежните операции от сметката) и/или платежен инструмент (например напълно или частично да забрани използването на платежен

инструмент);

12.1.6. откаже да предостави услуги;

12.1.7. да върне задържаните по сметката на клиента средства на основния наредител на средствата.

12.2. Мерките, посочени в чл. 12.1.1-2.1.7 на споразумението, могат да бъдат налагани само в следните изключителни случаи:

12.2.1. ако клиентът наруши основни/фундаментални разпоредби на споразумението или неговите допълнителни споразумения, или при наличие на реална опасност клиентът да наруши основни/ фундаментални разпоредби на споразумението или неговите допълнителни споразумения;

12.2.2. ако дейности, извършвани от клиента при ползване на Paysera сметка, пораждат подозрения за изпиране на пари и финансиране на тероризма и/или могат да допринесат за увреждане на бизнес репутацията на Paysera;

12.2.3. ако клиентът не изпълни необходимите процедури по идентификация или не предостави информация, изисквана от Paysera, или клиентът предостави информация, която не отговаря на изискванията, предвидени от законодателството или Paysera, или за Paysera възникнат съмнения относно верността и автентичността на подадените документи, също и ако Paysera има основателно подозрение, че клиентът не спазва изискванията, посочени в член 9 от Споразумението;

12.2.4. ако в случай на продължаване предоставянето на услуги и дейност на Клиента могат да бъдат обосновано увредени интереси на трети лица;

12.2.5. ако вследствие на обективно обосновани причини, свързани със сигурността на паричните средства по сметката и/или платежен инструмент, има съмнение за неразрешено или незаконно ползване на парите по сметката и/или платежния инструмент;

12.2.6. ако Paysera открие, че платежен инструмент е бил откраднат или изгубен, усъмни се или установи, че се извършват или могат да бъдат извършени забранени от закона покупки или неразрешено използване на платежен инструмент, както и при наличие на данни или съмнения, че персоналните средства за осигуряване на сигурността на платежен инструмент (включително и на средствата за потвърждаване на самоличността) са станали известни или биха могли да бъдат използвани от трети лица. Ако Paysera има основателни подозрения, че парите по сметката или платежен инструмент може да бъдат използвани от трети лица в противоречие със закона или че сметката и/или платежен инструмент има риск да бъдат използвани за незаконни дейности;

12.2.7. ако Paysera получи потвърдена информация за смърт на клиента или в случай на несъстоятелност на физическото лице;

12.2.8. в случаи, предвидени в законодателството;

12.2.9. в други случаи, предвидени в Споразумението или неговите допълнения.

12.3. Мярката, посочена в чл. 12.1.7. на Споразумението може да се приложи към Клиента, само ако Paysera има основателни подозрения, че клиентът извършва незаконни дейности. В този случай първоначално средствата на изначалните платци се запорират/блокират по сметката на клиента, ако клиентът не изпълни исканите действия (изпълняване на процедура по допълнителна идентификация, изпращане на исканите документи) или ако Клиентът не представи обосновано обяснение относно конкретния случай в рамките на определения срок, блокираните средства се връщат на

първоначалните наредители. Тази мярка се прилага и в случаите, когато Paysera има заповед за принудително изпълнение за връщане на блокираните средства на първоначалния платец.

12.4. Целта на ограниченията, посочени в точка 12.1. на споразумението, е да се защитят Paysera, трети лица и клиентът от потенциални парични санкции, загуби и други негативни последици.

12.5. Paysera информира Клиента за мерките, посочени в чл. 12.1., веднага (в рамките на един час), както и за възможностите да бъдат върнати парични средства на клиента – до 2 (два) работни дни от момента на преустановяването на предоставяне на услуги, освен в случаите, когато предоставянето на такава информация може да компрометира мерките за сигурност или е забранено от закона.

12.6. В случай че Paysera има основателни подозрения, че клиентът извършва или чрез Клиентската сметка се извършва пране на пари, финансиране на терористични дейности или организации или друга престъпна дейност, Paysera има право, без никакво предварително предупреждение, обяснение или известие, напълно или частично да преустанови предоставянето на услуги към клиента за период от 30 (тридесет) дни с правото да го удължи неограничен брой пъти, до момента, в който основателните подозрения отпаднат напълно или бъдат доказани.

12.7. Ако Paysera има основателни подозрения, че някой е осъществил нерегламентиран достъп (хакерско проникване) до акаунта или до Paysera сметката на клиента, Paysera има правото да ограничи предоставянето на някои или всички услуги на клиента, без предварително уведомяване. Когато предоставянето на услуги е било ограничено вследствие на някое от посочените основания, Paysera уведомява клиента и предоставя информация за действията, които клиентът следва да предприеме, за да бъде подновено предоставянето на услуги на клиента.

12.8. Paysera преустановява цялостното или частичното блокиране на сметката и/или платежен инструмент (или го заменя с нов платежен инструмент), когато причините за блокирането на сметката или на платежния инструмент престанат да съществуват.

12.9. Сметката и/или платежният инструмент се блокират по инициатива на клиента, ако клиентът подаде съответното искане до Paysera или уведоми Paysera, че платежният инструмент на клиента е бил откраднат или изгубен, или че парите по сметката и/или платежен инструмент са използвани или биха могли да бъдат използвани по друг противозаконен начин. Paysera има правото да изиска от клиента да потвърди писмено устно поисканото блокиране на сметката и/или на платежен инструмент или по друг, приемлив за Paysera начин. Ако сметката и/или платежен инструмент са блокирани по инициатива на Клиента, Paysera има правото да отмени блокирането единствено и само след получаване на писмено искане от клиента или да приложи други процедури за идентификация на клиента, освен ако Споразумението предвижда друго. Paysera има правото да замени блокирания платежен инструмент с нов.

12.10. Paysera не носи отговорност за претърпени загуби или пропуснати ползи от клиента, вследствие на ограничаване на предоставянето на услуги, блокиране на сметката и/или платежен инструмент или други действия, ако същите са извършени съгласно процедура, посочена в споразумението или неговите допълнения и са извършени при обстоятелства и условия, описани в посочените документи.

12.11. Следвайки законово определени процедури, Paysera има правото да задържи пари по платежна операция за срок до 10 (десет) работни дни или за по-дълъг срок, определен в закона, споразумението или неговите допълнения.

12.12. Клиентът има право да прекрати споразумението едностранно, без да сезира съд, като отправи до Paysera писмено уведомление за прекратяването, предшестващо датата на прекратяването най-малко с 30 (тридесет) календарни дни. Ако клиентът прекрати споразумението, издадените електронни

пари се връщат на клиента по начина, по който той е избрал (посочен в споразумението), в съответствие с настоящото споразумение. Paysera има право да отложи прекратяването на споразумението за периода, необходим за приключване на всички вътрешни процедури и проверки, свързани с прекратяването на договорните отношения.

12.13. Paysera има правото да прекрати споразумението и неговите допълнителни споразумения едностранно, както и да откаже да предоставя услуги, без да посочва причина, като уведоми клиента 60 (шестдесет) дни предварително по начините, предвидени в чл. 10 от настоящото споразумение. Paysera също има право да прекрати едностранно споразумението и неговите допълнения и да откаже да предоставя услуги по причините, посочени в чл. 12.2 от настоящото споразумение, като уведоми клиента 30 (тридесет) дни предварително по начините, предвидени в чл. 10 от настоящото споразумение. В случаите когато се окаже, че клиентът извършва престъпна и/или незаконна дейност през сметката, Paysera има право да прекрати споразумението с представяне на петдневно предизвестие.

12.14. В случай на прекратяване на споразумението, Paysera удържа от сметката на клиента суми, дължими за предоставените на клиента услуги от Paysera, както и глоби, неустойки, загуби и други суми, платени на трети лица или на държавата, които Paysera е понесла или платила по вина на Клиента. Ако размерът на средствата по Paysera сметката/-ите на Клиента е недостатъчен, за да покрие всички дължими суми, посочени в настоящата точка, Клиентът се задължава да преведе посочените суми по сметка на Paysera в рамките на 3 (три) работни дни. В случай че Paysera успее да възвърне част от изплатените на трети лица суми, Paysera се задължава незабавно да върне възстановените суми на клиента.

12.15. Прекратяването на Генералното споразумение не освобождава Клиента от задължението надлежно да изпълни всички задължения към Paysera, които са възникнали и са били приложими към клиента до момента на прекратяването.

12.16. След прекратяването на споразумението между Paysera и клиента, клиентът трябва да избере начин за обратно изкупуване на неговите електронни пари от Сметката на клиента. Ако идентификационното ниво на Клиента не съответства на нивото, необходимо, за да се изкупят обратно всички електронни пари, клиентът трябва да избере друго подходящо идентификационно ниво и да изпълни исканите действия за промяна на идентификационното ниво. Клиентът се съгласява да извърши необходимите действия, за да бъде изпълнено обратното изкупуване на електронните пари и заявява разбирането си, че по този начин Paysera цели да ограничи рисковете от измама и се съобразява със законодателството против изпиране на пари, както и с други законови изисквания.

12.17. В случаите когато, след прекратяването на споразумението между Paysera и клиента, клиентът не избере начин за обратно изкупуване на притежаваните от него електронни пари и, когато е необходимо, не изпълни посочената от Paysera процедура по допълнителна идентификация за увеличаване на лимитите, Paysera може (но няма задължение за това) да изкупи обратно електронните пари на клиента по начин, който е приложим към момента на обратното изкупуване.

## 13. Прехвърляне на Paysera сметка

13.1. Клиент, който желае сметката му да бъде прехвърлена към друг доставчик на платежни услуги, трябва да подаде съответно искане. Искането на клиента за прехвърляне на сметката към друг доставчик на платежни услуги трябва да отговаря на изискванията на държавата, в която е

лицензирана компанията на Paysera, която е регистрирала клиента, и/или изискванията, установени от законодателството на Европейския съюз.

13.2. В изключителни случаи Paysera може да прехвърли сметката на клиента от една лицензирана компания на Paysera, която е регистрирала клиента, към друга лицензирана компания на Paysera. Прехвърлянето на сметка в такива случаи се извършва без отделно съгласие на клиента и без прилагане на процедурата за предварително уведомяване на клиента, посочена в чл. 10 от споразумението.

13.3. Прехвърлянето на сметка се извършва от Paysera безплатно в случаите, посочени в чл. 13.1-13.2 от споразумението.

## 14. Конфиденциалност и защита на информацията

14.1. Страните се задължават да съхраняват в конфиденциалност техническата и търговската информация на другата страна (с изключение на публично достъпната информация, която им е станала известна при изпълнение на настоящото Споразумение) и да не предоставят такава информация на трети лица, без писмено съгласие от другата страна или нейните законни представители.

14.2. Клиентът предоставя съгласието си Paysera да администрира и управлява личните данни на Клиента и е наясно, че личните данни се обработват с цел да предостави на Клиента услуги и да изпълни други задължения, съгласно настоящото Споразумение. Страните гарантират защитата на личните данни, получени при/по време на изпълнение на настоящото Споразумение.

14.3. Въпросите за запазване и защита на данните са регулирани и от Допълнението към настоящото Споразумение, а именно Декларацията за поверителност, с която Клиентът декларира, че се е запознал и се задължава да спазва.

14.4. Клиентът се задължава да пази и да не разкрива на трети лица никакви пароли, създадени от него или предоставени му съгласно настоящото Споразумение, или други персонализирани средства за защита на платежни инструменти, и да не позволява на други лица да използват услуги от името на Клиента. Ако Клиентът не е изпълнил това си задължение и/или е можел, но не е предотвратил нарушението на задълженията си по този член, както и ако е извършил подобни действия виновно или са настъпили поради собствената му небрежност, се счита, че в Акаунта е осъществен достъп и съответните услуги на Paysera се използват от името на Клиента. В този случай Клиентът поема изцяло претърпените загуби и безрезервно се задължава да възстанови всички загуби, претърпени от други лица, ако такива са претърпени вследствие на посочените тук действия на Клиента или вследствие на негов пропуск да извърши необходимите действия.

14.5. Ако Клиентът изгуби паролата за своя Акаунт или други пароли или тя (те) са разкрити не по вина на Клиента или на Paysera, или ако реална заплаха е настъпила или може да настъпи за Акаунта на Клиента, Клиентът се задължава незабавно да смени паролите или, ако не разполага с възможност да го направи, да уведоми незабавно за това Paysera (не по-късно от един календарен ден) с помощта на информационните инструменти, посочени в раздел 10. Paysera не носи отговорност за последствията, възникнали поради неуведомяване.

14.6. След като Paysera получи уведомлението от Клиента, както е посочено в чл. 14.5., Paysera незабавно спира достъпа до Акаунта на Клиента, както и предоставянето на услуги, докато на Клиента се предостави или създаде нова парола.

14.7. Paysera насочва вниманието на Клиента към факта, че електронната поща, свързана с Paysera сметката, както и други инструменти (например номер на мобилен телефон), които по избор на Клиента са свързани с неговата Paysera сметка, се използват като средства за комуникация с Клиента или средства за идентификация на Клиента, заради това тези средства и достъпът до тях трябва да бъдат защитени и пазени от Клиента. Клиентът носи пълна отговорност за сигурността на своите пароли за електронна поща и всички други средства, използвани от него, и за опазване на техните пароли за достъп. Паролите са секретна информация и КЛиентът е отговорен за тяхното разкриване пред други лица и за всички операции, извършени след вписването на паролата на Клиента за достъп до съответния Акаунт или друг платежен инструмент. Paysera препоръчва паролите да се запомнят и да не бъдат записвани или въвеждани в някакви инструменти, където те могат да бъдат видени от други лица.

14.8. Paysera има право да предоставя цялата събрана важна информация за Клиента и неговите дейност и действия на други правоприлагащи институции, държавни органи (напр. Националната агенция за приходите (или съответна), Националния осигурителен институт (или съответна) и т.н.), както и на финансови институции, ако такова задължение е вменено от законодателството и е с цел да се установи, че това Споразумение и приложимото законодателство не са били и няма да бъдат нарушени.

14.9. Клиентът дава правото на Paysera да предприема необходимите мерки, включително, но не само - да изпраща на трети лица молби и искания, директно или чрез трети страни, които са необходими за установяване и потвърждаване на самоличността на Клиента и достоверността на друга информация (напр. Търговски регистър, системи за проверка на валидността на лични документи и т.н.), предоставена от Клиента.

14.10. Paysera изтъква, че във всички случаи работи само като и единствено като доставчик на услуги за Клиента и не предоставя или предлага никакви услуги към Получателя, докато той не стане клиент на Paysera.

14.11. Paysera има правото да записва телефонните разговори с Клиента. Страните дават изричното си съгласие, че телефонни разговори и съобщения, изпращани по поща, имейл или други телекомуникационни средства, могат да се приложат като валидни доказателства при разрешаване на спорове между Страните. С настоящото Споразумение Клиентът потвърждава, че разбира и се съгласява Paysera да записва, без отделно уведомление или предупреждение, всички телефонни разговори с Клиента и/или с негови представители. Клиентът също има правото да записва и съхранява за свои лични цели записи от телефонна комуникация и друга кореспонденция.

14.12. Клиентът се съгласява, че неговият номер на сметка и лични данни, необходими за извършване на паричен превод, могат да бъдат разкрити и показвани на друг потребител на Paysera, който възнамерява да извърши плащане към Клиента, ако друг потребител на Paysera въведе потвърден идентификатор на Клиента (име, фамилия, банкова сметка, адрес на електронна поща или телефонен номер).

14.13. Със съгласието на Клиента данните на Клиента могат да се предават и на институциите за услуги по иницииране на плащания или институции за обслужване на информация за сметки. Paysera може да откаже да предостави на доставчик на информационни услуги за сметки или на доставчик на услуга по иницииране на плащания достъп до сметката на клиента, въз основа на обективни и надлежно обосновани причини, свързани с неразрешен или некоректен достъп до сметката, придобит от доставчика на информационни услуги за сметки или доставчика на услугата по иницииране на плащания, включително неразрешено или некоректно иницииране на платежна операция. В такива случаи Paysera уведомява Клиента за отказа да предостави достъп до Сметката и посочва причините за

подобно действие. Тази информация трябва да бъде предоставена на Клиента преди отказа за предоставяне на достъп до Сметката, ако е възможно, и не по-късно от отказа да бъде предоставен достъп, освен ако предоставянето на такава информация може да отслаби мерките за сигурност или е забранено от законодателството.

14.14. За да се защитят легитимните интереси на Paysera, клиентските данни могат да бъдат прехвърлени към публични информационни средства, когато Клиентът се обърне към тези средства, без да използва средствата за правна защита, предвидени в чл. 16.6 от Споразумението, и когато информацията за спора, предоставена на публичните информационни средства, не съответстват на информацията, с която разполага Paysera, и увреждат бизнес репутацията на Paysera.

## 15. Отговорност на Страните

15.1. Всяка Страна отговаря за всички глоби, неустойки и загуби, които другата Страна е претърпяла поради нарушаване на Споразумението от виновната страна. Виновната Страна се задължава да обезщети преките вреди, понесени в резултат на настъпила такава отговорност за засегнатата Страна. Във всички случаи, отговорността на Paysera по силата на Споразумението се ограничава съгласно следните разпоредби:

15.1.1. Paysera носи отговорност само за преки вреди, причинени от пряко и съществено нарушение на Споразумението, извършено от Paysera, и само за такива вреди, които са могли да бъдат основателно очаквани от Paysera при нарушение на Споразумението;

15.1.2. размерът на обезщетението за причинени вреди от Paysera вследствие на нарушение на Споразумението не може да превишава средната стойност на комисионните такси за последните 3 (три) месеца, които са били платени от Клиента на Paysera за предоставени услуги. Това ограничение се прилага за общия размер на всички нарушения за конкретен месец. Ако средната стойност от 3 (три) месеца не може да се изчисли, компенсацията не може да надвишава 2000 EUR (две хиляди евро) (сума, еквивалентна на тази сума в друга валута, ако услугите се предоставят в друга валута);

15.1.3. Paysera при всички случаи не носи отговорност за неполучени печалба и доходи от Клиента, нанесени вреди върху репутацията на Клиента и загуби, произлезли от това, както и за загуба или нанесени вреди върху бизнеса на Клиента, както и за косвени щети;

15.1.4. ограниченията на отговорността на Paysera не се прилагат, ако тези ограничения са забранени от приложимото законодателство.

15.2. Paysera не гарантира непрекъсната работа на Системата, тъй като системните операции могат да бъдат повлияни (разстроени) от много фактори, които са извън контрола на Paysera. Paysera полага всички усилия за осигуряване на възможно най-безпрепятствено функциониране на Системата. Paysera обаче не носи отговорност за последствия, произхождащи от смущения/нарушения в работата на Системата, ако такива смущения/нарушения не са възникнали по вина на Paysera.

15.3. Системата може да бъде неактивна поради причини, за които Paysera отговаря и Paysera не дължи компенсации, ако Системата е била достъпна за повече от 99% (деветдесет и девет процента) от времето, изчислени върху средната стойност за период от най-малко 3 (три) месеца.

15.4. Случаите, в които Paysera ограничава достъпа до Системата временно, за период не по-дълъг от 24 (двадесет и четири) часа, поради ремонт на Системата, развитие на Системата и други подобни

случаи, и когато Paysera е информирала Клиента за такива случаи най-малко 2 (два) календарни дни предварително, не се считат за оперативни нарушения/смущения в Системата.

15.5. Paysera не носи отговорност за:

15.5.1. за теглене на пари и трансфер на средства от Paysera сметката и за други платежни операции със средства, съхранявани в Paysera сметка на Клиента, ако Клиентът не е обезпечил сигурността на своите пароли и идентификационни инструменти и поради това те са станали известни на други лица, а също така и за незаконни действия и операции на трети лица, извършени чрез използване на неистински и/или незаконни документи или незаконно получена информация;

15.5.2. за грешки, забавени плащания и задържани средства от страна на банки, системи за сетълмент и други трети страни;

15.5.3. за последици, произтичащи от нарушения на изпълнението на някои от задълженията на Paysera, поради причини, предизвикани от трета страна, която е извън контрола на Paysera;

15.5.4. за последици, възникнали след като Paysera правомерно е прекратила Споразумението, анулирала е или е ограничила достъпа на Клиента до Сметката, също и след обосновано ограничение или прекратяване на предоставянето на част от услугите;

15.5.5. за стоки и услуги, закупени чрез използването на Paysera сметката, и също така за неизпълнение по такива сделки от другата страна, която получава плащания от Paysera сметката, без да бъдат спазени условията на което и да е споразумение;

15.5.6. за свои действия, които са довели до неизпълнение на задължения и/или вреди, ако действията по неизпълнението на задълженията или причиняването на вредите са извършени от Paysera в изпълнение на други задължения, произтичащи от законодателството.

15.6. Клиентът гарантира, че всички негови действия, свързани с изпълнението на Споразумението, ще се съобразят с разпоредбите на приложимото законодателство.

15.7. Клиентът носи пълна отговорност за верността на информацията, нарежданията и документите, които подава към Paysera.

15.8. Незабавно и не по-късно от края на следващия работен ден, след като е узнала или е била уведомена за неразрешена платежна транзакция, Paysera ще върне сумата на неразрешената платежна транзакция на Клиента и, когато е уместно, ще възстанови баланса по Сметката, от която е излъчена сумата, до нивото преди изпълнението на неразрешената транзакция, с изключение на случаите, когато Paysera има основателни причини да подозира неправомерна дейност и съобщи писмено тези причини на надзорния орган.

15.9. Ако Потребителят отрича потвърждаването (авторизирането) на платежна операция/транзакция, която е била изпълнена, или твърди, че платежна операция е изпълнена неправилно, Paysera има задължението да докаже, че е била потвърдена автентичността на платежната операция, операцията е била регистрирана правилно и отразена в сметки, както и че не е била повлияна от технически или други проблеми.

15.10. Потребителят може да понесе загуби до 50 (петдесет) евро (сума, еквивалентна на тази сума в друга валута, ако услугите се предоставят в друга валута) в резултат на неразрешени платежни транзакции, ако тези загуби са понесени в резултат на ползване на изгубен или откраднат платежен инструмент или незаконно присвояване на платежен инструмент.

15.11. Ако Клиентът не е Потребител или платежната операция се извършва във валутата на страна-членка към/от чужда държава или във валутата на чужда държава, Клиентът понася всички загуби, възникнали поради причините, посочени в чл. 15.10 на Спосазумението.

15.12. Всички загуби, възникнали вследствие на неразрешени платежни операции, са за сметка на Клиента, ако при извършването им Клиентът е действал непочтено, при груба небрежност или умишлено, като умишлено не е изпълнил едно или повече от посочените по-долу задължения на Клиента:

15.12.1. когато използва платежен инструмент – да спазва разпоредбите, регулиращи издаването и ползването на платежния инструмент, представени в настоящото Споразумение и неговите Допълнителни споразумения;

15.12.2. ако Клиентът установи загуба, кражба, незаконно присвояване или неразрешена употреба на платежния инструмент, узнае за факти или са налице подозрения, че персонализираните защитни елементи на неговите платежни инструменти са станали известни или може да се използват от трети лица, Клиентът трябва да уведоми Paysera или лицето, посочено от Paysera, незабавно и в съответствие с правилата, регулиращи издаването и използването на платежния инструмент, предвидени в настоящото Споразумение и Допълнителните споразумения към него;

15.12.3. след получаване на платежния инструмент да предприеме всички възможни мерки за защита на персонализираните защитни данни на платежния инструмент.

15.13. След момента, в който Клиентът е подал уведомление, както е посочено в чл. 14.5. на Споразумението, с направено искане да бъде блокиран платежният инструмент, Paysera търпи загубите на Клиента, възникнали поради откраднатия, изгубен или незаконно придобит платежен инструмент, с изключение на случаите, в които Клиентът е действал недобросъвестно. Разпоредбите на тази клауза се прилагат само за Потребителя.

15.14. В случай че Paysera не гарантира възможността да бъде уведомена по всяко време за изгубен, откраднат или незаконно придобит платежен инструмент, както и в случаите, когато Paysera не изисква по-безопасно удостоверяване, Paysera търпи възникналите загуби вследствие на неоторизирано ползване на платежния инструмент, с изключение на случаите, в които Клиентът е действал недобросъвестно. Разпоредбите на тази клауза се прилагат само за Потребителя.

15.15. Клиентът проверява информацията за извършените платежни транзакции в Сметката поне веднъж месечно и уведомява писмено Paysera за неоторизирани или неправилно изпълнени платежни транзакции, както и за всякакви други грешки, несъответствия или неточности в извлечението. Уведомлението трябва да бъде подадено незабавно, но не по-късно от 60 (шестдесет) календарни дни след деня, в който Paysera, според Клиента, е извършила неразрешената платежна транзакция или е изпълнила некоректно платежната транзакция. Потребителят е длъжен незабавно да уведоми в писмена форма Paysera за неоторизирано или неправилно изпълнена платежна транзакция във валута на държава-членка към държава от ЕС не по-късно от 13 (тринадесет) месеца след деня на излъчването на сумата от разплащателната сметка. Ако Клиентът не представи посочените уведомления в посочения срок, се счита, че Клиентът безусловно се е съгласил с платежните транзакции, които са били изпълнени по разплащателната сметка. Клиентът трябва да предостави на Paysera всяка информация за незаконно влизане в Сметката или други незаконни действия, свързани със Сметката, и да предприеме всички разумни мерки, посочени от Paysera, за да помогне в разследването на незаконните действия.

15.16. Всяка Страна се освобождава от отговорност за неизпълнение на разпоредбите на

Споразумението, ако успее да докаже, че неизпълнението се дължи на форсмажорни обстоятелства, настъпването на които е доказано в съответствие с процедурата, заложена в законодателството. КЛиентът се задължава писмено да уведоми Paysera за настъпилите форсмажорни обстоятелства, които възпрепятстват изпълнението на Споразумението, в срок от 10 (десет) календарни дни след деня на настъпване на такива обстоятелства. Paysera трябва да уведоми Клиента за форсмажорни обстоятелства чрез електронно писмо на посочения от Клиента адрес на електронна поща или на Интернет страницата/те на Системата.

## 16. Уреждане на спорове между Клиента и Paysera, процедура за подаване на жалби

16.1. Paysera има за цел да разрешава всички спорове с Клиента по взаимно съгласие, своевременно и при условия, приемливи за Страните; затова, в случай на възникване на спор, Клиентите са насърчавани на първо място да се обърнат директно към Paysera. Споровете се разрешават посредством преговори.

16.2. Клиентът може да подаде всяко свое оплакване или жалба относно платежни услуги, предоставяни от Paysera, чрез изпращане на съобщение по електронна поща, чрез обаждане към номера на отдел "Обслужване на клиенти" или чрез изпращане на уведомление чрез своя Акаунт.

16.3. Лицето, което предявява жалба, следва да посочи конкретните обстоятелства и документи в подкрепа на твърденията, които са поместени в жалбата. Ако оплакванията на Клиента се базират на документи, с които Paysera не разполага, Клиентът също така трябва да предостави тези документи или копия от тях, когато попълва жалбата.

16.4. Paysera разглежда писмената жалба на Клиента или изложените оплаквания на Клиента в рамките на 15 (петнадесет) работни дни, считано от деня на получаване на жалбата, и предоставя на Клиента подробен, обоснован отговор, базиран на документи. В изключителни случаи, когато Paysera не е в състояние да даде отговор в рамките на 15 работни дни поради причини извън контрола на дружеството, Paysera предоставя на Клиента неокончателен отговор, като посочва причината за забавянето и крайния срок за подаване на окончателен отговор. Крайният срок за предоставяне на окончателен отговор не може да надвишава 35 (тридесет и пет) работни дни. Отговорът ще бъде предоставен на Клиента чрез средствата, посочени в чл. 10.1 от Споразумението, освен ако Клиентът не поиска отговорът на неговата жалба/оплакване да бъде предоставен чрез други средства.

16.5. Paysera разглежда всяко оплакване без заплащане на такса за това.

16.6. Ако Клиентът не е удовлетворен от решението на Paysera, Клиентът има право да използва други правни средства за защита на своите права и да:

16.6.1. подаде жалба към надзорния орган, съгласно процедурата, установена от надзорния орган;

16.6.2. защити своите потребителски права, като се обърне към надзорния орган в качеството му на извънсъдебна институция за разрешаване на потребителски спорове, съгласно процедурата, установена от надзорния орган.

16.6.3. Ако спорът не бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други средства за извънсъдебно уреждане на спорове, спорът се решава от компетентния съд, съгласно района на седалището на Paysera, както е предвидено в установената законова процедура.

16.7. Подробна процедура за подаване и обработване на жалби (оплаквания) на Клиенти е посочена в Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания) на Клиенти.

16.8. Това Споразумение, неговите Допълнения/Допълнителни споразумения и отношенията на Страните, които не са уредени с настоящото Споразумение, се подчиняват на законодателството на държавата, в която се намира лицензираната компания на Paysera, която е регистрирала Клиента, включително случаи, когато спор между Клиента и Paysera попада под юрисдикцията на съда на друга държава.

## 17. Заключителни разпоредби

17.1. Всяка Страна потвърждава, че притежава всички разрешителни и лицензи, изисквани съгласно приложимото законодателство, които са необходими за изпълнението на настоящото Споразумение.

17.2. Заглавията на разделите и членовете от Споразумението са предназначени единствено за удобство на Страните и не могат да бъдат използвани за тълкуване на разпоредби от настоящото Споразумение.

17.3. Страните носят отговорност пред държавата и други лица за изпълнение на всички данъчни задължения, всяка за себе си. Paysera не носи отговорност за изпълнение на данъчните задължения на Клиента или изчисляване и превод на данъци, прилагани за Клиента.

17.4. Paysera във всички случаи е независима Страна по Споразумението, която не контролира и не поема отговорност за продукти и услуги, които се заплащат чрез използване Paysera услуги. Paysera не поема отговорност, че купувачът, продавачът или друга страна по сделка ще изпълни сделката с Клиента.

17.5. Клиентът не може да възлага своите права и задължения, произтичащи от това Споразумение, на трети страни без предварителното писмено съгласие на Paysera. Paysera си запазва правото да прехвърля своите права и задължения, произтичащи от настоящото Споразумение, на трети лица по всяко време, без съгласие на Клиента, ако такова прехвърляне на права и задължения е извършено в съответствие с действащото законодателство.

17.6. Ако някоя от разпоредбите на Споразумението е призната за недействителна, останалите разпоредби на настоящото Споразумение остават в сила и продължават да се прилагат.

17.7. Споразумението влиза в сила, както е предвидено в член 2.4. от Споразумението. Клиентът може да запази текста на Споразумението по време на своята регистрация в системата.

17.8. Настоящото Споразумение е предоставено в Системата на няколко езика. Споразумението се прилага за Клиента на езика, на който е било представено на Клиента по време на регистрация му в Системата.

17.9. Връзки към уебсайтове на Paysera, посочени в Споразумението и Допълнителни споразумения, регулиращи предоставянето на отделни услуги, са неразделна част от настоящото Споразумение и се прилагат за Клиента от момента, в който той започне да използва съответната услуга.

17.10 Данни на групата компании на Paysera:

"Paysera LT” UAB, идентификационен код на юридическото лице: 300060819; дружество за електронни пари с лиценз No. 1, издаден на 27.09.2012 г. , издаден от Централна банка на Литва. Надзорният орган на "Paysera LT” UAB е Централна банка на Литва (идентификационен код 188607684, адрес: Литва, гр. Вилнюс, LT-09128, ул. Žirmūnų № 151, www.lb.lt/en). Данните за “Paysera LT” UAB се събират и съхраняват в Търговския регистър на Република Литва. Подробни данни за групата дружества на Paysera, включително адресите на корпоративните офиси и адресите на електронна поща, са предоставени тук.

Paysera Kosova SH.P.K., company code 811301473; A non-banking financial institution with the Electronic Money Issuance licence No. IFJB/069, issued on 8 June 2020; the licence was issued by the Central Bank of Kosovo. Data about Paysera Kosova SH.P.K. is collected and stored at the Business Registration Agency of Kosovo. More details about Paysera Kosova SH.P.K., including the registered address and email addresses, are listed here. The supervisory authority of Paysera Kosova SH.P.K. is the Central Bank of Kosovo, identification code 600104187, address: Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Republic of Kosovo, https://bqk-kos.org/.

Paysera Albania SH.P.K., company code M01608007N; Electronic money institution licence No. 47, issued on 5 March 2021; by the Bank of Albania. Data on Paysera SH.P.K. is collected and stored in the Register of Legal Entities of the Republic of Albania. More detailed information about Paysera Albania SH.P.K., including registered office address and email addresses, can be found here. The supervisory authority of Paysera Albania SH.P.K. is the Bank of Albania, address: Sheshi "Skënderbej" No. 1, Tirana, Albania, www.bankofalbania.org.

Paysera Bank Georgia JSC, legal entity code 402204841; Banking licence No. 465, issued by the National Bank of Georgia on 17 November 2022. Data about Paysera Bank Georgia JSC is collected and stored at the Registry of Entrepreneurs and Non-Entrepreneurial (Non-Commercial) Legal Entities of Georgia. Detailed data about Paysera Bank Georgia JSC, including the corporate office address and email addresses, are provided here. The supervisory authority of Paysera Bank Georgia JSC is the National Bank of Georgia, address: 1, Zviad Gamsakhurdia Embankment, 0114 Tbilisi, Georgia, https://www.nbg.gov.ge.

Генерално споразумение за платежни услуги за физически лица (валидно до 16.09.2019 г.)

Генерално споразумение за платежни услуги за физически лица (валидно до 01.10.2021 г.)

Генерално споразумение за платежни услуги за физически лица (валидно до 07.03.2022 г.)

Генерално споразумение за платежни услуги за физически лица (валидно до 01.08.2023 г.)

Генерално споразумение за платежни услуги за юридически лица (валидно до 15 септември 2025 г.)