Інформація оновлена: 26-08-2025

Правила використання Додатка Paysera

Основні поняття

Генеральний договір на надання платіжних послуг – договір, застосований до клієнтів Paysera, доступний тут.

Paysera – згідно з визначенням Генерального договору на надання платіжних послуг.

Послуги Paysera – послуги з випуску та викупу електронних грошових коштів, переказів, оплати та інші пов'язані послуги, що надаються Paysera.

Система Paysera – електронна система платежів, доступна за посиланням www.paysera.com, де можна відкривати рахунки і користуватися послугами Paysera.

Рахунок Paysera – рахунок в Системі, відкритий на ім'я Клієнта та призначений для здійснення платежів та інших платіжних операцій.

Обліковий запис – результат реєстрації в комп'ютерній системі, в ході якої записуються дані зареєстрованої особи, їй надається реєстраційне ім'я і визначаються її права в цій системі.

Код підтвердження – цифровий код одноразового використання, призначений для перевірки і підтвердження інтерфейсу між номером мобільного телефону Клієнта та Додатком Paysera, який Paysera надсилає на номер телефону Клієнта і який вводиться в Додаток Paysera.

Додаток Paysera – мобільний додаток, який встановлений і використовується на мобільних пристроях, який дозволяє користуватися відповідними послугами Paysera.

Точка продажу – фізичне місце, де продавець або постачальник послуг приймає оплату за товари та (або) послуги, здійснювану через Додаток Paysera.

PIN код розблокування Додатка Paysera – створений Клієнтом п'ятизначний цифровий код, за допомогою якого Клієнт може розблокувати свій Додаток Paysera та продовжувати ним користуватися.

Ідентифікатор продавця – QR (унікальний візуальний код) або BAR (унікальний штрих-код) код, наданий в Точці продажу, що ідентифікує Точку продажу або конкретний платіж і дозволяє за допомогою мобільного пристрою відобразити інформацію і ціну замовлених Клієнтом в Точці продажу товарів або послуг, що підлягають оплаті.

Код поповнення рахунку або зняття грошових коштів – унікальний код QR або BAR код, що генерується Додатком Paysera, за допомогою якого Клієнт може поповнити свій рахунок Paysera або зняти з нього готівкові кошти.

Унікальний ідентифікатор – номер телефону, адреса електронної пошти, номер рахунку або інші дані, за якими можливо встановити одержувача коштів і здійснити платіжне доручення.

Функціонування Додатка Paysera

1. Додаток Paysera є одним з платіжних інструментів, що надаються Paysera.

2. Придбання (завантаження) Додатка Paysera є безкоштовним. Ціни на конкретні Послуги Paysera вказані тут.

3. Клієнт зобов'язаний переконатися, що Додаток Paysera завантажується і встановлюється на мобільний пристрій тільки з зазначених Paysera джерел Apple Store і Google Play.

4. Клієнт може виконувати наступні дії, використовуючи Додаток Paysera:

4.1. зареєструватися в Системі і створити Обліковий запис (використання Послуг Paysera обмежується цим пунктом до того часу, поки не буде виконана повна процедура ідентифікації Клієнта відповідно до правил, встановлених в Системі);

4.2. зв'язати свою платіжну карту з Додатком Paysera і здійснювати платежі з платіжної карти за допомогою Додатка Paysera;

4.3. переглядати виписки з рахунку останніх операцій, здійснених через Додаток Paysera.

5. Клієнти, які виконали процедуру ідентифікації, мають можливість користуватися наступними Послугами Paysera через Додаток Paysera:

5.1. переказувати грошові кошти з Рахунку Paysera іншим користувачам Рахунків Paysera, вказавши тільки номер телефону або електронну пошту одержувача;

5.2. переказувати грошові кошти з Рахунку Paysera одержувачам на рахунки не в Системі Paysera;

5.3. перевіряти інформацію про баланс на Рахунку Paysera, а також останні вхідні та вихідні платежі;

5.4. розплачуватися з Рахунку Paysera в Точках продажу, які приймають платежі через Додаток Paysera;

5.5. зв'язати свою платіжну карту з Додатком Paysera і здійснювати платежі з платіжної карти в Точках продажу за допомогою Додатка Paysera;

5.6. поповнювати Рахунок Paysera;

5.7. знімати готівку з Рахунку Paysera.

5.8. користуватися інтегрованою в Додаток Paysera послугою кваліфікованої електронної ідентифікації, яка дозволяє Клієнту безпечно проходити автентифікацію в різних інформаційних системах і користуватися електронними послугами. Послуга кваліфікованої електронної ідентифікації надається безкоштовно.

6. Функції Додатка Paysera можуть поповнюватися в нових версіях Додатка Paysera. При появі нових функцій, пропозиція про впровадження даних функцій висилається Клієнту на мобільний пристрій. Згода на інсталяцію та використання нових функцій виражається Клієнтом шляхом впровадження запропонованих функцій на мобільний пристрій.

7. Деякі функції Додатка Paysera можуть різнитися залежно від операційної системи.

Підключення до облікового запису Paysera через Додаток Paysera

8. Клієнт реєструється в Системі, надаючи адресу своєї електронної пошти і (або) номер телефону, і створює Обліковий запис. Залежно від інформації, наданої при реєстрації в Системі, від Клієнта може знадобитися виконання процедури ідентифікації Клієнта та надання інформації згідно із Генеральним договором на надання платіжних послуг, щоб Клієнт міг і далі користуватися грошовими коштами на рахунку Paysera, а також іншими Послугами Paysera.

9. Підключення до облікового запису через Додаток Paysera і виконання дій в ньому можливі після того, як:

9.1. Клієнт пов'яже Обліковий запис Paysera з конкретним номером телефону;

9.2. а також створить PIN-код розблокування Додатка Paysera.

10. Створений Клієнтом PIN-код для розблокування Додатка Paysera є постійним паролем, за допомогою якого Клієнт відкриває Додаток Paysera, підключається до свого облікового запису і отримує можливість керувати Рахунком Paysera. Якщо Клієнт не підключається до свого облікового запису понад 35 (тридцять п'ять) днів, для підключення до Додатка Paysera йому необхідно заново підключитися до облікового запису за допомогою Пароля і встановити новий PIN-код розблокування Додатка Paysera. Для цього Система може вимагати введення Коду підтвердження. Paysera звертає увагу на те, що якщо Додаток Paysera використовується і не вимикається, а мобільний пристрій не блокується і не переходить у режим сну, Додаток Paysera протягом деякого часу може залишатися відкритим і доступним з того ж мобільного пристрою без повторного введення PIN-коду розблокування Додатка Paysera.

Здійснення платіжних переказів

11. Платіжні перекази можуть здійснюватися тільки Клієнтами, які пройшли повну процедуру ідентифікації.

12. Для здійснення платіжного переказу Клієнт зобов'язаний вказати Унікальний ідентифікатор одержувача, суму переказу в валюті, в якій Клієнт тримає грошові кошти на Рахунку Paysera, а також іншу необхідну інформацію.

13. Перед пред'явленням платіжного доручення, Клієнт зобов'язаний переконатися, що номер телефону, адреса електронної пошти або інший визначений ним ідентифікатор дійсний і використовується Одержувачем. Paysera не несе відповідальності за отримання грошового переказу іншою особою, якщо це сталося в зв'язку з невірно вказаним ідентифікатором.

14. Платіж зараховується на Рахунок Paysera Одержувача миттєво, якщо ідентифікатор, зазначений в платіжному дорученні, пов'язаний з Рахунком Paysera Одержувача.

15. Якщо виявиться, що у Одержувача немає Рахунку Paysera або його Рахунок Paysera не пов'язаний з ідентифікатором, зазначеним платником, платіж буде зарахований тоді, коли Одержувач відкриє Рахунок Paysera і/або зв'яже свій Рахунок Paysera з ідентифікатором, зазначеним платником. Якщо Одержувач протягом 30 (тридцяти) днів не відкриє Рахунок Paysera та/або не зв'яже свій Рахунок Paysera з ідентифікатором, зазначеним платником, платіж автоматично скасовується і грошові кошти платежу повертаються на Рахунок Paysera платника.

16. Типи платіжних переказів, здійсненних через Додаток Paysera:

16.1. платіжний переказ користувачеві Системи. Такий переказ може бути захищений паролем: формуючи платіжне доручення, Клієнт встановлює Пароль Отримання Переказу. Платіжний переказ остаточно виконується тільки тоді, коли одержувач платежу вводить встановлений Клієнтом (платником) і повідомлений Одержувачу Пароль Отримання Переказу. Якщо Одержувач не введе встановленого платником Паролю, платіжні засоби автоматично повертаються на Рахунок Paysera платника після 30 (тридцяти) днів. Моментом авторизації такого платіжного переказу вважається момент, коли одержувач вводить Пароль Отримання Переказу, після чого платіж не може бути скасований. Клієнт несе повну відповідальність за належну і безпечну передачу Паролю Отримання Переказу Одержувачу, а також за розкриття Паролю тільки Одержувачу коштів;

16.2. платіжний переказ не користувачеві Системи.

17. Сума платіжного переказу не обмежується мінімальною сумою. Для платіжних переказів застосовуються обмеження, встановлені для Рахунку Paysera Клієнта.

18. У разі перерахування коштів помилково, Одержувач зобов'язаний негайно повернути гроші відправнику.

19. У Додатку Paysera Клієнт може вибрати Одержувача коштів з будь-яких контактів з адресної книги на мобільному пристрої Клієнта. Використовуючи цю функцію, Клієнт висловлює згоду на надання Paysera доступу і можливості управляти і зберігати на своїх серверах згенеровані значення зі списку контактів, номери телефонів, адреси електронної пошти на мобільному пристрої Клієнта, проте виключно в цілях виконання умов даного Договору і використання Додатка Paysera. Також Клієнт згоден на відображення його даних на пристроях інших користувачів Додатка Paysera, у яких є контактні дані Клієнта.

Оплата товарів і (або) послуг в Точках продажу

20. Додаток Paysera надає можливість оплатити товари і (або) послуги в Точках продажу, де Продавець приймає платежі через Додаток Paysera:

20.1. відсканувавши Ідентифікатор продавця: Клієнт сканує Ідентифікатор продавця в точці продажу своїм мобільним пристроєм і підтверджує оплату зазначених товарів або послуг;

20.2. замовивши товари або послуги віддаленим способом через Додаток Paysera: у Додатку Paysera Клієнт може знайти список місць, де приймається оплата за допомогою Додатка Paysera, і замовити товари або послуги, підтвердивши оплату Продавцю віддаленим способом.

21. До оплати в Точках продажу застосовуються стандартні для Рахунку Paysera Клієнта ліміти на перекази. Клієнти, які не пройшли процедуру ідентифікації, можуть здійснювати оплату в Точках продажу тільки з платіжної карти, пов'язаної з Додатком Paysera.

22. Після підтвердження платіжного переказу Клієнтом, платіжний переказ не може бути скасований і повернення не може бути здійснене.

Поповнення Рахунку Paysera або зняття готівки

23. Поповнити Рахунок через Додаток Paysera можуть тільки Клієнти, які виконали процедуру ідентифікації.

24. Бажаючи поповнити Рахунок Paysera, Клієнт, вибравши функцію «Поповнити», отримує BAR або QR код поповнення Рахунку і пред'являє його в точці поповнення Рахунку, де даний код зчитується і Рахунок поповнюється на зазначену Клієнтом суму грошей.

25. Бажаючи зняти кошти з Рахунку Paysera, Клієнт, вибравши функцію «Перевести в готівку», отримує BAR або QR код переведення в готівку коштів і пред'являє його в точці зняття готівки, де даний код сканується і зазначена Клієнтом грошова сума списується з рахунку Paysera і видається Клієнту.

26. Місця, де є можливість поповнити Рахунок Paysera або зняти кошти з Рахунку, вказані в списку або на карті Зняття готівки / Поповнення Рахунку.

27. Для поповнення або переведення в готівку коштів може знадобитися виконання додаткових дій.

Безпека

28. Оскільки Додаток Paysera використовується для виконання платіжних переказів з Рахунку Клієнта, Клієнт зобов'язаний піклуватися про безпеку мобільного пристрою, не залишати Додаток Paysera увімкненим, не передавати і не залишати паролів в місцях, доступних для інших осіб. Якщо у Клієнта виникає підозра, що інші особи можуть знати PIN-код розблокування Додатка Paysera або інші Паролі, Клієнт повинен негайно змінити PIN-код розблокування Додатка Paysera і (або) Пароль облікового запису, а якщо Клієнт не може цього зробити, проінформувати про це Paysera відповідно до умов Генерального договору на надання платіжних послуг, щоб можливість керувати Рахунком Paysera була недоступна, поки не будуть створені нові Паролі.

29. Не виконавши вказаних дій, Клієнт приймає на себе відповідальність за несанкціоновані операції на своєму Рахунку Paysera, здійснені в результаті того, що Паролі були відомі і (або) Рахунок став доступним третім особам.

30. Відповідно до цього Додатку, паролями вважаються дані підключення до облікового запису, PIN-код розблокування Додатка Paysera, Пароль Отримання Переказу, QR або BAR-коди поповнення рахунку або зняття грошових коштів.

31. Після пов'язання номера телефону і (або) електронної пошти з Рахунком Paysera, номер мобільного телефону і (або) електронна пошта Клієнта використовується як платіжний інструмент або засіб ідентифікації Клієнта, тому ці засоби і підключення до них повинні зберігатися Клієнтом в безпеці. Клієнт несе повну відповідальність за безпеку мобільного телефону, номера (SIM карти), підключення до електронної пошти і всіх паролів.

32. Клієнт зобов'язаний використовувати тільки оригінальну операційну систему і її стандартні засоби, надані разом з пристроєм. Встановивши іншу операційну систему або змінивши стандартні вбудовані функції прав і безпеки, дані, що зберігаються окремими встановленими програмами, в тому числі і Додатком Paysera, можуть стати вразливими. Paysera не несе відповідальності за порушення безпеки операційної системи і збиток, понесений в результаті такого порушення.

Відповідальність

33. Paysera не несе відповідальності за збитки Клієнта, якщо Клієнт з якихось причин не може підключитися до Додатка Paysera; якщо пристрій, програма або операційна система, яка використовується разом з Додатком Paysera, перестає працювати або Додаток Paysera працює не так, як

цього очікував Клієнт; якщо були виявлені помилки або послуги не могли бути надані своєчасно в результаті впливу третіх осіб (напр., програмного забезпечення, операційної системи, операторів і т.п.).

34. Клієнт приймає на себе повну відповідальність за те, що номер мобільного телефону і (або) адреса електронної пошти, надані Paysera, які Клієнт пов'язує зі своїм Рахунком Paysera, належать Клієнту.

35. Paysera не несе відповідальності за прямі або непрямі збитки, які може понести Клієнт під час використання даної послуги. Paysera також не несе відповідальності за збитки Клієнта, понесені в результаті несправності телекомунікаційних мереж.

Політика захисту даних

36. Для використання Додатка Paysera, Клієнт надає наступні свої дані: номер телефону, адресу ел. пошти, а також номер пов'язаної платіжної картки, її термін придатності, код cvv, ім'я та прізвище (якщо є пов'язана платіжна карта). Якщо Клієнт повністю ідентифікований, Paysera обробляє і інші надані Системі дані.

37. Дані Клієнта обробляються:

37.1. з метою забезпечення Послуг Paysera і запобігання відмиванню грошей.

37.2. додатково дані Клієнта можуть оброблятися з метою надання послуги кваліфікованої електронної ідентифікації, щоб забезпечити надійне встановлення особи Клієнта, коли Клієнт користується електронними послугами або підключається до державних чи приватних систем через інтерфейс засобу кваліфікованої електронної ідентифікації.

38. Дані зберігаються в Системі протягом 8 років після припинення ділових відносин з Клієнтом. Терміни зберігання можуть бути продовжені на термін не більше 2 років, якщо на те є обґрунтована вказівка компетентних органів. Такий термін зберігання даних передбачений Законом Литовської Республіки про протидію відмиванню грошей і фінансуванню тероризму.

39. Вся інформація, що обробляється Paysera, надається особою на підставі принципів доброї волі, чесності та цілісності інформації.

40. Вся зазначена вище інформація, що становить особисті дані, не передаватиметься третім особам без згоди особи. Paysera може розкривати особисті дані або інформацію, надану особою, у тих випадках, коли цього вимагають чинні правові акти або компетентні установи. Paysera також може розкривати особисті дані або інформацію тільки тоді, коли цього не забороняють правові акти і тільки коли це об'єктивно обґрунтовано в конкретному випадку. Зазвичай дані розкриваються в таких випадках:

40.1. за згодою особи на розголошення інформації;

40.2. правоохоронним органам відповідно до порядку, передбаченого правовими актами Литовської Республіки;

40.3. якщо необхідно запобігти злочинній діяльності або провести розслідування;

40.4. в інших випадках, передбачених правовими актами.

41. У Додатку Paysera також встановлені інструменти аналітики для забезпечення належного технічного функціонування Додатка Paysera (наприклад, Crashlytics, Firebase Crash Reporting). Такі інструменти аналізують причини неполадок і (або) збоїв у додатку і надають інформацію про збої Paysera, щоб ми мали краще уявлення про потреби Клієнта і причини неполадок і збоїв. У зв'язку з цим, у разі збою в

роботі Додатка Paysera, дані про такий збій можуть бути передані третім особам – особам, відповідальним за дані інструменти аналітики функціонування, які обробляють дані відповідно до їхньої політики конфіденційності, доступної публічно.

42. Клієнт має право вимагати дозволу на ознайомлення з його особистими даними, зібраними Paysera, і способом їх обробки, а також надання таких даних. Один раз на календарний рік дані можуть бути надані безоплатно, проте в інших випадках за надання даних може вимагатися комісійна плата, що не перевищує собівартості надання даних.

43. Клієнт має право вимагати, щоб усі неточності в його даних були безоплатно виправлені Paysera. Також Клієнт має право не погоджуватися на обробку його персональних даних та розкриття їх третій стороні, за винятком випадків, коли це необхідно для надання послуг.

44. Заява на ознайомлення, виправлення даних або незгода з їх обробкою може бути відправлена особою на адресу електронної пошти: dopomoga@paysera.ua.

Заключні положення

45. Згода з цими Правилами засвідчується Клієнтом шляхом завантаження Додатка Paysera і реєстрації в ньому. Щодо Клієнта застосовуються всі застосовні до нього положення Генерального договору на надання платіжних послуг та положення цих Правил.

46. Коли Клієнт активує послугу кваліфікованої електронної ідентифікації в Додатку Paysera, вважається, що Клієнт ознайомився з умовами надання послуги засобу кваліфікованої електронної ідентифікації, які доступні **тут.**

47. Питання, не врегульовані цими Правилами, регламентуються Генеральним договором на надання платіжних послуг.