За нов клиент настоящото споразумение се прилага от момента, в който той го приеме при откриването на Paysera сметка, а за съществуващите клиенти – от 1 януари 2027 г. До 1 януари 2027 г. Генералното споразумение за платежни услуги продължава да се прилага за клиентите, които са го приели.

Споразумение за платежни услуги за физически лица

Настоящото Споразумение за платежни услуги за физически лица (наричано по-долу „Споразумението за платежни услуги“) е Допълнение към Генералното споразумение за физически лица (наричано по-долу „Генералното споразумение“). Настоящото Споразумение за платежни услуги и неговите условия се прилагат за Вас едва след като изрично сте се съгласили с тях. Със съгласието си Вие се обвързвате с неговите условия. Генералното споразумение се прилага за всички въпроси, които не са изрично уредени тук. При противоречие между настоящото Споразумение за платежни услуги и Генералното споразумение по отношение на Платежните услуги предимство имат условията на настоящото Споразумение за платежни услуги.

1. Общи разпоредби

1.1. Предмет на настоящото Споразумение за платежни услуги: настоящото Споразумение за платежни услуги определя основните условия между Вас и Партньора, когато откривате Paysera сметка и използвате другите Платежни услуги на Партньора.

1.2. Настоящото Споразумение за платежни услуги е важен документ, с който трябва внимателно да се запознаете, преди да откриете Paysera сметка или да използвате Платежните услуги. Моля, прочетете внимателно тези условия, преди да се съгласите с тях. Настоящото Споразумение за платежни услуги и неговите Допълнения разясняват специфичните рискове, които могат да възникнат, и съдържат насоки за безопасно използване на Системата.

1.3. Допълненията към настоящото Споразумение за платежни услуги са споразумения, които уреждат използването от Вас на конкретни услуги. Условията в тези Допълнения са специални разпоредби, които имат предимство пред условията на настоящото Споразумение за платежни услуги при противоречие между тях. Когато започнете да използвате нова услуга, се прилага и съответното Допълнение. Ако Партньорът изисква допълнителна проверка или документи за нова услуга, тази услуга ще бъде активирана едва след като изпълните всички необходими стъпки.

1.4. Основни понятия в Споразумението за платежни услуги:

API токен за достъп (Личен токен за достъп) – персонализиран инструмент (уникален код), заедно със свързаните с него процедури, който създавате в своя Акаунт, за да предоставите на софтуер достъп до посочените от Вас Paysera сметки и до разрешените от Вас действия. API токен за достъп, който има право да създава или отменя Парични преводи, е Платежен инструмент. Във всички случаи

кодът на API токена за достъп е персонализиран защитен елемент и за него се прилагат правилата на настоящото Споразумение за платежни услуги относно опазването на Паролите и уведомяването за тяхната загуба или разкриване.

Работен ден – ден, в който Партньорът предоставя своите услуги. Партньорът може да определя различни Работни дни за различните услуги, които се посочват в Ценоразписа.

Електронни пари – парите, заверени и съхранявани във Вашата Paysera сметка за извършване на Платежни операции.

Идентификация на Клиента – процесът на проверка на Вашата самоличност, както е описан в Системата.

Комисионна такса – такса, която Партньорът начислява за Платежна операция или свързана с нея услуга.

Съгласие – Вашето разрешение за извършване на Платежна операция, дадено по реда на раздел 9 от настоящото Споразумение за платежни услуги.

Платежен инструмент – всяко платежно средство, например платежна карта, което Системата Ви позволява да свържете с Вашата Paysera сметка, за да извършвате Парични преводи.

Платежно нареждане – нареждане от Вас (като Платец) или от Получателя към Партньора за изпълнение на Платежна операция.

Платежна услуга – услуги, които Ви позволяват да внасяте пари в брой по Вашата платежна сметка и да теглите пари в брой от нея, както и да управлявате всички свързани с това операции. Това включва преводи на парични средства, операции с платежна карта или кредитна линия, издаване на платежни инструменти, услуги по паричен превод и услуги по инициране на плащане.

Платежна операция – превод на парични средства или операция по внасяне/теглене на пари в брой, инициирана от Вас, от Ваше име или от Получателя.

Паричен превод – операция, при която по Ваша инициатива се превеждат средства по платежна сметка на Получателя.

Платец – лице, което има платежна сметка и дава платежно нареждане от тази сметка, или, ако няма сметка, лице, което дава платежно нареждане.

Paysera – конкретният Партньор от Мрежата Paysera, който Ви предоставя регулираните Платежни услуги по настоящото Споразумение за платежни услуги. Вашият конкретен Партньор се определя въз основа на държавата на Вашето пребиваване в съответствие със Списъка за определяне на Партньорите, който е публикуван на уебсайта на Партньора и във Вашия Акаунт. Този Партньор е юридическо лице, отделно от Мрежата Paysera, и единствено той носи отговорност за Вашите средства и платежни операции.

Paysera сметка – сметка, открита на Ваше име в Системата за плащания и други Платежни операции, която можете да използвате за Платежни операции едва след като Вашата самоличност бъде проверена.

Прехвърляне на Paysera сметка – прехвърлянето на Вашата Paysera сметка към друг доставчик на платежни услуги или към друг лицензиран Партньор от Мрежата Paysera, инициирано от Вас или от Партньора.

Ценоразпис – цените на услугите и операциите, потвърдени от Партньора в съответствие с неговите правила.

Получател – лицето или организацията, посочени в Платежното нареждане като получател на средствата.

Извлечение – документ, изготвен и предоставен от Партньора, в който са посочени Платежните операции, извършени през определен период.

Задълбочено установяване на идентичността на клиента – процедура за сигурност за проверка на Вашата самоличност чрез използване на два или повече от следните елементи: нещо, което знаете (например парола), нещо, което притежавате (например телефон или токен), и нещо, което сте (например пръстов отпечатък).

Уникален идентификатор – комбинация от букви, цифри или символи, която Партньорът предоставя, за да идентифицира Вас или Вашата сметка в Платежна операция.

Проверка на получателя (VoP) – услуга, която Ви позволява да потвърдите дали въведеният от Вас IBAN съответства на името на получателя, преди да извършите незабавно плащане, SEPA плащане или вътрешно плащане в Paysera. Услугата е достъпна за плащания по сметки в Paysera и към други доставчици на платежни услуги в ЕС и в други държави, които предлагат VoP.

2. Идентификация на Клиента

2.1. При регистрацията Ви в Системата за Вас се създава Акаунт. Paysera сметка се открива за Вас, след като приемете настоящото Споразумение за платежни услуги и преминете процедурата по идентификация на клиента. Тази сметка функционира съгласно раздели 4 и 5 от настоящото Споразумение за платежни услуги.

2.2. За да може Партньорът да започне или да продължи да предоставя Платежни услуги, Вие трябва да попълните и потвърдите своя Акаунт и клиентския въпросник (KYC), както и да преминете процедурата по идентификация на клиента, както се изисква от настоящото Споразумение за платежни услуги или от Системата. Това се прави, за да бъдат защитени както Вашите интереси, така и интересите на Партньора.

2.3. Партньорът има право по всяко време да изисква данни или документи, за да Ви идентифицира и да получи информацията, необходима за надлежното предоставяне на своите услуги. Партньорът ще посочи какво трябва да предоставите.

2.4. По време на идентификацията Партньорът има право да изисква от Вас да предоставите оригинални документи, заверени копия или копия, заверени от нотариус или друго оправомощено лице.

2.5. Условията, местата, процедурите и цените за идентификация на клиента са посочени на уебсайта на Партньора.

2.6. В някои случаи, когато това се изисква от закона или от вида на документа, Партньорът има право да изисква от Вас да преминете процеса на идентификация чрез конкретен метод, например чрез посещение на клон на „Обслужване на клиенти“ или чрез видеоидентификация.

2.7. Партньорът има право по всяко време да изисква допълнителна информация или документи, свързани с Вас или с Вашите операции, и да преустанови изпълнението на операция, докато не ги предоставите. Партньорът може също така да поиска от Вас да попълните и периодично да актуализирате клиентски въпросник. Ако не предоставите изисканата информация или документи в разумен срок, Партньорът може да преустанови предоставянето на някои или на всички Ваши Услуги.

Партньорът може също така да изисква копията на документите да бъдат нотариално заверени и преведени на Приемлив език за комуникация. Вие поемате всички разходи, свързани с изготвянето и предоставянето на тези документи.

2.8. Вие трябва по собствена инициатива и без забавяне да уведомите Партньора за всяка съществена промяна в характера на Вашата дейност или в целта на използване на Услугите. При такава промяна Вие трябва своевременно да предоставите актуализиран клиентски въпросник (KYC) и всяка друга информация, която Партньорът основателно поиска. Ако не изпълните това задължение, Партньорът има право да приложи мерките, посочени в чл. 2.7, включително преустановяване на предоставянето на Услугите.

2.9. Когато не можете да преминете стандартна процедура по идентификация (например видеообаждане) поради обективни причини, като например удостоверено увреждане, или поради други съществени пречки, Вие трябва да предоставите на Партньора документи, доказващи тези обстоятелства. В такъв случай Партньорът, по свое собствено усмотрение и като взема предвид приложимите изисквания за предотвратяване на изпирането на пари и степента на риска в конкретната ситуация, има право да предложи алтернативен метод за идентификация. Алтернативните методи могат да включват, без да се ограничават до, посещение на клон на Paysera или идентификация чрез нотариално заверени документи или документи с поставен апостил. Партньорът не е длъжен да предложи алтернативен метод, ако съществуват основателни подозрения за измама, незаконно придобиване на средства или използване на сметката от трети лица. Всички разходи, свързани с алтернативната идентификация, се поемат от Вас.

3. Цени на услугите на Paysera и платежна процедура

3.1. Цените и условията за услугите на Партньора са посочени в настоящото Споразумение за платежни услуги, на страницата с Ценоразписа или в съответното Допълнение за конкретна услуга.

3.2. Ако Партньорът намали своите общи цени, новите цени се прилагат незабавно след публикуването им, дори ако не сте били уведомени лично, освен ако промяната на цените не се урежда по различен начин съгласно Генералното споразумение.

3.3. Комисионните такси на Paysera се удържат:

3.3.1. в момента на Платежната операция;

3.3.2. ако Комисионна такса не е била удържана при извършването на операция, Партньорът има право да я удържи впоследствие, но не по-късно от 2 години след операцията. Партньорът ще Ви уведоми за това удържане в отчета за комисионните такси за съответния период;

3.3.3. Комисионната такса за операцията Ви се показва, преди да я завършите, освен ако правилата за съответния Платежен инструмент или Услуга не предвиждат друго.

3.4. Вие потвърждавате, че внимателно сте се запознали с цените и условията за Парични преводи и други услуги, които се прилагат за Вас.

3.5. Партньорът има право да удържи Комисионната такса от Сметката, използвана за операцията, или от всякакви други сметки, които сте открили при Партньора.

3.6. Комисионната такса се заплаща във валутата, посочена в настоящото Споразумение за платежни услуги, в Допълнение към него или на уебсайтовете на Партньора.

3.7. Вие трябва да осигурите достатъчно парични средства по сметката си, за да покриете Комисионната такса. Ако нямате достатъчно средства в изискуемата валута, Партньорът има право (но не и задължение) да удържи таксата от средства, съхранявани в друга валута, като ги обмени по стандартния обменен валутен курс на Партньора, публикуван на уебсайта на Партньора. Ако имате средства в няколко валути, Партньорът може да извърши обмяната по азбучния ред на кодовете на валутите.

3.8. Ако поискате закриване на Вашата Paysera сметка, може да бъде приложена такса за закриване на сметка, посочена в Ценоразписа, когато това е разрешено от приложимото право. Такса за закриване не се прилага, когато са изминали най-малко 6 месеца от първоначалното влизане в сила на Вашето споразумение за платежни услуги с Партньора (включително срока по всяко предходно споразумение, което настоящото Споразумение за платежни услуги заменя), когато се откажете от настоящото Споразумение за платежни услуги или от Генералното споразумение съгласно чл. 7.8 от Генералното споразумение, или когато прекратите настоящото Споразумение за платежни услуги или Генералното споразумение, защото не сте съгласни с изменения съгласно чл. 6.3 от Генералното споразумение или с прехвърлянето на Вашата Paysera сметка съгласно чл. 12.2 от настоящото Споразумение за платежни услуги. Ако салдото по Вашата Paysera сметка към момента на закриването не надвишава приложимата такса за закриване, Партньорът има право да удържи оставащото салдо като такса за закриване, освен ако императивна правна норма не предвижда, че в конкретния случай обратното изкупуване на средствата трябва да бъде безплатно.

4. Откриване на Paysera сметка, методи за съхраняване на средствата и условия за внасяне, превеждане и теглене на средства

4.1. По силата на настоящото Споразумение за платежни услуги за Вас се открива Paysera сметка за неопределен срок.

4.2. Paysera сметката Ви позволява да внасяте, превеждате и съхранявате средства за преводи, да извършвате местни и международни плащания, да получавате пари, да плащате за стоки и услуги и да извършвате други операции, свързани с преводи на парични средства.

4.3. В зависимост от лиценза на Партньора от Мрежата Paysera, който Ви е регистрирал, Вашите средства в Paysera сметката могат да бъдат съхранявани по един от следните начини:

4.3.1. Като Електронни пари, които Партньорът издава, след като преведете или внесете средства по Вашата Сметка. Когато Партньорът получи Вашите средства, той ги заверява по Вашата Сметка, като издава Електронни пари със същата стойност. Тези Електронни пари са Ваши и се съхраняват в съответствие с изискванията на закона.

4.3.2. Като средства, чиято стойност съответства на сумата пари, които сте внесли, получили или превели.

4.4. Начинът, по който се съхраняват Вашите средства съгласно чл. 4.3, Ви се посочва, когато изберете метод за захранване във Вашия Акаунт. Инструкциите за внасяне и съдържащите се в тях данни се считат за Уникални идентификатори, необходими за правилното изпълнение на операцията.

4.5. Стойността на средствата по Вашата сметка е равна на стойността на парите, които сте внесли или превели.

4.6. Средствата, съхранявани по Вашата Сметка, с изключение на Електронните пари, могат да бъдат считани за депозит (в зависимост от конкретния лиценз на Партньора, предоставящ услугите), за който Партньорът може да плаща лихва съгласно отделно Допълнение. Електронните пари не са депозит и

Партньорът не плаща лихва и не предоставя каквито и да било други облаги за тяхното съхраняване.

4.7. Можете да създавате и използвате няколко Paysera сметки в един и същ Акаунт.

4.8. Можете да изтеглите (изкупите обратно) средствата по Вашата Paysera сметка по тяхната номинална стойност по всяко време, по Ваше искане, освен ако не се прилагат ограничения, посочени в настоящото Споразумение за платежни услуги.

4.9. За да изтеглите (изкупите обратно) средства, Вие създавате Платежно нареждане за превеждането им по друга посочена от Вас сметка (списък на поддържаните банки и платежни системи е достъпен на уебсайта на Партньора) или използвате други методи за теглене, поддържани от Партньора. Партньорът има право да прилага ограничения за теглене, които са посочени на уебсайта на Партньора.

4.10. За тегленето (обратното изкупуване) на средства не се прилагат специални условия, различни от тези за стандартните парични преводи на Партньора. Вие избирате сумата, която да бъде изтеглена или преведена.

4.11. Освен в случая по чл. 3.8 от настоящото Споразумение за платежни услуги, не се начислява допълнителна такса за теглене (обратно изкупуване) на средства. Вие заплащате стандартната Комисионна такса за паричния превод или изплащането, която зависи от вида на операцията. Прилагат се стандартните такси за превод или теглене.

4.12. Ако прекратите Генералното споразумение или настоящото Споразумение за платежни услуги и закриете Вашата Paysera сметка или ако Партньорът прекрати предоставянето на услугата, парите по Вашата Сметка ще бъдат преведени по посочена от Вас банкова сметка или по друга електронна платежна сметка. Партньорът има право да удържи от тези средства всички суми, които дължите на Партньора (такси, глоби, обезщетения за вреди).

4.13. Ако Партньорът не може да Ви върне парите поради независещи от него причини, Партньорът ще Ви уведоми незабавно. В такъв случай Вие трябва да посочите друга сметка или да предоставите необходимата информация, за да може Партньорът да извърши плащането. Ако не направите това в срок от 30 календарни дни, Партньорът има право да прехвърли Вашите средства по определена сметка на Paysera, където те ще се съхраняват, докато не дадете подходящи инструкции. За съхраняването на средства по тази сметка за повече от 3 месеца могат да се начисляват такси, посочени в Ценоразписа.

4.14. След прекратяването на Генералното споразумение или на настоящото Споразумение за платежни услуги Вие трябва да изберете начин за обратно изкупуване на Вашите Електронни пари. Ако нивото Ви на идентификация не е достатъчно за обратно изкупуване на цялата сума, Вие трябва да извършите необходимите действия, за да го повишите. Вие разбирате, че това се прави с цел намаляване на риска от измама и спазване на законовите изисквания.

4.15. Ако след прекратяването не изберете начин за обратно изкупуване или не завършите изискваната идентификация, Партньорът може (но не е длъжен) да изкупи обратно Вашите Електронни пари чрез метода, наличен към този момент.

5. Ползване на Paysera сметката

5.1. Можете да управлявате Вашата Paysera сметка онлайн, като влезете във Вашия Акаунт с Вашето потребителско име и Парола чрез уеб браузър или чрез Paysera приложението. Достъпът изисква допълнително удостоверяване на идентичността (Задълбочено установяване на идентичността на

клиента), например въвеждане на еднократен код, изпратен чрез SMS, или използване на функцията за потвърждение на Paysera приложението.

5.2. Партньорът ще Ви изпрати еднократен код за сигурност или ще Ви покаже искане за потвърждение в Paysera приложението в следните случаи:

5.2.1. когато влизате във Вашия Акаунт;

5.2.2. когато променяте Вашата Парола;

5.2.3. когато променяте имейл адреса във Вашия Акаунт;

5.2.4. когато променяте телефонния номер във Вашия Акаунт;

5.2.5. в случаите, изисквани от законодателството на Вашата държава или на ЕС, когато е задължително Задълбочено установяване на идентичността на клиента;

5.2.6. когато влизате от устройство, след като преди това сте излезли от Акаунта;

5.2.7. когато потвърждавате Вашия телефонен номер.

5.3. Вие трябва да предприемете всички възможни мерки за сигурност, включително да проверявате дали се намирате на официалния уебсайт bank.paysera.com или в официалното Paysera приложение, и да използвате правилно еднократния код за сигурност или функцията за проверка. Партньорът не носи отговорност за Вашите загуби, ако използвате кода за сигурност или функцията за проверка във фалшиви уебсайтове или приложения, разкриете кода на неоправомощени трети лица или по друг начин не спазите задълженията си за сигурност.

5.4. Можете да извършвате Парични преводи от Вашата Paysera сметка:

5.4.1. към сметка на друг потребител в Системата;

5.4.2. към банкови сметки в страната, в ЕС и в чужбина (Партньорът ще Ви информира за държавите, към които преводите са забранени, ако има такива);

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

5.5. Когато подавате Платежно нареждане за международен превод, се прилага и Допълнението „Условия за извършване на международни парични преводи“.

5.6. Обмяната на валута се извършва по обменния валутен курс на Партньора към момента на конвертирането. Курсовете, както и всички специфични условия или лимити за операциите по обмяна на валута, постоянно се актуализират и публикуват на уебсайта на Партньора и се прилагат незабавно, без отделно уведомление.

5.7. Цените за откриване и поддържане на Paysera сметка са посочени на страницата с Ценоразписа. Ако не сте влизали във Вашия Акаунт и не сте извършвали операции повече от една година, Партньорът ще счита Вашата Paysera сметка или сметки за неактивни. Партньорът има право да закрие неактивни Paysera сметки без средства, като Ви уведоми 30 календарни дни предварително, без да прекратява Генералното споразумение и без да закрива Вашия Акаунт. Ако по неактивна Сметка има средства, Партньорът може да закрие тази конкретна Сметка, след като Ви уведоми 30 календарни дни предварително, и ще преведе останалите средства при съответно прилагане на чл. 4.12 от настоящото Споразумение за платежни услуги. Ако Вашият Акаунт и/или Вашата Сметка или Сметки със средства останат неактивни в продължение на две години, Партньорът може да започне да начислява Комисионната такса за поддържане на неактивна сметка, предвидена в Ценоразписа.

5.8. Банка или друг доставчик на платежни услуги може да начислява свои собствени такси за преводи към или от Вашата Paysera сметка. Тези такси се определят от трети лица, са извън контрола на Партньора и са отделни от таксите, начислявани от Партньора.

5.9. Списъкът на банките и електронните платежни системи, към които можете да извършвате преводи, както и таксите и условията, са посочени на уебсайта на Партньора.

5.10. Таксите за услугите се удържат от Партньора от Вашата Paysera сметка. Ако средствата във Вашата Сметка са по-малко от сумата на превода плюс таксата на Партньора, преводът няма да бъде изпълнен.

5.11. При преводи, различни от SEPA, TARGET2 или SEPA Instant, Партньорът може да бъде посочен в платежното съобщение като изпращаща институция, като Вие оставате Платец. В зависимост от техническите възможности Получателят ще получи заедно с превода следната информация:

5.11.1. подробна информация за Вас (Платеца) в полето за основния платец, ако получаващата система поддържа това;

5.11.2. подробна информация за Вас в полето за основанието на плащането;

5.11.3. уникална връзка, която пренасочва към уеб страница с подробна информация за плащането и за Вас.

5.12. Когато извършвате парични преводи, процедурата за проверка на данните на Получателя (Уникален идентификатор и име) се урежда от раздел 6 от настоящото Споразумение за платежни услуги („Проверка на получателя (VoP)“). Вие потвърждавате, че сте се запознали с тези правила и поемате пълна отговорност за всички решения, които вземате въз основа на резултатите от VoP.

5.13. Вие трябва да подавате Платежно нареждане в съответствие с инструкциите в Системата. Ако сте Получател, трябва да предоставите на Платеца точна информация, така че Платежното нареждане да бъде правилно. Преди да подадете Платежно нареждане или да изпратите информация на Платец, трябва да проверите и актуализирате инструкциите за захранване на сметка. Тези инструкции се считат за Уникални идентификатори.

5.14. Ако подадете неправилно Платежно нареждане, което все още не е изпълнено, можете да поискате то да бъде коригирано. За тази корекция се прилага такса, посочена в Системата.

5.15. Ако Партньорът получи средства, но не може да ги завери по сметката на Получателя (например сметката е закрита или IBAN е грешен), Партньорът ще върне средствата на наредителя без неоправдано забавяне и във всеки случай в рамките на три Работни дни. Партньорът може да начисли такси за връщането на плащането. Ако Партньорът не може да завери средствата поради Ваша грешка, но Вие поискате връщането им, Партньорът може да отмени Платежното нареждане и да върне средствата само въз основа на Ваше писмено искане и със съгласието на Получателя (ако той може да бъде идентифициран). Прилагат се таксите за отмяна, посочени в Системата.

5.16. Ако Партньорът получи Платежно нареждане, но не може да завери средствата поради грешки или липсваща информация и Партньорът не бъде потърсен нито от Платеца, нито от Получателя, Партньорът ще предприеме всички възможни мерки, за да проследи операцията. Те могат да включват:

5.16.1. Свързване с Платеца за изясняване, ако Партньорът разполага с неговите данни за контакт.

5.16.2. Свързване с доставчика на платежни услуги на Платеца с искане той да получи правилната информация от Платеца.

5.16.3. Ако горните методи са неуспешни, Партньорът може да извърши минимален паричен превод (например 0,01 EUR) обратно към Платеца с искане да се свърже с Партньора, при условие че сметката

на Платеца е известна и разходите са разумни.

5.17. Във всички случаи, посочени в чл. 5.16, таксата за корекция на платежното нареждане, посочена в Системата, се удържа от преведената сума, преди тя да бъде заверена по сметката на Получателя.

5.18. Ако Партньорът не може да проследи операцията чрез методите по чл. 5.16, средствата ще се съхраняват в системата на Партньора, докато необходимата информация не бъде предоставена от Платеца или от Получателя. След това средствата могат да бъдат заверени (след удържане на таксата за корекция) или върнати на Платеца по писмено искане (след удържане на таксата за връщане).

5.19. Погрешни операции и връщане на средства при случаи на измама

5.19.1. Ако забележите, че по Вашата Сметка по погрешка са заверени или от нея са удържани пари, трябва незабавно да уведомите Партньора. Нямате право да използвате пари, които не Ви принадлежат. В такива случаи Вие давате на Партньора неотменимото си съгласие да коригира грешката и да удържи погрешно заверената сума от Вашата Сметка без отделно нареждане от Ваша страна. Ако средствата във Вашата Сметка не са достатъчни за покриване на тези суми, Вие трябва да възстановите оставащата сума на Партньора в рамките на 3 Работни дни от искането на Партньора.

5.19.2. Предварително съгласие за дебитиране на средства поради измама. С цел предотвратяване на измами и в съответствие с насоките на надзорния орган Вие (като Получател) давате на Партньора предварително съгласие да дебитира средства от Вашата Сметка и да ги върне на платеца в следните случаи: (а) Партньорът получи искане от доставчика на платежни услуги (PSP) на платеца за връщане на средствата въз основа на обстоятелството, че оспорената платежна операция е изпълнена в резултат на измама или средствата са получени в резултат на възможна измама; и (б) Партньорът, след като е оценил получената информация, разполага с документирани и обективни доказателства или данни (включително, но не само, данни, предоставени от PSP на платеца), даващи основание да се счита, че средствата са постъпили по Вашата Сметка в резултат на измамническа дейност.

5.19.3. При наличие на обстоятелствата, посочени в чл. 5.19.2, Партньорът има право да дебитира оспорената сума и/или да я задържи, без да иска повторно Вашето съгласие.

5.19.4. Отговорност. Ако впоследствие се установи, че решението за дебитиране на средства съгласно чл. 5.19.2 е взето без основателни причини, или ако възникнат нови обстоятелства, доказващи законността на операцията, Партньорът се задължава: (а) незабавно да възстанови неоснователно дебитираната сума по Вашата Сметка; (б) да Ви обезщети за преките загуби, претърпени в резултат на неоснователното решение за дебитиране на средства, с изключение на случаите, когато такова решение е взето поради предоставена от Вас невярна информация или поради Ваши недобросъвестни действия.

5.20. Можете да промените лимитите за Вашите парични преводи, като преминете допълнителна процедура по проверка в Системата. Новите лимити влизат в сила след 12 часа. Можете да проверите текущите си лимити във Вашия Акаунт. Партньорът има право да ограничава сумите на Вашите преводи и да изисква допълнителна идентификация. Партньорът ще Ви уведомява за такива лимити по електронна поща. Прилагането на тази разпоредба може да бъде ограничено за непълнолетни лица или за определени категории клиенти съгласно вътрешните политики на Партньора и приложимото местно законодателство.

5.21. Можете да проверите салдото по Вашата Сметка и историята на операциите, като влезете във Вашия Акаунт. Тази информация включва всички Комисионни такси и други такси, удържани от Вашата Сметка.

5.22. Вие потвърждавате, че:

5.22.1. средствата във Вашата Paysera сметка не произхождат от незаконна дейност;

5.22.2. няма да използвате услугите на Партньора за незаконни цели, включително за изпиране на пари.

5.23. Можете да управлявате Вашата Paysera сметка и да извършвате операции по следните начини:

5.23.1. онлайн, като влезете във Вашия Акаунт;

5.23.2. чрез Paysera приложението, след като приемете специфичното за него Допълнение;

5.23.3. чрез Платежен инструмент, свързан с Вашата Сметка, след като приемете специфичното за него Допълнение;

5.23.4. чрез други средства, предлагани от Партньора, след като приемете условията за тяхното използване.

5.24. Вашите потвърждения, нареждания, заявки и други действия, извършени чрез влизане във Вашата Paysera сметка, се считат за правно обвързващи споразумения, потвърдени с Вашия електронен подпис.

5.25. Изпълнение на платежни инструкции онлайн:

5.25.1. За да извършите плащане онлайн, трябва да попълните Платежно нареждане в Системата и да го подадете, като потвърдите по електронен път Вашето Съгласие.

5.25.2. Подаването на Платежно нареждане представлява Вашето обвързващо съгласие с операцията. То може да бъде оттеглено само преди да е започнало изпълнението му. Можете да видите статуса на Платежното нареждане във Вашия Акаунт.

5.25.3. Когато изпращате пари на друг потребител на Paysera, можете да изберете преводът да бъде защитен с парола. Преводът е завършен едва когато Получателят въведе зададената от Вас парола. Ако той не я въведе в рамките на 30 календарни дни, средствата се връщат по Вашата сметка. Операцията е разрешена в момента, в който Получателят въведе паролата, и след това не може да бъде отменена. Вие носите отговорност за безопасното предаване на паролата на Получателя.

5.25.4. Можете да зададете бъдеща дата на плащане за Платежно нареждане до 2 години напред. Нареждането ще бъде изпълнено на тази дата, ако разполагате с достатъчно средства. Превод към друга Paysera сметка ще бъде изпълнен в 00:00 ч. според часовата зона на Партньора. Превод към банкова сметка ще бъде изпълнен в стандартните срокове.

5.25.5. Ако Платежното нареждане е попълнено неправилно, то няма да бъде изпълнено. В изключителни случаи обаче Партньорът може по собствена инициатива да го коригира или изпълни, ако разполага с достатъчно информация, за да определи правилните данни.

5.25.6. Ако нямате достатъчно средства, Паричният превод няма да бъде изпълнен. Партньорът ще прави опити да го изпълни в продължение на още 5 календарни дни. Ако след това салдото Ви все още е недостатъчно, нареждането ще бъде отменено. Ако имате достатъчно средства, но в друга валута, преводът няма да бъде изпълнен, докато не конвертирате средствата, освен ако нямате активирана функция за автоматична обмяна на валута или плащането е за стоки или услуги чрез Системата.

5.26. Условията за използване на други начини за управление на сметката са посочени в отделни Допълнения. Допълнението се прилага, след като сте се запознали с неговите условия и сте потвърдили по електронен път съгласието си да използвате съответната услуга.

5.27. Информацията за Вашите операции се предоставя във Вашето Извлечение. Можете да преглеждате тази информация безплатно, като влезете във Вашия Акаунт, или да я получавате разпечатана с избрана от Вас периодичност.

6. Проверка на получателя (VoP)

6.1. Преди да финализирате Платежно нареждане, Партньорът ще Ви покаже резултата от Проверката на получателя (VoP). От него ще разберете дали въведеното от Вас име на Получателя съвпада напълно, съвпада частично (например се различава с няколко букви) или не съвпада с името, свързано с номера на сметката. При частично съвпадение Партньорът ще Ви покаже правилното име на Получателя. Ако VoP е временно недостъпна, Партньорът ще Ви уведоми за това, а ако продължите с плащането, Вие поемате всички рискове.

6.2. Вие носите отговорност за окончателното решение да одобрите Платежно нареждане, след като сте видели резултатите от VoP. Ако потвърдите плащането въпреки предупреждението на Партньора за пълно или частично несъвпадение на името, Вие безусловно поемате всички свързани с това рискове. Съгласявате се, че в такива случаи средствата ще бъдат изпратени по сметката, посочена чрез Уникалния идентификатор, и ако парите отидат при грешен получател, няма да имате правно основание да искате от Партньора възстановяването им. Длъжни сте да уредите всички въпроси пряко с действителния получател.

6.3. Когато започнете превод чрез Paysera приложението, като използвате телефонен номер, Партньорът ще Ви покаже свързаните с него име на Получателя и номер на сметка, ако са налични. Вие носите пълна отговорност да проверите дали тази информация е вярна, преди да потвърдите плащането. След като потвърдите, операцията се счита за разрешена и Вие поемате целия риск от превеждане на средства на грешно лице.

6.4. Когато създавате споразумение за периодични плащания, ще имате една възможност да проверите името на Получателя чрез процедурата VoP. С потвърждаването на споразумението Вие потвърждавате, че името на Получателя е точно за всички бъдещи плащания по това споразумение. Партньорът няма да проверява повторно името при всяко периодично плащане и няма да носи отговорност за загуби, ако името на Получателя се промени или е било въведено неправилно.

6.5. Ако Платежно нареждане е подадено чрез доставчик на услуги по инициране на плащане (PISP), отговорност на PISP е да провери данните на Получателя и да Ви уведоми за резултатите. Партньорът не носи отговорност за начина, по който PISP прави това, и не извършва повторна проверка. Когато потвърждавате плащане чрез PISP, Вие потвърждавате също, че данните на Получателя са точни.

6.6. Длъжни сте да използвате услугата VoP само по предназначение: за проверка на данните на Получателя, преди да разрешите плащане. Използването на тази услуга за каквато и да е друга цел, например за събиране на лични данни за трети лица или за измамнически дейности, е строго забранено.

6.7. Доставчик на платежни услуги, чийто клиент желае да Ви изпрати пари, може да попита Партньора дали номерът на сметката и името, с които разполага за Вас, са правилни. Ако предоставеното от него име частично съвпада с Вашето, Партньорът ще му разкрие Вашите правилни име и фамилия, за да може той да ги покаже на своя клиент. Във всички останали случаи Партньорът няма да разкрива Вашите данни.

6.8. Ако не сте Потребител, когато подавате няколко Платежни нареждания като пакет, имате право да дадете указание на Партньора да не прилага VoP за целия пакет или за част от него, когато Системата предлага тази възможност.

6.9. Потвърждавате, че разбирате и поемате всички рискове, ако изберете да не използвате VoP. В такива случаи Партньорът ще изпълни преводите само въз основа на предоставените от Вас Уникални идентификатори (IBAN) и няма да носи отговорност за загуби, ако средствата отидат при грешен

получател. Избирайки тази възможност, Вие се отказвате от всякакво право да твърдите, че плащане е било изпълнено неправилно, когато то е изпълнено в съответствие с предоставения от Вас Уникален идентификатор.

6.10. При никакви обстоятелства Партньорът няма да носи отговорност за загуби, които понесете, ако продължите с плащане, след като Партньорът Ви е уведомил за пълно или частично несъвпадение в данните на Получателя. В такива случаи се счита, че Вие сте поели всички рискове, а Партньорът е изпълнил задълженията си.

6.11. Независимо от останалите разпоредби на настоящото Споразумение за платежни услуги, Партньорът няма да носи отговорност за загуби, ако средствата бъдат заверени по сметка, чиито данни на титуляря не съвпадат с предоставената от Вас информация, или когато не е била предоставена VoP, в следните случаи:

6.11.1. когато доброволно сте потвърдили Платежното нареждане, след като Партньорът ясно Ви е уведомил за пълно или частично несъвпадение;

6.11.2. когато VoP е била временно недостъпна по технически причини извън контрола на Партньора и Вие, след като сте били информирани за това, сте продължили с плащането;

6.11.3. когато плащането е инициирано чрез доставчик на услуги по иницииране на плащане (PISP);

6.11.4. когато преводът е към държава от Европейското икономическо пространство, в която задължителното прилагане на VoP все още не е въведено;

6.11.5. когато преводът е към получател, чийто доставчик на платежни услуги е извън Европейското икономическо пространство.

6.12. Във всички горепосочени случаи се счита, че сте действали на свой риск, а Партньорът е изпълнил задълженията си, като е изпълнил превода съгласно предоставения от Вас Уникален идентификатор (IBAN).

7. Внасяне и теглене на пари в брой

7.1. Партньорът Ви предоставя правото да внасяте пари в брой по Вашата Paysera сметка при условията, посочени в Системата. Местата, условията, валутите, лимитите и цените за внасяне на пари в брой са посочени в Ценоразписа.

7.2. Партньорът Ви предоставя правото да теглите пари в брой от Вашата Сметка при условията, посочени в Системата. Местата, условията, валутите, лимитите и цените за теглене на пари в брой са посочени в Ценоразписа.

7.3. Длъжни сте сами да преброите парите в брой, преди да ги внесете или веднага след като ги изтеглите. Всякакви възражения относно сумата или качеството на банкнотите трябва да повдигнете незабавно, в момента на операцията.

7.4. След като внесете пари в брой, можете да използвате Електронните пари веднага след като Партньорът ги получи.

8. Получаване на Платежно нареждане, изисквания към Платежното нареждане и отказ за изпълнение на Платежното нареждане

8.1. Ваше Платежно нареждане се счита за получено в деня, в който Партньорът го получи. Ако Партньорът го получи в ден, който не е Работен ден, то се счита за получено в следващия Работен ден.

8.2. Платежно нареждане, получено в Работен ден, но извън работното време на Партньора, се счита за получено в следващия Работен ден.

8.3. Платежните нареждания за преводи в рамките на Системата се изпълняват незабавно (обикновено в рамките на минути), независимо от работното време на Партньора, освен ако операцията е преустановена на правно основание.

8.4. Партньорът има право да записва и съхранява всички подадени от Вас Платежни нареждания и информация за всички извършени от Вас операции. Партньорът може да използва тези записи като доказателство, за да потвърди, че дадено Платежно нареждане е било подадено или дадена операция е била изпълнена.

8.5. Вашите Платежни нареждания трябва да бъдат ясни, недвусмислени, годни за изпълнение и да съдържат цялата необходима информация. Партньорът не носи отговорност за грешки, несъответствия или повторения във Вашите Платежни нареждания. Ако дадено нареждане е непълно или съдържа грешки, Партньорът може или да откаже да го изпълни, или да го изпълни въз основа на предоставените данни.

8.6. Партньорът има право да откаже да изпълни Платежно нареждане, ако има основателни съмнения относно неговата законосъобразност, автентичност или точност или ако то не отговаря на изискванията на Партньора. Ако Партньорът подозира, че нареждането не е подадено от Вас или от Ваш представител, Партньорът има право да поиска допълнително потвърждение на Ваши разноски. В тези случаи Партньорът действа, за да защити Вашите интереси и интересите на Партньора, и не носи отговорност за загуби, произтичащи от отказа.

8.7. Длъжни сте да осигурите достатъчна сума пари в съответната валута по Вашата Сметка, за да може Платежното нареждане да бъде изпълнено.

8.8. Преди да изпълни Платежно нареждане, Партньорът има право да поиска от Вас да представите документи, доказващи законния произход на средствата. Ако не направите това, Партньорът има право да откаже да изпълни нареждането.

8.9. Партньорът има право да привлече трети лица за изпълнението на Вашето Платежно нареждане, ако това е във Ваш интерес. Ако участва друга финансова институция и тя преустанови Вашето плащане, Партньорът не носи отговорност за нейните действия, но Партньорът ще се опита да установи причината за преустановяването. Партньорът може да преустанови или прекрати изпълнението на Вашето Платежно нареждане, ако това се изисква от закона или по други причини извън контрола на Партньора.

8.10. Ако Партньорът откаже да изпълни Вашето Платежно нареждане, Партньорът ще Ви уведоми незабавно, освен ако това е технически невъзможно или забранено от закона.

8.11. Партньорът няма да приема или изпълнява Вашите Платежни нареждания, ако средствата по Вашата Сметка са замразени, ако правото Ви да се разпореждате със средствата е ограничено по закон или ако операциите Ви са преустановени по закон.

8.12. Ако парите по Платежно нареждане бъдат върнати по причини извън контрола на Партньора (например неправилни данни, закрита сметка на получателя), върнатата сума ще бъде заверена по Вашата Сметка. Таксите, които сте заплатили за превода, не се възстановяват, а всички такси, свързани с връщането на средствата, ще бъдат удържани от Вашата Сметка.

8.13. Можете да изберете да извършите стандартен (неспешен) или спешен превод, ако тази възможност е налична. Ако не изберете, Партньорът автоматично ще избере най-благоприятния за Вас вариант.

8.14. Партньорът има право да преустанови, да откаже или да забави изпълнението на Платежно нареждане, когато това се изисква от приложимите закони и нормативни актове, включително от задълженията, свързани с предотвратяването на изпирането на пари и финансирането на тероризма, прилагането на международни ограничителни мерки и санкции, исканията на компетентните органи или процедурите за вътрешен контрол.

9. Даване и оттегляне на Съгласието, оттегляне на Платежното нареждане, изпълнение на Платежното нареждане

9.1. Платежна операция се счита за разрешена само ако Вие (Платецът) дадете своето Съгласие. Можете да дадете Съгласие по начина, определен от Партньора, например в писмена форма или чрез електронен подпис, парола или друг метод за проверка на самоличността. Съгласие, дадено чрез Получател или доставчик на услуги по инициране на плащане, също е валидно. Вашето Съгласие, дадено по който и да е от тези начини, има същата правна сила като подписан документ на хартия и може да се използва като доказателство при всеки спор. Не можете да оспорите операция, която е разрешена с Вашето Съгласие, освен когато приложимото право Ви предоставя право на възстановяване на сумата.

9.2. Длъжни сте да дадете своето Съгласие преди изпълнението на операцията, освен ако Партньорът се е съгласил да можете да го дадете впоследствие.

9.3. Съгласявате се, че когато Партньорът изпълнява Вашите Платежни нареждания, Партньорът ще предоставя необходимата информация (включително Вашите Лични данни) на лицата, участващи в операцията, като организациите за платежни карти, доставчиците на услуги по обработка на плащания и доставчика на платежни услуги на Получателя.

9.4. Процедура за оттегляне на Платежно нареждане:

9.4.1. Платежно нареждане не може да бъде оттеглено, след като Партньорът го е получил, освен в описаните по-долу случаи.

9.4.2. Ако операцията е инициирана от Получател или чрез Получател (например плащане с карта) или чрез доставчик на услуги по инициране на плащане, не можете да оттеглите нареждането, след като сте дали съгласието си.

9.4.3. Платежно нареждане с бъдеща дата (както е описано в чл. 5.25.4) може да бъде оттеглено до края на Работния ден, предхождащ деня, за който е насрочено плащането.

9.4.4. След изтичането на горепосочените срокове Платежно нареждане може да бъде оттеглено само ако Вие и Партньорът се споразумеете за това. Ако операцията е инициирана от Получател, е необходимо и неговото съгласие.

9.4.5. При плащания с карта, при които точната сума не е известна към момента на разрешаването, Партньорът може да резервира средства по Вашата Сметка само ако сте дали съгласие за резервирането на конкретната сума. Партньорът ще освободи резервираната сума веднага щом узнае точната сума на операцията.

9.5. Партньорът ще заверява и дебитира средства въз основа на Уникалния идентификатор (например IBAN), който посочите в Платежното нареждане. Освен Проверката на получателя, описана в раздел 6, Партньорът има право, но не и задължение, да проверява дали посоченото от Вас име съответства на Уникалния идентификатор. Ако не съответства, Партньорът може да откаже плащането. Въпреки това, ако плащане е изпълнено въз основа на предоставения от Вас Уникален идентификатор, то се счита за правилно изпълнено.

9.6. При преводи към друг доставчик на платежни услуги Партньорът ще изпълни плащането въз основа на предоставения от Вас Уникален идентификатор (IBAN). Партньорът не носи отговорност, ако предоставите неправилен Уникален идентификатор или ако доставчикът на получателя използва различен идентификатор.

9.7. Ако това се изисква от институции в други държави, Партньорът има право да поиска допълнителна информация (например пълното име на Получателя или код за плащане), за да изпълни плащането правилно.

9.8. Платежното нареждане се счита за изпълнено, когато Партньорът преведе средствата на доставчика на платежни услуги на Получателя. След това този доставчик носи отговорност за заверяването на средствата по сметката на Получателя.

9.9. Съгласие (разрешение) за изпълнение на Платежна операция се дава в зависимост от вида на операцията: (а) преводи и Платежни нареждания – чрез вход и потвърждаване с Вашите персонализирани защитни елементи (PIN, биометрични данни или еднократен код) посредством Задълбочено установяване на идентичността на клиента (SCA); (б) плащания с карта на физическо място – чрез използване на картата и въвеждане на PIN; (в) онлайн плащания с карта – чрез 3D Secure или друг приложим метод за SCA; (г) плащания чрез цифрови портфейли (Apple Pay, Google Pay и др.) – чрез разпознаване на устройството (пръстов отпечатък, лицево разпознаване или код на устройството); (д) безконтактни плащания, които не надвишават определения лимит – чрез допиране на картата или устройството. Като потвърждавате Платежно нареждане в някоя от тези форми с Вашите персонализирани защитни елементи, Вие давате на Партньора ясно и недвусмислено Съгласие за изпълнение на Платежната операция и поемате отговорност за всички операции, разрешени по този начин.

10. Забранени дейности, свързани с Платежните услуги

10.1. Когато използвате услугите на Paysera, Вие нямате право да:

10.1.1. не спазвате настоящото Споразумение за платежни услуги, Генералното споразумение или законодателството, свързано с предотвратяването на изпирането на пари и финансирането на тероризма;

10.1.2. извършвате или получавате преводи на незаконно придобити средства, ако знаете или би трябвало да знаете, че те са незаконни;

10.1.3. използвате услугите на Партньора, ако Вие, Вашият представител или операцията отговаряте на някой от критериите в списъка с ограниченията на Партньора (достъпен на уебсайта на Партньора);

10.1.4. организирате незаконни хазартни игри или незаконна търговия с акции, валути (Forex), опции или други забранени предмети, като например незаконни тютюневи изделия, алкохол, лекарства, отпускани по лекарско предписание, оръжия или наркотици;

10.1.5. използвате услугите на Партньора за плащания, свързани с нерегулирани или ненадзиравани виртуални валути. Това включва тяхното купуване, продаване или управление, както и извършването или получаването на преводи от борси за виртуални валути, освен доколкото е позволено съгласно чл. 10.2 от настоящото Споразумение за платежни услуги;

10.1.6. предоставяте финансови услуги (като търговия с акции, валути и др.) без предварителното писмено съгласие на Партньора или без валиден лиценз от компетентен орган на ЕС или равностоен орган;

10.1.7. организирате законни хазартни игри, лотарии или други лицензирани дейности без предварителното писмено съгласие на Партньора или без валиден лиценз от компетентен орган на ЕС или равностоен орган;

10.1.8. разкривате на трети лица Вашите Пароли, използвани за Задълбочено установяване на идентичността на клиента, или други персонализирани защитни елементи, или позволявате на други лица да използват Платежните услуги от Ваше име;

10.1.9. използвате Вашата Сметка или Услугите за систематична или търговска обмяна на валута, включително обмяна на валута, извършвана от името на, между или в полза на трети лица.

10.2. Конкретните правила и условия за услугите, свързани с виртуални валути и криптоактиви (включително регулираните съгласно Регламент (ЕС) 2023/1114 – MiCA), са определени в отделно Допълнение за криптоактиви.

11. Преустановяване на услугите

11.1. Партньорът има право по своя преценка, като отчита конкретната ситуация и законовите изисквания, едностранно и без предварително уведомление да предприеме една или няколко от следните мерки:

11.1.1. да преустанови един или няколко Парични превода;

11.1.2. да преустанови предоставянето на Вас на всички или на част от услугите;

11.1.3. да ограничи достъпа Ви до Вашия Акаунт;

11.1.4. да задържи Ваши средства, които са предмет на спор;

11.1.5. да блокира Вашата Сметка (като изцяло или частично преустанови операциите) или Вашия Платежен инструмент;

11.1.6. да откаже предоставянето на услуги;

11.1.7. да върне задържаните средства от Вашата Сметка на първоначалния наредител.

11.2. Партньорът може да прилага мерките по чл. 11.1.1 – 11.1.7 само в следните изключителни случаи:

11.2.1. ако сериозно нарушите настоящото Споразумение за платежни услуги или Генералното споразумение или ако съществува реална опасност да го направите;

11.2.2. ако Вашите дейности пораждат съмнения за изпиране на пари или финансиране на тероризма или биха могли да увредят бизнес репутацията на Партньора;

11.2.3. ако не завършите изискваната идентификация, не предоставите поисканата информация или представите документи, които не отговарят на законовите изисквания или на изискванията на Партньора, или ако Партньорът има основателни съмнения относно тяхната автентичност;

11.2.4. ако продължаването на предоставянето на услуги би могло да увреди обоснованите интереси на трети лица;

11.2.5. ако са налице обективно обосновани причини, свързани със сигурността на Вашите средства или на Платежния инструмент, или ако Партньорът подозира неразрешено или измамническо използване;

11.2.6. ако Партньорът узнае, че Вашият Платежен инструмент е бил откраднат или изгубен, или ако Партньорът подозира, че неговите персонализирани защитни елементи са компрометирани или че той се използва за незаконна дейност;

11.2.7. ако Партньорът получи обоснована информация за Вашата смърт или несъстоятелност;

11.2.8. в случаите, предвидени в закона;

11.2.9. в други случаи, посочени в настоящото Споразумение за платежни услуги или в Допълненията към него.

11.3. Мярката по чл. 11.1.7 (връщане на средствата на наредителя) се прилага, ако Партньорът има основателни подозрения, че участвате в измама. В този случай Партньорът задържа средствата по Вашата сметка. Ако не извършите поисканите действия (например допълнителна идентификация) или не предоставите основателно обяснение в определения срок, Партньорът може да върне средствата на първоначалния наредител. Това се прилага и когато Партньорът е получил такова разпореждане от правоприлагащите органи.

11.4. Партньорът ще Ви информира без неоправдано забавяне за всяка от мерките, предприети от Партньора съгласно чл. 11.1, а в срок от 2 Работни дни от предприемането на мярката – за възможността за възстановяване на Вашите пари, освен ако предоставянето на тази информация би застрашило сигурността или е забранено от закона. Ако Партньорът блокира Вашия Платежен инструмент, Партньорът ще Ви уведоми за блокирането и за причините за него, когато е възможно – преди блокирането, и най-късно – непосредствено след това, освен ако предоставянето на тази информация би отслабило мерките за сигурност или е забранено от закона.

11.5. Ако Партньорът има основателно подозрение за изпиране на пари, финансиране на тероризма или друга престъпна дейност, Партньорът има право да преустанови частично или изцяло предоставянето на услугите на Вас, без предупреждение, за срок от 30 календарни дни. Партньорът може да удължава този срок неограничено, докато подозрението не отпадне.

11.6. Ако Партньорът има основателни подозрения, че Вашата Сметка или Вашият Акаунт са били обект на хакерско проникване, Партньорът има право да преустанови частично или изцяло предоставянето на услугите на Вас без предварително уведомление. След това Партньорът ще Ви информира за преустановяването и за това какво трябва да направите, за да бъде възобновено предоставянето на услугите.

11.7. Партньорът ще деблокира Вашата Сметка или Платежен инструмент (или ще го замени с нов), след като причините за блокирането престанат да съществуват.

11.8. Партньорът може да блокира Вашата Сметка или Платежен инструмент по Ваше искане, ако уведомите Партньора, че е изгубен или откраднат или се използва незаконно. Партньорът има право да поиска писмено потвърждение на устно искане. Партньорът ще го деблокира само след получаване на

Ваше писмено искане или след провеждане на други процедури по идентификация, освен ако в настоящото Споразумение за платежни услуги не е предвидено друго. Партньорът има право да замени блокиран Платежен инструмент с нов.

11.9. Партньорът не носи отговорност за Вашите загуби, причинени от преустановяването на услугите или от блокирането на Вашата Сметка или Платежен инструмент, ако Партньорът е действал в съответствие с процедурите и основанията, посочени в настоящото Споразумение за платежни услуги.

11.10. Партньорът има право да задържи пари по операция за срок до 10 Работни дни или за по-дълъг срок, ако това е позволено от закона или от настоящото Споразумение за платежни услуги.

11.11. Когато настоящото Споразумение за платежни услуги бъде прекратено или Сметката бъде закрита и Вие не сте посочили друга сметка, по която да бъдат преведени Вашите средства, или връщането им не е възможно по причини извън контрола на Партньора (включително решения във връзка с AML/KYC), Партньорът има право да прехвърли оставащите средства по вътрешна (техническа/транзитна) сметка на Партньора и да ги държи там в съответствие с чл. 4.13 от настоящото Споразумение за платежни услуги.

11.12. При получаване на обоснована информация за Вашата смърт или недееспособност Партньорът има право да преустанови достъпа до Сметката и да задържи средствата, докато лице, което има право на това съгласно приложимото право (например наследник или представител, назначен от съда), не представи документи, доказващи правото му върху средствата. След това средствата се изплащат или превеждат в съответствие с приложимото право.

12. Прехвърляне на Paysera сметка

12.1. Ако желаете да прехвърлите Вашата Сметка към друг Партньор от Мрежата Paysera, трябва да подадете искане, което отговаря на законовите изисквания на държавата, в която този Партньор е лицензиран, и/или на правото на ЕС. Моля, имайте предвид, че Партньорът разглежда всяко искане и си запазва правото да не разреши (да откаже) такова прехвърляне, ако приложимите изисквания не са изпълнени, ако по Вашата Сметка има неизпълнени задължения или поради други съществени причини.

12.2. С приемането на настоящото Споразумение за платежни услуги Вие давате съгласието си Партньорът да прехвърли Вашата Сметка (включително всички средства, права и задължения) от един лицензиран Партньор от Мрежата Paysera към друг. Партньорът ще Ви уведоми за всяко такова прехвърляне най-малко 2 месеца предварително. Ако не сте съгласни с прехвърлянето, имате право да прекратите безплатно настоящото Споразумение за платежни услуги, преди прехвърлянето да влезе в сила. За такова прехвърляне не се изисква отделно писмено съгласие извън настоящото Споразумение за платежни услуги.

12.3. Прехвърлянията на сметка в случаите, посочени в чл. 12.1 – 12.2, са безплатни.

13. Сигурност на идентификационните данни за Платежните услуги

13.1. Вие трябва да защитавате Вашите Пароли, използвани за Задълбочено установяване на идентичността на клиента, и другите персонализирани защитни елементи на Вашите Платежни инструменти. Не трябва да ги разкривате на трети лица и трябва да предотвратявате използването на услугите от други лица от Ваше име. Ако не изпълните това умишлено или поради груба небрежност,

Вие приемате, че всеки достъп до Вашата Сметка и всяко използване на услугите ще се считат за извършени от Вас. В такива случаи Вие носите пълна отговорност за всички произтичащи загуби и трябва да обезщетите другите лица за техните загуби.

13.2. Ако изгубите Вашите Пароли или Платежен инструмент, или ако те станат известни на други лица без вина от Ваша страна или от страна на Партньора, или ако възникне реална заплаха за сигурността на Вашата Сметка, трябва незабавно да смените Вашите Пароли. Ако не можете да го направите, трябва незабавно (в рамките на един календарен ден) да уведомите Партньора, както е посочено в Генералното споразумение. Партньорът не носи отговорност за последиците, ако не уведомите Партньора.

13.3. След получаване на Вашето уведомление Партньорът незабавно преустановява достъпа до Вашата Сметка и предоставянето на услугите, докато не бъде създадена нова Парола.

13.4. Партньорът Ви напомня, че инструментите, свързани с Вашата Сметка, се използват за Задълбочено установяване на идентичността на клиента. Вие трябва да защитавате тях и данните за вход в тях. Вие носите пълна отговорност за сигурността на всички инструменти и Пароли. Паролите са секретна информация и Вие носите отговорност за тяхното разкриване и за всички операции, извършени след тяхното използване. Партньорът препоръчва Паролите да се запомнят и да не се записват на места, където други лица могат да ги видят.

13.5. Вие се съгласявате, че номерът на Вашата сметка и личните Ви данни могат да бъдат показани на друг потребител на Paysera, който въведе Ваш потвърден идентификатор (например име, имейл), за да извърши плащане към Вас.

13.6. С Вашето съгласие Вашите данни могат да бъдат предоставяни и на доставчици на услуги по инициране на плащане или на доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка. Партньорът може да откаже да предостави на такъв доставчик достъп до Вашата Сметка по обективно обосновани и надлежно доказани причини, свързани с неразрешен или измамнически достъп до Вашата Сметка от страна на този доставчик, включително неразрешено или измамническо инициране на платежна операция. В такива случаи Партньорът ще Ви уведоми за отказа и за причините за него, освен ако това би застрашило сигурността или би било незаконно.

13.7. Партньорът има право да блокира API токен за достъп по обективно обосновани причини, свързани със сигурността на токена или със съмнение за неразрешеното или измамническото му използване. Партньорът ще Ви уведоми за блокирането и за причините за него, когато е възможно – преди блокирането на токена, и най-късно – непосредствено след това, освен ако предоставянето на тази информация би отслабило мерките за сигурност или е забранено от закона.

14. Отговорност за Платежните услуги

14.1. Партньорът не носи отговорност за:

14.1.1. каквито и да било суми, дебитирани или преведени от Вашата Сметка, или други платежни операции, ако не сте защитили Вашите Пароли или персонализираните защитни елементи на Вашия Платежен инструмент;

14.1.2. грешки и закъснели или неизвършени операции от страна на банки, системи за таксуване или други трети лица.

14.2. Ако Партньорът узнае за неразрешена Платежна операция, Партньорът незабавно ще Ви възстанови сумата и ще възстанови салдото по Вашата Сметка до състоянието отпреди операцията, а във всеки случай не по-късно от края на следващия Работен ден, освен ако Партньорът има основателни причини да подозира измама и уведоми писмено компетентния орган.

14.3. Ако Потребител твърди, че дадена операция е неразрешена или неправилно изпълнена, в тежест на Партньора е да докаже, че автентичността ѝ е била установена, че тя е точно регистрирана и че не е засегната от техническа неизправност.

14.4. Потребител може да понесе загуби до 50 EUR (или равностойността им в друга валута), произтичащи от неразрешени операции, ако те се дължат на изгубен или откраднат Платежен инструмент или на неговото незаконно присвояване.

14.5. Ако не сте Потребител, Вие носите отговорност за всички загуби по причините, посочени в чл. 14.4.

14.6. Вие носите отговорност за всички загуби от неразрешени операции, ако сте действали измамнически или ако поради груба небрежност или умишлено не сте изпълнили някое от следните задължения:

14.6.1. да спазвате правилата за издаване и използване на Платежния инструмент, посочени в настоящото Споразумение за платежни услуги или в Допълненията към него;

14.6.2. да уведомите незабавно Партньора, ако установите загуба, кражба или неразрешено използване на Вашия Платежен инструмент или че неговите защитни елементи са компрометирани;

14.6.3. да вземете всички възможни мерки за защита на персонализираните защитни елементи на Вашия Платежен инструмент след получаването му.

14.7. След като уведомите Партньора с искане за блокиране на Платежен инструмент, Партньорът носи отговорност за всички загуби от използването му, освен ако сте действали измамнически. Тази разпоредба се прилага само за Потребители.

14.8. Ако Партньорът не осигури начин, по който да можете незабавно да съобщите за изгубен, откраднат или незаконно присвоен Платежен инструмент, или ако Партньорът не изисква Задълбочено установяване на идентичността на клиента, Партньорът носи отговорност за загубите от неразрешеното му използване, освен ако сте действали измамнически. Тази разпоредба се прилага само за Потребители.

14.9. Вие трябва да проверявате информацията за Вашите операции най-малко веднъж месечно и да уведомявате Партньора за всички неразрешени или неправилно изпълнени операции или за всякакви други грешки във Вашето Извлечение. Ако сте Потребител, трябва да уведомите Партньора в срок от 13 месеца от датата на дебитиране. Ако не сте Потребител, трябва да уведомите Партньора в срок от 60 календарни дни от датата на операцията. Ако не уведомите Партньора в приложимия срок, се счита, че сте приели операциите. Вие трябва да предоставите на Партньора всяка информация за незаконни влизания или други незаконни действия и да предприемете всички разумни мерки, за да подпомогнете разследването на Партньора.

14.10. Ако не сте удовлетворени от решението на Партньора, имате право да използвате други правни средства за защита, включително:

14.10.1. подаване на жалба до надзорния орган съгласно неговите процедури;

14.10.2. защита на Вашите потребителски права чрез обръщане към надзорния орган в качеството му на орган за извънсъдебно решаване на спорове.

15. Заключителни разпоредби

15.1. Настоящото Споразумение за платежни услуги влиза в сила, когато го приемете по начина, описан в неговата встъпителна част, и се сключва за неопределен срок.

15.2. Можете да прекратите настоящото Споразумение за платежни услуги отделно от Генералното споразумение, като уведомите Партньора най-малко 30 календарни дни предварително или като закриете всички Ваши Paysera сметки. Партньорът може да прекрати настоящото Споразумение за платежни услуги на основанията и със сроковете за предизвестие, посочени в чл. 7.3 от Генералното споразумение. За уреждането на Вашите средства се прилагат чл. 4.12 – 4.15 от настоящото Споразумение за платежни услуги.

15.3. Въпросите, които не са уредени в настоящото Споразумение за платежни услуги, включително измененията, уведомленията, отговорността, споровете и приложимото право, се уреждат от Генералното споразумение.