Ultima actualizare: 13/08/2020

Colectarea plăților de la Cumpărători via Internet

Definiții

Acord General – Acordul General de Servicii de Plată, ale cărui condiții sunt aplicate Comerciantului.

Comerciant –un Client al sistemului Paysera care vinde bunuri și servicii și care utilizează unul sau mai multe servicii de colectare a plăților pentru Comercianți, indicate în Sistem și furnizate de Paysera.
(*Explicație: Atunci când se aplică prevederile Contractului General de Servicii de Plată pentru toți Clienții - atât Comercianți, cât și alți Clienți - se utilizează termenul "Client", iar atunci când prevederile Acordului General de Plată se aplică numai Comercianților, este folosit termenul "Comerciant").

Cumpărător – un plătitor și / sau un beneficiar final al serviciilor furnizate și bunurilor vândute de Comerciant, utilizând Sistemul pentru colectarea de plăți.

Proiect – o descriere detaliată a bunurilor și / sau serviciilor furnizate de Comerciant, în scopul colectării plăților de la Cumpărători, pentru bunurile sau serviciile furnizate de Comerciant, prin mijloacele indicate în Sistem.

2. Dispoziții Generale

1. Serviciul de colectare a plăților prin Internet oferă Comerciantului posibilitatea de a colecta plățile de la Cumpărători utilizând contul Paysera, sistemele bancare electronice specificate în Sistem, cardurile de credit și de debit specificate în Sistem, Instrumentele de plată emise de Paysera și alte mijloace specificate de Sistem.

2. Când utilizați acest serviciu, toate condițiile Acordului General și condițiile suplimentare prevăzute în acest Supliment sunt aplicate Comerciantului. Termenii acestui Supliment sunt utilizați în sensul indicat în Acordul General.

3. Metodele de colectare a plăților sunt aici.Metodele specifice de colectare a plăților sunt selectate de Comerciant în contul său, la inițierea Proiectului.

4. Pentru a utiliza acest serviciu, Comerciantul va transmite companiei Paysera Proiectul său și alte documente solicitate de Paysera prin intermediul Sistemului

5. Paysera are dreptul să refuze confirmarea Proiectului și furnizarea serviciului Comerciantului, fără explicații.

6. Serviciul este furnizat după ce Proiectul Comerciantului este confirmat de Paysera și Comerciantul efectuează integrarea, în conformitate cu instrucțiunile de integrare furnizate de Paysera. Comerciantul poate utiliza serviciul de colectare a plăților numai în acele magazine online ale Comerciantului și numai prin adresele URL

care au fost furnizate în Proiectul prezentat de Comerciant și confirmat de Paysera. În cazul modificării Proiectului confirmat, Comerciantul va informa imediat Paysera despre aceasta, iar amendamentele la Proiect vor fi prezentate și confirmate conform aceleiași proceduri ca și Proiectul însuși.

7. Paysera oferă serviciul de colectare a plăților de la Cumpărători prin intermediul Internetului doar dacă Comerciantul, care intenționează să utilizeze cel puțin o metodă de colectare a plăților de la Cumpărători prin Internet, se obligă, în toate cazurile, să instaleze și să utilizeze metoda de colectare a plăților prin contul Paysera. Dacă Comerciantul nu respectă cerințele acestei clauze, alte metode de colectare a plăților vor fi dezactivate în termen de 14 (paisprezece) zile lucrătoare după trimiterea notificării către Comerciant. În cazul în care încălcările acestei clauze se repetă, furnizarea de servicii poate fi încheiată fără notificare prealabilă.

8. Suplimentul "Colectarea plăților prin Internet cu carduri de plată" este aplicat în plus Comerciantului care dorește să utilizeze serviciul de colectare a plăților prin carduri de credit și de debit, iar Comerciantul trebuie să respecte toate cerințele Suplimentului menționat mai sus.

9. În cazul în care Comerciantul este persoană juridică, prin acceptarea condițiilor din acest Supliment, Comerciantul confirmă faptul că persoana care acționează în numele Comerciantului are toate competențele necesare pentru a comanda acest serviciu în numele persoanei juridice. Comerciantul este obligat să furnizeze toate documentele necesare pentru a confirma aceste competențe la cererea Paysera.

Procedura de tarifare și de plată

10. Tarifarea pentru colectarea de plăți online se regăsește aici. Comerciantul confirmă că a luat la cunoștiință tarifele și termenii de colectare a plăților, transferurile de plăți, și toate serviciile Paysera care îi sunt aplicate și relevante pentru el.

11. Suma (comisionul) care aparține companiei Paysera va fi dedusă automat după ce Comerciantul primește o plată. În cazul în care comisionul nu a fost dedus în timpul operațiunii, Paysera are dreptul de a deduce ulterior comisionul. Comisionul se calculează în centi, rotunjit la jumătatea superioară.

12. Comerciantul se angajează să nu aplice nicio taxă suplimentară atunci când Cumpărătorii plătescComerciantului prin intermediul Sistemului și nu prin alte sisteme de plată, de asemenea, să nu stabilească limitări suplimentare care ar putea să discrimineze Cumpărătorii atunci când se decontează prin Sistem, precum și metodele de plată oferite prin intermediul Sistem.

13. Paysera va accepta de la Cumpărător suma de bani indicată în ordinul de plată (document) și va informa automat sistemul Comerciantului cu privire la plata finalizată. Sistemul informează de asemenea cumpărătorii cu privire la comenzile în așteptare. Comerciantul, la alegerea sa, poate refuza această caracteristică.

14. Paysera informează și Comerciantul confirmă înțelegerea situațiilor cum ar fi, pentru anumite metode de plată (de exemplu, serviciul de inițiere a plăților), informațiile despre o plată reușită a Cumpărătorului înseamnă numai o confirmare a faptului că acesta a efectuat plata, dar nu si faptul că o confirmare a plății fost primită. Paysera nu garantează anularea plății de către Cumpărător mai târziu, și creditarea fondurilor în contul Comerciantului. Atunci când furnizează servicii sau vând bunuri fără să primească plata (sau când plata este în rezervă în condițiile prezentului supliment), Comerciantul operează pe propriul risc. Comerciantul poate alege să primească informații despre o plată primită numai după ce fondurile sunt creditate în contul său.

15. Paysera creditează sumele care aparțin Comerciantului pentru bunurile și serviciile sale, către contul Paysera al Comerciantului deschis în conformitate cu condițiile Acordului General.

16. În baza unei solicitări separate din partea Comerciantului și a acordului acordat de Paysera, Paysera poate oferi Comerciantului posibilitatea de a alege ca toate fondurile creditate în cont să fie convertite automat într-o singură valută.

17. Comerciantul este de acord cu faptul că Paysera poate folosi venitul sau o parte din venitul primit de la Comerciant pentru serviciul furnizat, la discreția sa, pentru a plăti bonusuri Cumpărătorului, și vor fi considerate ca un discount, furnizat Cumpărătorului de către Comerciant .

18. Comerciantul se va asigura că bunurile și / sau serviciile vândute nu vor fi supuse unor taxe suplimentare, deoarece sistemul este utilizat pentru plată.

19. Extrasul de cont pentru serviciile specificate în prezentul Supliment și furnizat Comerciantului, precum și comisionul dedus se încarcă în Sistem sau, la solicitarea Comerciantului, se trimit prin e-mail-ul furnizat de Comerciant. Extrasul de cont este egal cu o factură cu TVA, emisă pentru serviciile financiare scutite de TVA și menționate la articolul 28 din Legea privind TVA, în conformitate cu clauzele 18-1 din Normele privind eliberarea și recunoașterea documentelor contabile utilizate pentru calcularea impozitelor, confirmată prin Rezoluția Guvernului Republicii Lituania nr. 780 din 29 mai 2002. La cererea Comerciantului de a primi un extras scris semnat și ștampilat de Paysera, se aplică o taxă stabilită de Paysera.

20.Paysera păstrează copii ale Ordinelor de plată pentru cel puțin 6 (șase) luni, dar nu mai mult decât este stabilit de legislația aplicabilă.

Rambursări

21. Dacă o plată acceptată în favoarea Comerciantului trebuie returnată Cumpărătorului, Paysera rambursează total sau o parte din sumă Cumpărătorului la cererea Comerciantului, scrisa sau trimisa în sistem. O restituire este efectuată în același mod în care plata a fost efectuată (nu sunt disponibile rambursări în numerar). Comisionul aplicat Comerciantului pentru acceptarea unei astfel de plăți nu este returnat acestuia. Înainte de a restitui comisionul Cumpărătorului, comisionul serviciului de rambursare va fi indicat în Sistem.

22. În cazul în care plata acceptată în favoarea Comerciantului a fost efectuată într-un mod neautorizat (furt de instrumente de plată, parole sau orice alte cazuri în care plata este considerată neautorizată), iar banii au fost deduși ireversibil din Paysera, Paysera are dreptul de a deduce aceeași sumă de bani de la Comerciant, iar Comerciantul va transfera imediat suma dedusă de Paysera și va rambursa către Paysera toate costurile și cheltuielile suportate din cauza acestor plăți neautorizate. Paysera nu își asumă riscul și nu va fi responsabilă pentru daunele cauzate din cauza plăților neautorizate efectuate prin intermediul unor sisteme terțe. Dacă Comerciantul nu deține o cantitate suficientă de fonduri colectate în sistem pentru a rambursa pierderea suportată, Comerciantul va transfera suma de bani necesară în contul bancar specificat de Paysera în termen de 7 (șapte) zile calendaristice de la primirea notificării. Paysera va informa Clientul despre fiecare astfel de caz printr-o notificare individuală prin e-mail.

23. În funcție de categoria Proiectului și metoda de plată, Paysera are dreptul de a stabili o sumă de fonduri care să fie deținută în contul Paysera al Comerciantului (o rezervă de plată) pentru a asigura cerințele plătitorilor impuse Comerciantului, care rezultă din litigii . Suma rezervelor este stabilită pentru fiecare Comerciant individual, în funcție de următorii factori:

23.1.Comerciantul își închide complet afacerea sau întrerupe o mare parte din aceasta;

23.2. Comerciantul își schimbă în mod esențial modelul de afaceri;

23.3. Activitatea Comerciantului este semnificativ mai riscantă decât activitatea altor Comercianți care furnizează servicii similare;

23.4. Situația financiară generală a Comerciantului s-a schimbat;

23.5. Comerciantul intră în insolvență sau din alte motive nu poate rambursa datoriile în timp;

23.6. Paysera consideră, în mod rezonabil, că Comerciantul nu poate îndeplini obligațiile care decurg din Acordul general și din acest Supliment;

23.7. Paysera primește multe reclamații de la Cumpărători privind serviciul de colectare a plăților în temeiul prezentului Acord, cereri de restituire, rapoarte neautorizate de plată. Multe sunt considerate peste 2% din toate operațiunile de plată executate în favoarea Comerciantului.

24. Părțile pot discuta cu privire la valoarea rezervei și a termenului în cadrul unui acord separat.

25.Paysera poate aplica o suspendare temporară a fondurilor primite în contul Paysera al Comerciantului. Procentul și termenul standard al unei astfel de rețineri sunt date aici. Termenii și procentajul pot fi modificați prin notificarea Comerciantului cu 30 de zile calendaristice în avans. În cazul în care Cumpărătorul anulează plata sau Paysera nu primește fonduri din alte motive, Paysera deduce suma deținută din contul Comerciantului.

Integrarea tehnică a serviciilor

26. Comerciantul, care intenționează să utilizeze serviciul de plată online descris de prezentul Supliment, se angajează să coreleze sistemul său cu cel al Paysera în conformitate cu instrucțiunile furnizate de Paysera aici.

27. Comerciantul înțelege și este de acord că o integrare incorectă poate provoca sarcini suplimentare ale Sistemului care nu sunt de dorit și nu pot fi acceptate; prin urmare, trebuie să garanteze că integrarea va fi efectuată strict conform instrucțiunilor.

28. Paysera poate schimba soluția pentru integrarea tehnică a serviciilor fără constrângere și în orice moment. Notificarea privind orice modificări care necesită corecții în software-ul Comerciantului se va efectua cu cel puțin 90 (nouăzeci) de zile în avans. Comerciantul înțelege că, după ce Paysera modifică instrucțiunile de integrare și îi informează pe Comerciant, acesta trebuie să actualizeze conexiunea sistemelor de partea sa, la cheltuiala sa, în cel târziu în 90 (nouăzeci) zile de la data notificării. Modificările necesare din partea comerciantului vor fi efectuate pe cheltuiala Comerciantului.

Confirmările și acordurile părților

29. Comerciantul se angajează să informeze întotdeauna Cumpărătorii că Sistemul va fi utilizat pentru efectuarea plăților.

30. Dacă sunt necesare date personale specifice unui Cumpărător pentru ca un Comerciant să își poată exercita activitatea (de exemplu, numărul de identificare personală) și Comerciantul a comandat serviciul de transmitere a datelor cu caracter personal al Cumpărătorului,, Paysera se asigură că Cumpărătorul va putea autoriza plata numai cu condiția ca acestea să fi fost de acord pentru ca datele necesare de către Comerciant să fie transmise Comerciantului.

31. Comerciantului i se interzice utilizarea de logotipuri ale băncilor sau ale altor sisteme de plată fără consimțământul scris al proprietarilor, cu excepția cazului în care proprietarii sistemelor nu solicită acest consimțământ.

32. Dacă pe site-ul Comerciantului sunt utilizate nume sau alte informații ale băncilor sau ale altor sisteme de plată, aceste date vor fi transmise din sistemul Paysera pentru ca datele să respecte cerințele stabilite de deținătorul de date. Comerciantul se angajează să urmărească schimbările în logoul, numele sau alte informații ale furnizorului de servicii de plată și să actualizeze aceste date pe site-ul său în decurs de 1 (o) lună de la apariția modificărilor relevante.

33. Înregistrarea Comerciantului în Sistem înseamnă confirmarea lui și garantarea faptului că atunci când furnizează servicii și vânzarea de bunuri Cumpărătorilor, Comerciantul va acționa în mod onest și astfel încât să respecte interesele Paysera, Comerciantului și ale Cumpărătorului. De asemenea, Comerciantul se angajează să furnizeze servicii și să vândă bunurile Cumpărătorilor, în timp util și calitativ.

34. Comerciantul confirmă că are toate drepturile de proprietate necesare pentru vânzarea de bunuri și / sau servicii și asigură faptul că Sistemul nu va fi utilizat de terți care nu au dreptul să utilizeze Sistemul.

35.Comerciantul garantează că toate acțiunile Comerciantului legate de executarea Contractului, precum și faptul că bunurile vândute și / sau serviciile furnizate de acesta, vor respecta legea Republicii Lituania și a statului în care sunt vândute bunurile și serviciile sunt furnizate. Răspunderea pentru consecințele care decurg din nerespectarea acestor obligații revine Comerciantului.

36. În cazul furnizării serviciului prezentat în prezentul Supliment, Paysera nu este răspunzătoare pentru bunurile vândute și / sau serviciile furnizate de Comerciant și consecințele care decurg din vânzarea de bunuri și / sau furnizarea de servicii. De asemenea, Paysera nu garantează că cealaltă parte a tranzacției formată de Comerciant (Cumpărătorul) va îndeplini tranzacția (de exemplu, atunci când plata nu este anulată sau alte acțiuni nu sunt executate). În cazul în care cealaltă parte (Cumpărătorul) a tranzacției efectuate de Comerciant nu încheie tranzacția, este considerată o datorie a Cumpărătorului sau o altă încălcare a obligațiilor față de Comerciant. Paysera nu garantează nici identitatea Cumpărătorului.

37. Paysera, în furnizarea serviciilor de plată, prelucrează datele cu caracter personal ale Cumpărătorilor, în calitate de plătitori, în conformitate cu cerințele stabilite prin Legea privind protecția juridică a datelor cu caracter personal din Republica Lituania și Regulamentul general al UE privind protecția datelor (GDPR). Principiile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt guvernate de Politica de confidentialitate.

38. Datele cu caracter personal ale Cumpărătorilor care nu sunt incluse în categoria datelor cu caracter personal specificate în clauza 37 din Acord sunt prelucrate în conformitate cu Acordul de prelucrare a datelor cu caracter personal încheiat între Comerciant și Paysera.

39. Părțile (Comerciantul și Paysera) se angajează să nu stocheze datele de identificare ale Instrumentelor de plată ale Cumpărătorilor, să asigure confidențialitatea datelor de identificare a Instrumentelor de plată ale Cumpărătorilor și a datelor cu caracter personal și să se asigure că aceste date nu vor deveni cunoscute niciunei terțe persoane, inclusiv angajaților Comerciantului.

40. Comerciantul, folosind serviciile Paysera pentru nevoi profesionale sau de afaceri, este recomandat să introducă pe site-ul Comerciantului o "Insigna de încredere" pe durata perioadei de valabilitate a Acordului, împreună cu referința la Sistem, urmând instrucțiunile date aici.

41. Comerciantul este de acord ca logotipul și descrierea serviciilor furnizate și / sau bunurile vândute de acesta să fie afișate în Sistem. Paysera are dreptul de a șterge o astfel de descriere din sistem fără un avertisment separat și fără a indica motivele pentru o astfel de ștergeri.

42. Comerciantul se angajează să informeze Paysera despre orice schimbări, inclusiv informații referitoare la statutul juridic al Comerciantului (persoana juridică reprezentată de acesta), tipul de activitate, persoanele autorizate cu drept de semnătură, adresa de internet și alte informații care pot afecta în mod semnificativ

executarea Acordului General și a acestui Supliment, imediat, dar nu mai târziu de 5 (cinci) zile lucrătoare înainte de aceste modificări. Comerciantul este responsabil pentru toate consecințele care decurg din executarea necorespunzătoare a obligațiilor și neasigurarea la timp a informațiilor menționate mai sus.

43. Comerciantul va informa imediat Paysera despre orice circumstanțe, din cauza cărora au fost cauzate sau ar fi putut fi cauzate prejudicii sistemelor de informare și / sau executării Acordului, și va furniza și alte informații care ar putea fi necesare pentru buna executare a Acordului.

Activități interzise

44. Activitățile interzise sunt indicate în Secțiunea 9 din Acordul General.

45. Comerciantului, atunci când acceptă plăți prin Internet, îi este, de asemenea, interzis:

45.1. să accepte plăți într-o monedă virtuală nereglementată și / sau nesupravegheată;

45.2.să indice un preț incorect al bunurilor sau serviciilor sau să nu indice întregul preț;

45.3. să își facă publicitate utilizând SPAM (de ex. trimiteți o mulțime de e-mailuri, mesaje Skype și ICQ, sau faceți publicitate utilizând alte instrumente de comunicare pe internet).

45.4. să furnizaze Cumpărătorului comparații între tarifele metodelor de plată.

46. Comerciantul este obligat să se asigure că serviciile furnizate sau bunurile vândute de acesta întrunesc și nu încalcă legislația unei țări specifice în care sunt furnizate serviciile sau bunurile sunt vândute și că are toate permisele necesare și / licențe pentru desfășurarea activității respective.

47. În cazul în care devine evident nerespectarea de către Comerciant, sau încălcarea restricțiilor privind desfășurarea activităților interzise indicate în Supliment, sau activitatea sa nu a respectat sau a încălcat legislația unei anumite țări, iar Paysera a suferit pierderi pentru aceasta (de exemplu, au fost impuse amenzi, au fost cerute explicații, un acord cu operatorul a fost reziliat), Paysera are dreptul de a deduce într-o manieră non-contradictorie din contul Comerciantului toate cheltuielile și pierderile cauzate de culpa Comerciantului. În cazul în care contul Comerciantului nu dispune de fonduri suficiente pentru a acoperi cheltuielile, Comerciantul va transfera imediat suma indicată de Paysera în contul indicat de Paysera.

48. În cazul în care devine evidentă (de exemplu, este anunțat public) incapacitatea Comerciantului prezentă sau viitoare, de a furniza servicii Cumpărătorului (de exemplu, este în stare de faliment), Paysera are dreptul de a suspenda serviciul de colectare a plăților și / sau plății (până la 180 de zile) pentru Comerciant, lăsând posibilitatea de a returna fondurile către Cumpărători prin Sistem. Această clauză nu este aplicată în cazul în care Comerciantul prezintă documente Cumpărătorului care confirmă capacitatea Comerciantului de a furniza servicii Cumpărătorului.

49. Paysera, acționând în mod rezonabil și ținând seama de interesele Comerciantului, are dreptul de a limita furnizarea unei părți din sau a tuturor serviciilor fără o avertizare prealabilă, de a suspenda furnizarea serviciului descris în acest Supliment și / sau îngheța (bloca) plățile în numele Comerciantului, până la 180 (o sută optzeci) de zile, să rezilieze relațiile contractuale și să refuze să ofere servicii în viitor în orice moment, dacă devine evident că:

49.1. Comerciantul nu respectă sau încalcă cerințele din secțiunea "Activități interzise" din acest Supliment;

49.2. distribuirea bunurilor sau serviciilor Comerciantului poate afecta reputația de afaceri a companiei Paysera;

49.3. Datoriile Comerciantului asumate pe baza acestui Supliment sunt încălcate sau apare o amenințare reală pentru încălcarea lor, sau interesele rezonabile ale Cumpărătorilor pot fi afectate din cauza furnizării în continuare a serviciilor;

49.4. dacă procentajul plăților "fraudă" acceptate în favoarea Comerciantului depășește 5% (cinci la sută) în număr sau în valoare. Plățile "fraudă" includ plăți efectuate prin instrumente de plată gestionate ilegal și / sau bani și plăți neautorizate;

49.5. Comerciantul, care încalcă procedura stabilită, folosește serviciul de colectare a plăților pe adrese de website (URL) care nu au fost indicate în Proiectul Comerciantului, sau în amendamentele sale și nu au fost confirmate de Paysera;

49.6.în toate celelalte cazuri prevăzute în Acordul General de servicii de plată.

50. Paysera va informa Comerciantul despre limitarea furnizării serviciilor imediat (într-o oră). Comerciantul va fi informat cu privire la posibilitatea de a returna fondurile în 2 (două) zile lucrătoare de la suspendarea furnizării serviciilor.

51. Pentru a proteja Comercianții, Clienții și Cumpărătorii împotriva fraudei pe internet, Paysera încearcă întotdeauna să evalueze în mod obiectiv și rapid situația actuală a Comerciantului și a Cumpărătorului și să ia măsurile de protecție respective. În caz de conflict și pentru a preveni posibile activități infracționale, Paysera își păstrează dreptul de a opri furnizarea de servicii și / sau plata de bani. Un astfel de drept nu este niciodată exercitat atunci când este primită o reclamație în legătură cu Comerciantul care operează cu succes pentru o lungă perioadă de timp și utilizează serviciile Paysera, deoarece astfel de Comercianți rezolvă de obicei toate neînțelegerile direct cu Clientul. Pentru a verifica dacă informațiile furnizate de Comerciant sau Cumpărător sunt adevărate, Paysera își păstrează dreptul de a solicita dovada suplimentară de identitate și activitatea desfășurată. Dacă situația nu poate fi rezolvată prin dialog și dacă există o suspiciune rezonabilă de posibilă fraudă, toate informațiile privind diferendele și contractele sunt furnizate autorităților de aplicare a legii, iar furnizarea serviciilor și plata banilor sunt suspendate.

52. Scopul limitărilor prevăzute în prezentul Supliment și în Acordul General de servicii de plată este de a proteja Paysera, Comercianții, alți Clienți, Cumpărători și alte persoane terțe de posibile sancțiuni, pierderi și alte consecințe negative.

Informații despre defecțiuni

53. Paysera va notifica în prealabil Clientul, în conformitate cu procedura prevăzută în Acordul General, cu privire la defecțiunile tehnice și potențiale ale Sistemului și la sistemele sau echipamentele terților angajați de Paysera pentru furnizarea de servicii care au un impact asupra furnizării Servicii Paysera. De asemenea, Comerciantul se angajează să informeze imediat Cumpărătorii și Paysera cu privire la defecțiunile tehnice, lucrările de prevenire și reparații planificate, care pot avea un impact asupra furnizării de servicii sau vânzării de bunuri către Cumpărători.

Răspundere

54. Răspunderea părților este determinată de condițiile Acordului General.

Litigiile dintre Comercianți și Cumpărători

55. Paysera examinează litigiile dintre Comerciant și Cumpărător în legătură cu bunurile vândute de Comerciant atunci când disputa îndeplinește toate condițiile menționate mai jos:

55.1. atunci când Cumpărătorul plătește pentru bunurile Comerciantului prin Sistemul Paysera;

55.2. când se plătește întregul preț al mărfurilor;

55.3. atunci când bunurile nu sunt livrate sau altceva cu totul diferit de ceea ce Cumpărătorul a așteptat să fie livrat (de exemplu, o banda este livrată în loc de DVD, mărfurile livrate nu sunt noi, deși au fost anunțate ca fiind noi; mărfurile au fost deteriorate în timpul transportului, etc.). Bunurile sunt considerate potrivite, în cazul în care Comerciantul a indicat în avans Cumpărătorului deficiențe ale bunurilor.

56. Paysera nu examinează litigiile în cazurile enunțate în acest Supliment, dacă apare litigiul:

56.1. atunci când Cumpărătorul plătește pentru servicii și orice altceva care este intangibil;

56.2. atunci când se plătesc bunuri imobiliare, vehicule, valori mobiliare, lucrări de artă și obiecte anticariat.

57. Înainte de a contacta Paysera, Cumpărătorul va contacta direct Comerciantul.

58. Comerciantul va răspunde rapid (cel târziu în termen de o zi lucrătoare) solicitărilor Cumpărătorilor care au fost trimise Comerciantului utilizând datele de contact indicate în contul Comerciantului.

59. Dacă Cumpărătorul nu rezolvă direct o litigiu cu Comerciantul, litigiul va fi soluționat de către Paysera. Pentru ca Paysera să înceapă soluționarea litigiului, Cumpărătorul trebuie:

59.1. să completeze un formular solicitat pe Cont sau să trimită o notificare către Paysera la adresa de e-mail suport@paysera.ro nu mai târziu de 30 (treizeci) de zile de la data plății pentru bunuri. În cazul în care litigiul provine din mărfuri nelivrate, cererea trebuie completată nu mai devreme de 7 (șapte) zile de la expirarea termenului de livrare;

59.2. să trimită toate informațiile și documentele disponibile care vor fi solicitate de Paysera în cel mult 3 (trei) zile de la solicitarea Paysera. Paysera poate solicita Cumpărătorului, de asemenea, dovezi că a returnat bunurile către Comerciant.

60. După ce Paysera primește o cerere și informațiile suplimentare de la Cumpărător, Paysera se adresează Comerciantului în legătură cu prezentarea explicațiilor și dovezilor privind îndeplinirea corespunzătoare a obligațiilor. Comerciantul se obligă să furnizeze toate informațiile și documentele solicitate de către Paysera în cel mult 3 (trei) zile de la data solicitării de către Paysera

61. După ce Paysera evaluează toate informațiile și datele colectate, ia o decizie în favoarea Cumpărătorului sau a Comerciantului. Întrucât Paysera nu este nici instanță, nici tribunal arbitral, decizia este luată după criteriile Paysera care corespund cerințelor rezonabilității și onestității. Decizia Paysera nu trebuie să coincidă cu decizia instanței care va soluționa litigiul mai târziu în cazul în care Cumpărătorul sau Comerciantul vor duce litigiul în instanță. Paysera are dreptul să refuze să ia o decizie din cauza lipsei de informații sau a altor motive importante.

62. La soluționarea litigiului, Paysera are dreptul să rețină suma contestată în contul Comerciantului Paysera.

63. În cazul în care Paysera ia o decizie în favoarea Cumpărătorului, Paysera are dreptul să oblige Comerciantul să restituie Cumpărătorului (sau Paysera transferă fondurile Comerciantului către Cumpărător, dacă fondurile Cumpărătorului au fost reținute în timpul decontării a litigiului) și obligă Cumpărătorul să restituie bunurile Comerciantului, la costul Comerciantului.

64. Decizia Paysera pentru Cumpărător și Comerciant este de natură recomandatoare. Cumpărătorul și Comerciantul se angajează să opereze cinstit și să respecte decizia Paysera.

65. În prezentul Supliment se specifică cerințele furnizorului de servicii directe pentru utilizatorii direcți ai serviciilor - Comercianții, la care Comerciantul se angajează să adere. În cazul în care furnizorul de servicii directe impută daune către Paysera din cauza unei încălcări a îndatoririlor Comerciantului, Comerciantul va rambursa toate daunele directe și indirecte aferente.

66. Dispozițiile prezentului Supliment care reglementează examinarea litigiului dintre Cumpărători și Comercianți nu privează dreptul Cumpărătorului și al Comerciantului de a se adresa instanței sau altei instituții competente pentru protecția drepturilor încălcate.

Istoricul Acordului

Colectarea plăților online de la cumpărători versiunea acordului anterioară datei de 27.10.2020)