

# Umowa ramowa o świadczenie usług płatniczych klientom indywidualnym

## 1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejsza Umowa jest zawierana pomiędzy Paysera a Klientem.

1.2. Przedmiot Umowy: niniejsza Umowa określa podstawowe warunki pomiędzy Klientem a Paysera dotyczące rejestracji Klienta w Systemie, otwarcia Rachunku Paysera, a także korzystania z innych usług świadczonych przez Paysera. Załączniki do niniejszej Umowy, Porozumienia i Regulaminy, stanowiące integralną jej część, określają warunki świadczenia poszczególnych usług Paysera. Takie warunki stają się obowiązujące po zapoznaniu się z nimi przez Klienta i rozpoczęciu przez niego korzystania z odpowiednich usług. Prócz niniejszej Umowy, stosunki pomiędzy Paysera a Klientem związane ze świadczeniem Usług, regulują obowiązujące, właściwe dla Klienta akty prawne, zaakceptowane przez niego Porozumienia, Regulaminy, a także zasady zdrowego rozsądku, sprawiedliwości i uczciwości.

1.3. Niniejsza Umowa jest kluczowym dokumentem, który Klient powinien starannie przeanalizować zanim wyrazi zgodę na rejestrację w Systemie, otwarciu Konta Paysera i korzystanie z innych Usług Paysera. Apelujemy o uważne zapoznanie się z warunkami Umowy przed ich akceptacją. W Niniejszej Umowie i jej Załącznikach opisane są niektóre ryzyka powiązane z procesem korzystania z Systemu. Zawarte są w niej również wytyczne dotyczące bezpiecznego korzystania z Systemu.

1.4. Załączniki do niniejszej Umowy stanowią porozumienia zawarte pomiędzy Klientem a Paysera. Porozumienia te dotyczą warunków korzystania z usług opisanych w danych Załącznikach. Warunki określone w Załącznikach – to szczegółowe przepisy, nadrzędne wobec pozostałych postanowień Umowy. Odpowiednie Załączniki do Umowy zaczynają obowiązywać wraz z rozpoczęciem przez Klienta korzystania z Usług, z których wcześniej nie korzystał. Jeżeli dla świadczenia nowo wybranych usług niezbędne jest wykonanie dodatkowej procedury potwierdzenia Konta i (lub) dostarczenie dodatkowych dokumentów – nowo wybrane usługi będą dostępne tylko po wykonaniu przez Klienta czynności określonych przez Paysera.

1.5. Postanowienia danej Umowy, dotyczące tylko Użytkowników nie są stosowane wobec Klientów, nie będących Użytkownikami, którzy zgodnie z Umową i (lub) jej Załącznikami działają w celach powiązanych z ich biznesem, handlem lub działalnością zawodową.

1.6. Podstawowe Pojęcia użyte w Umowie:

**Dane osobowe** oznaczają wszelkie informacje dotyczące osoby fizycznej (indywidualnej), której tożsamość jest znana lub może zostać ustalona, bezpośrednio lub pośrednio, przez odniesienie do danych takich jak: osobisty numer identyfikacyjny, jedna lub więcej cech fizycznych, fizjologicznych, psychologicznych, ekonomicznych, kulturowych lub społecznych, które są charakterystyczne dla tej osoby.

**Dzień roboczy** oznacza ustalony przez Paysera dzień, w którym Paysera świadczy usługi. Paysera może ustalić różne Dni robocze Paysera dla różnych usług, które będą określone wraz z Opłatami.

**Pieniądże elektroniczne** – środki Klienta wpłacone lub przelane na Konto Paysera i przechowywane na nim w celu dokonywania Transakcji płatniczych za pośrednictwem Systemu.

**Paysera** – spółki grupy Paysera, w zależności od kraju zamieszkania Klienta, i inne osoby prawne, które są wykorzystywane do świadczenia Usług; wszystkie Usługi płatnicze są świadczone wyłącznie przez licencjonowane spółki. Konto początkowe otwiera spółka Paysera Ltd, a identyfikację Klienta i Konto Paysera w formacie IBAN prowadzi spółka należąca do grupy spółek Paysera i posiadająca do tego licencję. Dane tych firm są podane w punkcie 17.10 Umowy.

**Beneficjent** oznacza osobę fizyczną lub prawną, inną organizację lub jej część, która jest określona w Zleceniu płatniczym jako beneficjent Transakcji płatniczej.

**Wyciąg** – dokument przygotowywany i składany przez Paysera, który zawiera informacje o Transakcjach płatniczych dokonanych na Koncie w określonym czasie.

**Opłaty** – opłaty za usługi i transakcje Paysera zatwierdzone przez Paysera zgodnie z określonymi przez Paysera procedurami.

**Klient** – osoba fizyczna, która zarejestrowała się w Systemie i utworzyła Konto.

**Identyfikacja Klienta** – identyfikacja Klienta zgodnie z procedurami określonymi w Systemie.

**Prowizja** – opłata pobierana przez Paysera za Transakcję płatniczą i (lub) związane z nią usługi.

**Przelew płatniczy** – transakcja płatnicza, w której środki są przelewane na rachunek płatniczy Odbiorcy z inicjatywy Płatnika.

**Zlecenie Płatnicze** oznacza dyspozycję (zlecenie płatnicze) Płatnika lub Odbiorcy skierowaną do jego Dostawcy Usług Płatniczych w celu wykonania Transakcji Płatniczej.

**Transakcja Płatnicza** oznacza wpłatę, przelew lub wypłatę środków zainicjowaną przez Płatnika lub Odbiorcę, w ich imieniu lub przez nich.

**Usługa płatnicza** oznacza usługi umożliwiające wpłatę i wypłatę środków pieniężnych z rachunku płatniczego oraz wszelkie transakcje związane z prowadzeniem rachunku płatniczego; transakcje płatnicze, w tym transfer środków pieniężnych znajdujących się na rachunku płatniczym otwartym u dostawcy usług płatniczych użytkownika usług płatniczych lub w instytucji innego dostawcy usług płatniczych; transakcje płatnicze, w przypadku których środki pieniężne zostały udostępnione użytkownikowi usług płatniczych w ramach linii kredytowej; transakcje płatnicze za pomocą karty płatniczej lub podobnego instrumentu i (lub) polecenia przelewu, w tym przelewy cykliczne; wydawanie i (lub) przyjmowanie instrumentów płatniczych; przekazy pieniężne; usługi inicjowania płatności; usługi dostępu do informacji o rachunku.

**Instrument płatniczy** oznacza dowolny instrument płatniczy, który System pozwala powiązać z Kontem Paysera i wykorzystywać do wykonywania Przelewów płatniczych.

**Płatnik** oznacza osobę fizyczną lub prawną, inną organizację lub jej jednostkę organizacyjną, która posiada Rachunek płatniczy i upoważnia do wykonania Zlecenia płatniczego z tego Rachunku płatniczego lub, w przypadku braku Rachunku płatniczego, składa Zlecenie płatnicze.

**Konto Płatnika** lub **Konto** – rachunek otwarty w Systemie na imię i nazwisko Klienta, służący do rozliczeń i innych Transakcji Płatniczych. Otwarcie Konta następuje dopiero po zidentyfikowaniu Klienta.

**Przeniesienie Konta Paysera** lub **Przeniesienie Konta** – przeniesienie Konta Paysera do innego dostawcy usług płatniczych lub innej licencjonowanej spółki grupy Paysera z inicjatywy Paysera lub z inicjatywy Klienta (na jego wniosek).

**Usługa** oznacza Usługę wydawania i wykupu pieniądza elektronicznego, Usługi płatnicze i inne usługi świadczone przez Paysera zgodnie z niniejszą Umową i (lub) Załącznikami do niej.

**Aplikacja Paysera** – aplikacja mobilna do zarządzania kontem Paysera, która jest instalowana i używana na urządzeniach mobilnych.

**Konto** – wynik rejestracji w Systemie (poprzez zalogowanie się na stronie bank.paysera.com), który obejmuje wprowadzenie danych rejestrującego, przypisanie mu nazwy rejestracyjnej i określenie praw rejestrującego w Systemie.

**Dopuszczalny język** – dowolny z języków oferowanych w Systemie.

**Umowa** – umowa między Paysera i Klientem dotycząca warunków świadczenia i korzystania z poszczególnych Usług świadczonych przez Paysera. Załącznik może być nazywany umową, regulaminem, oświadczeniem, planem lub w inny sposób. Załącznik jest integralną częścią niniejszej Umowy.

**Procedura bezpiecznego uwierzytelniania** oznacza procedurę weryfikacji tożsamości osoby fizycznej lub prawnej w oparciu o wykorzystanie dwóch lub więcej elementów, które są podzielone na kategorie wiedzy (np. stałe hasło, kod, osobisty numer identyfikacyjny), posiadania (np. nośnik danych), wiedzy (np. hasło, kod, osobisty numer identyfikacyjny), wiedzy (np. hasło, kod, osobisty numer identyfikacyjny), wiedzy (np. nośnik danych) lub wiedzy (np. hasło, kod, osobisty numer identyfikacyjny). Obie kategorie są od siebie niezależne, ponieważ naruszenie jednej z nich nie wpływa na wiarygodność pozostałych. Niniejsza procedura ma zastosowanie w przypadku, gdy Klient uzyskuje dostęp do swojego rachunku płatniczego online lub przy użyciu innych środków porozumiewania się na odległość, inicjuje elektroniczną transakcję płatniczą oraz dokonuje jakiegokolwiek czynności przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, która może wiązać się z ryzykiem oszustwa płatniczego lub innego nadużycia.

**System** – rozwiązanie programowe znajdujące się na stronach internetowych należących do Paysera, opracowane przez Paysera i wykorzystywane do świadczenia usług Paysera.

**Umowa** oznacza umowę między Klientem i Paysera, która obejmuje niniejszą Ogólną umowę o świadczenie usług płatniczych dla klientów indywidualnych i wszystkie inne warunki i dokumenty (załączniki, umowy, regulaminy, oświadczenia itp.), w tym, ale nie wyłącznie, informacje zawarte w linkach do stron internetowych w niniejszej Ogólnej umowie o świadczenie usług płatniczych dla klientów indywidualnych.

**Zgoda** oznacza zgodę Płatnika na wykonanie Transakcji Płatniczej, udzieloną zgodnie z procedurami określonymi w rozdziale 8 Umowy.

**Hasło (hasła)** – dowolny kod Klienta utworzony w Systemie, kod Klienta utworzony w Systemie używany podczas Procedury bezpiecznego uwierzytelniania lub jednorazowy kod bezpieczeństwa udostępniony Klientowi przez Paysera w celu uzyskania dostępu, inicjowania, potwierdzania i (lub) kontrolowania Konta i (lub) Konta Paysera lub określonej usługi świadczonej przez Paysera, inicjowania, autoryzowania, wykonywania, potwierdzania Transakcji płatniczej lub odbioru płatności.

**Strona** oznacza Paysera lub Klienta.

**Unikalny identyfikator** – kombinacja liter, cyfr lub symboli, którą Paysera, jako dostawca usług płatniczych, podaje użytkownikowi usług płatniczych i która jednoznacznie identyfikuje użytkownika usług płatniczych uczestniczącego w Transakcji płatniczej i (lub) rachunek płatniczy używany w Transakcji płatniczej.

**Konsument** oznacza Klienta, który działa na podstawie Umowy w celach innych niż jego działalność gospodarcza, handlowa lub zawodowa.

## 2. Rejestracja w Systemie i utworzenie Konta

2.1. Aby rozpocząć korzystanie z usług Paysera, Klient powinien zarejestrować się w Systemie. Paysera ma prawo nie zarejestrować nowego Klienta bez podania przyczyn, ale Paysera zapewni, że odmowa rejestracji zawsze będzie oparta na ważnych powodach, których Paysera nie ma obowiązku ani prawa ujawniać.

2.2. Po rejestracji w Systemie dla Klienta zostanie utworzone Konto. Konto jest osobiste i tylko jego właściciel, tj. Klient, ma prawo z niego korzystać (mieć do niego dostęp). Po rejestracji w Systemie i utworzeniu Konta Klientowi automatycznie zostanie utworzone Konto Paysera, które będzie działać zgodnie z procedurami opisanymi w rozdziałach 4 i 5 niniejszej Umowy.

2.3. Klient może mieć tylko jedno Konto.

2.4. Umowa wchodzi w życie po rejestracji Klienta w Systemie, akceptacji warunków niniejszej Umowy i elektronicznym wyrażeniu zgody na ich przestrzeganie i obowiązuje przez czas nieokreślony.

2.5. Rejestracja Klienta w Systemie stanowi potwierdzenie Klienta, że zapoznał się z warunkami Umowy i zgadza się z nimi oraz zobowiązuje się ich przestrzegać. Paysera świadczy swoje usługi osobom, które mają co najmniej 7 (siedem) lat; osobom poniżej 7 (siedmiu) lat zabrania się korzystania z usług Paysera. Jeżeli Klient ma mniej niż 18 (osiemnaście) lat, musi przedstawić pisemną zgodę swoich przedstawicieli prawnych (rodziców/opiekunów lub opiekunów). Paysera ma prawo zażądać pisemnej zgody (w tym notarialnej) od przedstawicieli prawnych Klienta (rodziców/opiekunów lub opiekunów) w dowolnym momencie. Jeżeli Klient nie przedstawi pisemnej zgody w wyznaczonym przez Paysera terminie, Paysera ma prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczenia całości lub części usług.

2.6. Klient potwierdza, że podczas rejestracji w Systemie podał prawidłowe dane o sobie i że podczas późniejszej zmiany lub uzupełnienia danych o sobie na Koncie będzie podawał tylko prawidłowe dane. Wszelkie straty wynikające z podania nieprawidłowych danych ponosi Klient.

2.7. W przypadkach i w sposób przewidziany w Umowie lub Systemie Klient powinien potwierdzić Konto, świadczenie nowej Usługi lub części Usługi, a także identyfikację Klienta, aby Paysera mogła rozpocząć lub kontynuować świadczenie Usług. Celem procedury identyfikacji Klienta i zatwierdzenia Konta oraz świadczenia nowych Usług jest ochrona interesów Klienta i Paysera.

2.8. Paysera ma prawo zażądać takich danych i (lub) dokumentów, które mogą zidentyfikować Klienta i (lub) uzyskać odpowiednie informacje o Kliencie, niezbędne do prawidłowego świadczenia Usług Paysera. Konkretnie dane i (lub) dokumenty, które należy dostarczyć, będą określone w powiadomieniu Klienta o potrzebie identyfikacji Klienta lub innej procedurze walidacji.

2.9. W ramach identyfikacji Klienta Paysera ma prawo zażądać od Klienta dostarczenia Paysera oryginałów i (lub) kopii dokumentów wymaganych przez Paysera i (lub) kopii dokumentów poświadczonych przez notariusza lub inną osobę upoważnioną przez Państwo.

2.10. Miejsca, procedury, warunki i opłaty za identyfikację Klienta są określone tutaj.

2.11. W indywidualnych przypadkach, w celu wypełnienia obowiązków ustawowych lub jeżeli wymaga tego rodzaj dokumentów wymaganych przez samą Paysera (np. wymagany jest oryginał dokumentu), Paysera ma prawo wymagać od Klienta przeprowadzenia procedury identyfikacji Klienta w określony przez Paysera sposób (np. odwiedzenie Punktu Obsługi Klienta).

2.12. Strony uzgadniają, że Klient może potwierdzać zawierane przez siebie dokumenty (np. umowy, zgody itp.) drogą elektroniczną (w tym, ale nie wyłącznie, podpisując je rysikiem na ekranie).

2.13. Paysera ma prawo zażądać od Klienta dodatkowych informacji i (lub) dokumentów związanych z Klientem lub transakcjami Klienta, a także ma prawo zawiesić wykonanie transakcji dla Klienta do czasu, gdy Klient dostarczy dodatkowe informacje i (lub) dokumenty związane z zawieszoną transakcją. Ponadto, Paysera ma prawo wymagać od Klienta wypełnienia i okresowej aktualizacji Kwestionariusza wiedzy o Kliencie, a jeżeli Klient nie dostarczy dodatkowych informacji i (lub) dokumentów w określonym przez Paysera rozsądnym terminie, Paysera ma prawo zawiesić świadczenie całości lub części Usług na rzecz Klienta. Paysera ma prawo wymagać, aby kopie składanych dokumentów były poświadczane notarialnie i (lub) przetłumaczone na co najmniej jeden z akceptowanych przez Paysera języków. Wszystkie dokumenty i informacje są przygotowywane i dostarczane na koszt Klienta.

2.14. O zatwierdzeniu Konta, nowej Usługi lub wznowieniu zawieszonych Usług Klient zostanie powiadomiony na adres e-mail podany podczas rejestracji w Systemie lub SMS-em, jeśli podczas rejestracji Klient podał tylko numer telefonu komórkowego.

2.15. Jeżeli Klient podał nieprawidłowe dane, Klient powinien je poprawić, a jeżeli Klient utworzył kilka Kont z powodu niedokładności danych, Klient powinien powiadomić o tym Paysera, aby utworzone Konta zostały

połączone w jedno Konto. Nieprzestrzeganie wymagań niniejszego punktu może spowodować zablokowanie Klienta, unieważnienie Transakcji płatniczych dokonanych przez Klienta, a w razie potrzeby przekazanie danych organom ścigania.

### 3. Koszt usług Paysera i procedura rozliczania się

3.1. Koszt, a także terminy świadczenia Usług Paysera są podane w odpowiednim rozdziale danej Umowy, na stronie internetowej w zakładce Cennik Usług lub w Załączniku poświęconym konkretnej Usłudze.

3.2. Jeżeli Paysera zmniejsza podane w Systemie ogólne koszty świadczenia Usług, zmienione stawki są stosowane wobec Klienta natychmiast, niezależnie od tego, czy był on o tym powiadomiony, ale tylko w tym wypadku, jeżeli stawki nie były zmienione zgodnie z założeniami rozdziału 11.

3.3. Prowizja Paysera jest pobierana:

3.3.1. podczas Transakcji płatniczej;

3.3.2. jeżeli Prowizja nie była naliczona podczas Transakcji płatniczej, Paysera ma prawo pobrać Prowizję później, ale nie później, niż w ciągu 2 (dwóch) lat od wykonania Transakcji płatniczej. O prowizjach pobranych zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym podpunkcie, Klient jest powiadamiany w raporcie o prowizjach za okres czasu, w którym Prowizja została pobrana;

3.3.3. o naliczanej prowizji Klient jest informowany prze wykonaniem Transakcji płatniczej (chyba że w regulaminie korzystania z konkretnego Instrumentu płatniczego lub Usługi jest ustalone inaczej).

3.4. Klient potwierdza, że w pełni zapoznał się z kosztami i terminami Przelewów płatniczych, a także z kosztami wszystkich innych Usług Paysera, do korzystania z których jest uprawniony i które są dla niego aktualne.

3.5. Paysera ma prawo pobrać Prowizję z Rachunku Klienta, na którym jest wykonywana Transakcja płatnicza, albo z innych Rachunków posiadanych w Paysera.

3.6. Prowizja jest pobierana w walucie podanej w Umowie, Załączniku lub na stronach internetowych, linki do których są zawarte w niniejszej Umowie.

3.7. Klient zobowiązuje się zapewnić, odpowiednią ilość środków na rachunku – wystarczającą do zapłacenia lub pobrania Prowizji. Jeśli na Rachunku jest niewystarczająca ilość środków, aby pobrać Prowizję w ustalonej walucie, Paysera ma prawo, ale nie obowiązek, pobrać Prowizję ze środków na Rachunku w innej walucie, wymieniając je na potrzebną walutę według kursu wymiany waluty Paysera stosowanego dla Klienta. Standardowe kursy wymiany walut Paysera są opublikowane tutaj. Jeżeli na Rachunku jest wystarczająca ilość środków w kilku różnych walutach, Paysera może je wymienić na właściwą walutę wykonania płatności w porządku alfabetycznym według międzynarodowych skrótów nazw walut.

3.8. Klient, który nie zapłacił Paysera wynagrodzenia za świadczone Usługi w terminie, na żądanie Paysera powinien zapłacić Paysera za każdy dzień zwłoki odsetki w wysokości 0,05%.

4. Otwarcie Konta Paysera. Sposoby przechowywania środków klienta na Koncie Paysera. Warunki wpłaty, przelewu i wypłaty środków.

4.1. Niniejsza Umowa otwiera Konto Paysera dla Klienta w Systemie na czas nieokreślony.

4.2. Konto Paysera umożliwia Klientom wpłacanie, przelewanie, przechowywanie środków na przelewy na Koncie, wykonywanie krajowych i międzynarodowych przelewów środków, dokonywanie wpłat, otrzymywanie środków na Konto, płacenie za towary i usługi oraz wykonywanie innych transakcji bezpośrednio związanych z przelewami środków.

4.3. W zależności od licencji posiadanej przez spółkę grupy Paysera, która zarejestrowała Klienta i przyznała mu Konto Paysera, środki Klienta na Koncie Paysera mogą być przechowywane w jeden z następujących sposobów:

4.3.1. pieniądź elektroniczny wydany przez Paysera przy przelewie lub wpłacie środków na Konto Paysera Klienta. Po wpłacie, przelewie lub otrzymaniu środków na Konto przez Klienta, Paysera zaksięguje takie środki na Koncie Klienta po ich otrzymaniu, emitując w ten sposób Pieniądze elektroniczne według ich nominalnej wartości pieniężnej. Takie Pieniądze elektroniczne są przypisywane Klientowi i przechowywane na Koncie Paysera Klienta i są przechowywane zgodnie z wymogami określonymi w przepisach prawa;

4.3.2. środki (kwota pieniędzy), których wartość nominalna odpowiada wartości nominalnej środków (kwoty pieniędzy) wpłaconych, otrzymanych lub przelanych na Rachunek Paysera.

4.4. Klient wybiera określony sposób przechowywania Pieniądzy elektronicznych lub środków (kwoty pieniędzy) (zwanymi dalej łącznie „środkami”) na Koncie Paysera, wybierając na Koncie funkcję „Instrukcje doładowania”, która zawiera instrukcje wpłaty środków dla każdego sposobu wpłaty środków. Instrukcje wpłaty i zawarte w nich dane są/mogą być uważane za Unikalne identyfikatory, które są niezbędne do prawidłowego wykonania Transakcji płatniczej.

4.5. Wartość nominalna środków powinna być taka sama, jak wartość nominalna środków wpłacanych lub przelewanych na Rachunek Paysera.

4.6. Środki znajdujące się na Koncie Paysera, inne niż Pieniądze elektroniczne, mogą być traktowane jako depozyt, od którego mogą być płacone odsetki zgodnie z warunkami odrębnego Załącznika do niniejszej Umowy. Pieniądze elektroniczne nie stanowią depozytu i w żadnym wypadku Paysera nie wypłaca żadnych odsetek ani nie zapewnia żadnych innych korzyści za okres, w którym Klient przechowuje Pieniądze elektroniczne na Koncie Paysera.

4.7. Klient może tworzyć i utrzymywać wiele Kont Paysera na tym samym Koncie i korzystać z nich według własnego uznania.

4.8. Środki znajdujące się na Koncie Paysera Klienta mogą być wypłacone (wykupione) według ich nominalnej wartości pieniężnej w dowolnym momencie na żądanie Klienta, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w Umowie, gdy Konto podlega ograniczeniom.

4.9. Klient wyraża chęć wypłaty (wykupu) środków poprzez złożenie Zlecenia płatniczego przelewu środków z Konta Paysera na dowolne inne wskazane przez siebie konto (banki i systemy rozliczeń elektronicznych), na które Paysera może przelać środki, na które Paysera może przelać środki, podać tutaj) lub wypłacić środki z Państwa Konta Paysera w dowolny inny sposób obsługiwany przez Paysera i określony w Systemie. Paysera ma prawo nałożyć ograniczenia dotyczące wypłaty/umorzenia, które są określone tutaj.

4.10. Nie mają zastosowania żadne szczególne warunki wypłaty/umorzenia, które różnią się od standardowych warunków dla Przelewów płatniczych i innych Transakcji płatniczych na Koncie Paysera. Kwotę środków do wypłaty (wykupu) lub przelewu wybiera Klient.

4.11. Za wypłatę (wykup) środków nie jest pobierana dodatkowa opłata. W przypadku wypłaty (wykupu) środków Klient płaci zwykłą prowizję za przelew lub wypłatę Płatności, która zależy od transakcji płatniczej wykonanej przez Klienta. Obowiązują standardowe stawki prowizji Paysera za przelew lub wypłatę środków.

4.12. Jeżeli Klient rozwiąże Umowę i złoży wniosek o zamknięcie Konta Paysera i anulowanie Konta w Systemie lub jeżeli Paysera zakończy świadczenie usługi Konta Paysera dla Klienta i anuluje Konto Klienta w Systemie, w przypadkach określonych w Umowie środki z Konta Paysera zostaną przelane na wskazany rachunek bankowy Klienta lub elektroniczny rachunek płatniczy innego systemu. Paysera ma prawo potrącić z takich zwrotów wszelkie kwoty należne Paysera (należną Paysera i nieuiszczoną przez Klienta Opłatę za świadczenie Usług Paysera i wydatki, w tym, bez ograniczeń, grzywny nałożone przez Międzynarodowe organizacje kartowe, inne instytucje finansowe i (lub) władze publiczne, a także wszelkie szkody poniesione przez Paysera w wyniku naruszenia Umowy przez Klienta). W przypadku sporu między Klientem i Paysera, Paysera ma prawo wstrzymać sporne środki do czasu rozstrzygnięcia sporu.

4.13. Jeżeli Paysera nie zwróci środków Klientowi z przyczyn niezależnych od Paysera, Klient powinien być o tym niezwłocznie poinformowany. Klient powinien niezwłocznie wskazać inne konto lub podać wszelkie dodatkowe informacje niezbędne do zwrotu/wypłaty.

## 5. Korzystanie z konta Paysera

5.1. Klient może zarządzać Kontem Paysera przez Internet, logując się na swoje Konto za pomocą Identyfikatora logowania i Hasła przez przeglądarkę internetową lub logując się do Aplikacji Paysera, wykonując dodatkową procedurę Bezpiecznego uwierzytelniania, wprowadzając jednorazowy kod bezpieczeństwa otrzymany SMS-em lub za pomocą funkcji walidacji Aplikacji Paysera.

5.2. Paysera wysyła Klientowi jednorazowy kod bezpieczeństwa SMS-em lub zapewnia możliwość potwierdzenia działania za pomocą funkcji potwierdzenia Aplikacji Paysera w następujących przypadkach:

5.2.1. gdy Klient loguje się do swojego Konta z innego urządzenia niż zwykle;

5.2.2. gdy Klient zmienia hasło do Konta;

5.2.3. gdy Klient zmieni adres poczty elektronicznej podany w Koncie;

5.2.4. w przypadku zmiany przez Klienta numeru telefonu podanego w Koncie;

5.2.5. w przypadkach określonych w ustawodawstwie kraju, w którym spółka grupy Paysera, która zarejestrowała Klienta, posiada licencję i (lub) w ustawodawstwie Unii Europejskiej, w których stosowanie procedury Bezpieczniejsze uwierzytelnianie jest obowiązkowe;

5.2.6. gdy Klient loguje się do Konta z tego samego urządzenia, jeżeli wcześniej wylogował się z Konta;

5.2.7. poprzez potwierdzenie numeru telefonu Klienta.

5.3. Klient powinien podjąć wszelkie możliwe środki bezpieczeństwa, sprawdzić certyfikat strony internetowej bank.paysera.com i upewnić się, że jednorazowy kod bezpieczeństwa otrzymany SMS-em lub funkcja potwierdzenia w Aplikacji Paysera są używane prawidłowo i że jednorazowy kod bezpieczeństwa jest przechowywany lub funkcja jest używana na Koncie Paysera. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za straty Klienta wynikające z wykorzystania jednorazowego kodu bezpieczeństwa lub funkcji potwierdzenia do oszukańczego lub w inny sposób niezgodnego z prawem korzystania z fałszywych stron internetowych Paysera utworzonych przez osoby trzecie, ujawnienia jednorazowego kodu bezpieczeństwa osobom trzecim, które nie są upoważnione do logowania się na Konto Klienta, lub jakiegokolwiek innego naruszenia obowiązków Klienta określonych w punkcie 14.4 Umowy.

5.4. Przelewy płatnicze z Konta Paysera Klienta mogą być wykonywane:

5.4.1. na Konto innego Użytkownika Systemu;

5.4.2. na rachunki bankowe na Litwie, w UE i za granicą (z wyjątkiem krajów zagranicznych, do których przelewy płatnicze nie są możliwe: Paysera informuje Klienta o takich krajach w Systemie);

5.4.3. na rachunki innych systemów płatności elektronicznych określonych w Systemie.

5.5. W przypadku, gdy Klient składa Zlecenie płatnicze dla międzynarodowego Przelewu płatniczego, dodatkowo stosuje się Warunki wykonywania międzynarodowych Przelewów płatniczych.

5.6. Przewalutowanie podlega kursowi wymiany Paysera obowiązującemu w momencie przewalutowania, który jest regularnie aktualizowany i publikowany tutaj (zmiany kursu wymiany obowiązują natychmiast i bez powiadomienia).

5.7. Opłaty za otwarcie i prowadzenie Konta Paysera i Konta są określone na stronie Opłaty. Jeżeli Klient nie

logował się na Konto więcej niż jeden rok i nie wykonał żadnej transakcji, Paysera uważa Konto i Konto (Konta) za nieużywane (nieaktywne). Paysera ma prawo rozwiązać Umowę i zamknąć Konto i Konto (Konta), jeżeli są one nieużywane i nie ma na nich dostępnych środków, po poinformowaniu Klienta o nieużywanym (nieaktywnym) Koncie (Kontach) z 30-dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli przynajmniej na jednym z nieużywanych (nieaktywnych) Kont są środki, Paysera nie zamyka Konta, a zamyka tylko nieużywane (nieaktywne) Konta. Jeżeli Konto Klienta z Kontem (Kontami) zawierającym środki pozostaje nieużywane (nieaktywne) przez dwa lata, Paysera zaczyna pobierać Opłatę za utrzymanie nieużywanego (nieaktywnego) Konta z Kontem (Kontami) zawierającym środki. Opłata jest określona w [tutaj](#).

5.8. Przelew środków z Konta Paysera Klienta na konto bankowe, kartę lub inny system płatności elektronicznych Klienta, a także przelew środków z konta bankowego, karty lub innego systemu płatności elektronicznych na Konto Paysera może podlegać odpowiednim opłatom za usługi, ustalonym przez bank lub taki system.

5.9. Listę banków i systemów płatności elektronicznych, do których mogą być wykonywane Przelewy płatnicze, Opłaty za przelewy i warunki przelewów [można znaleźć tutaj](#).

5.10. Opłata za usługę Paysera jest potrącana ze środków na Koncie Paysera Klienta. Jeżeli kwota środków na Koncie Paysera Klienta jest mniejsza niż kwota Przelewu płatniczego i określona przez Klienta Opłata za usługę Paysera, Przelew płatniczy nie zostanie wykonany.

5.11. W przypadku wykonywania Przelewu natychmiastowego innego niż SEPA, TARGET2 lub SEPA, gdy Klient przelewa środki z Konta Paysera na rachunki bankowe lub inne systemy płatności elektronicznych, Paysera jest wyznaczana jako Płatnik. Wraz z Przelewem płatniczym do Odbiorcy są przekazywane następujące informacje, które w zależności od możliwości technicznych mogą być przekazywane w jeden lub kilka z następujących sposobów:

5.11.1. szczegółowe informacje o Płatniku-Kliencie są widoczne w polu pierwotnego Płatnika, jeśli taki system jest obsługiwany przez odpowiedni system bankowości elektronicznej lub system rozliczeniowy;

5.11.2. szczegółowe informacje o Płatniku-Kliencie są wyświetlane w polu miejsca docelowego płatności;

5.11.3. Odbiorca otrzymuje wraz z Przelewem Płatniczym unikalny, dedykowany link do strony internetowej zawierającej szczegółowe informacje o płatności i Płatniku;

5.12. Jeżeli Płatnik poda nieprawidłowe dane Odbiorcy płatności (unikalne identyfikatory), ale na podstawie takich danych Zlecenie płatnicze zostanie wykonane (na przykład, Płatnik podał numer konta niewłaściwej osoby, której chciał przelać pieniądze), uważa się, że Paysera należycie wypełniła swoje obowiązki, a przelana kwota nie zostanie zwrócona Płatnikowi. Paysera zobowiązuje się do podjęcia wszelkich możliwych środków w celu przesłania transakcji płatniczej i dołożenia starań w celu odzyskania środków z transakcji płatniczej, jednak w przypadku niepowodzenia Płatnik powinien skontaktować się bezpośrednio z osobą, która otrzymała pieniądze w celu odzyskania środków.

5.13. Klient musi złożyć Zlecenie Płatnicze w celu wykonania Transakcji Płatniczej dokładnie zgodnie z instrukcjami określonymi w Systemie i aktualnymi na dzień przekazania Płatności. Jeśli Klient jest Odbiorcą Płatności, Klient musi podać Płatnikowi pełne i dokładne dane w celu zapewnienia, że Zlecenie Płatnicze w celu wykonania Transakcji Płatniczej jest składane we wszystkich przypadkach zgodnie z instrukcjami określonymi w Systemie i aktualnymi na dzień przekazania Płatności. Przed złożeniem Zlecenia Płatniczego w celu wykonania Transakcji Płatniczej lub przekazaniem danych innemu Płatnikowi Klient musi sprawdzić i zaktualizować instrukcje dotyczące uzupełniania Konta. Instrukcje te i zawarte w nich dane są/mogą być traktowane jako Unikatowe Identyfikatory, które są niezbędne do prawidłowego wykonania Transakcji Płatniczej.

5.14. Jeżeli Płatnik złoży nieprawidłowe Zlecenie Płatnicze lub poda nieprawidłowe Dane Przelewu Płatniczego, ale Przelew Płatniczy nie został jeszcze wykonany, Płatnik może zażądać korekty Zlecenia Płatniczego. W takim przypadku obowiązują opłaty określone w Systemie za korektę Zlecenia Płatniczego.

5.15. Jeżeli Paysera otrzymała środki określone w Zleceniu płatniczym, ale nie może ich przelać na rachunek Odbiorcy (np. rachunek Odbiorcy jest zamknięty, numer IBAN nie istnieje itd.), Paysera zwraca kwotę Transakcji płatniczej Płatnikowi nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych. W takim przypadku mogą obowiązywać określone w Systemie opłaty za zwrot Zlecenia płatniczego. Jeżeli Paysera nie może przekazać Odbiorcy środków określonych w Zleceniu płatniczym z powodu błędów popełnionych przez Płatnika przy wypełnianiu Zlecenia



płatniczego, ale Płatnik zażąda zwrotu środków w Zleceniu płatniczym, Zlecenie płatnicze może zostać anulowane, a środki mogą zostać zwrócone Płatnikowi, ale tylko na pisemny wniosek Płatnika i za zgodą Płatnika na zwrot środków Płatnikowi (jeżeli Płatnik może być zidentyfikowany). W takim przypadku obowiązują opłaty określone w Systemie za odwołanie Zlecenia Płatniczego.

5.16. We wszystkich przypadkach, gdy Paysera otrzymuje Zlecenie płatnicze i środki, które nie mogą być zaksięgowane z powodu błędów lub braku informacji w Zleceniu płatniczym, i ani Płatnik, ani Odbiorca płatności nie zwracają się do Paysera o wyjaśnienie Zlecenia płatniczego lub o zwrot środków w ciągu jednego miesiąca od dnia otrzymania Zlecenia płatniczego, Paysera podejmuje wszelkie uzasadnione kroki w celu przedsięwzięcia Transakcji płatniczej, uzyskania wyjaśnionych informacji Zlecenia płatniczego i wykonania Zlecenia płatniczego. Takie środki śledzenia Transakcji płatniczej mogą obejmować:

5.16.1. jeżeli Paysera zna dane kontaktowe Płatnika (adres e-mail lub numer telefonu), Paysera skontaktuje się z Płatnikiem w celu wyjaśnienia Zlecenia płatniczego;

5.16.2. jeżeli Paysera nie zna danych kontaktowych Płatnika i ani Płatnik, ani Odbiorca płatności nie skontaktowali się z Paysera w sprawie środków określonych w Zleceniu płatniczym, Paysera skontaktuje się z instytucją Dostawcy usług płatniczych Płatnika, od której zostały otrzymane środki Zlecenia płatniczego, z prośbą do Płatnika o wyjaśnienie szczegółów Zlecenia płatniczego. Środek ten ma zastosowanie, jeżeli instytucja dostawcy usług płatniczych Płatnika ma możliwość skontaktowania się z nim drogą elektroniczną;

5.16.3. jeżeli wyżej wymienione środki nie pozwalają przedsięwziąć Transakcji płatniczej, Paysera ma prawo wykonać Przelew płatniczy na kwotę 0,01 (jednej setnej) EUR (równowartość tej kwoty w innej walucie, jeżeli Przelew płatniczy jest wykonywany w innej walucie) lub inną minimalną kwotę na rzecz Płatnika z prośbą o kontakt z Paysera i wyjaśnienie błędnego Zlecenia płatniczego za pośrednictwem poczty elektronicznej. Środek ten ma zastosowanie, jeżeli Paysera wie o koncie Płatnika, z którego otrzymano środki, a koszt takiego Przelewu płatniczego jest uzasadniony i kwota Przelewu płatniczego wynosi co najmniej 10,00 (dziesięć) EUR (równowartość tej kwoty w innej walucie, jeżeli Przelew płatniczy jest wykonywany w innej walucie).

5.17. We wszystkich przypadkach wymienionych w punkcie 5.16 Umowy zastosowanie ma opłata za korektę Zlecenia Płatniczego określona w Systemie, która zostanie potrącona z kwoty przelewu przed jej zaksięgowaniem na Koncie Klienta-Odbiorcy.

5.18. Jeżeli nie jest możliwe zastosowanie żadnego ze sposobów śledzenia Transakcji płatniczej wymienionych w punkcie 5.16 Umowy, a także w przypadkach, gdy dostarczone przez Płatnika Zlecenie płatnicze i (lub) zmienione dane nadal nie pozwalają zidentyfikować Odbiorcy, środki będą przechowywane w Systemie Paysera do momentu złożenia wniosku przez Płatnika lub Odbiorcę, a także złożenia dodatkowych danych, które pozwoliłyby na przekazanie środków Odbiorcy (z potrąceniem opłaty za korektę Zlecenia płatniczego od kwoty przelewu przed jej przekazaniem na Konto Klienta-Odbiorcy). Środki te mogą również zostać zwrócone Płatnikowi na jego pisemny wniosek. W takim przypadku obowiązuje opłata za zwrot określona w Systemie, która zostanie potrącona z kwoty przelewu przed zwrotem środków Płatnikowi.

5.19. Jeżeli Klient zauważy, że na jego Konto Paysera zostały przelane nienależące do niego pieniądze, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Paysera. Klient nie ma prawa dysponować błędnie przelanymi pieniędzmi, które do niego nie należą. Jeżeli pieniądze zostały przelane na Konto Paysera lub przelane z Konta Paysera Klienta na jego inne konta omyłkowo lub w innych przypadkach bez podstawy prawnej, Paysera ma prawo, a Klient nieodwołalnie zgadza się, w takich przypadkach obciążyć pieniądze z Konta Paysera bez instrukcji Klienta. W przypadku, gdy na Koncie Paysera nie ma wystarczających środków, aby obciążyć omyłkowo zaksięgowane kwoty, Klient bezwarunkowo zobowiązuje się zwrócić Paysera omyłkowo zaksięgowane lub przelane z Konta Paysera na jego inne rachunki pieniądze w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od dnia żądania Paysera. Jeżeli Klient nie zwróci błędnie zaksięgowanych pieniędzy w terminie, Klient na żądanie Paysera zapłaci Paysera odsetki za zwłokę w wysokości 0,05% za każdy dzień zwłoki.

5.20. Klient ma prawo zmienić Limity Przelewów Płatniczych Konta Paysera, przechodząc dodatkową procedurę weryfikacji Konta w Systemie zgodnie z procedurami określonymi w Systemie i ustawiając inne Limity Płatności, które wchodzą w życie 12 godzin po procedurach weryfikacji w celu ustawienia dodatkowych limitów. Klient może ustawić limity według własnego uznania i sprawdzić obowiązujące go limity logując się na swoje Konto, ale Paysera ma prawo ograniczyć wysokość Limitów Przelewów Płatniczych i wymagać od Klienta dodatkowej procedury identyfikacji Klienta w Systemie zgodnie z procedurami określonymi w Systemie. O dacie wejścia w życie limitu Klient zostanie powiadomiony pocztą elektroniczną. Niniejszy punkt Umowy może nie mieć

zastosowania do osób małoletnich poniżej 14 roku życia lub innych osób, które mogą podlegać limitom.

5.21. Klient może sprawdzić saldo i historię swojego Konta po zalogowaniu się do Konta, gdzie może również znaleźć informacje o wszystkich zastosowanych Prowizjach i innych kwotach pobranych z Konta w wybranym okresie.

5.22. Klient gwarantuje, że:

5.22.1. środki wpłacone na jego Konto Paysera nie pochodzą z nielegalnej działalności;

5.22.2. Klient nie będzie korzystać z usług świadczonych przez Paysera w jakimkolwiek niezgodnym z prawem celu, w tym do działań i transakcji mających na celu pranie środków uzyskanych w drodze przestępczej lub w inny niezgodny z prawem sposób.

5.23. Klient może zarządzać Kontem Paysera i dokonywać Transakcji płatniczych z Konta Paysera:

5.23.1. online, logując się na swoje Konto;

5.23.2. za pośrednictwem Aplikacji Paysera (z zastrzeżeniem Załącznika „Zarządzanie Kontem Paysera za pośrednictwem Aplikacji Paysera“, z zastrzeżeniem akceptacji przez Klienta warunków Załącznika);

5.23.3. instrumenty płatnicze powiązane z Kontem Paysera (z zastrzeżeniem opcji „Instrumenty płatnicze“, z zastrzeżeniem potwierdzenia przez Klienta warunków Aneksu);

5.23.4. inne określone przez Paysera środki, z zastrzeżeniem potwierdzenia przez Klienta warunków korzystania z takich środków.

5.24. Potwierdzenia, zamówienia, żądania, powiadomienia i inne działania Klienta dokonane na stronach internetowych osób trzecich lub w innych miejscach, zalogowanego za pośrednictwem Konta Paysera i w ten sposób identyfikującego się, będą traktowane jako zawarcie transakcji potwierdzonej podpisem elektronicznym.

5.25. Wykonywanie instrukcji płatniczych z Konta Paysera przez Internet:

5.25.1. aby wykonać Transakcję płatniczą przez Internet, Klient musi wypełnić Zlecenie płatnicze w Systemie i złożyć je do wykonania, elektronicznie potwierdzając swoją Zgodę na wykonanie Zlecenia płatniczego w Systemie;

5.25.2. złożenie Zlecenia Płatniczego do realizacji w Systemie stanowi zgodę Klienta na wykonanie Transakcji Płatniczej i nie może zostać odwołane (odwołanie Zlecenia Płatniczego jest możliwe wyłącznie w momencie, gdy Zlecenie Płatnicze nie zostało jeszcze zainicjowane - status realizacji Zlecenia Płatniczego oraz możliwość odwołania są widoczne na Koncie Klienta);

5.25.3. Klient, wykonując Przelew wewnątrzsystemowy ze swojego Konta Paysera na Konto Paysera innego Użytkownika Systemu, może wybrać wykonanie Przelewu płatniczego chronionego hasłem, gdzie Klient, tworząc Zlecenie płatnicze, ustawia także hasło dla odbioru przelewu. W takim przypadku Przelew płatniczy zostanie ostatecznie wykonany dopiero po wprowadzeniu przez Odbiorcę ustawionego przez Klienta-Płatnika i podanego lub przekazanego Odbiorcy hasła odbioru przelewu. Jeżeli Odbiorca nie wprowadzi ustalonego przez Płatnika hasła, środki płatnicze zostaną automatycznie zwrócone na Konto Paysera Płatnika po upływie 30 (trzydziestu) dni. Autoryzacja takiego Przelewu płatniczego jest uważana za moment wprowadzenia przez Odbiorcę hasła do otrzymania Przelewu i taki Przelew płatniczy nie jest odwracalny po wprowadzeniu przez Odbiorcę hasła do otrzymania Przelewu. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłowe i bezpieczne przekazanie Hasła do odbioru Przekazu Płatniczego Beneficjentowi oraz za zapewnienie, że Hasło do odbioru Przekazu Płatniczego zostanie ujawnione wyłącznie Beneficjentowi;

5.25.4. Wypełniając Zlecenie Płatnicze online, Klient może wprowadzić datę przyszłą, która nie jest późniejsza niż 2 (dwa) lata od daty wypełnienia Zlecenia Płatniczego. Jeżeli w określonym terminie na Koncie Paysera Klienta są dostępne wystarczające środki, Zlecenie płatnicze zostanie wykonane. Przelew na inne Konto Paysera jest wykonywany w określonym dniu (godzina 00:00 czasu serwera strefy EET). Przelew na rachunek bankowy jest wykonywany w terminach określonych w Systemie;

5.25.5. Jeżeli Zlecenie płatnicze jest wypełnione niepoprawnie, Przelew płatniczy nie jest wykonywany, chyba że Paysera z własnej inicjatywy, w wyjątkowych przypadkach, po wyjaśnieniu informacji o Przelewie płatniczym lub mając wystarczające dane, aby samodzielnie zdecydować o treści poprawnej informacji, dostosuje Zlecenie przelewu płatniczego i wykona je w zwykły sposób;

5.25.6. Jeżeli na Koncie Paysera Klienta nie ma wystarczających środków do wykonania Przelewu płatniczego, Przelew płatniczy nie zostanie wykonany, ale System będzie nadal próbował wykonać Przelew płatniczy przez okres 5 (pięciu) dni po otrzymaniu Zlecenia płatniczego. Jeżeli w tym czasie na Koncie Paysera nie będzie wystarczających środków do wykonania Zlecenia płatniczego, Zlecenie płatnicze zostanie anulowane i nie będzie wykonywane. Jeżeli na Koncie nie ma wystarczających środków do wykonania Przelewu płatniczego w jednej walucie, ale są wystarczające środki w innej walucie, Przelew płatniczy nie zostanie wykonany, dopóki Klient nie przeliczy innej waluty na walutę płatności (chyba że Klient zamówił funkcję automatycznego przeliczania lub Przelew płatniczy jest wykonywany w związku z płatnością za towary lub usługi za pośrednictwem systemu Paysera).

5.26. Warunki korzystania z metod zarządzania Kontem Paysera innych niż wymienione w punkcie 5.23 Umowy (innych niż zarządzanie Kontem Paysera przez Internet) są określone w oddzielnych Załącznikach dla poszczególnych metod zarządzania Kontem Paysera. Jeżeli Klient chce korzystać z danej Metody zarządzania Kontem Paysera, do Klienta ma zastosowanie określony Załącznik regulujący inne Metody zarządzania Kontem Paysera. Załącznik zaczyna obowiązywać Klienta od momentu, gdy Klient potwierdzi elektronicznie lub w inny sposób, że zapoznał się z warunkami Załącznika i wyraża zgodę na korzystanie z Usługi, o której mowa w Załączniku.

5.27. Paysera udostępnia informacje o wykonanych i otrzymanych transakcjach na Wyciągu z Konta Klienta. Klient może zapoznać się z tą informacją bezpłatnie, logując się na swoje Konto lub wydrukować ją w dowolnym momencie z wybraną przez siebie częstotliwością.

## Wpłata i wypłata gotówki

6.1. Paysera daje Klientowi prawo wpłaty gotówki na Rachunek Paysera na warunkach wskazanych w Systemie. Placówki z możliwością wykonania wpłaty, warunki, waluty, limity i ceny wpłaty gotówki są wymienione tutaj.

6.2. Paysera daje Klientowi prawo na wypłatę gotówki z Rachunku na warunkach wskazanych w Systemie. Placówki z możliwością wykonania wypłaty, warunki, waluty, limity i ceny wypłaty gotówki są wymienione tutaj.

6.3. Podczas wykonywania transakcji płatniczych gotówką, Klient powinien osobiście przeliczyć wpłacaną na Rachunek kwotę gotówki przed jej wpłaceniem. Również wypłacając gotówkę z Rachunku – powinien przeliczyć ją osobiście natychmiast po jej otrzymaniu i niezwłocznie złożyć dowolne uwagi lub pretensje dotyczące ilości gotówki lub jakości banknotów.

6.4. Po wpłaceniu gotówki na Rachunek, Klient może dysponować Elektronicznymi pieniędzmi od razu, po otrzymaniu gotówki przez paysera.

## 7. Moment otrzymania Zlecenia płatniczego, wymagania wobec Zlecenia płatniczego oraz odmowa wykonania Zlecenia płatniczego

7.1. Gdy Płatnikiem jest Klient, Zlecenie płatnicze uważa się za otrzymane przez Paysera (zaczyna się obliczanie terminu wykonania takiego zlecenia płatniczego) w dzień jego otrzymania, a jeżeli moment otrzymania Zlecenia płatniczego nie jest dniem roboczym Paysera, uważa się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane w najbliższy dzień roboczy Paysera.

7.2. Zlecenie płatnicze, które Paysera otrzymała w dniu roboczym Paysera po ustalonej przez Paysera godzinie, uważa się za otrzymane w najbliższy dzień roboczy Paysera.

7.3. Zlecenia płatnicze wewnątrz Systemu Paysera są wykonywane natychmiast (w ciągu kilku minut, pod warunkiem, że mamy do czynienia z przypadkiem wstrzymania Transakcji płatniczej określonym przez obowiązujące prawo i Umowę), niezależnie od godzin pracy Paysera.

7.4. Paysera ma prawo zapisywać oraz przechowywać dowolne Zlecenia płatnicze składane w dowolny sposób ustalony przez Paysera, a także zapisywać i przechowywać informacje o wszystkich Transakcjach płatniczych, które wykonał Klient, albo które były wykonane według Zlecenia płatniczego Klienta. Zapisaną informację, wymienioną w niniejszym punkcie, Paysera może przekazać Klientowi i (lub) osobom trzecim – mającym zgodnie z przepisami obowiązujących aktów prawnych podstawę do zapoznania się z takimi danymi – jako dowody potwierdzające złożenie przez Klienta Zlecenia płatniczego i (lub) wykonanie Transakcji płatniczych.

7.5. Zlecenia płatnicze składane przez Klienta powinny spełniać określone przez obowiązujące prawo oraz Paysera wymagania wobec procesu składania takiego Zlecenia płatniczego i (lub) treści Zlecenia płatniczego. Zlecenia płatnicze składane przez Klienta powinny być sformułowane wyraźnie i jednoznacznie, powinny być wykonalne, zawierać wyraźnie określoną wolę Klienta. Paysera nie poniesie odpowiedzialności za błędy, rozbieżności, powtórki i (lub) sprzeczności w składanych przez Klienta Zleceniach płatniczych, w tym, ale nie ograniczając się do poprawności danych Zlecenia płatniczego. Jeżeli w złożonym przez Klienta Zleceniu płatniczym brak danych lub zawiera ono inne wady, Paysera, w zależności od charakteru wad Zlecenia płatniczego, może albo odmówić wykonania takiego Zlecenia płatniczego, albo je wykonać według danych zawartych w Zleceniu płatniczym.

7.6. Paysera ma prawo odmówić wykonania Zlecenia płatniczego, jeśli ma uzasadnione wątpliwości i zachodzi podejrzenie, że Zlecenie zostało złożone nie przez prawomocnego przedstawiciela Klienta albo dostarczone dokumenty nie spełniają nałożonych obowiązującym prawem i (lub) ustalonych przez Paysera wymagań lub są wątpliwości dotyczące prawdziwości bądź poprawności dokumentów. Jeśli Paysera ma uzasadnione wątpliwości dotyczące tego, czy Zlecenie zostało złożone przez prawomocnego przedstawiciela Klienta albo, czy dokumenty są prawdziwe i wiarygodne, bądź jakiegokolwiek inne wątpliwości co do zgodności z prawem lub treści zlecenia, Paysera ma prawo zażądać, aby Klient na własny koszt, w sposób zaakceptowany przez Paysera dodatkowo potwierdził Zlecenie płatnicze i (albo) dostarczył dokumenty potwierdzające prawa osób trzecich do dysponowania środkami pieniężnymi na Rachunku lub dostarczył inne, wskazane przez Paysera dokumenty. W przypadkach wymienionych w niniejszym punkcie Paysera podejmuje działania mające zabezpieczyć uzasadnione interesy Klienta, Paysera i (lub) innych podmiotów. Biorąc pod uwagę powyższą informację, Paysera nie ponosi odpowiedzialności za straty mogące powstać w związku z odmową realizacji Zlecenia płatniczego.

7.7. Klient powinien zapewnić, aby na jego Rachunku była wystarczająca ilość środków finansowych w odpowiedniej walucie, potrzebna dla wykonania Zlecenia płatniczego.

7.8. Przed wykonaniem złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego, Paysera ma prawo zażądać aby Klient dostarczył dokumenty poświadczające legalne pochodzenie pieniędzy związanych ze Zleceniem płatniczym. Jeżeli Klient nie przedstawi takich dokumentów, Paysera ma prawo odmówić wykonywania Zlecenia płatniczego Klienta.

7.9. Paysera ma prawo częściowo lub w pełni przekazać wykonywanie złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego osobom trzecim, jeżeli wymagają tego interesy Klienta i (lub) istota realizacji Zlecenia płatniczego. Jeżeli po to, aby Zlecenie płatnicze Klienta było wykonane należyście potrzebne jest wysłanie Zlecenia płatniczego i dalsze jego procesowanie przez inną instytucję finansową, jednak dana instytucja wstrzymuje Zlecenie płatnicze Klienta, zgodnie ze swoimi procedurami wewnętrznymi, Paysera nie ponosi odpowiedzialności za takie działania innej instytucji finansowej, jednak dokłada wszelkich możliwych starań, aby wyjaśnić przyczyny takiego wstrzymania Zlecenia płatniczego. Paysera ma prawo zawiesić i (lub) zatrzymać wykonywanie złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego, jeżeli podjęcia takich działań wymagają przepisy obowiązującego prawa lub jest to konieczne z innych, niezależnych od Paysera przyczyn.

7.10. W przypadku odmowy wykonywania złożonego przez Klienta Zlecenia płatniczego, Paysera niezwłocznie powiadamia o tym Klienta i stwarza niezbędne warunki, aby Klient mógł zapoznać się z takim powiadomieniem, za wyjątkiem przypadków gdy stworzenie takiej wiadomości jest technicznie niewykonalne lub zabronione przez obowiązujące prawo.

7.11. Paysera nie przyjmuje i nie wykonuje Zleceń płatniczych Klienta na wykonanie transakcji na Rachunku, jeżeli pieniądze na Rachunku są aresztowane lub prawo Klienta na dysponowanie pieniędzmi jest ograniczone w

inny prawomocny sposób, a także gdy wykonywane przez Paysera transakcje są zawieszane w przypadkach określonych przez obowiązujące prawo.

7.12. Jeżeli na podstawie Zlecenia płatniczego przelane pieniądze są zwracane z przyczyn niezależnych od Paysera (nieodkładne dane Zlecenia płatniczego, rachunek Odbiorcy jest zamknięty itp.), zwracana kwota jest księgowana na Rachunek. Zapłacone przez Płatnika prowizje za wykonanie takiego Zlecenia płatniczego nie są zwracane, a z Rachunku mogą być pobrane opłaty i wydatki związane ze zwrotem pieniędzy.

7.13. Inicjowane przez Paysera Przelewy płatnicze, jeśli istnieje taka możliwość techniczna, mogą być pilne albo standardowe (niepilne). Jeśli istnieje taka możliwość techniczna, rodzaj Przelewu płatniczego Klient wybiera osobiście. Jeżeli Klient nie wybrał rodzaju Przelewu płatniczego, uznaje się, że inicjował on Przelew płatniczy automatycznie wybierany przez system z uwzględniający najkorzystniejsze warunki dla Klienta.

## 8. Złożenie i cofnięcie zgody, Odwołanie Zlecenia Płatniczego, Wykonanie Zlecenia Płatniczego

8.1. Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną tylko wtedy, gdy Płatnik udzieli Zgody. Zgoda udzielona pośrednikowi Paysera jest uważana za udzieloną samej Paysera. Klient (Płatnik) może udzielić Zgody w formie i w sposób określony przez Paysera lub w formie i w sposób uzgodniony między Paysera i takim Klientem. Zgoda udzielona na piśmie musi być podpisana przez Klienta lub jego przedstawiciela prawnego. Zgoda może być również poświadczona podpisem elektronicznym, hasłem, kodami i (lub) innymi środkami identyfikacji Klienta. Zgoda na wykonanie transakcji płatniczej lub kilku transakcji płatniczych może być również udzielona za pośrednictwem Odbiorcy lub dostawcy usług inicjowania płatności. Zgoda potwierdzona we wszystkie sposoby określone w niniejszym punkcie jest uważana za należycie potwierdzoną przez Klienta (Płatnika), ma taki sam skutek prawny, jak dokument papierowy (Zgoda) podpisany przez takiego Klienta (jego przedstawiciela), jest dopuszczalna jako środek dowodowy w rozstrzyganiu wszelkich sporów między Paysera i Klientem w sądach i innych instytucjach, a Klient nie ma prawa kwestionować Transakcji płatniczej wykonanej przez Paysera, pod warunkiem, że Zlecenie płatnicze zostało potwierdzone zgodą udzieloną w sposób określony w niniejszym punkcie.

8.2. Zgoda Klienta (Płatnika) powinna być udzielona przed wykonaniem Transakcji płatniczej. Za zgodą Klienta (Płatnika) i Paysera Transakcja płatnicza może być autoryzowana, tj. taka Zgoda Klienta może być uzyskana po wykonaniu Transakcji płatniczej.

8.3. Klient zgadza się, aby Paysera w trakcie wykonywania Transakcji płatniczej przekazywała informacje podane w Zleceniu płatniczym (w tym Dane osobowe Klienta podane w Zleceniu płatniczym) osobom bezpośrednio związanym z wykonaniem takiej Transakcji płatniczej, takim jak: międzynarodowe organizacje kart płatniczych, podmioty przetwarzające rozliczenia kart płatniczych, Dostawca usług płatniczych Odbiorcy, operator systemu płatniczego wykorzystywanego do wykonania Transakcji płatniczej, pośrednicy Paysera i Dostawcy usług płatniczych Odbiorcy, Dostawca usługi inicjowania płatności, Odbiorca.

8.4. Procedura odwołania Zlecenia płatniczego:

8.4.1. Zlecenie płatnicze nie może być odwołane po jego otrzymaniu przez Paysera, z wyjątkiem przypadków, przewidzianych w Umowie;

8.4.2. jeżeli Transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem (np. płatność kartą) lub Transakcja płatnicza jest inicjowana przez Dostawcę usług inicjowania płatności, Płatnik nie może anulować Zlecenia płatniczego po wysłaniu Zlecenia płatniczego, udzieleniu przez Płatnika Dostawcy usług inicjowania płatności zgody na zainicjowanie Transakcji płatniczej lub udzieleniu przez Płatnika Odbiorcy zgody na wykonanie Transakcji płatniczej;

8.4.3. Zlecenia płatnicze, o których mowa w punkcie 5.23.4 Umowy, mogą być odwołane nie później niż do końca Dnia roboczego Paysera poprzedzającego uzgodniony termin;

8.4.4. po upływie terminów określonych w punktach od 8.4.1 do 8.4.3 Umowy Zlecenie płatnicze może być odwołane tylko za zgodą Klienta (Płatnika) i Paysera, a w przypadkach określonych w punkcie 8.4.2 Umowy

wymagana jest również zgoda Odbiorcy płatności;

8.4.5. Jeżeli transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem w ramach transakcji płatniczej wykonywanej przy użyciu karty płatniczej, a dokładna kwota transakcji nie jest znana w momencie, gdy Płatnik wyraża zgodę na transakcję płatniczą, Paysera może zarezerwować środki na Koncie Płatnika tylko wtedy, gdy Płatnik wyraził zgodę na rezerwację określonej kwoty środków. Paysera anuluje rezerwację środków na Koncie Płatnika niezwłocznie po otrzymaniu informacji o dokładnej kwocie transakcji płatniczej, a najpóźniej niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego.

8.5. Paysera wpłaca środki na Konto i pobiera środki z Konta zgodnie z Unikalnym identyfikatorem podanym w otrzymanym Zleceniu płatniczym, tj. numerem Konta Paysera lub numerem Konta według standardu IBAN. Paysera ma prawo, ale nie obowiązek, sprawdzić, czy taki Unikalny identyfikator podany w otrzymanym przez Paysera Zleceniu płatniczym odpowiada imieniu i nazwisku Posiadacza rachunku. Jeżeli taki Unikatowy identyfikator jest podany Paysera w celu uznania lub obciążenia Konta, Zlecenie płatnicze uważa się za należycie wykonane, jeżeli zostało wykonane zgodnie ze wspomnianym Unikatowym identyfikatorem. Jeżeli Paysera przeprowadzi wspomnianą weryfikację i stwierdzi oczywistą rozbieżność między podanym przez Paysera Unikatowym identyfikatorem a imieniem i nazwiskiem Posiadacza rachunku, Paysera ma prawo odmówić wykonania takiej Transakcji płatniczej.

8.6. Jeżeli Paysera otrzyma Zlecenie płatnicze przelewu pieniędzy na Rachunek płatniczy znajdujący się u innego Dostawcy usług płatniczych, Paysera wykona taką Transakcję płatniczą zgodnie z Unikatowym identyfikatorem – numerem Rachunku płatniczego Odbiorcy zgodnie ze standardem IBAN, podanym w otrzymanym Zleceniu płatniczym, z wyjątkiem przypadków, gdy inny Dostawca usług płatniczych nie korzysta z formatu rachunku IBAN. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za to, że wspomniany Unikatowy identyfikator nie jest podany w Zleceniu płatniczym i (lub) jest podany nieprawidłowo, i (lub) Dostawca usług płatniczych Odbiorcy mógł ustawić inny Unikatowy identyfikator dla prawidłowego wykonania takiej Transakcji płatniczej (zaksięgowania pieniędzy na Rachunku płatniczym Odbiorcy).

8.7. W przypadku potrzeby i (lub) wymagań innych organów państwowych, Paysera ma prawo określić dodatkowe i (lub) inne obowiązkowe informacje (np. nazwa Beneficjenta, kod depozytu), które należy podać Paysera w celu prawidłowego wykonania Zlecenia płatniczego.

8.8. Zlecenie płatnicze uważa się za wykonane, gdy Paysera zaksięguje kwotę Transakcji płatniczej na rachunku Dostawcy usług płatniczych Odbiorcy. Dostawca Usług Płatniczych Odbiorcy jest odpowiedzialny za uznanie rachunku płatniczego Odbiorcy kwotą Transakcji płatniczej należycie przekazaną przez Paysera Dostawcy Usług Płatniczych Odbiorcy.

## 9. Zabronione działania

9.1. Podczas korzystania z usług Paysera Klientowi zabrania się:

9.1.1. nieprzestrzegania wymogów Umowy, jej Załączników, przepisów prawa lub regulacji, w tym, bez ograniczeń, przepisów prawa regulujących zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;

9.1.2. naruszać prawa Paysera i osób trzecich do ich znaków towarowych, praw autorskich, tajemnic handlowych i innych praw własności intelektualnej;

9.1.3. podawać Paysera fałszywe, wprowadzające w błąd lub nieprawidłowe informacje, odmawiać podania informacji lub odmawiać wykonania działań, o które Paysera w uzasadniony sposób prosi;

9.1.4. przekazywać osobom trzecim fałszywe, mylące lub nieprawidłowe informacje o Paysera i współpracy z Paysera;

9.1.5. przyjmować lub wykonywać przelewy płatnicze nielegalnie uzyskanymi pieniędzmi, jeżeli Klient o tym wiedział lub powinien był wiedzieć;

9.1.6. korzystać z usług Paysera w taki sposób, aby spowodować straty, odpowiedzialność lub inne niekorzystne

konsekwencje prawne, finansowe lub reputacyjne dla Paysera lub innych osób trzecich;

9.1.7. korzystać z usług Paysera w przypadku, gdy Klient, jego przedstawiciel, beneficjent, wykonany lub otrzymany Przelew płatniczy spełnia kryteria określone w wykazie ograniczeń usług stosowanych przez Paysera (wykaz ograniczeń usług Paysera można znaleźć na stronie internetowej Paysera [strona internetowa](#));

9.1.8. rozpowszechniać wirusy komputerowe i podejmować jakiegokolwiek inne działania, które mogłyby zakłócić działanie Systemu, uszkodzić lub zniszczyć informacje lub spowodować inne szkody w Systemie, sprzecznie Paysera lub informacjach;

9.1.9. podejmować jakiegokolwiek inne celowe działania, które zakłócają świadczenie Usług Paysera Klientowi lub osobom trzecim lub zakłócają działanie Systemu;

9.1.10. organizować nielegalny hazard, nielegalny handel akcjami, indeksami, surowcami, walutami (np. (Forex), opcjami, funduszami typu ETF (exchange-traded funds), świadczenia usług handlowych, inwestycyjnych lub innych na giełdach walutowych, rynkach Forex, innych elektronicznych systemach handlu walutami, nielegalnego handlu wyrobami tytoniowymi, alkoholem, lekami na receptę, sterydami, bronią, handlu substancjami odurzającymi i akcesoriami związanymi z narkotykami, produktami pornograficznymi, nielicencjonowanymi loteriami, nielegalnym oprogramowaniem, innymi przedmiotami lub produktami zabronionymi przez prawo;

9.1.11. przyjmować, kupować, zamieniać lub w inny sposób rozporządzać nieuregulowaną i (lub) nienadzorowaną wirtualną walutą (zakaz ten obejmuje dokonywanie lub otrzymywanie przelewów z giełd wirtualnej waluty, tj. gdy celem jest dokonywanie lub otrzymywanie płatności w regulowanej walucie, ale gdy takie płatności są związane z giełdami wirtualnej waluty);

9.1.12. bez uprzedniej pisemnej zgody Paysera świadczyć usługi finansowe i (lub) legalnie organizować handel akcjami, indeksami, towarami, walutami (np. Forex), opcjami, funduszami giełdowymi (ETF), świadczyć usługi handlowe, inwestycyjne lub inne na giełdach walutowych, rynkach Forex, innych elektronicznych systemach handlu walutami. Jeśli Klient zamierza świadczyć usługi finansowe przy użyciu Konta, musi posiadać ważną licencję (zezwolenie) na odpowiednią działalność wydaną w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie trzecim, które ustanowiło równoważne lub zasadniczo podobne wymagania i podlega nadzorowi właściwych organów w zakresie zgodności z tymi wymogami;

9.1.13. bez uprzedniej pisemnej zgody Paysera organizować legalny hazard, loterię lub inną działalność wymagającą specjalnych licencji lub zezwoleń. Jeżeli Klient zamierza świadczyć usługi, o których mowa w niniejszym punkcie, korzystając z Konta, Klient musi posiadać ważną licencję (zezwolenie) na daną działalność, wydaną w państwie członkowskim Unii Europejskiej i nadzorowaną przez właściwe organy w celu spełnienia tych wymogów;

9.1.14. posiadania więcej niż jednego Konta, rejestrowania Konta pod fałszywym nazwiskiem lub rejestrowania Konta w imieniu innej osoby bez upoważnienia, rejestrowania Konta z wykorzystaniem usług osób (stron internetowych) świadczących usługi anonimowych numerów telefonów lub adresów e-mail;

9.1.15. świadczenia usług zabronionych przez przepisy prawa lub regulacje lub sprzecznych z porządkiem publicznym lub dobrymi obyczajami;

9.1.16. łączyć się z Systemem anonimowo (np. za pośrednictwem publicznych serwerów proxy lub wirtualnej sieci prywatnej („VPN")), z wyjątkiem sytuacji, gdy korzysta z sieci VPN zdefiniowanej indywidualnymi atrybutami, takimi jak np. wykorzystanie statycznego (stałego) adresu IP w celu zapewnienia bezpieczeństwa transmisji danych;

9.1.17. ujawniania Haseł i innych spersonalizowanych zabezpieczeń Instrumentów Płatniczych osobom trzecim oraz zezwalania innym osobom na korzystanie z Usług w imieniu Klienta.

9.2. Wszelkie bezpośrednie straty, grzywny i inne kary pieniężne nałożone na Paysera w wyniku naruszenia przez Klienta Umowy, w tym, ale nie wyłącznie, punktu 9.1 Umowy, ponosi Klient.

9.3. Klient ponosi odpowiedzialność i zobowiązuje się zabezpieczyć Paysera, innych Klientów Paysera i osoby trzecie przed wszelkimi stratami poniesionymi przez Paysera, innych Klientów Paysera i osoby trzecie w wyniku

korzystania przez Klienta z Usług Paysera i naruszenia niniejszej Umowy lub Załączników do niej. Jeżeli okaże się, że Konto Paysera zostało utworzone za pomocą podrobionych lub fałszywych dokumentów, za minimalną stratę, która nie musi być udowodniona i którą Paysera ma prawo odliczyć z Konta Klienta, będzie uważana kwota 100 (sto) EUR (równoważna kwota w innych walutach, jeżeli Usługi są świadczone w innej walucie). Wyższa kwota straty powinna być potwierdzona pisemnym dowodem. We wszystkich przypadkach Paysera skontaktuje się z organami ścigania w przypadku wykrycia oznak nielegalnej działalności.

## 10. Wysyłanie komunikatów stron, komunikowanie się i doradzanie Klientom

10.1. Klient potwierdza, że zgadza się, aby Paysera przekazywała Klientowi powiadomienia, publikując je na stronie internetowej Systemu i wysyłając je na adres e-mail podany przez Klienta podczas rejestracji w Systemie lub wysyłając je pocztą na adres podany przez Klienta podczas rejestracji w Systemie lub wysyłając wiadomość SMS w przypadkach, gdy Klient podczas rejestracji podał tylko numer telefonu komórkowego. Klient przyjmuje do wiadomości, że powiadomienie Paysera dokonane za pomocą któregokolwiek z wyżej wymienionych sposobów uważa się za należyście wykonane. Powiadomienia pocztą lub SMS będą wysyłane tylko wtedy, gdy Klient nie podał swojego adresu e-mail. Jeżeli takie powiadomienia nie wiążą się z istotną zmianą warunków Umowy, uznaje się, że Klient otrzymał powiadomienie w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego od momentu opublikowania go na stronie internetowej Systemu i wysłania do Klienta pocztą elektroniczną lub SMS-em. Jeśli powiadomienie zostanie wysłane pocztą, uznaje się, że Klient otrzymał je 5 (pięć) dni roboczych po jego wysłaniu, chyba że Klient faktycznie otrzyma powiadomienie pocztą później niż w terminach określonych w niniejszym paragrafie Umowy. Powiadomienia Klienta (reklamacje, zapytania lub roszczenia) uznaje się za otrzymane w dniu ich złożenia, jeśli zostały złożone w godzinach od 8:00 do 20:00 (EET). Zawiadomienia przekazane w innym czasie uważa się za doręczone o godzinie 8 rano (EET) następnego dnia.

10.2. Jeżeli w Umowie występuje wiele osób (wspólny posiadacz rachunku itp.), Paysera ma prawo kierować powiadomienia do dowolnej z tych wielu osób. Osoba ta powinna przekazać otrzymane informacje pozostałym osobom w sposób określony w Umowie.

10.3. Klient zostanie powiadomiony o zmianach Umowy z 60 (sześćdziesięć) dniowym wyprzedzeniem. Uznaje się, że Klient otrzymał powiadomienie, a zmiana warunków Umowy wchodzi w życie w ciągu 60 (sześćdziesięciu) dni od daty wysłania takiego powiadomienia do Klienta pocztą elektroniczną lub w inny sposób określony przez Klienta w momencie rejestracji (pocztą lub SMS-em z linkiem do odpowiedniej strony internetowej). Informacja o zmianie warunków Umowy zostanie dodatkowo zamieszczona na stronie internetowej Systemu.

10.4. Sześćdziesięciodniowy (60) okres wypowiedzenia nie będzie miał zastosowania, a zawiadomienia będą doręczane zgodnie z procedurą określoną w punkcie 10.1 Umowy, jeżeli:

10.4.1. warunki Umowy mogą ulec zmianie w wyniku zmiany bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

10.4.2. ceny Usług zostaną obniżone lub w inny sposób korzystniejsze dla Klienta;

10.4.3. zostanie udostępniona nowa usługa lub nowa część usługi, z której Klient może skorzystać lub nie, według własnego wyboru.

10.5. Za nietekstowe zmiany w Umowie uważa się poprawki stylistyczne lub gramatyczne, przeformułowanie zdań, klauzul, sekcji Umowy, transpozycję w celu zapewnienia jasności, dodanie przykładów do klauzul oraz inne zmiany, które nie zmniejszają ani nie ograniczają praw Klienta, nie zwiększają jego odpowiedzialności ani nie pogarszają jego sytuacji.

10.6. Klient zobowiązuje się do regularnego sprawdzania swojego konta e-mail lub innych środków otrzymywania powiadomień wskazanych na Koncie i stronach internetowych Systemu, tj. co najmniej raz na Dzień Roboczy, w celu zapewnienia, że wie o powiadomieniach o zmianach w Umowie w odpowiednim czasie.

10.7. Wszelkie zawiadomienia od Stron będą wysyłane w Akceptowalnym Języku lub w języku, w którym Umowa została udostępniona Klientowi do wglądu.

10.8. Klient powinien umieścić, a w przypadku zmian, niezwłocznie (najpóźniej w ciągu jednego dnia roboczego)



zaktualizować dane kontaktowe (numer telefonu, adres e-mail i adres Klienta) na Koncie, aby Paysera mogła niezwłocznie skontaktować się z Klientem lub jego przedstawicielami. Jeżeli Klient nie zaktualizuje zmienionych danych kontaktowych na Koncie, wszelkie konsekwencje niedostarczenia powiadomień Paysera ponosi Klient.

10.9. W celu ochrony środków Klienta przed możliwymi nieuprawnionymi działaniami osób trzecich, Klient powinien również niezwłocznie powiadomić Paysera na piśmie o kradzieży lub innej utracie dokumentu tożsamości.

10.10. Klient może uzyskać poradę we wszystkich kwestiach związanych z Systemem i wykonaniem Umowy, wysyłając swoje pytanie na adres e-mail wskazany na stronie internetowej Paysera, dzwoniąc na Infolinię lub wypełniając wniosek na Koncie. Powiadomienia Klienta dotyczące niniejszej Umowy są wysyłane na adres e-mail wskazany na stronie internetowej Paysera lub na adres Paysera wskazany w Umowie. Wszystkie powiadomienia są wysyłane do Paysera niezależnie od tego, kto jest bezpośrednim dostawcą Usług Paysera określonych w niniejszej Umowie.

10.11. Paysera z wyprzedzeniem, zgodnie z procedurą określoną w punkcie 10.1 Umowy, poinformuje Klienta o znanych i potencjalnych usterkach technicznych Systemu i systemów lub urządzeń osób trzecich, z których korzysta Paysera w celu świadczenia Usług, mających wpływ na świadczenie Usług Paysera.

10.12. Paysera ma prawo w dowolnym czasie zmienić techniczne rozwiązanie integracji usług. O wszelkich takich zmianach, które wymagają dostosowania oprogramowania Klienta, należy powiadomić z co najmniej 90-dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli zmiany są wymagane po stronie Klienta, zostaną one wykonane na koszt Klienta.

10.13. Strony są zobowiązane do niezwłocznego wzajemnego informowania się o wszelkich okolicznościach mających znaczenie dla wykonania Umowy. Klient jest zobowiązany do dostarczenia dokumentów potwierdzających takie okoliczności (np. zmiana imienia, nazwiska, podpisu, adresu, numeru telefonu, innych danych kontaktowych Klienta, zmiana dokumentu tożsamości, zmiana osób uprawnionych do zarządzania i dysponowania środkami na Rachunku, wszczęcie postępowania upadłościowego wobec Klienta itp.

10.14. Paysera ma prawo wymagać, aby dokumenty wykonane za granicą były przetłumaczone, zalegalizowane lub poświadczane apostille, chyba że prawo stanowi inaczej.

10.15. Wszystkie koszty sporządzenia, dostarczenia, zatwierdzenia i tłumaczenia dokumentów składanych do Paysera ponosi Klient.

10.16. Klient ma prawo w dowolnym czasie uzyskać dostęp do aktualnej wersji Umowy, Załączników i Opłat na stronie internetowej Paysera.

## 11. Zmiany Umowy

11.1. Paysera ma prawo do jednostronnej zmiany i (lub) uzupełnienia warunków Umowy zgodnie z procedurą powiadamiania określoną w rozdziale 10 Umowy.

11.2. Klient nie jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków niniejszej Umowy.

11.3. Klient może zaakceptować lub odrzucić zmiany, informując o tym Paysera przed proponowaną datą wejścia zmian w życie. Jeżeli Klient nie powiadomi Paysera o tym, że nie zgadza się na zmiany przed proponowaną datą wejścia w życie zmian, uważa się, że Klient zaakceptował zmiany warunków Umowy i zmiany wchodzi w życie z określoną datą wejścia w życie. Jeśli Klient powiadomi, że nie zgadza się na proponowane zmiany Umowy, Klient rozwiąże Umowę zgodnie z procedurą określoną w punkcie 12.12 i będzie nadal związany dotychczasowymi warunkami Umowy przez okres 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych.

11.4. Załączniki do Umowy będą zmieniane zgodnie z procedurami określonymi w odpowiednim Załączniku. Jeżeli w Załączniku nie określono procedury wprowadzania zmian, zastosowanie ma procedura wprowadzania zmian i powiadamiania określona w niniejszej Umowie.

11.5. Strony mogą, w drodze odrębnego porozumienia, uzgodnić dodatkowe warunki nieprzewidziane w Umowie lub Załącznikach lub warunki inne niż przewidziane w Umowie lub Załącznikach. Takie porozumienie będzie stanowić integralną część Umowy. Na życzenie Klienta Paysera przygotowuje projekt Umowy i przekazuje go Klientowi faksem lub pocztą elektroniczną (umowa może mieć również formę oświadczenia). Jeżeli Klient zgadza się z projektem, Klient podpisuje projekt i przesyła Paysera zeskanowaną kopię dokumentu faksem lub pocztą elektroniczną. Paysera ma prawo zażądać od Klienta wysłania umowy pocztą z oryginalnym podpisem Klienta. Taka umowa wchodzi w życie po przesłaniu podpisanej umowy do Paysera, tzn. podpis Paysera na umowie nie jest wymagany i Paysera nie ma obowiązku odesłać podpisanej umowy Klientowi.

## 12. Zawieszenie świadczenia usług. Rozwiązanie Umowy (usunięcie konta)

12.1. Paysera ma prawo jednostronnie i bez wcześniejszego powiadomienia, według własnego uznania i biorąc pod uwagę konkretną sytuację, dając pierwszeństwo egzekwowaniu przepisów mających zastosowanie do działalności Paysera i interesów Klienta, zastosować jeden lub więcej z następujących środków:

12.1.1. zawiesić wykonanie jednego lub więcej Przelewów Płatniczych;

12.1.2. zawiesić świadczenie całości lub części Usług na rzecz Klienta;

12.1.3. ograniczyć Klientowi dostęp do Konta;

12.1.4. zatrzymać środki Klienta, które stały się przedmiotem sporu;

12.1.5. zablokować Konto (tj. całkowicie lub częściowo zawiesić Transakcje Płatnicze na Koncie) i (lub) Środek płatniczy (tj. całkowicie lub częściowo zakazać korzystania ze Środka płatniczego);

12.1.6. odmówić świadczenia usług;

12.1.7. zwrócić wstrzymane środki znajdujące się na rachunku Klienta pierwotnemu nadawcy środków.

12.2. Środki, o których mowa w punktach od 12.1.1 do 12.1.7 Umowy, mogą zostać zastosowane wobec Klienta wyłącznie w następujących wyjątkowych okolicznościach:

12.2.1. jeżeli Klient istotnie naruszy Umowę lub Harmonogramy lub istnieje całkowicie realna groźba, że Klient może istotnie naruszyć Umowę lub Harmonogramy;

12.2.2. jeżeli działalność Klienta z wykorzystaniem Konta Paysera może zaszkodzić reputacji biznesowej Paysera;

12.2.3. jeżeli Klient nie wykona niezbędnych procedur identyfikacji, nie poda wymaganych przez Paysera informacji lub poda informacje lub dokumenty, które nie spełniają wymagań określonych w przepisach prawa i (lub) w Paysera, lub jeżeli istnieją uzasadnione wątpliwości co do autentyczności lub poprawności podanych dokumentów, a także jeżeli istnieją uzasadnione podstawy, aby podejrzewać, że Klient nie spełnia wymagań określonych w punkcie 9 Umowy;

12.2.4. jeżeli dalsze świadczenie Usług i działalność Klienta może istotnie naruszać uzasadnione interesy osób trzecich;

12.2.5. z obiektywnie uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem środków i (lub) Środków płatniczych na Rachunku, podejrzeniem nieuprawnionego lub oszukańczego użycia środków i (lub) Środków płatniczych na Rachunku;

12.2.6. jeżeli Paysera dowiaduje się o kradzieży lub innej utracie Instrumentu płatniczego, jeżeli Paysera podejrzewa lub dowiaduje się o nieuprawnionym nabyciu lub użyciu Instrumentu płatniczego, lub jeżeli Paysera podejrzewa lub dowiaduje się o faktach lub podejrzeniach, że spersonalizowane dane bezpieczeństwa (w tym środki identyfikacji) Instrumentu płatniczego są znane lub mogą być dostępne dla osób trzecich, Paysera ma uzasadnione podejrzenie, że pieniądze i (lub) Środek płatniczy na Koncie mogą być niewłaściwie wykorzystane przez osoby trzecie lub że Konto i (lub) Środek płatniczy mogą być wykorzystane lub zostały wykorzystane do

popelnienia przestępstwa;

12.2.7. jeżeli Paysera otrzyma uzasadnioną informację o śmierci Klienta, postępowaniu upadłościowym osoby fizycznej;

12.2.8. w przypadkach przewidzianych przepisami prawa;

12.2.9. we wszelkich innych przypadkach przewidzianych w Umowie lub załącznikach do niej.

12.3. Środek, o którym mowa w punkcie 12.1.7 Umowy, jest stosowany wobec Klientów w przypadku, gdy Paysera ma uzasadnione podejrzenie, że Klient popełnia oszustwo w ramach swojej działalności. W takim przypadku środki pierwotnych nadawców środków są początkowo wstrzymywane na Koncie Klienta, a jeśli Klient nie wykona wymaganych działań (dodatkowa identyfikacja Klienta, niedostarczenie wymaganych dokumentów) w określonym terminie lub nie przedstawi rozsądnego wyjaśnienia sprawy, wstrzymane środki mogą zostać zwrócone pierwotnemu nadawcy środków. Środek ten ma zastosowanie również w przypadkach, gdy Paysera otrzymała polecenie od odpowiednich organów ścigania, aby zwrócić wstrzymane środki pierwotnemu nadawcy środków.

12.4. Celem ograniczeń określonych w punkcie 12.1 Umowy jest ochrona Paysera, innych osób trzecich i Klienta przed potencjalnymi karami finansowymi, stratami lub innymi negatywnymi konsekwencjami.

12.5. Paysera niezwłocznie (w ciągu jednej godziny) poinformuje Klienta o środkach, o których mowa w punkcie 12.1 Umowy, a Paysera poinformuje Klienta o możliwości odzyskania należnych Klientowi pieniędzy w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od dnia zawieszenia świadczenia usług, chyba że przekazanie takiej informacji osłabiłoby środki bezpieczeństwa lub byłoby zabronione przez prawo.

12.6. Paysera, mając uzasadnione podejrzenie, że Klient lub za pośrednictwem Konta Klienta jest lub może być prowadzone pranie pieniędzy, finansowanie terroryzmu lub jakakolwiek inna działalność przestępcza, ma prawo zawiesić świadczenie niektórych lub wszystkich Usług na rzecz Klienta bez powiadomienia, bez żadnych wyjaśnień lub powiadomień na okres trzydziestu (30) dni, z prawem do przedłużenia takiego okresu (bez ograniczenia liczby takich przedłużeń), do czasu całkowitego zaprzeczenia lub potwierdzenia uzasadnionego podejrzenia.

12.7. Jeżeli Paysera ma uzasadnione podejrzenie, że Konto Klienta zostało zhakowane, Paysera ma również prawo zawiesić świadczenie niektórych lub wszystkich usług dla Klienta bez powiadomienia. W przypadku zawieszenia świadczenia usług z wyżej wymienionych powodów, Paysera poinformuje o tym Klienta i udzieli informacji o krokach, które Klient powinien podjąć w celu wznowienia świadczenia usług Klientowi.

12.8. Paysera anuluje blokadę Konta i (lub) Środka płatniczego (lub zastąpi je nowym Środkiem płatniczym), gdy powody blokady Konta i (lub) Środka płatniczego przestaną istnieć.

12.9. Konto i (lub) Środek płatniczy zostaną zablokowane z inicjatywy Klienta, jeżeli Klient złoży wniosek do Paysera lub powiadomi Paysera, że dostarczony Klientowi Środek płatniczy został skradziony lub w inny sposób utracony, lub że pieniądze i (lub) Środek płatniczy na Koncie są lub mogą być wykorzystywane w jakikolwiek inny niezgodny z prawem sposób. Paysera ma prawo wymagać, aby ustna prośba Klienta o zablokowanie Konta i (lub) Środka płatniczego została następnie potwierdzona na piśmie lub w inny sposób akceptowany przez Paysera. Jeżeli Konto i (lub) Środek płatniczy zostały zablokowane z inicjatywy Klienta, Paysera może anulować blokadę tylko na pisemny wniosek Klienta lub na podstawie innych procedur weryfikacji tożsamości Klienta, chyba że Umowa stanowi inaczej. Paysera ma prawo wymienić zablokowany Środek płatniczy na nowy.

12.10. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za straty Klienta poniesione w wyniku zawieszenia usług, zablokowania Konta i (lub) Środka płatniczego i innych działań, pod warunkiem, że działania te zostały wykonane zgodnie z procedurą określoną w Umowie lub Załącznikach oraz na warunkach i podstawach określonych w tych dokumentach.

12.11. Paysera ma prawo, zgodnie z procedurą ustaloną przez prawo, wstrzymać środki pieniężne z tytułu Transakcji płatniczej do dziesięciu (10) dni roboczych lub na dłuższy okres, określony w przepisach prawa lub w Umowie lub Załączniku do niej.

12.12. Klient ma prawo jednostronnie rozwiązać Umowę bez odwołania się do sądu z zachowaniem 30

(trzydziestu) dni kalendarzowych pisemnego wypowiedzenia. W przypadku rozwiązania Umowy przez Klienta, wydane pieniądze elektroniczne zostaną zwrócone Klientowi w wybrany przez niego sposób (jeden ze sposobów określonych w Umowie) zgodnie z niniejszą Umową.

12.13. Paysera ma prawo jednostronnie rozwiązać niniejszą Umowę i Załączniki do niej i odmówić świadczenia Usług bez podania przyczyny, powiadamiając o tym Klienta z 60 (sześćdziesięć) dniowym wyprzedzeniem w sposób określony w punkcie 10 niniejszej Umowy. Paysera ma również prawo jednostronnie rozwiązać niniejszą Umowę i Załączniki do niej i odmówić świadczenia Usług z powodów określonych w punkcie 12.2 niniejszej Umowy z zachowaniem 30 (trzydziesto) dniowego okresu wypowiedzenia w sposób określony w punkcie 10 niniejszej Umowy. W przypadkach, gdy wydaje się, że Klient, korzystając z Konta, popełnił przestępstwo i (lub) czyn niezgodny z prawem, Paysera ma prawo rozwiązać Umowę za 5-dniowym wypowiedzeniem.

12.14. W przypadku rozwiązania Umowy Paysera potrąca ze środków należnych Klientowi, które Klient ma zapłacić Paysera, kwoty należne od Klienta za usługi świadczone przez Paysera na rzecz Klienta, grzywny, kary, straty i inne kwoty zapłacone państwu lub osobom trzecim, które Paysera poniosła lub zapłaciła z winy Klienta. W przypadku, gdy Konto Paysera (lub Konta) Klienta jest niewystarczające do pokrycia wszystkich kwot należnych na podstawie niniejszego punktu, Klient zobowiązuje się przelać te kwoty na wskazane przez Paysera konto nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych. Jeżeli Paysera odzyska część kwot zapłaconych osobom trzecim, Paysera zobowiązuje się niezwłocznie zwrócić odzyskane kwoty Klientowi.

12.15. Wypowiedzenie Umowy ogólnej nie zwalnia Klienta z należytego wykonania wszystkich zobowiązań wobec Paysera powstałych przed datą wypowiedzenia.

12.16. Jeżeli Paysera rozwiąże Umowę z Klientem, Klient jest zobowiązany wybrać sposób wykupu swoich pieniędzy elektronicznych. Jeżeli istniejący Poziom identyfikacji Klienta nie spełnia wymaganego limitu wykupu pieniądza elektronicznego, Klient powinien wybrać inny Poziom identyfikacji i wykonać wszystkie czynności związane ze zmianą Poziomu identyfikacji. Klient zgadza się podjąć niezbędne kroki w celu wykupienia Pieniądza Elektronicznego i rozumie, że ma to na celu zmniejszenie ryzyka oszustwa oraz przestrzeganie przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i innych wymogów prawnych.

12.17. Jeżeli po rozwiązaniu przez Paysera umowy z Klientem Klient nie wybierze metody wykupu swoich pieniędzy elektronicznych i (lub), jeżeli jest to wymagane, nie wykona dodatkowej procedury identyfikacji określonej przez Paysera dla zwiększenia limitów, Paysera może (ale nie jest zobowiązana) wykupić pieniądze elektroniczne Klienta jedną z metod wykupu pieniędzy elektronicznych dostępnych w momencie wykupu pieniędzy elektronicznych.

## 13. Przeniesienie Konta Paysera

13.1. Klient, który chce, aby jego Konto zostało przeniesione do innego dostawcy usług płatniczych, powinien złożyć odpowiedni wniosek. Wniosek Klienta o przeniesienie Konta do innego dostawcy usług płatniczych powinien być zgodny z wymaganiami ustawodawstwa kraju, w którym spółka Paysera, która zarejestrowała Klienta, posiada licencję i (lub) ustawodawstwa Unii Europejskiej.

13.2. W wyjątkowych przypadkach Paysera może przenieść Konto Klienta z jednej licencjonowanej spółki Paysera, która zarejestrowała Klienta, do innej licencjonowanej spółki Paysera. Przeniesienie Konta w takich przypadkach odbywa się bez uprzedniej zgody Klienta i bez procedury uprzedniego powiadomienia Klienta, określonej w rozdziale 10 Umowy.

13.3. Przeniesienia Konta w przypadkach, o których mowa w punktach 13.1-13.2 Umowy, są wykonywane przez Paysera bezpłatnie.

## 14. Poufność i ochrona danych

14.1. Strony zobowiązują się do wzajemnej ochrony informacji technicznych i handlowych, innych niż informacje powszechnie dostępne, o których dowiedziały się w związku z wykonywaniem Umowy oraz do nieujawniania takich informacji osobom trzecim bez pisemnej zgody drugiej Strony lub jej upoważnionych przedstawicieli.

14.2. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie swoich Danych osobowych przez Paysera w celu świadczenia Usług Paysera na rzecz Klienta i wykonywania innych zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy. Strony zapewnią bezpieczeństwo Danych osobowych uzyskanych podczas wykonywania niniejszej Umowy.

14.3. Okresy przechowywania i ochronę Danych osobowych reguluje Załącznik Polityka prywatności do Umowy, który Klient zaakceptował i zgadza się przestrzegać.

14.4. Klient zobowiązuje się chronić i nie ujawniać osobom trzecim żadnych Haseł lub innych spersonalizowanych zabezpieczeń Instrumentów Płatniczych utworzonych lub dostarczonych przez Klienta zgodnie z niniejszą Umową oraz nie zezwalać żadnej innej osobie na korzystanie z Usług w imieniu Klienta. Jeżeli Klient nie spełnił tego obowiązku i (lub) mógł, ale nie zapobiegł takiemu naruszeniu i (lub) zrobił to umyślnie lub z rażącym zaniedbaniem, Konto będzie uważane za dostępne, a odpowiednie Usługi Paysera będą używane w imieniu Klienta. W takim przypadku Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie straty poniesione z tego powodu i jest zobowiązany do zwolnienia innych osób z odpowiedzialności za wszelkie straty poniesione przez nie w wyniku działań lub zaniechań Klienta.

14.5. Jeżeli Klient utraci lub ujawni Hasło do Konta lub inne Hasła bez winy Klienta i bez winy Paysera, lub jeżeli Konto Klienta było lub może być przedmiotem realnego zagrożenia, Klient zobowiązuje się niezwłocznie zmienić Hasła, a jeżeli Klient nie jest w stanie tego zrobić, niezwłocznie (ale nie później niż w ciągu jednego dnia kalendarzowego) powiadomić o tym Paysera w sposób określony w rozdziale 10. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z niepoinformowania.

14.6. Po otrzymaniu powiadomienia Klienta, o którym mowa w punkcie 14.5 Umowy, Paysera niezwłocznie zawiesi dostęp do Konta Klienta i świadczenie usług Paysera do czasu podania lub utworzenia nowego Hasła dla Klienta.

14.7. Paysera zwraca uwagę Klienta na to, że e-mail powiązany z Kontem Paysera, a także inne środki (np. numer telefonu komórkowego), które są powiązane z Kontem Paysera według wyboru Klienta, są wykorzystywane jako środki komunikacji z Klientem i (lub) jego identyfikacji, i że te środki i dostęp do nich powinny być chronione przez Klienta. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za ochronę hasłem swojego loginu e-mail i innych używanych przez niego narzędzi i dostępów. Hasła są poufnymi informacjami, za których ujawnienie i wszystkie transakcje dokonane przy użyciu Hasła Klienta dla odpowiedniego Konta lub innego Instrumentu płatniczego odpowiada Klient. Paysera zaleca, aby zapamiętali Państwo swoje Hasła i nie zapisywali ich ani nie wpisywali w żadnym narzędziu, które może być widoczne dla innych.

14.8. Paysera ma prawo przekazać wszystkie istotne informacje zebrane o Kliencie i jego działalności organom ścigania, innym organom państwowym (Internal Revenue Service, SODRA itp.), innym instytucjom finansowym, jeżeli taki obowiązek jest nałożony przez prawo i w celu ustalenia, czy niniejsza Umowa i odpowiednie przepisy zostały lub zostaną naruszone.

14.9. Klient upoważnia Paysera, bezpośrednio lub za pośrednictwem osób trzecich, do podjęcia niezbędnych środków, w tym, ale nie wyłącznie, do skierowania niezbędnych zapytań do osób trzecich w celu ustalenia tożsamości Klienta i poprawności innych danych podanych przez Klienta.

14.10. Paysera zwraca uwagę, że nie we wszystkich przypadkach działa jako dostawca usług płatniczych Klienta i nie świadczy ani nie oferuje żadnych usług Odbiorcy, chyba że Odbiorca jest klientem Paysera.

14.11. Paysera ma prawo nagrywać rozmowy telefoniczne z Klientem. Strony wyraźnie uzgadniają, że nagrania rozmów telefonicznych, a także wiadomości przesyłane pocztą i innymi środkami telekomunikacyjnymi oraz pocztą elektroniczną mogą być traktowane jako dowody w sporach między Stronami. Klient niniejszym oświadcza, że rozumie i zgadza się, że Paysera może nagrywać dowolne rozmowy telefoniczne z Klientem i (lub) jego przedstawicielem bez osobnego powiadomienia lub ostrzeżenia. Klient ma prawo do nagrywania i przechowywania rozmów telefonicznych i innej korespondencji dla własnych celów osobistych.

14.12. Klient zgadza się, że jego numer Konta i dane osobowe wymagane do wykonania przelewu płatniczego mogą być wykryte i wyświetlone innemu użytkownikowi Paysera, który zamierza wykonać przelew płatniczy na

rzecz Klienta, pod warunkiem, że inny użytkownik Paysera wprowadzi potwierdzony w systemie Paysera identyfikator Klienta (imię, nazwisko, konto bankowe, adres e-mail lub numer telefonu).

14.13. Za zgodą Klienta dane Klienta mogą być również przekazywane dostawcom usług inicjowania płatności i informacji o rachunku. Paysera może odmówić Dostawcy informacji o rachunku lub Dostawcy usługi inicjowania płatności dostępu do Konta Klienta z obiektywnych i należyście uzasadnionych powodów związanych z nieautoryzowanym lub oszukańczym dostępem do Konta przez tego Dostawcę informacji o rachunku lub tego Dostawcę usługi inicjowania płatności, w tym z nieautoryzowanym lub oszukańczym zainicjowaniem transakcji płatniczej. W takich przypadkach Paysera poinformuje Klienta o odmowie dostępu do Konta i powodach takiego działania. Taka informacja, w miarę możliwości, powinna być przekazana Klientowi przed odmową dostępu i nie później niż niezwłocznie po odmowie dostępu, chyba że przekazanie takiej informacji osłabiłoby środki bezpieczeństwa lub byłoby zabronione przez inne przepisy prawa.

14.14. W celu ochrony uzasadnionych interesów Paysera, dane Klienta mogą być przekazane mediom, jeżeli Klient skontaktował się z mediami bez skorzystania ze środków zaradczych przewidzianych w punkcie 16.6 Umowy i jeżeli informacje przekazane mediom o sporze są niezgodne z informacjami będącymi w posiadaniu Paysera i szkodzą reputacji biznesowej Paysera.

## 15. Odpowiedzialność Stron

15.1. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za wszelkie grzywny, kary, przepadki i straty poniesione przez drugą Stronę w wyniku naruszenia Umowy przez Stronę, która zawiniła. Strona ponosząca winę będzie zobowiązana do zrekompensowania Stronie poszkodowanej wszelkich bezpośrednich strat poniesionych przez nią w wyniku takiej odpowiedzialności. Odpowiedzialność Paysera z tytułu Umowy we wszystkich przypadkach będzie ograniczona zgodnie z następującymi postanowieniami:

15.1.1. Paysera ponosi odpowiedzialność tylko za bezpośrednie szkody wynikające z bezpośredniego i istotnego naruszenia Umowy przez Paysera i tylko za takie szkody, które Paysera mogła rozsądnie przewidzieć w momencie naruszenia Umowy;

15.1.2. odszkodowanie za straty spowodowane naruszeniem niniejszej Umowy przez Paysera nie może przekroczyć średniej Prowizji za ostatnie 3 (trzy) miesiące, zapłaconej Paysera przez Klienta za świadczone usługi. Ograniczenie to ma zastosowanie do wszystkich naruszeń w danym miesiącu łącznie. Jeżeli średnia z 3 (trzech) miesięcy nie może być obliczona, odszkodowanie nie może przekroczyć limitu 2 000 (dwóch tysięcy) EUR (równowartość tej kwoty w innej walucie, jeżeli Usługi są świadczone w innej walucie);

15.1.3. we wszystkich przypadkach Paysera nie ponosi odpowiedzialności za utratę zysków i dochodów Klienta, utratę reputacji, utratę lub niepowodzenie działalności gospodarczej, szkody następcze;

15.1.4. ograniczenia odpowiedzialności Paysera nie będą miały zastosowania w zakresie, w jakim takie ograniczenia są zabronione przez obowiązujące prawo.

15.2. Paysera nie gwarantuje nieprzerwanego działania Systemu, ponieważ na działanie Systemu mogą wpływać (zakłócać) różne czynniki, na które Paysera nie ma wpływu. Paysera dołoży starań, aby System działał jak najbardziej płynnie, ale Paysera nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje jakichkolwiek zakłóceń w działaniu Systemu, jeżeli takie zakłócenia nie są spowodowane przez Paysera.

15.3. Z przyczyn niezależnych od Paysera System może być niedostępny i Paysera nie zrekompensuje tego, jeżeli System był dostępny przez ponad 99% (dziewięćdziesiąt dziewięć procent) całkowitego czasu, uśrednionego w okresie co najmniej 3 (trzech) miesięcy.

15.4. Za zakłócenia w działaniu Systemu nie będą uważane przypadki, gdy Paysera tymczasowo, ale nie dłużej niż na 24 (dwadzieścia cztery) godziny, ogranicza dostęp do Systemu z powodu napraw Systemu, prac modernizacyjnych i innych podobnych przypadków, i jeżeli Paysera poinformuje Klienta o takich przypadkach z wyprzedzeniem co najmniej dwóch (2) dni kalendarzowych.

15.5. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za:

15.5.1. za wypłatę i przelew pieniędzy z Konta Paysera, a także za inne transakcje płatnicze pieniędzmi Klienta na Koncie Paysera, jeżeli Klient nie chronił swoich Haseł, środków identyfikacji i w wyniku tego stały się one znane innym osobom, a także za przestępcze działania osób trzecich lub transakcje wykonywane z wykorzystaniem fałszywych i (lub) nielegalnych dokumentów lub nielegalnie uzyskanych danych;

15.5.2. za błędy popełnione przez banki, systemy rozliczeniowe i inne osoby trzecie, nieterminowe płatności, opóźnione środki;

15.5.3. za konsekwencje niewykonania któregokolwiek z obowiązków Paysera z przyczyn spowodowanych przez stronę trzecią, na którą Paysera nie ma wpływu;

15.5.4. za skutki zgodnego z prawem rozwiązania Umowy przez Paysera, anulowania lub ograniczenia dostępu Klienta do Konta, a także uzasadnionego ograniczenia lub zakończenia świadczenia części Usług;

15.5.5. za towary i usługi zakupione za pomocą Konta Paysera, a także za niewykonanie kontraktu lub innej umowy przez drugą stronę, z którą Konto Paysera jest rozliczane;

15.5.6. za niewykonanie swoich zobowiązań umownych i za szkody, jeżeli zobowiązania nie zostały wypełnione lub szkoda została spowodowana przez Paysera podczas wykonywania jej ustawowych obowiązków.

15.6. Klient gwarantuje, że wszystkie jego działania związane z wykonaniem Umowy będą zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

15.7. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za dokładność danych i instrukcji przekazanych Paysera oraz za wypełnienie dokumentów w Systemie.

15.8. Paysera zobowiązuje się zwrócić Klientowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji płatniczej niezwłocznie i nie później niż do końca następnego Dnia roboczego po tym, jak dowie się lub zostanie poinformowana o nieautoryzowanej Transakcji płatniczej i, w stosownych przypadkach, przywrócić saldo Konta, z którego kwota została pobrana, do kwoty, która istniałaby, gdyby nieautoryzowana Transakcja płatnicza nie została wykonana, chyba że Paysera ma uzasadnione podstawy, aby podejrzewać oszustwo i informuje o tych podstawach Organ nadzoru na piśmie.

15.9. Jeżeli Użytkownik zaprzecza autoryzacji wykonanej Transakcji płatniczej lub twierdzi, że Transakcja płatnicza została wykonana nieprawidłowo, na Paysera spoczywa ciężar udowodnienia, że Transakcja płatnicza została uwierzytelniona, należycie zarejestrowana, zaksięgowana i nie wpłynęły na nią techniczne lub inne usterki.

15.10. Użytkownik może ponosić odpowiedzialność za straty do wysokości 50 (pięćdziesięciu) EUR (równowartość tej kwoty w innej walucie, jeśli Usługi są świadczone w innej walucie) wynikające z nieautoryzowanych transakcji płatniczych, jeśli takie straty zostały poniesione w wyniku użycia zgubionego lub skradzionego Instrumentu Płatniczego lub nieuprawnionego przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego.

15.11. Jeżeli Klient nie jest Konsumentem i (lub) Transakcja Płatnicza jest wykonywana w walucie Państwa Członkowskiego do lub z obcego kraju lub w walucie obcego kraju, Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie straty wynikające z przyczyn określonych w punkcie 15.10.

15.12. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie straty wynikające z nieautoryzowanych Transakcji Płatniczych, jeżeli Klient poniósł takie straty w wyniku nieuczciwości, rażącego niedbalstwa lub umyślnego nieprzestrzegania przez Klienta co najmniej jednego z następujących Obowiązków Klienta:

15.12.1. korzystać z Instrumentu Płatniczego zgodnie z zasadami regulującymi wydawanie i korzystanie z Instrumentu Płatniczego określonymi w niniejszej Umowie lub załącznikach do niej;

15.12.2. po otrzymaniu informacji o utracie, kradzieży, sprzeniewierzeniu lub nieuprawnionym użyciu Instrumentu płatniczego, a także o faktach lub podejrzeniach, że spersonalizowane zabezpieczenia posiadanych przez niego Instrumentów płatniczych zostały poznane lub mogą być wykorzystane przez osoby trzecie, powinien niezwłocznie powiadomić o tym Paysera lub wskazany przez niego podmiot, zgodnie z zasadami regulującymi wydawanie i korzystanie z Instrumentów płatniczych, określonymi w Umowie lub Załącznikach do niej;

15.12.3. po otrzymaniu Instrumentu Płatniczego podejmie kroki w celu ochrony spersonalizowanych danych bezpieczeństwa Instrumentu Płatniczego.

15.13. Po tym, jak Klient złoży Paysera powiadomienie, o którym mowa w punkcie 14.5 Umowy, z prośbą o zablokowanie Środka płatniczego, straty Klienta spowodowane utratą, kradzieżą lub przywłaszczeniem Środka płatniczego ponosi Paysera, chyba że Klient działał w złej wierze. Postanowienia niniejszego punktu dotyczą wyłącznie Użytkownika.

15.14. Jeżeli Paysera nie umożliwi w dowolnym momencie zgłoszenia zagubienia, kradzieży lub przywłaszczenia Środka płatniczego, a także w przypadkach, gdy Paysera nie wymaga bezpieczniejszego uwierzytelnienia, straty wynikające z nieuprawnionego użycia Środka płatniczego ponosi Paysera, chyba że Klient działał w złej wierze. Postanowienia niniejszego punktu dotyczą wyłącznie Użytkownika.

15.15. Klient powinien co najmniej raz w miesiącu sprawdzać informacje o Transakcjach płatniczych dokonanych na Koncie i powiadamiać Paysera na piśmie o nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych Transakcjach płatniczych, a także o innych błędach, rozbieżnościach lub nieścisłościach w Wyciągu. Powiadomienie powinno być wykonane niezwłocznie, ale nie później niż 60 (sześćdziesiąt) dni kalendarzowych od dnia, w którym Paysera uważa, że Klient wykonał nieautoryzowaną Transakcję płatniczą lub nieprawidłowo wykonał Transakcję płatniczą. Użytkownik powinien niezwłocznie powiadomić Paysera na piśmie o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej Transakcji płatniczej w walucie państwa członkowskiego do państwa członkowskiego UE, ale nie później niż 13 (trzynaście) miesięcy od dnia obciążenia Konta płatniczego. Jeżeli Klient nie przekáže powyższych powiadomień w określonym terminie, uważa się, że Klient bezwarunkowo wyraził zgodę na Transakcje płatnicze dokonane na Koncie płatniczym. Klient powinien udzielić Paysera wszelkich dostępnych informacji o nieautoryzowanym dostępie do Konta lub innej nieautoryzowanej działalności związanej z Kontem i podjąć wszelkie uzasadnione środki zgodnie z poleceniem Paysera, aby pomóc w dochodzeniu nieautoryzowanej działalności.

15.16. Strona jest zwolniona z odpowiedzialności za niewykonanie Umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie Umowy jest spowodowane okolicznościami siły wyższej, o czym świadczą przepisy prawa. Klient powinien powiadomić Paysera na piśmie o wystąpieniu okoliczności siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie Umowy w ciągu 10 (dziesięciu) dni kalendarzowych od dnia wystąpienia takich okoliczności. O wystąpieniu siły wyższej Paysera powiadomi Klienta pocztą elektroniczną lub na stronach internetowych Systemu.

## 16. Rozstrzyganie sporów między Klientem a Paysera, procedura składania skarg

16.1. Paysera dąży do rozwiązywania wszystkich sporów z Klientami polubownie, szybko i na warunkach akceptowalnych dla Stron, a w przypadku sporu Klienci są zachęceni, aby najpierw skontaktować się bezpośrednio z Paysera. Spory będą rozwiązywane w drodze wzajemnych negocjacji;

16.2. Klient może złożyć dowolną skargę lub reklamację dotyczącą usług płatniczych świadczonych przez Paysera, wysyłając wiadomość pocztą elektroniczną, dzwoniąc na Infolinię lub wysyłając wiadomość za pośrednictwem Konta.

16.3. Roszczenie powinno określać okoliczności i dokumenty, na których opiera się roszczenie. Jeżeli Klient w reklamacji opiera się na dokumentach, które nie są dostępne dla Paysera, takie dokumenty lub ich kopie również powinny być dostarczone przy składaniu reklamacji.

16.4. Paysera zbada pisemne roszczenie lub skargę Klienta i udzieli Klientowi szczegółowej, uzasadnionej i udokumentowanej odpowiedzi w ciągu 15 (piętnastu) dni roboczych od daty otrzymania skargi. W wyjątkowych przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od Paysera udzielenie odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych nie jest możliwe, Paysera prześle Klientowi tymczasową odpowiedź, wyraźnie wskazując przyczyny opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na skargę oraz termin, w którym Klient otrzyma ostateczną odpowiedź. W żadnym wypadku termin udzielenia ostatecznej odpowiedzi nie może przekroczyć 35 dni roboczych. Odpowiedź Paysera powinna być dostarczona Klientowi w sposób określony w punkcie 10.1 Umowy, chyba że Klient w skardze lub reklamacji zażąda odpowiedzi w inny sposób.



16.5. Reklamacje Klienta będą rozpatrywane przez Paysera bezpłatnie.

16.6. Jeżeli Klient nie jest zadowolony z decyzji podjętej przez Paysera, Klient ma prawo skorzystać z innych środków prawnych i:

16.6.1. wniesienia skargi do organu nadzorczego zgodnie z procedurami określonymi przez organ nadzorczy;

16.6.2. chronić swoje interesy jako konsumenta, zwracając się do Organu Nadzoru jako pozasądowego organu rozstrzygania sporów konsumenckich zgodnie z procedurami określonymi przez Organ Nadzoru.

16.6.3. w przypadku nierozwiązania sporu polubownie lub za pomocą innych pozasądowych metod rozwiązywania sporów, spór będzie rozstrzygany przez sądy zgodnie z procedurą ustanowioną przez prawo w miejscu siedziby Paysera.

16.7. Szczegółowe procedury składania i rozpatrywania reklamacji Klientów określa również Zasady składania i rozpatrywania reklamacji Klientów.

16.8. Niniejsza Umowa, jej Załączniki i wszelkie stosunki nieuregulowane niniejszą Umową podlegają prawu kraju, w którym spółka Paysera, która zarejestrowała Klienta, posiada licencję, w tym w przypadku, gdy sąd innego kraju jest właściwy do rozpatrzenia sporu między Klientem a Paysera.

## 17. Postanowienia końcowe

17.1. Każda ze Stron potwierdza, że posiada wszelkie zezwolenia i licencje wymagane przez obowiązujące przepisy prawa do prowadzenia działalności niezbędnej do wykonania niniejszej Umowy.

17.2. Nagłówki działów i artykułów Umowy służą wyłącznie wygodzie Stron i nie będą stosowane przy interpretacji postanowień Umowy.

17.3. Strony ponoszą wyłączną odpowiedzialność za wypełnienie wszystkich zobowiązań podatkowych wobec państwa lub innych podmiotów. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za wypełnianie przez Klienta jego obowiązków podatkowych lub za obliczanie i przekazywanie jakichkolwiek podatków mających zastosowanie do Klienta.

17.4. Paysera przez cały czas jest niezależną stroną Umowy i nie ma żadnej kontroli nad produktami i usługami opłacanymi za pomocą Usług Paysera i nie ponosi za nie żadnej odpowiedzialności. Paysera nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie przez kupującego, sprzedającego lub jakąkolwiek inną stronę jakiegokolwiek transakcji z Klientem.

17.5. Klient nie może przenosić swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Paysera. Paysera zastrzega sobie prawo do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osoby trzecie w dowolnym czasie bez zgody Klienta, pod warunkiem, że takie przeniesienie praw i obowiązków nie jest zabronione przez prawo.

17.6. Jeżeli którekolwiek z postanowień Umowy zostanie uznane za nieważne, pozostałe postanowienia Umowy nie będą nieważne.


17.7. Umowa wchodzi w życie zgodnie z postanowieniami punktu 2.4 Umowy. Klient może pobrać tekst Umowy w momencie rejestracji w Systemie;


17.8. Niniejsza Umowa zostanie udostępniona w Systemie w kilku językach. Klient jest związany Umową w języku, w którym Klient otrzymał Umowę w momencie rejestracji w Systemie.

17.9. Linki do stron internetowych Paysera zawarte w Umowie i Załącznikach dotyczących świadczenia poszczególnych usług stanowią integralną część niniejszej Umowy i obowiązują Klienta od momentu rozpoczęcia korzystania z danej usługi.

## 17.10. Dane spółki grupy Paysera:

Paysera LT, UAB, kod osoby prawnej 300060819; Licencja instytucji pieniądza elektronicznego nr 1, wydana 27 września 2012 roku; organem wydającym i nadzorującym licencję jest Bank Litwy (kod identyfikacyjny 188607684, adres: Žirmūnų g. 151, LT-09128, Wilno [www.lb.lt](http://www.lb.lt)). Dane dotyczące Paysera LT, UAB są gromadzone i przechowywane w Rejestrze Podmiotów Prawnych Republiki Litewskiej). Szczegółowe informacje o innych spółkach grupy Paysera, w tym adres ich siedziby i adresy e-mail, są dostępne [tutaj](#). Organem nadzorczym Paysera LT, UAB jest Bank Litwy, kod identyfikacyjny 188607684, adres: Žirmūnų g. 151, LT-09128, Wilno, [www.lb.lt](http://www.lb.lt).

Paysera Kosova SH.P.K., kod firmy 811301473; Licencja nr IFJB/069 dla niebankowej instytucji finansowej prowadzącej działalność w zakresie emisji pieniądza elektronicznego, wydana przez Bank Centralny Kosowa w dniu 8 czerwca 2020 r. Dane dotyczące Paysera Kosova SH.P.K. są gromadzone i przechowywane w Agencji Rejestracji Przedsiębiorstw Kosowa. Szczegółowe informacje o Paysera Kosova, w tym adres siedziby i adresy e-mail, są dostępne [tutaj](#). Organem nadzorczym Paysera Kosova SH.P.K. jest Bank Centralny Kosowa, numer identyfikacyjny 600104187, adres: Rr. Garibaldi 33, Prisztina, 10000, Kosowo <https://bqk-kos.org/> .

Paysera Albania SH.P.K., kod firmy M01608007N; Licencja instytucji pieniądza elektronicznego nr 47, wydana 5 marca 2021 r. przez Bank Albanii. Dane Paysera SH.P.K. będą gromadzone i przechowywane w Rejestrze Podmiotów Prawnych Republiki Albanii. Szczegóły dotyczące Paysera Albania SH.P.K., w tym adres siedziby i adresy e-mail, znajdują Państwo [tutaj](#). Organem nadzorczym Paysera Albania SH.P.K. jest Bank Albanii, adres: Sheshi "Skënderbej", No. 1, Tirana, Albania, [www.bankofalbania.org](http://www.bankofalbania.org) .

Paysera Bank Georgia JSC, kod firmy 402204841; licencja bankowa nr 465, wydana 17 listopada 2022 r.; licencja wydana przez Narodowy Bank Gruzji. Dane dotyczące Paysera Bank Georgia JSC są gromadzone i przechowywane w rejestrze podmiotów gospodarczych i niebiznesowych (niekomercyjnych) podmiotów prawnych Gruzji. Szczegółowe informacje o Paysera Bank Georgia JSC, w tym adres siedziby i adresy e-mail, są dostępne [tutaj](#). Organem nadzorczym Paysera Bank Georgia JSC jest Narodowy Bank Gruzji, adres: 1, Zviad Gamsakhurdia Embankment, 0114 Tbilisi, Gruzja, <https://www.nbg.gov.ge>.

[Umowa ramowa o świadczenie usług płatniczych klientom indywidualnym](#) (wersja ważna do 16.09.2019)

[Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów indywidualnych](#) (wersja ważna do 01.10.2021)

[Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów indywidualnych](#) (wersja ważna do 07.03.2022)

[Ogólna umowa o świadczenie usług płatniczych dla klientów indywidualnych](#) (wersja ważna do 01.08.2023)