Ажурираниот договор стапува на сила: 16-ти септември 2025 година

# Општ договор за платежни услуги за приватни клиенти

## 1. Општи одредби

1.1. Овој Договор е склучен помеѓу Paysera и Клиентот.

1.2. Предмет на Договорот: овој Договор ги одредува главните услови помеѓу Клиентот и Paysera кога Клиентот се регистрира во Системот, отвора сметка во Paysera и користи други услуги што ги нуди Paysera. Условите за одделни услуги што ги нуди Paysera се утврдени во Додатоците на Договорот, други договори и правила што се составен дел од овој Договор. Овие услови важат за Клиентот откако Клиентот ќе се запознае со условите на Договорот и ќе почне да ги користи соодветните услуги. Покрај овој Договор, односот помеѓу Paysera и Клиентот поврзан со обезбедувањето услуги е регулиран и со правни акти што се применуваат за Клиентот, договори склучени со Клиентот, други договори, правила и принципи на разумност, правда и фер игра.

1.3. Овој Договор е документ од големо значење, кој Клиентот ќе го испита проучи пред Клиентот да одлучи да се регистрира во Системот, да отвори сметка во Paysera и да користи други Услуги што ги нуди Paysera. Ве молиме внимателно прочитајте ги условите на овој Договор пред да одлучите да се согласите со нив. Овој Договор, заедно со неговите Додатоци, ги дефинира специфичните ризици што можат да настанат при користење на Системот и дава упатства за безбедно користење на Системот.

1.4. Додатоците на Договорот се договори според кои Клиентот и Paysera се согласуваат за користење на соодветните услуги наведени во Додатоците. Условите утврдени во Додатоците се посебни одредби што преовладуваат над другите одредби од Договорот. Кога Клиентот ќе почне да користи услуги кои претходно не биле користени, ќе важат соодветните дополнителни Дополнувања на Договорот. Во случај да има потреба од дополнителна верификација на Профилот или да се потребни дополнителни документи на Клиентот за обезбедување на новоизбрани услуги, услугите ќе се активираат само откако Клиентот ќе ги изврши сите дејствија наведени од Paysera.

1.5. Одредбите од овој Договор што се применуваат само за Корисниците, нема да се применуваат за Клиенти кои не се Корисници и дејствуваат според овој Договор и/или неговите Дополнувања за целите на нивната деловна, комерцијална или професионална активност.

1.6. Основни концепти на Договорот:

> **Лични податоци** – какви било информации поврзани со физичко (приватно) лице чиј идентитет е познат или може директно или индиректно да се утврди со користење на податоци како што се личен код (национален идентификациски број) или една или повеќе физички, физиолошки, психолошки, економски, културни или социјални карактеристики специфични за поединецот.

**Работен ден** – ден кога Paysera ги обезбедува своите услуги, утврден од Paysera. Paysera може да постави различни работни денови за различни услуги, специфицирајќи ги заедно со Цените.

**Електронски пари** – парите на Клиентот наплатени или префрлени и чувани на сметка на Paysera, наменета за Трансакции на плаќање преку Системот.

**Paysera** – Компании од групацијата Paysera, во зависност од земјата на живеење на Клиентот, и други правни лица кои можат да бидат ангажирани за целите на обезбедување услуги; сите услуги за плаќање ќе ги обезбедуваат само лиценцирани компании. Компанијата Paysera Ltd отвора почетен профил, се врши соодветна идентификација на Клиентот и се доделува IBAN сметка од компанија која припаѓа на групацијата компании Paysera и има лиценца за таква активност. Правните детали за овие компании се дадени на крајот од Договорот.

**Примач** – физичко или правно лице, друга организација или нејзина филијала, наведена во Налогот за плаќање како примач на средствата од Трансакцијата на плаќање.

**Верификација на примачот (VoP)** – услуга што овозможува да се потврди, пред да се изврши моментално, SEPA или внатрешно плаќање преку Paysera, дали внесениот број на сметката (IBAN) се совпаѓа со името на примачот или компанијата како што е регистрирано кај нивниот давател на услуги за плаќање. Оваа услуга е достапна за плаќања на сметки во Paysera, како и на сметки што се чуваат кај други даватели на услуги за плаќање во ЕУ и во земјите каде што давателот на примачот нуди Верификација на примачот (VoP).

**Извод** – документ подготвен и обезбеден од Paysera, кој вклучува информации за Трансакциите на плаќање извршени за време на одреденовременски период.

**Цени** – цени за услугите и трансакциите на Paysera потврдени од Paysera во согласност со утврдените прописи.

**Клиент** – физичко лице кое се регистрирало во Системот и креирало Профил.

**Идентификација на клиентот** – проверка на идентитетот на Клиентот според постапката утврдена во Системот.

**Провизија** – надомест што го наплаќа Paysera за Трансакција на плаќање и/или поврзани услуги.

**Трансфер на плаќање** – трансакција на плаќање каде што средствата се префрлаат на сметка за плаќање на Примачот по иницијатива на Плаќачот.

**Налог за плаќање** – налог (пренос на плаќање) од Плаќачот или Примачот до Давателот на услуги за плаќање за извршување на Трансакција на плаќање.

**Трансакција на плаќање** – трансфер на пари или операција на внесување/извлекување на готовина иницирана од Плаќачот, во име на Плаќачот или Примачот.

**Платежна услуга** – услуги, за време на чие обезбедување се создаваат услови за депонирање и подигнување готовина од сметката за плаќање, како и сите трансакции поврзани со управувањето со сметката за плаќање; трансакции на плаќање, вклучително и пренос на пари што се чуваат на сметката за плаќање отворена во институцијата на давателот на услуги за плаќање на Корисникот на услуги за плаќање или во друга платежна институција; трансакции на плаќање кога парите се даваат на Корисникот на услуги за плаќање преку кредитна линија: трансакции на плаќање со користење на платежна картичка или сличен инструмент и/или кредитни трансфери, вклучително и периодични трансфери; издавање и/или прифаќање на платежни инструменти; дознаки на пари; услуги за иницирање на плаќање; услуги за информации за сметка.

**Платен инструмент** – секој платен инструмент што Системот дозволува да се поврзе со сметката Paysera и да се користи за извршување на Трансфери на плаќање.

**Плаќач** – физичко или правно лице, или друга организација или нејзина филијала, кое има сметка за плаќање и дозволува да се изврши налог за плаќање од оваа сметка, или, во отсуство на сметка за плаќање, поднесува Налог за плаќање.

**Сметка Paysera** или **Сметка** – сметка отворена во Системот на име на Клиентот и се користи за вршење плаќања и други Трансакции на плаќање. Сметка се отвора само по идентификација на Клиентот.

**Трансфер на сметка на Paysera** или **Трансфер на сметка** – трансфер на сметката на Paysera на друг давател на услуги за плаќање или друга лиценцирана компанија од групацијата Paysera, што се извршува по иницијатива (барање) на Paysera или на Клиентот.

**Услуга** – услуга за издавање и откуп на електронски пари и други услуги што ги обезбедува Paysera; услуга за плаќање што ја обезбедува Paysera, како и која било друга услуга што ја обезбедува Paysera.

**Апликација Paysera** – мобилна апликација за управување со сметки на Paysera, инсталирана и користена на мобилни уреди.

**Профил** – резултат од регистрацијата во Системот (преку веб-страницата bank.paysera.com), за време на која се зачувуваат личните податоци на регистрираниот клиент, се креира име за најавување и се дефинираат правата на клиентот во системот.

**Прифатлив јазик** – кој било од јазиците достапни во Системот.

**Додаток** – договор помеѓу Paysera и клиентот за обезбедување и користење на одделни услуги што ги обезбедува Paysera. Додатокот може да се идентификува како договор, правила, декларација, план или на кој било друг начин. Додатокот е составен дел од овој Договор.

**Силна автентикација на клиентот** – постапка за верификација на идентитетот на физичко или правно лице врз основа на употреба на два или повеќе елементи категоризирани како знаење (на пр. статичка лозинка, код, личен идентификациски број), поседување (на пр. токен, паметна картичка, мобилен телефон) и наследување (на пр. биометриски карактеристики, како што е отпечаток од прст), кои се меѓусебно независни, така што нарушувањето на еден од нив не ја загрозува веродостојноста на другите. Оваа постапка се применува кога Клиентот се најавува на својата сметка за плаќање преку интернет или преку други средства за далечински пристап, иницира трансакција за електронско плаќање и, преку средствата за далечински пристап, извршува каква било акција што може да биде поврзана со ризикот од измама при извршување на плаќање или други видови злоупотреба.

**Систем –** софтверско решение на веб-страниците на Paysera, развиено од Paysera и користено за обезбедување услуги на Paysera.

**Договор –** договор помеѓупомеѓу Клиентот и Paysera, што го вклучува овој Општ договор за услуги за плаќање за приватни клиенти и сите други услови и документи (Додатоци, договори, правила, декларации итн.), вклучувајќи, но не ограничувајќи се на информациите на веб-страниците, кои се наведени во овој Општ договор за услуги за плаќање за приватни клиенти.

**Согласност –** согласност на Плаќачот да изврши Трансакција на плаќање поднесена согласно постапката утврдена во Член 8 од Договорот.

**Лозинка (Лозинки)** – секој код креиран од Клиентот во системот, код креиран од Клиентот и користен за силна автентикација на клиентот или код доставен до Клиентот за пристап до Профилот и/или сметката Paysera, или за иницирање, потврда и управување со одделни услуги на Paysera, и/или иницирање, овластување, имплементација, потврда и прием на Трансакција на плаќање.

**Страна** – Paysera или Клиентот.

**Единствен идентификатор** – комбинација од букви, броеви или симболи што Paysera, како давател на услуги за плаќање, му ја обезбедува на Корисникот на услуги за плаќање, и која се користи за идентификација на Корисникот на услуги за плаќање што учествува во Трансакцијата на плаќање, и/или сметката на Корисникот што се користи во Трансакцијата на плаќање.

**Корисник** – Клиент кој работи според Договорот за цели што не се поврзани со деловната, комерцијалната или професионалната активност на ова лице.

## 2. Регистрација во Системот и креирање профил

2.1. За да започне со користење на услугите на Paysera, Клиентот мора да се регистрира во Системот. Paysera има право да одбие да го регистрира новиот Клиент без да ги наведе причините; сепак, Paysera гарантира дека одбивањето за регистрација секогаш ќе се базира на значајни причини кои Paysera не мора или нема право да ги открие.

2.2. При регистрација во Системот, се креира Профил за Клиентот. Профилот е личен и само неговиот сопственик, т.е. Клиентот, има право да го користи. Откако Клиентот ќе се регистрира во Системот и ќе се креира Профил, автоматски се отвора сметка на Paysera за Клиентот. Сметката на Paysera функционира според постапката утврдена во Членовите 4 и 5 од овој Договор.

2.3. Клиентот ќе поседува само еден Профил.

2.4. Договорот ќе стапи на сила и ќе стане важечки на неопределено време откако Клиентот ќе се регистрира во Системот, ќе се запознае со Условите на овој Договор и по електронски пат ќе ја изрази својата согласност за почитување на Условите.

2.5. Регистрацијата на Клиентот во Системот значи потврда од страна на Клиентот дека се запознал со и се согласува со условите на Договорот и се обврзува да ги почитува. Paysera обезбедува услуги на лица кои наполниле најмалку 7 (седум) години. На лицата кои не наполниле 7 (седум) години им е забрането да ги користат услугите на Paysera. Доколку Клиентот не наполнил 18 (осумнаесет) години, мора да достави писмена согласност од своите законски застапници (родители/старатели или згрижувачи). Paysera има право во секое време да побара писмена (вклучително и нотаризирана) согласност од законските застапници на Клиентот (родители/старатели или згрижувачи). Доколку Клиентот не даде писмена согласност во рокот утврден од Paysera, Paysera има право веднаш да го суспендира обезбедувањето на сите или дел од услугите.

2.6. Клиентот потврдува дека ги дал точните податоци при регистрацијата во Системот и, доколку има потреба од промена или додавање на податоци, Клиентот ќе достави само точни податоци. Клиентот ќе ги сноси сите загуби што може да настанат поради доставување на неважечки податоци.

2.7. За да може Paysera да започне или продолжи со обезбедувањето на Услугите, Клиентот треба да го потврди Профилот, обезбедувањето на нова Услуга или дел од Услугата и да ја изврши постапката за идентификација на Клиентот според околностите и постапките утврдени во Договорот или во Системот.

Постапката за идентификација на Клиентот, потврдата на Профилот и обезбедувањето на нови Услуги се спроведуваат со цел да се обезбеди заштита на интересите на Клиентот и Paysera.

2.8. Paysera го задржува правото, во секое време, да бара податоци и/или документи што би ѝ помогнале на Paysera да го идентификува Клиентот и/или да добие значајни информации потребни за правилно обезбедување на услугите на Paysera на Клиентот. Специфичните податоци и/или документи што треба да се достават треба да бидат наведени во пораката до Клиентот за потребата од спроведување на постапки за идентификација или други постапки за верификација.

2.9. При спроведување на идентификацијата на Клиентот, Paysera го задржува правото да бара Клиентот да ги достави оригиналите и/или нивните копии од документите што ги бара Paysera и/или копии од документи заверени од нотар или друго лице овластено од државата.

2.10. Условите, локациите, постапките и цените на постапката за идентификација на Клиентот се наведени тука.

2.11. Во одделни случаи, при извршување на должности утврдени со закон или ако тоа е потребно поради видот на документот (на пр., мора да се достави оригиналот на документот), Paysera има право да побара од Клиентот да ја изврши постапката за идентификација на Клиентот со конкретен метод наведен од Paysera (на пр. во филијалата за поддршка на клиенти).

2.12. Страните се согласуваат дека Клиентот може да потврди (потпише) документи (на пр. договори, согласности итн.) преку електронски средства (вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, потпишување со пенкало на екранот).

2.13. Paysera има право, во секое време, да побара дополнителни информации и/или документи поврзани со Клиентот или трансакциите извршени од него, и има право да ја суспендира трансакцијата на Клиентот сè додека Клиентот не обезбеди дополнителни информации и/или документи поврзани со суспендираната трансакција. Paysera, исто така, има право да побара од Клиентот да го пополни и периодично да го ажурира прашалникот на Клиентот. Доколку Клиентот не достави дополнителни информации и/или документи во разумен временски период утврден од Paysera, Paysera има право да го суспендира обезбедувањето на сите или дел од Услугите за Клиентот. Paysera има право да побара копии од документите заверени од нотар и/или преведени на најмалку еден од Прифатливите јазици. Сите документи и Информациите се подготвуваат и се доставуваат на трошок на Клиентот.

2.14. Клиентот ќе добие известување за потврда на Профилот, обезбедување нова Услуга или обновено обезбедување на суспендирани Услуги преку е-поштата што ја навела при регистрацијата во Системот или преку СМС-порака, ако Клиентот навел само број на мобилен телефон.

2.15. Доколку Клиентот дал неточни податоци, истиот мора да ги исправи, а доколку Клиентот креирал неколку Профили поради неточни податоци, Клиентот мора да ја извести Paysera за ова, така што креираните Профили ќе се спојат во еден Профил. Клиентот кој не ги почитува барањата од оваа клаузула може да биде блокиран, трансакциите да бидат признати како неважечки, а податоците, доколку е потребно, да се пренесат на органите за спроведување на законот.

## 3. Цени на услугите на Paysera и постапка за плаќање

3.1. Цените и условите за обезбедување на услугите на Paysera се наведени во соодветниот Член од овој Договор, на страницата за цени или во Додатокот наменет за одредена Услуга.

3.2. Доколку Paysera ги намали општите цени за обезбедување на Услугите што се обезбедуваат во Системот, новите цени ќе се применат веднаш по нивното објавување без оглед на тоа дали Клиентот е информиран, но само ако Цените не се променети на начинот утврден во Член 11.

3.3. Провизиите на Paysera се одбиваат:

3.3.1. во времето на Трансакцијата за плаќање;

3.3.2. доколку Провизиите не се одбиени при извршување на Трансакцијата за плаќање, Paysera има право да ги одбие подоцна, но не подоцна од 2 (две) години по извршувањето на Трансакцијата за плаќање. Клиентот е информиран за одбиените Провизии согласно постапката утврдена во оваа точка преку извештајот за провизиите за периодот кога е одбиена Провизијата;

3.3.3. Провизијата за трансакцијата му е наведена на Клиентот пред Трансакцијата за плаќање (освен ако не е поинаку наведено во правилата на конкретниот Платен инструмент или Услуга).

3.4. Клиентот потврдува дека внимателно ги проучил Цените и Условите за пренос на плаќање и другите услуги на Paysera што се применуваат и се релевантни за Клиентот.

3.5. Paysera има право да ја одбие провизијата од сметката каде што е извршена трансакцијата за плаќање или од други сметки отворени во Paysera.

3.6. Провизијата ќе се плати во валутата наведена во Договорот, Додатокот на Договорот или на веб-страниците наведени во овој Договор или неговиот Додаток.

3.7. Клиентот се обврзува да обезбеди доволен износ на пари на својата сметка за да ја плати или одбие провизијата. Доколку износот на средствата во наведената валута не е доволен за покривање на провизијата, Paysera има право, но не и обврска, да ја одбие провизијата од средствата што се чуваат на сметката во друга валута, конвертирајќи ја валутата во потребната во согласност со девизниот курс што го применува Paysera кон Клиентот. Стандардниот девизен курс на Paysera е објавен тука. Доколку на сметката има пари во неколку различни валути, Paysera може да ги замени во валутата за плаќање според азбучниот редослед на меѓународните кратенки на валутите.

3.8. Клиентот, кој не ѝ платил на Paysera надомест за обезбедените услуги, на барање на Paysera мора да плати камата од 0,05% за секој ден доцнење.

## 4. Отворање на Paysera сметка. Методи за чување на средствата на Клиентот на Paysera сметката. Услови за депонирање, префрлање и повлекување на средства.

4.1. Според овој Договор, Paysera сметката е отворена за Клиентот во Системот за неопределено време.

4.2. Paysera сметката му овозможува на Клиентот да депонира, префрла, чува на сметката средства наменети за трансфери, да извршува локални и меѓународни парични трансфери, да уплаќа придонеси, да прима пари на сметката, да плаќа за стоки и услуги и да извршува други трансакции директно поврзани со парични трансфери.

4.3. Во зависност од достапната лиценца на компанијата од групацијата Paysera што го регистрирала Клиентот и му доделила Paysera сметка, средствата на Клиентот на Paysera сметката може да се чуваат на еден од следниве начини:

4.3.1. Електронски пари, кои Paysera ги издава откако Клиентот ќе префрли или депонира средства на сметката Paysera на Клиентот. Откако Клиентот ќе депонира, префрли или прими средства на сметката, Paysera, откако ќе ги прими, ги кредитира овие средства на сметката на Клиентот, со што издава електронски пари со номинална парична вредност. Овие електронски пари му се припишуваат на Клиентот и се чуваат на сметката Paysera на Клиентот и се складираат во согласност со барањата наведени во правните акти;

4.3.2. Средства (износ на пари) чија номинална вредност одговара на номиналната вредност на средствата (износ на пари) депонирани, примени или префрлени на сметката Paysera.

4.4. Клиентот избира конкретен метод за чување на електронски пари или средства (износ на пари) (во понатамошниот текст заедно – средствата) во Профилот со избирање на функцијата за инструкции за дополнување, која дава инструкции за депонирање средства за секој метод на депонирање средства. Инструкциите за депонирање средства и податоците содржани во нив се (може да се) сметаат за единствени идентификатори, кои се неопходни за правилно извршување на Трансакцијата на плаќање.

4.5. Номиналната вредност на средствата се совпаѓа со номиналната вредност на средствата депонирани или префрлени на сметката Paysera.

4.6. Средствата што се чуваат на сметката Paysera, освен електронските пари, може да се сметаат за депозит, за кој може да се плати камата во согласност со Условите на посебен Додаток на овој Договор. Електронските пари што се чуваат на сметката Paysera не се депозит, а за нивното складирање, Paysera не плаќа камата ниту обезбедува други бенефиции поврзани со времетраењето на периодот во кој Клиентот чува електронски пари на сметката Paysera.

4.7. Клиентот може да креира и да има неколку Paysera сметки во истиот профил и да ги користи по своја дискреција.

4.8. Средствата складирани на Paysera сметката на Клиентот можат да бидат повлечени (искористени) по нивната номинална парична вредност во секое време, по барање на Клиентот, освен во случаите предвидени во Договорот, кога на Сметката важат ограничувања.

4.9. Клиентот ја изразува својата желба за повлекување (искористување) на средствата со креирање на Налог за плаќање за префрлање на средствата од неговата Paysera сметка на која било друга сметка што ја навеле (банките и електронските системи за плаќање на кои Paysera може да префрла пари се наведени тука) или да ги повлече средствата од неговата Paysera сметка на други начини поддржани од Paysera и наведени во Системот. Paysera го задржува правото да примени ограничувања за повлекување (искористување) на средствата, кои се наведени овде.

4.10. Не се применуваат посебни услови за повлекување (искористување) на средствата што се разликуваат од стандардните Трансфери на плаќање и други Трансакции на плаќање што се извршуваат на сметката на Paysera. Износот на средства што треба да се повлече (искористи) или префрли го избира Клиентот.

4.11. Не се наплаќа дополнителна такса за повлекување (искористување) на средствата. Во случај на повлекување (искористување) на средствата, Клиентот ја плаќа вообичаената провизија за завршениот Трансфер на плаќање или исплата, што зависи од Трансакцијата на плаќање извршена од Клиентот. Се применуваат стандардни провизии за пренос или повлекување на средства на Paysera.

4.12. Доколку Клиентот го раскине Договорот и поднесе барање за затворање на сметката Paysera и откажување на профилот во Системот, или доколку Paysera го прекине обезбедувањето на услугата Paysera сметка за Клиентот во случаите предвидени во Договорот и го откаже профилот на Клиентот во

Системот, парите на сметката Paysera се префрлаат на банкарската сметка на Клиентот наведена од Клиентот или на сметката за електронско плаќање на друг систем. Страните изрично се согласуваат дека нема да се применуваат други методи на отплата, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на плаќања во готово. Paysera има право да одбие од таквите повратни средства износи што се должат на Paysera (провизија што се должи на Paysera и не е платена од страна на Клиентот за обезбедување на услугите на Paysera и трошоци, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, казни и штети наметнати од меѓународни организации за платежни картички, други финансиски институции и/или државни органи, направени од Paysera како резултат на прекршување на Договорот од страна на Клиентот). Во случај на спор помеѓу Paysera и Клиентот, Paysera има право да ги задржи средствата што се предмет на спор додека спорот не се реши.

4.13. Во случај Paysera да не успее да ги врати парите на Клиентот поради причини надвор од контрола на Paysera, Клиентот веднаш ќе биде известен за тоа. Клиентот веднаш ќе посочи друга сметка или ќе обезбеди дополнителни информации потребни за враќање на парите (извршување на плаќање). Доколку Клиентот не ги достави потребните детали и/или не преземе дополнителни дејствија, доколку е побарано, во рок од 30 (триесет) календарски дена од датумот на известувањето, Paysera има право да ги префрли средствата на Клиентот на одредена сметка на Paysera, каде што ќе се чуваат додека Клиентот не даде соодветни упатства за нивно префрлање. Може да се применат такси наведени во Ценовникот за чување на средствата на одредената сметка повеќе од 3 месеци.

## 5. Користење на сметката Paysera и Верификација на примачот (VoP)

5.1. Клиентот може да управува со сметката Paysera преку интернет со најавување на профилот со своето лично име за најавување и лозинка преку веб прелистувач или со најавување на апликацијата Paysera по завршувањето на дополнителна автентикација (силна автентикација на клиентот) со внесување на еднократен безбедносен код добиен преку SMS или преку функцијата за потврда на апликацијата Paysera.

5.2. Paysera испраќа еднократен безбедносен код до Клиентот преку СМС или дава можност за потврда на дејството преку функцијата за потврда на апликацијата Paysera во следниве случаи:

5.2.1. кога Клиентот се најавува на профилот од уред различен од вообичаениот;

5.2.2. кога Клиентот ја менува лозинката на профилот;

5.2.3. кога Клиентот ја менува е-поштата наведена во Профилот;

5.2.4. кога Клиентот го менува телефонскиот број наведен во Профилот;

5.2.5. во случаите наведени во правните акти на земјата во која се наоѓа лиценцираната компанија Paysera што го регистрирала Клиентот и (или) Европската унија, кога е задолжително да се примени побезбедна постапка за автентикација;

5.2.6. кога Клиентот се најавува од истиот уред, доколку претходно се одјавил од Профилот;

5.2.7. кога Клиентот го потврдува телефонскиот број.

5.3. Клиентот мора да ги преземе сите можни безбедносни мерки, да го провери сертификатот на веб-страницата bank.paysera.com и да се осигури дека еднократниот безбедносен код добиен преку СМС

или функцијата за верификација на апликацијата Paysera се користи правилно и дека еднократниот безбедносен код е внесен или функцијата се користи во Профилот Paysera. Paysera не е одговорна за загубите на Клиентот предизвикани од употреба на еднократниот безбедносен код или функцијата за верификација на лажни веб-страници на Paysera креирани од трети страни со измама или на други нелегални начини, откривање на еднократниот безбедносен код на трети страни кои немаат право на пристап до профилот на Клиентот или други услови наведени во точка 14.4 од Договорот за непочитување на обврските на Клиентот.

5.4. Трансфери на плаќање од сметката Paysera на Клиентот може да се вршат:

5.4.1. на сметка на друг корисник во Системот;

5.4.2. на сметки во Литванија, ЕУ и странски банки (освен за банки во странски земји, Трансфери на плаќање кон кои се забранети: Paysera го информира Клиентот за таквите земји во Системот);

5.4.3. на сметки во други системи за електронско плаќање наведени во Системот.

5.5. Кога Клиентот поднесува Налог за плаќање за извршување на меѓународен Трансфер на плаќање, Дополнителните услови за извршување на меѓународни преноси на плаќање се применуваат на него покрај овој Договор.

5.6. Размената на валута се базира на девизниот курс на Paysera што важи во моментот на конверзија и постојано се ажурира и објавува тука (девизните курсеви се применуваат веднаш и без посебно известување).

5.7. Цените за отворање и одржување на сметка на Paysera се дадени на страницата за цени. Доколку Клиентот не се најавил на Профилот и не извршил трансакции на Сметката повеќе од една година, Paysera ќе смета дека Профилот и Сметката/Сметките не се во употреба (неактивни). Paysera има право да го раскине Договорот и да го затвори Профилот и Сметката/Сметките, информирајќи го Клиентот за неактивните Профили и Сметки 30 дена пред раскинувањето, под услов Профилите и Сметките да не се во употреба и да нема средства на Сметките. Доколку барем една неактивна Сметка има средства на неа, Paysera ќе го остави Профилот отворен и ќе ги затвори само неактивните Сметки. Доколку профилот на клиентот и сметката/сметките со средства во нив останат неактивни две години, Paysera ќе започне со примена на провизија за одржување на неактивниот профил и сметките со средства во нив, која е дадена тука.

5.8. Банка или друг систем за електронски трансфер на пари може да примени такси за префрлање пари од сметката Paysera на клиентот на банкарската сметка, картичката или сметката за плаќање на клиентот на друг систем за електронски плаќања, како и за префрлање пари од банкарска сметка, картичка или друг систем за електронски плаќања на сметката Paysera.

5.9. Листата на банки и системи за електронско плаќање, до кои може да се извршат Трансфери на плаќање, како и надоместоците за провизија и условите што се применуваат за трансфери се наведени тука.

5.10. Надоместоците за услугите на Paysera се одземаат од сметката на Paysera на клиентот. Во случај износот на средствата на сметката Paysera е помала од износот на Трансферот на плаќање и цената на услугата Paysera, Трансферот на плаќање не се извршува.

5.11. Кога се извршува трансфер различен од SEPA, T2 или SEPA Instant, а Клиентот префрла пари од својата сметка Paysera на сметки во банки или други институции за електронско плаќање, Paysera е означен како Плаќач. Заедно со Трансферот на плаќање, на Примачот му се даваат следните

информации, кои во зависност од техничките опции можат да се пренесат на еден или повеќе од начините подолу:

5.11.1. детални информации за Плаќачот-Клиент се дадени во полето за примарниот Плаќач, под услов таков систем да е поддржан од соодветното е-банкарство или систем за плаќање;

5.11.2. детални информации за Плаќачот-Клиент се дадени во полето за цел на плаќање;

5.11.3. заедно со Трансферот на плаќање, на Примателот му се дава единствена врска само за тој конкретен трансфер, која го пренасочува кон веб-страницата каде што се наведени детални информации за плаќањето и Плаќачот.

5.12. При извршување на Трансфери на плаќање, постапката за проверка на податоците на Примачот доставени од Клиентот (уникатен идентификатор и име/презиме), како и точноста на таквите податоци и одговорноста за какви било несовпаѓања, се регулира исклучиво со Точките 5.28–5.39 од овој Договор „Верификација на примачот (VoP)“. Клиентот потврдува дека е запознаен со правилата наведени во точките 5.28–5.39 и презема целосна одговорност за сите одлуки донесени врз основа на резултатите од Верификацијата на примачот (VoP).

5.13. Клиентот е должен да обезбеди Налог за плаќање за извршување на Трансакцијата на плаќање во согласност со упатствата наведени во Системот и важечки во моментот на преносот. Доколку Клиентот е Примач, тој е должен да му обезбеди детални и прецизни информации на Плаќачот, така што Налогот за плаќање за Трансакцијата на плаќање во сите случаи е во согласност со упатствата во Системот и е важечки во моментот на пренос. Пред да испрати Налог за плаќање за извршување на Трансакција на плаќање или да испрати информации до друг Плаќач, Клиентот е должен да ги провери и ажурира упатствата за надополнување на сметката. Ваквите упатства и податоците дадени во нив ќе се сметаат за Единствени идентификатори, потребни за правилно извршување на Трансакцијата на плаќање.

5.14. Доколку Плаќачот поднесе неточен Налог за плаќање или наведе неточни податоци за Трансферот на плаќање, но Трансферот на плаќање сè уште не е извршен, Плаќачот може да побара корекција на Налогот за плаќање. Во овој случај, се наплаќа надомест за корекција на Налогот за плаќање, како што е наведено во Системот.

5.15. Доколку Paysera ги прими средствата, но не е во можност да ги кредитира средствата наведени во Налогот за плаќање на сметката на Примачот (на пр. сметката на Примачот е затворена, наведениот IBAN број не постои или во спротивно), Paysera ќе го врати износот на трансакцијата на испраќачот најдоцна во рок од два работни дена. Во овој случај, може да се применат трошоци за враќање на Налог за плаќање предвидени во Системот. Доколку Paysera не може да ги кредитира средствата наведени во Налогот за плаќање на Примачот поради грешки што Плаќачот ги направил во Налогот за плаќање, но Плаќачот бара да ги врати средствата наведени во Налогот за плаќање, Налогот за плаќање може да се откаже и средствата може да се вратат на Плаќачот, но само по писмено барање на Плаќачот и ако Примачот се согласи да ги врати средствата на Плаќачот (доколку Примачот може да се идентификува). Во таков случај, се применуваат надоместоците за откажување на Налогот за плаќање наведени во Системот.

5.16. Во сите случаи, кога Paysera ќе прими Налог за плаќање, но средствата не можат да се кредитираат поради грешки во Налогот за плаќање или недоволно информации, а ниту Плаќачот ниту Примачот не ја контактирале Paysera за спецификација на Налогот за плаќање или враќање на средствата во рок од еден месец од приемот на Налогот за плаќање, Paysera презема сите можни мерки за следење на Трансакцијата на плаќање со цел да добие точни информации и да го изврши Налогот за плаќање. За следење на Трансакцијата на плаќање, може да се користат следниве мерки:

5.16.1. Доколку Paysera ги има контактните податоци на Плаќачот (е-пошта или телефонски број), Paysera го контактира Плаќачот за спецификацијата на Налогот за плаќање.

5.16.2. Доколку Paysera ги нема контактните податоци на Плаќачот и ниту Плаќачот нити Примачот не ја контактираат Paysera во врска со средствата наведени во Налогот за плаќање, Paysera го контактира давателот на услуги за плаќање на Плаќачот кој ги испратил средствата наведени во Налогот за плаќање со барање да го контактира Плаќачот за спецификацијата на информациите. Оваа мерка се применува доколку постојат можности за контактирање на давателот на услуги за плаќање на Плаќачот преку електронски средства.

5.16.3. Доколку горенаведените мерки не помогнат во следењето на Трансакцијата на плаќање, Paysera има право да изврши Трансфер на плаќање до Плаќачот од 0,01 EUR (износ еквивалентен на овој износ во друга валута, ако Трансферот на плаќање е извршен во друга валута) или друг минимален Трансфер на плаќање со барање наведено во целта на плаќањето да се контактира Paysera и да се разјасни погрешната инструкција за плаќање преку е-пошта. Оваа мерка е применлива ако сметката на Плаќачот од која се примаат средствата е позната на Paysera и трошоците за таков Трансфер на плаќање се разумни, а износот на Трансферот на плаќање е најмалку 10,00 (десет) EUR (износ еквивалентен на овој износ во друга валута, ако Трансферот на плаќање е извршен во друга валута).

5.17. Во сите случаи наведени во Точка 5.16 од Договорот, се применува надоместокот за корекција на налогот за плаќање наведен во Системот, кој се одбива од пренесениот износ, пред да биде вклучен во сметката на Клиентот-Примач

5.18. Доколку не е можно да се примени некој од начините за следење на Трансакцијата на плаќање наведени во Точка 5.16 од Договорот, како и во случаи кога сè уште е невозможно да се утврди Примачот според податоците доставени и/или корегирани од Плаќачот во Налогот за плаќање, средствата се чуваат во системот Paysera сè додека Плаќачот или Примачот не побараат дополнителни податоци, што би овозможило средствата да се кредитираат на Примачот (по одбивање на надоместокот за корекција на Налогот за плаќање од износот што треба да се префрли, пред да се вклучи во сметката на Клиентот-Примач). Таквите средства може да се вратат на Плаќачот и по писмено барање на Плаќачот. Во овој случај, се применува надоместокот наведен во Системот за враќање на средствата, кој се одбива од пренесениот износ пред средствата да се вратат на Плаќачот.

5.19. Клиентот, откако ќе забележи дека на неговата Paysera сметка се префрлени пари што не му припаѓаат, е должен веднаш да ја извести Paysera за тоа. Клиентот нема право да располага со пари што не му припаѓаат. Доколку парите се кредитирани на Paysera сметката или се префрлени од Paysera сметката на Клиентот на неговите други сметки по грешка или во други случаи што немаат правна основа, Paysera има право, а Клиентот дава неотповиклива согласност, да ги одбие парите од неговата Paysera сметка без налог на Клиентот. Доколку износот на пари на сметката на клиентот на Paysera е недоволен за да се дебитираат парите што се кредитирани или одземени од неговата Paysera сметка на неговите други сметки по грешка, Клиентот безусловно се обврзува да ги врати парите што се кредитирани или одземени од Paysera сметката по грешка на неговите други сметки на Paysera во рок од 3 (три) работни дена од приемот на таквото барање од Paysera. Доколку Клиентот не ги врати парите кредитирани по грешка на време, на барање на Paysera, Клиентот ќе плати дневни казни на Paysera од 0,05 проценти за секој ден за кој е пречекорен рокот.

5.20. Клиентот има право да ги промени ограничувањата за трансфер на плаќања на сметката Paysera со извршување на дополнителна постапка за верификација на профилот во согласност со постапката утврдена во Системот и со поставување други ограничувања за плаќање, кои стапуваат на сила 12 часа по процедурите за верификација за поставување дополнителни ограничувања. Клиентот може да ја постави големината на ограничувањата по своја дискреција и може да ја провери големината на ограничувањата што му се применуваат со најавување на својот профил, но Paysera има право да ја

ограничи големината на ограничувањата за трансфери на плаќања и да бара од Клиентот да изврши дополнителна постапка за идентификација на Клиентот во согласност со постапката утврдена во Системот. Клиентот е известен за стапувањето во сила на ограничувањето преку е-пошта. Оваа клаузула на Договорот може да не важи за малолетници под 14 години или други лица за кои може да важат ограничувања за големината.

5.21. Клиентот може да ја провери состојбата и историјата на сметката со најавување на профилот. Исто така, постојат информации за сите применети провизии и други надоместоци одбиени од сметката на Клиентот во текот на избраниот временски период.

5.22. Клиентот потврдува дека:

5.22.1. средствата што се влеваат во неговата Paysera сметка не се добиени врз основа на нелегални активности;

5.22.2. Клиентот нема да ги користи услугите што ги нуди Paysera за какви било нелегални цели, вклучително и дејствија и трансакции со цел легализирање на средства добиени од криминални или други нелегални активности.

5.23. Клиентот може да управува со Paysera сметката и да извршува Трансакции на плаќање од Paysera сметката на следниве начини:

5.23.1. онлајн со најавување на својот профил;

5.23.2. преку апликацијата Paysera (Додаток Управување со сметката Paysera преку апликацијата Paysera, откако Клиентот ќе ги одобри условите на Дополнението);

5.23.3. со средства за плаќање поврзани со сметката Paysera (Додаток Средства за плаќање се применуваат, откако Клиентот ќе ги одобри условите на Дополнението);

5.23.4. со други средства наведени од Paysera откако Клиентот ќе се согласи со условите за користење на таквите средства.

5.24. Потврдите, нарачките, барањата, известувањата и другите дејствија на Клиентот извршени преку веб-страници на трети лица или на други места со најавување на неговата Paysera сметка и потврдување на неговиот идентитет на овој начин се третираат како склучување на зделка потврдена со електронски потпис.

5.25. Извршување на инструкции за плаќање од Paysera сметки преку интернет:

5.25.1. За да изврши Трансакција на плаќање преку интернет, Клиентот мора да пополни Налог за плаќање во Системот и да го достави за извршување, електронски потврдувајќи во Системот својата согласност за извршување на Налогот за плаќање.

5.25.2. Поднесувањето на Налог за плаќање во Системот е согласност на Клиентот да ја изврши Трансакцијата на плаќање која не може да се откаже (откажувањето на Налогот за плаќање е можно само додека не започне извршувањето на Налогот за плаќање - статусот на Налогот за плаќање и можноста за откажување се видливи во Профилот на Клиентот).

5.25.3. При поднесување на Налог за плаќање во Системот од Сметката на Клиентот до сметката Paysera на друго лице, Клиентот може да избере да изврши Трансфер на плаќање заштитен со лозинка. Во таков случај, Клиентот поставува лозинка за преносот при формирање на Налог за плаќање.

Трансферот на плаќање ќе биде завршен само откако Примачот ќе ја внесе лозинката поставена од Клиентот-Плаќач. Доколку Примачот не ја внесе лозинката поставена од Плаќачот, средствата автоматски се враќаат на сметката Paysera на Плаќачот во рок од 30 (триесет) дена. Моментот на овластување на таков Трансфер на плаќање се смета за моментот кога Примачот ќе ја внесе лозинката на преносот. Таквиот Трансфер на плаќање не може да се откаже откако Примачот ќе ја внесе лозинката на преносот. Клиентот е целосно одговорен за соодветниот и безбеден пренос на лозинката за плаќање до Примателот и гарантира дека лозинката ќе му биде откриена само на Примателот.

5.25.4. При пополнување на Налог за плаќање, Клиентот може да внесе иден датум на плаќање кој може да биде не подоцна од 2 (две) години од денот кога е пополнет Налогот за плаќање. Доколку износот на пари на сметката Paysera на Клиентот е доволен на денот што го навел Клиентот, Налогот за плаќање ќе биде извршен. Трансфер на друга сметка Paysera ќе се изврши на почетокот на наведениот ден (00:00 часот наутро во согласност со временската зона на EET серверот). Трансфер на банкарска сметка се извршува во рамките на условите наведени во Системот.

5.25.5. Во случај налогот за плаќање да е погрешно пополнет, Трансферот на плаќање не се извршува, освен ако Paysera, по сопствена иницијатива, во исклучителни случаи, не го исправи Налогот за плаќање или има доволно информации за да ја утврди точноста на информациите за извршување на Налогот за плаќање според редовна постапка.

5.25.6. Во случај износот на пари на сметката Paysera на Клиентот да е недоволен за извршување на Трансферот на плаќање, Трансферот на плаќање не се извршува, но Системот ќе се обиде да го изврши Налогот за плаќање уште 5 (пет) дена по приемот на Налогот за плаќање. Доколку во овој временски период износот на пари на сметката е сè уште недоволен за извршување на Налогот за плаќање, Налогот за плаќање ќе биде откажан и повеќе нема да се обидува да се изврши. Доколку износот на пари на сметката е недоволен во една валута, но има доволен износ на пари во друга валута, Трансферот на плаќање нема да се изврши сè додека Клиентот не ја конвертира другата валута во валутата на плаќањето (освен во случаи кога Клиентот нарачал функција за автоматска размена на валута или трансферот е наменет за плаќање на стоки или услуги преку системот Paysera).

5.26. Условите за користење на методите за управување со сметката Paysera, освен оние наведени во точка 5.23 од Договорот (освен управувањето со сметката Paysera преку интернет) се наведени во посебни Додатоци наменети за регулирање на специфични методи за управување со сметката Paysera. Посебниот Додаток што ги регулира другите методи за управување со сметката Paysera ќе се применува на Клиентот доколку Клиентот сака да го користи соодветниот метод за управување со сметката Paysera. Додатокот стапува на сила за Клиентот од моментот кога Клиентот електронски или на друг начин ќе потврди дека ги прочитал условите на Додатокот и ќе ја изрази својата согласност за користење на Услугата наведена во Додатокот.

5.27. Информациите за извршените и примените трансакции се обезбедени од Paysera во Изводот од сметката на Клиентот. Клиентот може да се најави на својот профил и да ги види овие информации бесплатно или да ги испечати со избрана фреквенција.

## Верификација на примачот (VoP)

5.28. Пред Клиентот конечно овластува Налог за плаќање, Paysera го обезбедува резултатот од Верификацијата на примачот (VoP), наведувајќи дали името на примачот внесено од Клиентот целосно се совпаѓа, делумно се совпаѓа (на пр. се разликува за неколку знаци или е наведено само едно од неколкуте дадени имиња) или не се совпаѓа со податоците поврзани со Единствениот идентификатор. Во случај на делумно совпаѓање, Paysera му го обезбедува на Клиентот точното име на примачот. Доколку Верификацијата на примачот (VoP) е привремено

недостапна поради технички или други причини надвор од контрола на Paysera, Клиентот е информиран дека верификацијата не е извршена и, со продолжување на Трансакцијата на плаќање, ги презема сите поврзани ризици.

5.29. Клиентот е одговорен за конечната одлука за овластување на Налог за плаќање по добивањето на резултатите од Верификацијата на примачот (VoP). Доколку Клиентот го потврди Налогот за плаќање и покрај предупредувањето на Paysera за целосно или делумно несовпаѓање на името на примачот, Клиентот безусловно ги презема сите ризици поврзани со таквата одлука. Клиентот се согласува дека, во такви случаи, средствата ќе бидат префрлени на сметката наведена од Единствениот идентификатор, и ако се покаже дека средствата биле испратени до погрешен примач, Клиентот нема да има правна основа да бара надомест или надомест од Paysera. Клиентот се обврзува да ги реши сите проблеми во врска со враќањето на средствата директно со вистинскиот примач.

5.30. При започнување на Трансфер на плаќање преку апликацијата Paysera користејќи го телефонскиот број на Примачот, на Клиентот му се даваат податоците на Примачот (име, презиме, број на сметка) поврзани со тој број, доколку таквите податоци се достапни. Клиентот е целосно одговорен за проверка дали прикажаните податоци за Примачот се точни пред да го потврди Налогот за плаќање. Откако Клиентот ќе ја потврди трансакцијата, таа се смета за целосно овластена, а Клиентот го презема целиот ризик за секој потенцијален трансфер на средства на погрешно лице.

5.31. При креирање на договор за периодично плаќање, на Клиентот му се дава еднократна можност да го потврди името на Примачот во согласност со постапката „Верификација на примачот (VoP)“ наведена во договорот. Со потврдување на договорот за периодично плаќање, се смета дека Клиентот ја потврдил точноста на наведеното име на Примачот за сите последователни плаќања според овој договор. Paysera нема да врши повторена верификација на името на Примачот за подоцнежни периодични плаќања и нема да биде одговорна за какви било загуби што произлегуваат од промена на името на Примачот или од тоа што името е првично погрешно внесено.

5.32. Во случаи кога Налог за плаќање е доставен до Paysera преку Давател на услуги за иницијација на плаќање (PISP), обврската за проверка на податоците на Примачот и информирање на Клиентот за резултатите е на PISP. Paysera не е одговорна за тоа како PISP ја исполнува оваа обврска и не врши повторена верификација. Се смета дека со потврдување на Налогот за плаќање преку PISP, Клиентот ја потврдува и точноста на податоците на Примачот.

5.33. Клиентот се обврзува да ја користи Верификацијата на примачот (VoP) исклучиво за наменетата цел - да ги потврди податоците на Примачот пред да одобри одреден Налог за плаќање. Строго е забрането користењето на оваа услуга за други цели, вклучително, но не ограничувајќи се на, собирање или проверка на лични податоци на трети страни или за какви било измамнички или незаконски активности.

5.34. Давател на услуги за плаќање, чиј клиент сака да префрли средства на Клиентот, може да се распраша кај Paysera дали информациите дадени од неговиот клиент за Клиентот (сметка и име, презиме или име на компанија) се точни. Доколку името на Примачот во барањето делумно се совпаѓа со името на Клиентот, ние ќе го откриеме точното име, презиме или име на компанија на давателот на услуги за плаќање на плаќачот. Давателот на услуги за плаќање на исплатувачот може потоа да му го открие точното име, презиме или име на компанија на исплатувачот. Во сите други случаи, Paysera нема да го открие Вашето име, презиме или име на компанија.

5.35. При поднесување на повеќе налози за плаќање одеднаш како групно плаќање, Клиентот има право да ѝ наложи на Paysera да не ја применува Верификацијата на примачот (VoP) на

целата група плаќања или на дел од неа.

5.36. Клиентот потврдува дека ги разбира и ги презема сите ризици што произлегуваат од одлуката да не ја применува Верификацијата на примачот (VoP). Во такви случаи, Paysera ги извршува Трансферите на плаќање исклучиво врз основа на Единствените идентификатори на примачот (IBAN) обезбедени од Клиентот и не е одговорна за какви било загуби што можат да произлезат од префрлање на средства на погрешен примач. Со избирање на оваа опција, сите побарувања од страна на Клиентот против Paysera во врска со неправилно извршени Трансакции на плаќање (кога се извршени според Единствениот идентификатор наведен од Клиентот) се сметаат за неосновани.

5.37. Под никакви околности Paysera нема да биде одговорна за какви било загуби што ги претрпел Клиентот ако, по добивањето на известување од Paysera за целосно или делумно несовпаѓање на податоците на Примачот, Клиентот потврдил дека ќе продолжи со Налогот за плаќање. Во такви случаи, се смета дека Клиентот ги презел сите ризици поврзани со Трансферот на плаќање и дека Paysera правилно ги исполнила сите свои обврски.

5.38. Без оглед на другите одредби од овој Договор, Paysera нема да биде одговорна за какви било загуби што ги претрпел Клиентот поради тоа што средствата се кредитираат на сметка чии податоци за сопственикот не се совпаѓаат со информациите за Примачот доставени од Клиентот, или кога не е обезбедена Верификација на примачот (VoP), во следниве специфични случаи:

5.38.1. кога Клиентот, по добивањето јасно известување од Paysera за целосно или делумно несовпаѓање на податоците на Примачот, доброволно го потврдил Налогот за плаќање;

5.38.2. кога Верификацијата на примачот (VoP) била привремено недостапна поради технички или други причини надвор од контрола на Paysera, а Клиентот, откако бил информиран за ова, продолжил со Трансакцијата на плаќање;

5.38.3. кога Налогот за плаќање бил иницира преку Давател на услуги за иницирање на плаќање (PISP);

5.38.4. кога Трансферот на плаќање е извршен на Примач чиј давател на услуги за плаќање е основан во земја од Европската економска зона каде што, според важечкиот закон, задолжителната одредба за Верификација на примачот (VoP) сè уште не е имплементирана;

5.38.5. кога Трансферот на плаќање се извршува до Примател чиј давател на услуги за плаќање е основан надвор од Европската економска зона.

5.39. Во сите горенаведени случаи, се смета дека Клиентот дејствувал на сопствен ризик и дека Paysera правилно ги исполнила своите обврски со извршување на Трансферот на плаќање според Единствениот идентификатор (IBAN) доставен од Клиентот.

## 6. Депонирање и подигање готовина

6.1. Paysera ќе му обезбеди на Клиентот право да депонира готовина на сметката Paysera според условите наведени во Системот. Локациите, условите, валутите, ограничувањата и цените за депонирање готовина се дадени тука.

6.2. Paysera ќе му обезбеди на Клиентот право да подига готовина од сметката според условите наведени во Системот. Локациите, условите, валутите, ограничувањата и цените за подигање готовина се дадени тука.

6.3. Клиентот самиот треба да ја преброи готовината што треба да се депонира на сметката на Paysera пред да ја депонира или по нејзиното подигање, и да даде коментари или побарувања во врска со износот на готовината или квалитетот на банкнотите веднаш по подигањето, доколку е потребно.

6.4. Откако Клиентот ќе депонира готовина на својата сметка на Paysera, може да располага со електронските пари веднаш откако Paysera ќе ги прими.

## 7. Прием на налог за плаќање, барања што се применуваат на налогот за плаќање и одбивање на извршување на налогот за плаќање

7.1. Кога Клиентот е Плаќач, Налогот за плаќање се смета за примен од Paysera (пресметката на временскиот период на извршување на таков Налог за плаќање започнува) на денот на неговото примање, или, ако моментот на прием на Налогот за плаќање не е работен ден на Paysera, Налогот за плаќање се смета за примен на најблискиот работен ден на Paysera.

7.2. Налог за плаќање примен од Paysera на работен ден на Paysera, но не во текот на работното време утврдено од Paysera, се смета за примен на најблискиот работен ден на Paysera.

7.3. Налозите за плаќање во рамките на системот Paysera се извршуваат веднаш (до неколку минути, освен ако Трансакцијата на плаќање не е суспендирана поради случаи утврдени со законски акти и овој Договор), без оглед на работното време на Paysera.

7.4. Paysera има право да ги евидентира и чува сите налози за плаќање поднесени со кој било од начините договорени со Paysera и да ги евидентира и чува информациите за сите Трансакции на плаќање извршени од Клиентот или според налозите за плаќање на Клиентот. Записите споменати во оваа клаузула може да ги достави Paysera до Клиентот и/или трети лица кои имаат право да добијат такви податоци врз основа на утврдените во законодавството, како доказ што ја потврдува поднесувањето на налозите за плаќање и/или извршените Трансакции на плаќање.

7.5. Налозите за плаќање поднесени од Клиентот треба да бидат во согласност со барањата за поднесување на таквите налози за плаќање и/или содржината на налогот за плаќање утврдени со законски акти или Paysera. Налозите за плаќање поднесени од Клиентот треба да бидат формулирани јасно и недвосмислено, да бидат извршни и да ја содржат јасно наведената волја на Клиентот. Paysera не презема одговорност за грешки, несовпаѓања, повторувања и/или противречности во Налозите за плаќање поднесени од Клиентот, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, точноста на деталите од Налогот за плаќање поднесен од Клиентот. Доколку Налогот за плаќање поднесен од Клиентот не содржи доволно податоци или содржи недостатоци, Paysera, во зависност од природата на недостатоците во Налогот за плаќање, може да одбие да го изврши таквиот Налог за плаќање или може да го изврши во согласност со податоците наведени во Налогот за плаќање.

7.6. Paysera има право да одбие да го изврши Налогот за плаќање во случај на основано сомневање дека Налогот за плаќање е поднесен од лице кое не е законски застапник на Клиентот, или доколку документите поднесени до Paysera не се во согласност со барањата утврдени со закон и/или Paysera, или Paysera има основано сомневање во врска со автентичноста и веродостојноста на наведените документи. Доколку Paysera има основано сомневање дека Налогот за плаќање не е поднесен од Клиентот или неговиот законски застапник, или сомневање во врска со автентичноста на доставените

документи или друго сомневање во врска со легитимноста или содржината на доставениот Налог за плаќање, Paysera има право да бара од Клиентот дополнително да го потврди доставениот Налог за плаќање и/или да достави документи со кои се потврдуваат правата на лицата да управуваат со средствата што се чуваат на сметката или други документи наведени од Paysera на начин прифатлив за Paysera на трошок на Клиентот. Во случаите предвидени во оваа клаузула, Paysera дејствува со цел да ги заштити законските интереси на Клиентот, Paysera и/или други лица, со што Paysera не ја презема одговорноста за загубите што можат да настанат поради одбивање да се изврши доставен Налог за плаќање.

7.7. Клиентот ќе обезбеди доволен износ на пари во соодветна валута на својата сметка за да се изврши Налогот за плаќање.

7.8. Пред извршување на Налог за плаќање поднесен од Клиентот, Paysera има право да побара од Клиентот да достави документи со кои се докажува законитоста на потеклото на средствата поврзани со Налогот за плаќање. Во случај Клиентот да не ги достави таквите документи, Paysera има право да одбие да го изврши Налогот за плаќање.

7.9. Paysera има право да вклучи трети страни во извршувањето на Налогот за плаќање на Клиентот делумно или целосно, доколку интересите на Клиентот и/или суштината на Налогот за плаќање го бараат тоа. Во случаи кога Налогот за плаќање на Клиентот бара испраќање и извршување на Налогот за плаќање понатаму преку друга финансиска институција, но оваа институција го суспендира Налогот за плаќање на Клиентот, Paysera не е одговорна за таквите дејствија на финансиската институција, но се обидува да ги открие причините за суспендирање на Налогот за плаќање. Paysera има право да го суспендира и/или прекине извршувањето на Налогот за плаќање на Клиентот, доколку тоа го бара закон или во случај да е потребно од други причини надвор од контрола на Paysera.

7.10. Во случај Paysera да одбие да изврши налог за плаќање поднесен од Клиентот, Paysera веднаш ќе го извести Клиентот за тоа, или да создаде потребни услови Клиентот да се запознае со такво известување, освен кога таквото известување е технички невозможно или забрането со законски акти.

7.11. Paysera нема да прифаќа или извршува Налози за плаќање на Клиентот за извршување трансакции на Сметката на Клиентот, ако средствата на Сметката се запленети, правото на Клиентот да управува со средствата е на друг начин законски ограничено или трансакциите на Клиентот се суспендирани со важечки законски акти.

7.12. Ако парите пренесени со Налогот за плаќање се вратат поради причини надвор од контрола на Paysera (неточни податоци на Налогот за плаќање, сметката на Примачот е затворена итн.), вратениот износ се кредитира на Сметката. Надоместоците платени од Плаќачот за извршување на Налогот за плаќање не се враќаат, а другите надоместоци, поврзани со враќањето на парите, а се применуваат на Paysera, може да се одземат од Сметката.

7.13. Трансферите на плаќање иницирани од Paysera можат да бидат стандардни (неитни) и итни (доколку постои техничка можност за тоа). Методот на Трансфер на плаќање го избира Клиентот (доколку постои техничка можност за тоа). Доколку Клиентот не го избере методот на Трансфер на плаќање, се смета дека Клиентот иницирал Трансфер на плаќање кој ќе се изврши со автоматско избирање на најповолните услови за Клиентот.

## 8. Поднесување и откажување на согласноста, откажување на налогот за плаќање, извршување на налогот за плаќање

8.1. Трансакцијата на плаќање се смета за овластена само ако Плаќачот даде согласност. Согласноста дадена на агент на Paysera се смета за дадена на Paysera. Клиентот (Плаќачот) може да даде согласност на начин утврден од Paysera или договорен со Клиентот. Согласноста поднесена во писмена форма мора да биде потпишана од Клиентот или неговиот законски застапник. Согласноста може да се потврди и со електронски потпис, лозинка, кодови и/или други средства за верификација на идентитетот. Согласноста за извршување на трансакција на плаќање или неколку трансакции на плаќање може да се даде и преку Примачот или давателот на услугата за иницијација на плаќање. Во сите случаи наведени во оваа клаузула, Согласноста ќе се смета за уредно одобрена од Клиентот (Плаќачот), имајќи иста правна важност како и хартиениот документ (Согласноста) потпишан од Клиентот (нивниот претставник) и е дозволена како доказно средство при решавање на спорови помеѓу Paysera и Клиентот во судовите и другите институции. Клиентот нема право да ја оспори Трансакцијата на плаќање извршена од Paysera, ако Налогот за плаќање е одобрен со Согласноста дадена на начин утврден во оваа клаузула.

8.2. Согласноста на Клиентот (Плаќачот) се поднесува пред извршувањето на Трансакцијата на плаќање. Според договор помеѓу Клиентот (Плаќачот) и Paysera, Трансакцијата на плаќање може да биде овластена, т.е. таквата Согласност на Клиентот може да се даде по извршувањето на Трансакцијата на плаќање.

8.3. Клиентот се согласува дека, при извршување на Налози за плаќање, Paysera ќе ги пренесе информациите наведени во Налогот за плаќање (вклучувајќи ги и Личните податоци на Клиентот) до лица директно поврзани со извршувањето на Трансакцијата на плаќање: меѓународни организации за платежни картички, компании кои обработуваат информации за плаќања со платежни картички, давателот на услуги за плаќање на Примачот, операторот на платниот систем за извршување на Трансакцијата на плаќање, посредници на Paysera и на давателот на услуги за плаќање на Примачот, давателот на услуги за иницирање на плаќање и Примачот.

8.4. Постапка за откажување на налог за плаќање:

8.4.1. Налогот за плаќање не може да се откаже откако Paysera ќе го прими, освен во случаите предвидени во Договорот;

8.4.2. ако Трансакцијата на плаќање е иницирана од Примачот или преку Примачот (на пр. плаќање со користење на платежна картичка) или од давател на услуга за иницирање на плаќање, Плаќачот не може да го откаже Налогот за плаќање откако Налогот за плаќање е поднесен за извршување, Плаќачот му дал на давателот на услугата за иницирање на плаќање согласност за иницирање на трансакција на плаќање или Плаќачот му дал на Примачот согласност за извршување на Трансакцијата на плаќање;

8.4.3. Налозите за плаќање наведени во точка 5.23.4 од Договорот може да се откажат до крајот на работниот ден на Paysera, еден ден пред договорениот ден;

8.4.4. по истекот на роковите утврдени во точките 8.4.1 до 8.4.3 од Договорот, Налогот за плаќање може да се откаже само во случај Клиентот (Плаќачот) и Paysera да се согласат за ова. Во случаите утврдени во точка 8.4.2 од Договорот, потребна е и согласност од Примачот;

8.4.5. Кога трансакцијата на плаќање е иницирана од Примачот или преку Примачот со извршување на трансакцијата на плаќање со користење на платежна картичка, и кога точниот износ на трансакцијата е непознат во времето кога Плаќачот дава согласност за извршување на трансакцијата на плаќање, Paysera може да ги резервира средствата на сметката на Плаќачот само под услов Плаќачот да даде согласност за резервирање на одреден износ. По приемот на информации за точниот износ на трансакцијата на плаќање, Paysera веднаш, а не подоцна од веднаш по приемот на Налогот за плаќање,

ќе ја отстрани резервацијата од сметката на Плаќачот.

8.5. Paysera ќе кредитира средства на сметка и ќе дебитира средства од сметка според Единствениот идентификатор даден во Налогот за плаќање - бројот на сметката Paysera или бројот на IBAN сметката. Paysera има право, но не и обврска, да провери дали Единствениот идентификатор даден во Налогот за плаќање примен од Paysera одговара на името и презимето (име на правно лице) на сопственикот на сметката. Во случај споменатиот Единствен идентификатор да биде даден на Paysera за дебитација или кредитирање пари на сметката, Налогот за плаќање се смета за соодветно извршен ако е извршен од наведениот Единствен идентификатор. Доколку Paysera го потврди Налогот за плаќање и утврди очигледна несовпаѓање помеѓу Единствениот идентификатор доставен до Paysera и името и презимето (име на правно лице) на сопственикот на сметката, Paysera има право да одбие да ја изврши таквата Трансакција на плаќање.

8.6. Доколку Paysera добие Налог за плаќање за префрлање пари на сметката за плаќање на друг давател на услуги за плаќање, во спротивно, таквата Трансакција на Плаќање ја извршува Paysera според Единствениот идентификатор наведен во приемениот Налог за Плаќање - бројот на сметката на Примачот во IBAN формат, освен кога давателот на услуги за плаќање не го користи IBAN форматот на сметката. Paysera не сноси одговорност ако Единствениот идентификатор не е наведен во Налогот за Плаќање, или е неточен, и/или давателот на услуги за плаќање на Примачот поставил различен Единствен идентификатор за соодветно извршување на таквата Трансакција на Плаќање (кредитирање пари на сметката за плаќање на Примачот).

8.7. Доколку е потребно и/или побарано од институции на други држави, Paysera има право да утврди дополнителни и/или други задолжителни информации (на пр. име и презиме или име на правното лице на Примачот, код за плаќање) кои мора да ѝ бидат доставени на Paysera за соодветно извршување на Налогот за Плаќање.

8.8. Налогот за плаќање се смета за извршен кога Paysera го префрла износот на Трансакцијата на плаќање на сметката на давателот на услуги за плаќање на Примачот. Давателот на услуги за плаќање на Примачот е одговорен за кредитирање на износот на Трансакцијата на плаќање правилно префрлен од Paysera до давателот на услуги за плаќање на Примачот на сметката за плаќање на Примачот.

## 9. Забранети активности

9.1. На Клиентот што ги користи услугите на Paysera му е забрането:

9.1.1. непочитување на Условите на договорот, Додатоците на договорот, законодавството и другите правни акти, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, законите за спречување на перење пари и финансирање на тероризам;

9.1.2. кршење на правата на Paysera и трети страни на трговски марки, авторски права, комерцијални тајни и други права на интелектуална сопственост;

9.1.3. давање лажни, заведувачки или неточни информации на Paysera; одбивање да даде информации или да преземе други дејствија што се разумно побарани од Paysera;

9.1.4. давање на трети страни лажни, заведувачки или неточни информации за Paysera и соработката со Paysera;

9.1.5. извршување или примање трансфери на нелегално стекнати средства, доколку Клиентот е свесен

или треба да биде свесен за тоа;

9.1.6. користење на услугите на Paysera на начин што предизвикува загуби, одговорност или други негативни правни или финансиски последици или штета на деловниот углед на Paysera или трети лица;

9.1.7. користење на услугите на Paysera, доколку Клиентот, неговиот претставник, корисник, извршениот или примениот Трансфер на плаќање ги исполнува критериумите наведени во листата на ограничувања за обезбедување на услугите на Paysera (листата на ограничувања што ги применува Paysera за обезбедување на услуги е достапна на веб-страницата);

9.1.8. ширење компјутерски вируси и преземање други дејства што би можеле да предизвикаат дефекти на Системот, оштетување или уништување на информациите и друга штета на Системот, опремата или информациите на Paysera;

9.1.9. преземање какви било други намерни дејствија што би можеле да го нарушат обезбедувањето на услугите на Paysera за Клиентот или трети страни или правилното функционирање на Системот;

9.1.10. организирање нелегално коцкање, нелегално тргување со акции, индекси, суровини, валута (на пр. Forex), опции, берзански тргувани фондови (ETF); обезбедување трговски, инвестициски или други услуги на менувачници, Forex пазари и други системи за тргување со електронски валути; вклучување во нелегална трговија со тутунски производи, алкохол, лекови на рецепт, стероиди, оружје, наркотични супстанции и нивните атрибути, порнографско производство, нелиценцирана лотарија, нелегален софтвер и други предмети или производи забранети со закон;

9.1.11. прифаќање плаќања во нерегулирана и/или ненадгледувана виртуелна валута, купување, конвертирање или управување со неа на кој било друг начин (забраната вклучува извршување или примање трансфери од менувачи на виртуелна валута, т.е. случаи кога се бара да се изврши или прими трансфер во регулирана валута, но таков трансфер е поврзан со менувачи на дигитални валути);

9.1.12. без претходна писмена согласност од Paysera да обезбедува финансиски услуги и/или законски да организира тргување со акции, индекси, суровини, валути (на пр. девизен курс), опции, фондови со кои се тргува на берза (ETF), да обезбедува тргување, инвестиции или други услуги на менувачници, девизни пазари, во други електронски системи за тргување со валути. Доколку Клиентот има намера да обезбедува финансиски услуги користејќи ја Сметката, мора да има важечка лиценца (дозвола) за соодветната активност, издадена во земја-членка на Европската Унија или трета земја што има воспоставено еквивалентни или суштински слични барања и да биде под надзор на надлежни органи за усогласеност со овие барања;

9.1.13. без претходна писмена согласност од Paysera за организирање легално коцкање, лотарии, други специјално лиценцирани активности или активности за кои е потребна дозвола. Во случај Клиентот да има намера да ги обезбеди наведените услуги користејќи ја Сметката, тој мора да има важечка лиценца, издадена од земја-членка на Европската унија и следена од надлежните органи во однос на усогласеноста со овие барања;

9.1.14. имање повеќе од еден Профил; регистрирање Профил на фиктивно или туѓо име без полномошно; регистрирање Профил користејќи ги услугите на анонимни телефонски броеви или е-адреси обезбедени од други лица или веб-страници;

9.1.15. обезбедување услуги што се забранети со закон или се спротивни на јавниот ред и моралните принципи;

9.1.16. поврзување со Системот анонимно (на пр., преку јавни прокси сервери), освен во случаи кога

користените VPN мрежи се дефинирани со индивидуални карактеристики како што е употребата на статичка (трајна) IP адреса, за да се обезбеди безбедност на преносот на податоци;

9.1.17. откривање на лозинки и други персонализирани безбедносни карактеристики на Платежните инструменти на трети лица и дозволување на други лица да ги користат Услугите под името на Клиентот.

9.2. Сите директни загуби, казни и други парични санкции наметнати на Paysera поради Договорот, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на, непочитување или прекршување од точка 9.1 од Договорот поради вина на Клиентот, ќе биде надоместена од страна на Клиентот.

9.3. Клиентот е одговорен и се обврзува да ги надомести сите загуби што ги претрпеле Paysera, други клиенти на Paysera и трети страни, како резултат на користењето на услугите на Paysera од страна на Клиентот и прекршувањето на овој Договор или неговите Анекси. Доколку се покаже дека профилот на Paysera е креиран со поднесување фалсификувани или лажни документи, износот од 100 (сто) евра (износ еквивалентен на овој износ во други валути, доколку Услугите се обезбедени во друга валута) се смета за минимална загуба што не треба да се докажува и која Paysera има право да ја одбие од сметката на Клиентот. Повисок износ на штета е поткрепен со писмени докази. Доколку се откријат знаци на нелегална активност, Paysera се обраќа до органите за спроведување на законот во сите случаи.

## 10. Испраќање известувања од страна на страните, комуникација и консултации со клиентите

10.1. Клиентот потврдува дека се согласува Paysera да испраќа известувања до Клиентот со нивно поставување на веб-страницата на Системот и нивно испраќање на е-поштата што Клиентот ја навел за време на регистрацијата во Системот, или со нивно испраќање по пошта на адресата што Клиентот ја навел за време на регистрацијата во Системот, или со испраќање СМС порака во случаи кога Клиентот при регистрацијата навел само број на мобилен телефон. Клиентот потврдува дека известувањето од Paysera поднесено со кој било од горенаведените методи ќе се смета за правилно поднесено. Известувањата се испраќаат по пошта или СМС порака само ако Клиентот не ја навел својата е-пошта. Доколку таквите известувања не се поврзани со фундаментална промена во условите на Договорот, ќе се смета дека Клиентот ја примил пораката во рок од 1 (еден) работен ден од моментот на нејзиното поставување на веб-страницата на Системот и испраќање до Клиентот по е-пошта или СМС порака. Доколку известувањето е испратено по пошта, ќе се смета дека Клиентот го примил 5 (пет) работни дена откако е испратено, освен во случаи кога Клиентот всушност го прима известувањето по пошта подоцна од роковите утврдени во овој дел од Договорот. Пораките на клиентот (жалби, барања или барања) се сметаат за примени на денот на нивното поднесување ако се доставени помеѓу 8:00 и 20:00 часот (EET). Известувањата доставени во друго време се сметаат за примени во 8:00 часот (EET) следниот ден.

10.2. Во случај една од страните на Договорот да се состои од повеќе лица (заеднички сопственици на сметки итн.), Paysera има право да испрати известувања до кое било од вклучените лица. Лицето кое ги примило информациите треба да ги пренесе информациите до другите лица наведени во Договорот.

10.3. Клиентот треба да биде информиран за измените на Договорот 60 (шеесет) дена однапред. Ќе се смета дека Клиентот го примил известувањето и измените на Условите на Договорот стапуваат во сила во рок од 60 (шеесет) дена откако известувањето ќе биде испратено до Клиентот по е-пошта или преку кој било друг начин што Клиентот го навел за време на регистрацијата (пошта или СМС-порака со линк до соодветна веб-страница). Информациите за измените на Условите на Договорот дополнително се

објавуваат на веб-страницата на Системот.

10.4. Рокот за известување од 60 (шеесет) дена не се применува и известувањата се доставуваат според постапката предвидена во точка 10.1 од Договорот, ако:

10.4.1. Условите на Договорот се променети поради промени во задолжителните барања на законодавството;

10.4.2. цените на Услугите се намалени или условите поволни за Клиентот се утврдени на друг начин;

10.4.3. се појавува нова услуга или дел од услуга, која Клиентот може да ја користи или да не ја користи по сопствен избор.

10.5. Несуштински измени на Договорот се стилски и граматички корекции, парафразирање и поместување на реченица, клаузула или дел од Договорот заради подобро разбирање; обезбедување примери за членови и други измени кои не ги намалуваат или ограничуваат правата на Клиентот и не ја зголемуваат одговорноста на Клиентот или ја влошуваат неговата ситуација.

10.6. Клиентот се обврзува редовно, т.е. најмалку еднаш во работен ден, да ги проверува своите поштенски сандачиња и другите инструменти за прием на известувања наведени во Профилот, како и веб-страниците на Системот, со цел навремено да ги види известувањата за измени на Договорот.

10.7. Сите пораки на Страните ќе бидат испратени на прифатливиот јазик или на јазикот на кој писмениот Договор му е презентиран на Клиентот за да се запознае.

10.8. Клиентот се обврзува да објави во својот профил и, во случај на измени, веднаш (не подоцна од еден работен ден) да ги ажурира контакт податоците (телефонски број, е-пошта и поштенска адреса), кои Paysera може да ги користи за итно да го контактира Клиентот или претставниците на Клиентот. Во случај Клиентот да не ги ажурира контакт податоците во својот профил, сите последици поради неисполнувањето на известувањата од страна на Paysera до Клиентот си сноси Клиентот.

10.9. За да ги заштити средствата на Клиентот од можни нелегални дејствија на трети лица, Клиентот се обврзува веднаш писмено да ја извести Paysera за кражба или губење на неговиот личен документ.

10.10. За сите прашања поврзани со Системот и извршувањето на Договорот, Клиентот може да добие консултација со испраќање на своето прашање на е-поштата наведена на веб-страницата на Paysera, со јавување на телефонскиот број за поддршка на клиенти или со пополнување барање во Профилот. Известувањата на Клиентот поврзани со овој Договор се испраќаат на е-поштата наведена на веб-страницата на Paysera или на адресата на Paysera наведена во Договорот. Сите известувања мора да бидат испратени до Paysera без оглед на тоа кој е директен давател на услугите на Paysera дефинирани во овој Договор.

10.11. Paysera ќе го информира Клиентот однапред, во согласност со постапката утврдена во точка 10.1 од Договорот, за познати и можни технички дефекти на Системот и системите или опремата на трети страни што Paysera ги користи за обезбедување услуги, што влијаат на обезбедувањето услуги на Paysera.

10.12. Paysera може да го промени решението за техничка интеграција на услугите без ограничување и во секое време. Известувањето за какви било промени што бараат корекции во софтверот на Клиентот треба да се испрати најмалку 90 (деведесет) дена однапред. Промените, потребни од страна на Клиентот, треба да се направат на трошок на Клиентот.

10.13. Страните веднаш ќе се информираат меѓусебно за какви било околности значајни за извршувањето на Договорот. Клиентот треба да достави документи со кои се потврдуваат таквите околности (на пр. промени во име, презиме, потпис, адреса, телефонски број, други контакт податоци, личен документ или лица кои имаат право да управуваат со средства на сметката, покренување постапка за стечај против Клиентот итн.), без разлика дали овие информации веќе се пренесени во јавни регистри или не.

10.14. Paysera има право да бара документите склучени во странство да бидат преведени, легализирани или потврдени со апостил, освен кога правните акти не наведуваат поинаку.

10.15. Сите трошоци за склучување, поднесување, потврда и превод на документи доставени до Paysera ќе бидат покриени од Клиентот.

10.16. Клиентот има право да ги консултира важечките измени на Договорот, неговите Дополнувања и Цени на веб-страницата на Paysera во секое време.

## 11. Измени на Договорот

11.1. Paysera има право едностранo да ги менува и/или дополнува условите на Договорот во согласност со постапката за известување предвидена во Член 10 од Договорот.

11.2. Клиентот нема право едностранo да ги менува и/или дополнува условите на Договорот.

11.3. Клиентот може да се согласи со промените или да ги отфрли со тоа што ќе ја информира Paysera пред предложениот датум на стапување во сила на промените. Доколку Клиентот не извести дека не се согласува со промените пред датумот на стапување во сила на предложените промени, се смета дека Клиентот се согласува со промените на условите на Договорот и промените стапуваат во сила на наведениот датум на стапување во сила. Доколку Клиентот извести дека не се согласува со предложените измени на Договорот, тој го раскинува Договорот во согласност со постапката утврдена во точка 12.12 од Договорот, и за предвидениот период од 30 (триесет) календарски дена, важечките услови на Договорот продолжуваат да важат за него.

11.4. Дополнувањата на Договорот се изменуваат според постапката утврдена во соодветниот Додаток. Доколку во Дополнувањето не е утврдена постапка за измена, ќе се применува постапката за измена и постапката за информирање за измена, наведени во овој Договор.

11.5. Страните можат да се согласат на дополнителни услови кои не се предвидени во Договорот или Дополнувањата, или други услови кои не се наведени во Договорот или Дополнувањето, со посебен писмен договор. Таквиот договор ќе стане составен дел од Договорот. На барање на Клиентот, Paysera ќе подготви нацрт-договор и ќе му го испрати на Клиентот по факс или е-пошта (договорот може да се склучи и во форма на декларација). Доколку Клиентот се согласи со доставениот нацрт, Клиентот треба да го потпише нацртот и да испрати скенирана копија од документот до Paysera по факс или е-пошта. Paysera го задржува правото да бара од Клиентот да го испрати договорот по пошта со оригиналниот потпис на Клиентот. Таквиот договор стапува на сила откако потпишаниот договор ќе биде испратен до Paysera, т.е. потписот на Paysera на договорот не е потребен и Paysera не е должен да го врати потпишаниот договор до Клиентот.

## 12. Суспензија на услугите. Раскинување на договорот (бришење на профилот)

12.1. Paysera, по сопствено наоѓање и земајќи ја предвид конкретната ситуација, давајќи предност на извршувањето на правните акти што се применуваат на активноста на Paysera и интересите на Клиентот, има право едностранo и без претходна најава да примени една или повеќе од следниве мерки:

12.1.1. да го суспендира извршувањето на еден или повеќе Трансфери на плаќање;

12.1.2. да го суспендира обезбедувањето на сите или дел од услугите за Клиентот;

12.1.3. да го ограничи пристапот на Клиентот до профилот;

12.1.4. да ги задржи средствата на Клиентот што се предмет на спор;

12.1.5. да ја блокира Сметката (т.е. целосно или делумно да ги суспендира Трансакциите на плаќање на Сметката) и/или Платниот инструмент (т.е. целосно или делумно да ја забрани употребата на Платниот инструмент);

12.1.6. да одбие да обезбеди услуги;

12.1.7. да ги врати задржаните средства од Сметката на Клиентот на примарниот испраќач на средствата.

12.2. Мерките наведени во клаузулите 12.1.1–12.1.7 од Договорот може да се применат кон Клиентот само во следниве исклучителни случаи:

12.2.1. ако Клиентот суштински го прекрши Договорот или неговите Дополнувања, или се појави реална закана од суштинско прекршување на Договорот или неговите Дополнувања од страна на Клиентот;

12.2.2. ако активностите на Клиентот што користи сметка на Paysera покренуваат сомневања за перење пари или финансирање на тероризам и/или имаат потенцијал да му наштетат на деловниот углед на Paysera;

12.2.3. ако Клиентот не ги спроведе потребните процедури за идентификација, не ѝ ги обезбеди на Paysera потребните информации или обезбеди информации или документи што не ги исполнуваат барањата утврдени со закон и/или Paysera или постојат основани сомнежи за автентичноста или точноста на доставените документи, како и ако постојат основани сомневања дека Клиентот не ги исполнува барањата од точка 9 од Договорот;

12.2.4. ако, поради понатамошно обезбедување услуги и активност на Клиентот, може да бидат оштетени оправданите интереси на трети страни;

12.2.5. ако, поради објективно оправдани причини поврзани со безбедноста на средствата на Сметката и/или Платниот инструмент, се сомнева во неовластено или измамничко користење на средствата на Сметката и/или Платниот инструмент;

12.2.6. ако Paysera дознае за кражба или губење на Платниот инструмент, се сомнева или дознае за нелегални купувања или неовластено користење на Платниот инструмент, исто така во случај на факти или сомневања дека персонализираните податоци за безбедност на Платниот инструмент (вклучувајќи инструменти за потврда на идентитетот) станале познати или може да бидат користени од трети лица,

Paysera има основано сомневање дека средствата или Платниот инструмент може да бидат нелегално користени од трети лица, или Сметката и/или Платниот инструмент може да се користат за нелегална активност;

12.2.7. ако Paysera добие потврдени информации за смртта на Клиентот или случај на банкрот на поединечен клиент;

12.2.8. во случаи утврдени со закон;

12.2.9. во други случаи наведени во Договорот или неговите Дополнувања.

12.3. Мерката наведена во точка 12.1.7 од Договорот се однесува на Клиентите во случај Paysera да има основани сомневања дека Клиентот врши измама во своите активности. Во овој случај, средствата на оригиналните испраќачи на средства првично се задржуваат на сметката на Клиентот, а доколку Клиентот не ги изврши бараните дејствија (дополнителна идентификација на Клиентот, без да ги достави бараните документи) или без да даде разумно објаснување за наведениот случај во рамките на наведениот рок, овие задржани средства може да се вратат на оригиналниот испраќач на средства. Исто така, оваа мерка се применува во случаи кога Paysera има соодветни упатства од органите за спроведување на законот во врска со враќањето на задржаните средства на оригиналниот испраќач на средства.

12.4. Целта на ограничувањата предвидени во точка 12.1 од Договорот е да се заштитат Paysera, други трети страни и Клиентот од можни парични санкции, загуби или други негативни последици.

12.5. Paysera ќе го информира Клиентот за таквите мерки наведени во точка 12.1 од Договорот веднаш (во рок од еден час), а Paysera ќе го информира Клиентот за можноста за враќање на парите што му припаѓаат на Клиентот во рок од 2 (два) работни дена од прекинот на обезбедувањето услуги, освен во случаи кога обезбедувањето на такви информации би ги компромитирало безбедносните мерки или би било забрането со закон.

12.6. Во случај на основано сомневање дека преку Клиентот или преку Сметката на Клиентот се извршува перење пари, финансирање на тероризам или друга криминална активност, Paysera има право, без претходно предупредување, објаснување или известување, делумно или целосно да го суспендира обезбедувањето на услугите на Клиентот за период од 30 (триесет) дена со право да го продолжи неограничен број пати додека основаните сомневања не бидат целосно побиени или потврдени.

12.7. Во случај на основано сомневање од страна на Paysera дека сметката или профилот на Клиентот се хакирани, Paysera има право делумно или целосно да го суспендира обезбедувањето услуги на Клиентот без претходна најава. Во таков случај, Paysera ќе го информира Клиентот за суспензијата и ќе обезбеди дополнителни информации за дејствијата што треба да ги изврши Клиентот за да продолжи со обезбедувањето услуги на Клиентот.

12.8. Paysera ја откажува блокадата на сметката и/или Платниот инструмент (или ја заменува со нов Платен инструмент) кога причините за блокирање на сметката и/или Платниот инструмент ќе престанат да постојат.

12.9. Сметката и/или Платниот инструмент може да бидат блокирани по иницијатива на Клиентот доколку Клиентот поднесе соодветно барање до Paysera или ја информира Paysera дека Платниот инструмент на Клиентот е украден или изгубен, или средствата на Сметката и/или Платниот инструмент се користат или може да се користат нелегално. Paysera има право да бара од Клиентот подоцна да го потврди усно поднесеното барање за блокирање на Сметката и/или Платниот инструмент

писмено или на друг начин прифатлив за Paysera. Доколку Сметката и/или Платниот инструмент се блокирани по иницијатива на Клиентот, Paysera има право да ја откаже блокадата само откако ќе добие писмено барање од Клиентот или да примени други процедури за идентификација на Клиентот, освен ако Договорот не наведува поинаку. Paysera има право да го замени блокираниот Платен инструмент со нов.

12.10. Paysera не е одговорна за загубите што ги претрпел Клиентот поради суспензија на обезбедувањето услуги, блокирање на Сметката и/или Платниот инструмент или други дејствија, доколку тие дејствија се извршени во согласност со процедурите наведени во Договорот или неговите Дополнувања и под околностите наведени во споменатите документи.

12.11. Следејќи ја постапката утврдена со закон, Paysera има право да задржи пари од Трансакцијата на плаќање до 10 (десет) работни дена или за подолг временски период утврден со закон, Договорот или неговиот Дополнување.

12.12. Клиентот има право едностранo да го раскине Договорот без да поднесе жалба до суд, известувајќи ја Paysera за тоа писмено 30 (триесет) календарски дена однапред. По раскинувањето на Договорот од страна на Клиентот, издадените електронски пари ќе му бидат вратени на Клиентот на начин наведен во Договорот. Paysera има право да го одложи раскинувањето на Договорот за периодот потребен за завршување на сите внатрешни процедури и проверки поврзани со престанокот на договорниот однос.

12.13. Paysera има право едностранo да го раскине овој Договор и неговите Дополнувања и да одбие да обезбеди услуги, без да наведе причина, со тоа што ќе го извести Клиентот за ова 60 (шеесет) дена однапред преку средствата предвидени во точка 10 од овој Договор. Paysera, исто така, има право едностранo да го раскине овој Договор и неговите Дополнувања и да одбие да обезбеди услуги, од причините наведени во точка 12.2 од овој Договор, откако ќе го извести Клиентот 30 (триесет) дена однапред преку средствата предвидени во точка 10 од овој Договор. Во случаи кога станува јасно дека Клиентот, користејќи ја Сметката, извршува кривично дело и/или незаконско дело, Paysera има право да го раскине Договорот со известување од 5 дена.

12.14. Во случај на раскинување на Договорот, Paysera одзема од сметката на Клиентот парични износи што треба да се платат за услугите на Paysera што му се обезбедени на Клиентот, како и казни, губитоци, загуби и други износи платени на трети страни или на државата, што Paysera ги претрпел по вина на Клиентот. Во случај износот на средства на сметката/сметките на Paysera на Клиентот да не е доволен за да ги покрие сите износи што треба да се платат наведени во оваа клаузула, Клиентот се обврзува да ги префрли обезбедените износи на сметката на Paysera во рок од 3 (три) работни дена. Во случај Paysera да врати дел од износите платени на трети страни, Paysera се обврзува веднаш да ги врати вратените износи на Клиентот.

12.15. Раскинувањето на Општиот договор не го ослободува Клиентот од соодветно извршување на сите обврски кон Paysera што биле применливи кон Клиентот пред раскинувањето.

12.16. По раскинувањето на Договорот помеѓу Paysera и Клиентот, Клиентот ќе избере начин за откуп на електронски пари од сметката на Клиентот. Доколку нивото на идентификација на Клиентот не е во согласност со нивото потребно за искористување на сите електронски пари, Клиентот треба да избере друго ниво на идентификација и да ги изврши потребните дејствија за промена на нивото на идентификација. Клиентот се согласува да ги изврши дејствата потребни за искористување на електронските пари и разбира дека со такви средства Paysera има за цел да го намали ризикот од измама и се стреми да ги почитува барањата за спречување на перење пари и други законски барања.

12.17. Во случај, по раскинувањето на Договорот помеѓу Paysera и Клиентот, Клиентот да не избере

начин за искористување на електронски пари и, доколку е потребно, да не ја заврши дополнителната постапка за идентификација наведена од Paysera за зголемување на лимитите, Paysera може (но не е обврзана) да ги искористи електронските пари на Клиентот преку начин на искористување на електронски пари, кој е достапен во моментот на искористување.

## 13. Трансфер на сметка на Paysera

13.1. Клиентот кој сака неговата сметка да се префрли на друг давател на услуги за плаќање мора да поднесе соодветно барање. Барањето на Клиентот за префрлање на Сметката кај друг давател на услуги за плаќање мора да ги исполнува барањата на државата каде што компанијата Paysera што го регистрирала Клиентот е лиценцирана и/или барањата утврдени со законодавството на Европската унија.

13.2. Во исклучителни случаи, Paysera може да ја префрли Сметката на Клиентот од една лиценцирана компанија Paysera што го регистрирала Клиентот во друга лиценцирана компанија Paysera. Преносите на сметки во такви случаи се вршат без посебна согласност од Клиентот и без примена на постапката за претходно известување на Клиентот наведена во Член 10 од Договорот.

13.3. Преносот на сметка го врши Paysera бесплатно во случаите наведени во клаузулите 13.1–13.2 од Договорот.

## 14. Доверливост и заштита на податоци

14.1. Страните се обврзуваат да ги чуваат во тајност меѓусебните технички и комерцијални информации, освен јавно достапните информации што им станале познати при склучувањето на овој Договор, и да не ги пренесуваат на трети страни без писмена согласност од другата страна или нејзините законски претставници.

14.2. Клиентот се согласува Paysera да управува со неговите Лични податоци со цел да му обезбеди услуги на Клиентот и да извршува други одговорности според овој Договор. Страните ја гарантираат безбедноста на Личните податоци добиени при склучувањето на овој Договор.

14.3. Прашањата за задржување и заштита на податоци се регулирани со Додатокот на Договорот Политика за приватност, која Клиентот ја прочитал и се обврзува да ја почитува.

14.4. Клиентот се обврзува да ги заштити и да не открива никакви лозинки или други персонализирани безбедносни карактеристики на средствата за плаќање креирани или обезбедени од него во согласност со овој Договор на трети страни и да спречи други лица да ги користат услугите во име на Клиентот. Доколку Клиентот не ја исполнил оваа обврска и/или можел да ја исполни, но не го спречил тоа и/или извршил такви дејствија намерно или поради груба небрежност, се потврдува дека е пристапено до Профилот и дека соодветните услуги на Paysera се користат во име на Клиентот. Во овој случај, Клиентот целосно ги презема загубите настанати како резултат на тоа и се обврзува да ги надомести загубите на други лица, доколку тие се настанати поради наведените дејствија или пропусти на Клиентот.

14.5. Доколку Клиентот ја изгуби Лозинката за профилот или други Лозинки или таа/тие се откријат без вина на Клиентот и Paysera, или доколку се појавила или може да се појави реална закана за профилот

на Клиентот, Клиентот се обврзува веднаш да ги промени Лозинките, а доколку не е во можност да го стори тоа, веднаш (но не подоцна од еден календарски ден) да ја извести Paysera за ова преку известување наведено во Член 10 од Договорот. Paysera нема да биде одговорна за последиците од неинформирање.

14.6. Paysera, по приемот на известувањето од Клиентот наведено во точка 14.5 од Договорот, веднаш го суспендира пристапот до профилот на Клиентот и обезбедувањето услуги на Paysera додека не му се додели или креира нова Лозинка на Клиентот.

14.7. Paysera му обрнува внимание на Клиентот на фактот дека е-поштата поврзана со сметката Paysera, како и други инструменти (на пр., број на мобилен телефон), кои по избор на Клиентот се поврзани со неговата сметка Paysera, се користат како инструменти за комуникација или идентификација на Клиентот, затоа овие инструменти и акредитиви за најавување ќе бидат заштитени од Клиентот. Клиентот е целосно одговорен за безбедноста на неговите лозинки за е-пошта и сите други инструменти што ги користи, како и неговите лозинки за најавување. Лозинките се тајни информации, а Клиентот е одговорен за нивното откривање и за сите операции извршени откако ќе се внесе Лозинката што ја користи Клиентот за релевантен профил или друг Платен инструмент. Paysera препорачува да ги меморирате лозинките и да не ги запишувате или внесувате во инструменти каде што можат да бидат видени од други лица.

14.8. Paysera има право да ги пренесе сите собрани важни информации за Клиентот и неговата активност до други институции за спроведување на законот, државни органи (Државен даночен инспекторат (VMI), Фонд за социјално осигурување (SODRA)) и други финансиски институции, доколку таквата обврска е утврдена со закон, а со цел да се утврди дали овој Договор и релевантното законодавство не се прекршени или нема да бидат прекршени.

14.9. Клиентот ѝ дава на Paysera право да преземе потребни мерки, вклучително, но не ограничувајќи се на, поднесување барања до трети лица директно или преку трети лица со цел да се утврди идентитетот на Клиентот и точноста на другите податоци доставени од Клиентот.

14.10. Paysera истакнува дека во сите случаи Paysera работи само како давател на услуги за Клиентот, не обезбедува ниту нуди никакви услуги на Примачот сè додека не стане Клиент на Paysera.

14.11. Paysera има право да снима телефонски разговори со Клиентот. Страните изрично се согласуваат дека телефонските разговори и пораките пренесени преку пошта, е-пошта и други телекомуникациски инструменти можат да се сметаат за докази при решавање на спорови меѓу Страните. Со овој Договор, Клиентот потврдува дека разбира и се согласува Paysera, без посебно известување или предупредување, да снима какви било телефонски разговори со Клиентот и/или неговите претставници. Клиентот, исто така, има право, за свои лични цели, да снима и чува телефонски разговори и друга кореспонденција.

14.12. Клиентот се согласува дека неговиот број на сметка и личните податоци потребни за извршување на трансфер на плаќање може да бидат откриени и прикажани на друг корисник на Paysera кој има намера да изврши трансфер на плаќање до Клиентот ако друг корисник на Paysera внесе потврден идентификатор на Клиентот (име, презиме, банкарска сметка, е-пошта или телефонски број).

14.13. Со согласност на Клиентот, податоците на Клиентот може да се пренесат и до институции за иницирање на плаќање или услуги за информации за сметка. Paysera може да одбие да му обезбеди на давателот на услуга за информации за сметка или на давателот на услуга за иницирање на плаќање пристап до сметката на Клиентот врз основа на објективни и соодветно образложени причини поврзани со неовластен или нефер пристап до сметката, стекнат од тој давател на услуга за информации за сметка или давател на услуга за иницирање на плаќање, вклучително и неовластено или нефер

иницирање на трансакција на плаќање. Во такви случаи, Paysera ќе го информира Клиентот за одбивањето да се одобри пристап до сметката и ќе ги наведе причините за таквата акција. Овие информации треба да му се достават на Клиентот пред одбивањето да се одобри пристап до сметката, доколку е можно, а не подоцна од одбивањето да се одобри, освен ако давањето такви информации може да ги компромитира безбедносните мерки или било забрането според закон.

14.14. За да се заштитат легитимните интереси на Paysera, податоците на Клиентот може да се пренесат на средства за јавно информирање кога Клиентот ќе се обрати на овие средства без да ги користи правните лекови предвидени во точка 16.6 од Договорот и кога информациите за спорот доставени до средствата за јавно информирање не одговараат на информациите достапни на Paysera и му штетат на деловниот углед на Paysera.

## 15. Одговорност на страните

15.1. Секоја страна е одговорна за сите казни, губитоци и други загуби што ги претрпела другата страна поради прекршување на Договорот од страна на виновната страна. Виновната страна се обврзува да ја надомести директната штета настаната поради таквата одговорност на засегнатата страна. Во сите случаи, одговорноста на Paysera според Договорот е ограничена со следните одредби:

15.1.1. Paysera ќе биде одговорна само за директни штети предизвикани од директно и суштинско прекршување на Договорот склучено од Paysera, и само за штети што Paysera можела да ги предвиди во времето на прекршување на Договорот;

15.1.2. Надоместокот за загуби предизвикани од Paysera во случај на прекршување на овој Договор не може да го надмине просекот од последните 3 (три) месеци на надоместоци за провизија што ги платил Клиентот на Paysera за обезбедените услуги. Ова ограничување важи за сите прекршоци за тој месец заедно. Доколку просекот од 3 (три) месеци не може да се пресмета, тогаш надоместокот не може да го надмине ограничувањето од 2 000 (две илјади) евра (износ еквивалентен на овој износ во други валути, доколку Услугите се обезбедени во друга валута);

15.1.3. Во сите случаи, Paysera нема да биде одговорна за изгубената добивка и приход на Клиентот, губењето на угледот, губењето или пропаѓањето на бизнисот, индиректните загуби;

15.1.4. Ограничувањата на одговорноста на Paysera нема да важат доколку таквите ограничувања се забранети со важечкиот закон.

15.2. Paysera не гарантира непречено работење на Системот, бидејќи работењето на Системот може да биде засегнато (нарушено) од многу фактори надвор од контролата на Paysera. Paysera ќе се обиде да гарантира најнепречено можно функционирање на Системот, но Paysera нема да биде одговорна за последиците што произлегуваат од дефекти на Системот, доколку таквите дефекти не се должат на вина на Paysera.

15.3. Поради причини под контрола на Paysera, Системот може да не работи, а Paysera нема да обезбеди надомест за ова, доколку Системот бил достапен повеќе од 99% (деведесет и девет проценти) од вкупното време, пресметано како просек од најмалку 3 (три) месеци.

15.4. Случаите кога Paysera привремено, но не подолго од 24 (дваесет и четири) часа, го ограничува пристапот до Системот поради поправка на Системот, работи за подобрување и други слични случаи, и Paysera го информира Клиентот за такви случаи најмалку 2 (два) календарски дена однапред, нема да

се сметаат за дефекти на Системот.

15.5. Paysera не е одговорна за:

15.5.1. за задолжување и префрлање пари од сметката Paysera, како и за други операции на плаќање со парите на сметката Paysera на Клиентот, доколку Клиентот не ги заштитил своите лозинки или средства за идентификација и како резултат на тоа тие станале познати на други лица, како и за кривични дела или операции на трети страни, направени со употреба на фалсификувани и/или нелегални документи или нелегално добиени податоци;

15.5.2. направени грешки, задоцнети плаќања и задржани средства од страна на банки, системи за порамнување и други трети страни;

15.5.3. последици што произлегуваат од нарушувања во исполнувањето на какви било обврски на Paysera предизвикани од трета страна што е надвор од контрола на Paysera;

15.5.4. последици што произлегуваат откако Paysera законски ќе го раскине Договорот, ќе го откаже или ограничи пристапот на Клиентот до Сметката, исто така и по разумно ограничување или прекинување на обезбедувањето на дел од Услугите;

15.5.5. стоки и услуги купени со користење на сметката Paysera, а исто така и за другата страна, која прима плаќања од сметката Paysera, а не ги почитува условите на кој било договор;

15.5.6. за неисполнување на сопствените договорни обврски и штети, во случај да се предизвикани поради исполнување на должностите утврдени со закон од страна на Paysera.

15.6. Клиентот гарантира дека сите дејствија на Клиентот поврзани со извршувањето на Договорот ќе бидат во согласност со важечкиот закон.

15.7. Клиентот е целосно одговорен за точноста на податоците, нарачките и документите доставени до Paysera.

15.8. Веднаш, а најдоцна до крајот на следниот работен ден откако ќе дознае или ќе биде известена за неовластена трансакција на плаќање, Paysera ќе го врати износот на неовластената Трансакција на плаќање на Клиентот и, каде што е соодветно, ќе го врати салдото на сметката, од која е задолжен износот, до точката пред да се изврши неовластената трансакција, освен во случаите кога Paysera има основани причини да се сомнева во измамничка активност и писмено ги пријавува овие причини до надзорниот орган.

15.9. Доколку Корисникот негира дека овластил Трансакција на плаќање која е извршена или изјави дека Трансакцијата на плаќање е извршена неправилно, Paysera е должен да докаже дека автентичноста на Трансакцијата на плаќање е потврдена, дека е правилно регистрирана и евидентирана во сметките и дека не е засегната од никакви технички или други грешки.

15.10. Корисникот може да претрпи загуби до 50 (педесет) евра (износ еквивалентен на овој износ во други валути, доколку Услугите се обезбедени во друга валута) како резултат на неовластени Трансакции на плаќање, доколку тие загуби се настанати поради употреба на изгубен или украден Платен инструмент или неовластено присвојување на Платниот инструмент.

15.11. Доколку Клиентот не е Корисник и/или Трансакцијата на плаќање се извршува во валутата на земја-членка до или од странска земја или во валутата на странска земја, Клиентот ги сноси сите загуби што произлегуваат од причините наведени во точка 15.10 од Договорот.

15.12. Клиентот ги сноси сите загуби настанати поради неовластени Трансакции на плаќање доколку Клиентот ги претрпел загубите како резултат на нечесно постапување или поради негова груба небрежност или намерно неисполнување на една или повеќе од должностите наведени подолу:

15.12.1. да се придржува кон правилата што го регулираат издавањето и користењето на Платниот инструмент предвидени во овој Договор или неговите Дополнувања, при користење на Платниот инструмент;

15.12.2. Доколку Клиентот дознае за губење, кражба, нелегално присвојување или неовластено користење на Платниот инструмент, за факти и сомневања дека персонализираните безбедносни карактеристики на неговите Платни инструменти станале познати или можат да бидат користени од трети лица, Клиентот веднаш ќе ја извести Paysera или субјектот посочен од Paysera, во согласност со правилата што го регулираат издавањето и користењето на Платниот инструмент предвидени во овој Договор и неговите Дополнувања;

15.12.3. да преземе сите можни мерки за заштита на персонализираните безбедносни податоци на Платниот инструмент откако Платниот инструмент ќе биде издаден.

15.13. Откако Клиентот ќе го достави известувањето наведено во точка 14.5 од Договорот до Paysera со барање за блокирање на Платниот инструмент, загубите на Клиентот што произлегуваат од изгубениот, украдениот или нелегално присвоениот Платен инструмент ќе бидат на товар на Paysera, освен во случаи кога Клиентот постапил нечесно. Одредбите од оваа клаузула важат само за Корисникот.

15.14. Доколку Paysera не обезбеди можност за известување во секое време за изгубен, украден или нелегално присвоен Платен инструмент, како и во случаите кога Paysera не бара силна автентикација на клиентот, Paysera ќе ги сноси загубите настанати поради неовластено користење на Платниот инструмент, освен во случаи на нечесност на Клиентот. Одредбите од оваа клаузула се применуваат само за Корисникот.

15.15. Клиентот ќе ги проверува информациите за Трансакциите на плаќање извршени на Сметката најмалку еднаш месечно и писмено ќе ја известува Paysera за неовластени или неправилно извршени Трансакции на плаќање, како и за какви било други грешки, недоследности или неточности во Изводот. Известувањето треба да се достави веднаш, но најдоцна 60 (шеесет) календарски дена по денот кога Paysera, според Клиентот, ја извршила неовластената Трансакција на плаќање или ја извршила Трансакцијата на плаќање неправилно. Корисникот треба веднаш писмено да ја извести Paysera за неовластена или неправилно извршена Трансакција на плаќање во валута на земја членка до земјата на ЕУ, најдоцна 13 (тринаесет) месеци по денот на задолжување на парите од сметката за плаќање. Доколку Клиентот не ги достави наведените известувања во наведениот временски рок, се смета дека Клиентот безусловно се согласил со Трансакциите на плаќање што биле извршени на сметката за плаќање. Клиентот треба да достави до Paysera какви било информации за нелегални најавувања на Сметката или други нелегални дејствија поврзани со Сметката и да преземе сите разумни мерки наведени од Paysera за да помогне во истрагата на нелегалните дејствија.

15.16. Страната е ослободена од одговорност за непочитување на Договорот во случај Страната да докаже дека Договорот не е извршен поради околности на виша сила, кои се докажани во согласност со постапката утврдена со закон. Клиентот треба писмено да ја извести Paysera за вишата сила во рок од 10 (десет) календарски дена по денот на настанување на таквите околности. Paysera ќе го извести Клиентот за околностите на виша сила преку е-пошта или преку веб-страниците на Системот.

## 16. Решавање на спорови помеѓу клиентот и Paysera, Постапка за поднесување барања

16.1. Paysera има за цел да ги реши сите спорови со клиентот пријателски, брзо и под услови прифатливи за двете страни, па затоа, во случај на спор, клиентите се охрабруваат прво директно да се обратат до Paysera. Споровите се решаваат со преговори.

16.2. Клиентот може да поднесе било какво барање или жалба во врска со услугите за плаќање на Paysera со испраќање известување преку е-пошта, повикување на Поддршката за клиенти или испраќање известување од Профилот.

16.3. Жалбата треба да содржи упатување на околностите и документите што послужиле како основа за жалбата. Доколку Клиентот ја заснова својата жалба на документи што Paysera не ги поседува, Клиентот треба да ги достави и таквите документи или нивни копии.

16.4. Paysera ќе го разгледа писменото барање или жалба на Клиентот најдоцна во рок од 15 (петнаесет) работни дена од датумот на приемот на жалбата и ќе му обезбеди на Клиентот детален, мотивиран, документиран одговор. Во исклучителни случаи, кога не е можно да се даде одговор во рок од 15 работни дена поради причини надвор од контрола на Paysera, Paysera ќе му испрати на Клиентот нецелосен одговор во кој јасно ќе бидат наведени причините за доцнењето во одговорот на жалбата и рокот до кој Клиентот ќе добие конечен одговор. Во секој случај, рокот за поднесување на конечниот одговор нема да надмине 35 работни дена. Одговорот на Paysera му се доставува на Клиентот преку средства наведени во точка 10.1 од Договорот, освен ако Клиентот не побара да даде одговор на друг начин во барање или жалба.

16.5. Испитувањето на барањата на Клиентот од страна на Paysera е бесплатно.

16.6. Доколку Клиентот не е задоволен од одлуката донесена од Paysera, Клиентот има право да користи други правни лекови за да ги заштити своите права и:

16.6.1. да поднесе барање до надзорниот орган согласно постапката утврдена од надзорниот орган;

16.6.2. да ги заштити своите потрошувачки права со обраќање до надзорниот орган како институција за решавање на потрошувачки спорови надвор од судот согласно постапката утврдена од надзорниот орган.

16.6.3. Доколку спорот не се реши пријателски или преку други средства за вонсудско решавање на спорови, спорот ќе се реши на суд според седиштето на Paysera, како што е предвидено со постапката утврдена со закон.

16.7. Детална постапка за поднесување и обработка на барања (жалби) на клиентите е исто така предвидена во Правилата за поднесување и обработка на барања (жалби) на клиентите.

16.8. Овој Договор, неговите Анекси, како и односите што не се регулирани со Договорот на страните, подлежат на законот на земјата каде што компанијата Paysera што го регистрирала Клиентот е лиценцирана, вклучително и случаи кога суд од друга земја е надлежен да разгледа спор помеѓу Клиентот и Paysera.

## 17. Завршни одредби

17.1. Секоја страна потврдува дека ги поседува сите дозволи и лиценци потребни според важечкиот закон што се неопходни за извршување на овој Договор.

17.2. Насловите на деловите и членовите од Договорот се наменети исклучиво за погодност на страните и не можат да се користат за толкување на одредбата од овој Договор.

17.3. Страните се независно одговорни пред државата и другите субјекти за исполнување на сите даночни обврски. Paysera нема да биде одговорна за извршување на даночните обврски на Клиентот, пресметка или пренос на даноците што се применуваат на Клиентот.

17.4. Paysera во сите случаи делува како независна страна на Договорот која нема да контролира или да преземе одговорност за производите и услугите за кои се плаќа со користење на услугите на Paysera. Paysera не презема одговорност дека купувачот, продавачот или друга страна ќе ги исполни условите на зделката склучена со Клиентот.

17.5. Клиентот нема право да ги отстапува своите права и обврски што произлегуваат од овој Договор на трети страни без претходна писмена согласност од Paysera. Paysera го задржува правото да ги отстапува своите права и обврски што произлегуваат од овој Договор на трети страни во кое било време без согласност од Клиентот, доколку таквиот пренос на права и обврски не е во спротивност со законодавството.

17.6. Доколку која било одредба од Договорот стане неважечка, другите одредби од овој Договор остануваат во сила.

17.7. Договорот ќе стапи во сила во согласност со точка 2.4 од овој Договор. Клиентот може да го зачува текстот на Договорот во моментот на регистрација во Системот.

17.8. Овој Договор е достапен во Системот на неколку јазици. Договорот што се однесува на Клиентот е склучен на јазик на кој Договорот му бил претставен на Клиентот во моментот на регистрација во Системот.

17.9. Врските до веб-страниците на Paysera дадени во Договорот и Додатокот што го регулира обезбедувањето на поединечни услуги се составен дел од овој Договор и важат за Клиентот од моментот кога Клиентот ќе почне да ја користи соодветната услуга

17.10. Податоци за компаниите од групацијата Paysera:

„Paysera LT“, UAB, код на правно лице 300060819; Лиценца за електронска парична институција бр. 1, издадена на 27-ми септември 2012 година (издадена од Банката на Литванија). Надзорниот орган на „Paysera LT“, UAB е Банката на Литванија, идентификациски код 188607684, адреса: Totorių g. 4, LT-01121, Вилнус, Литванија, www.lb.lt/en. Податоците за „Paysera LT“, UAB се собираат и чуваат во Регистарот на правни лица на Република Литванија. Детални податоци за корпоративната група Paysera, вклучувајќи ги адресите на корпоративните канцеларии и адресите за е-пошта, се дадени тука.

Paysera Kosova SH.P.K., код на компанија 811301473; Небанкарска финансиска институција со лиценца за издавање електронски пари бр. IFJB/069, издадена на 8-ми јуни 2020 година; лиценцата е издадена од Централната банка на Косово. Податоците за Paysera Kosova SH.P.K. се собираат и чуваат во Агенцијата за регистрација на бизниси на Косово. Повеќе детали за Paysera Kosova SH.P.K., вклучувајќи ја

регистрираната адреса и е-адресите, се наведени тука. Надзорниот орган на Paysera Kosova SH.P.K. е Централната банка на Косово, идентификациски код 600104187, адреса: Ул. Гарибалди 33, Приштина, 10000, Република Косово, https://bqk-kos.org/.

Paysera Albania SH.P.K., код на компанија M01608007N; Лиценца за електронска парична институција бр. 47, издадена на 5-ти март 2021 година; од Банката на Албанија. Податоците за Paysera Albania SH.P.K. се собираат и чуваат во Регистарот на правни лица на Република Албанија. Подетални информации за Paysera Albania SH.P.K., вклучувајќи ја адресата на регистрираното седиште и е-адресите, можете да најдете тука. Надзорниот орган на Paysera Albania SH.P.K. е Банката на Албанија, адреса: Шеши „Скендербеј“ бр. 1, Тирана, Албанија, www.bankofalbania.org.

Paysera Bank Georgia JSC, код на правно лице 402204841; банкарска лиценца бр. 465, издадена од Народната банка на Грузија на 17-ти ноември 2022 година. Податоците за Paysera Bank Georgia JSC се собираат и чуваат во Регистарот на претприемачи и непретприемачки (некомерцијални) правни лица на Грузија. Детални податоци за Paysera Bank Georgia JSC, вклучувајќи ја адресата на корпоративната канцеларија и е-адресите, се дадени тука. Надзорниот орган на Paysera Bank Georgia JSC е Националната банка на Грузија, адреса: 1, Звиад Гамсахурдија Ембанкмент, 0114 Тбилиси, Грузија, https://www.nbg.gov.ge.

Општ договор за услуги за плаќање за приватни клиенти (претходна верзија, важи до 16 септември 2019 година)

Општ договор за услуги за плаќање за приватни клиенти (важи до 1 октомври 2021 година)

Општ договор за услуги за плаќање за приватни клиенти (важи до 7 март 2022 година)

Општ договор за услуги за плаќање за приватни клиенти (важи до 1-ви август 2023 година)

Општ договор за услуги за плаќање за приватни клиенти (важи до 15-ти септември 2025 година)