Pentru un client nou, acest acord se aplică din momentul în care îl acceptă la deschiderea Contului Paysera, iar pentru clienții existenți – începând cu 1 ianuarie 2027. Până la 1 ianuarie 2027, Acordul General privind Serviciile de Plată continuă să se aplice clienților care l-au acceptat.

# Acord privind Serviciile de Plată pentru Persoane Fizice

Prezentul Acord privind Serviciile de Plată pentru Persoane Fizice (Acordul privind Serviciile de Plată) este un Supliment la Acordul General pentru Persoane Fizice (Acordul General). Prezentul Acord privind Serviciile de Plată și termenii săi vi se aplică numai după ce v-ați exprimat în mod expres acordul cu privire la aceștia. Prin exprimarea acordului, termenii săi devin obligatorii pentru dumneavoastră. Acordul General se aplică tuturor aspectelor care nu sunt reglementate în mod specific aici. În cazul unui conflict între prezentul Acord privind Serviciile de Plată și Acordul General cu privire la Serviciile de plată, prevalează termenii prezentului Acord privind Serviciile de Plată.

## 1. Dispoziții generale

1.1. Obiectul prezentului Acord privind Serviciile de Plată: prezentul Acord privind Serviciile de Plată stabilește principalii termeni dintre dumneavoastră și Partener atunci când deschideți un Cont Paysera și utilizați celelalte Servicii de plată ale Partenerului.

1.2. Prezentul Acord privind Serviciile de Plată este un document important, pe care trebuie să îl examinați cu atenție înainte de a deschide un Cont Paysera sau de a utiliza Serviciile de plată. Vă rugăm să citiți cu atenție acești termeni înainte de a vă exprima acordul cu privire la aceștia. Prezentul Acord privind Serviciile de Plată și Suplimentele sale explică riscurile specifice care pot apărea și oferă orientări pentru utilizarea în siguranță a Sistemului.

1.3. Suplimentele la prezentul Acord privind Serviciile de Plată sunt acorduri care reglementează utilizarea de către dumneavoastră a anumitor servicii. Termenii din aceste Suplimente sunt dispoziții speciale care prevalează asupra termenilor prezentului Acord privind Serviciile de Plată în caz de conflict. Atunci când începeți să utilizați un serviciu nou, se aplică Suplimentul adițional relevant. Dacă Partenerul solicită o verificare suplimentară sau documente suplimentare pentru un serviciu nou, serviciul respectiv va fi activat numai după ce ați parcurs toți pașii necesari.

1.4. Noțiuni de bază ale Acordului privind Serviciile de Plată:

**Token de acces API (Token de acces personal)** – Un instrument personalizat (un cod unic), împreună cu procedurile aferente, pe care îl creați în Profilul dumneavoastră pentru a acorda unui software acces la Conturile Paysera pe care le specificați și la acțiunile pe care le permiteți. Un Token de acces API care are dreptul de a

crea sau de a anula Transferuri de plată este un Instrument de plată. În toate cazurile, codul unui Token de acces API este un element de securitate personalizat, iar regulile prezentului Acord privind Serviciile de Plată privind păstrarea în siguranță a Parolelor și raportarea pierderii sau divulgării acestora i se aplică.

**Zi lucrătoare** – O zi în care Partenerul își furnizează serviciile. Partenerul poate stabili Zile lucrătoare diferite pentru servicii diferite, care vor fi specificate în Tarife.

**Bani electronici (Monedă electronică)** – Banii creditați și deținuți în Contul dumneavoastră Paysera pentru efectuarea Tranzacțiilor de plată.

**Identificarea Clientului** – Procesul de verificare a identității dumneavoastră, astfel cum este descris în Sistem.

**Comision** – O taxă percepută de Partener pentru o Tranzacție de plată sau pentru un serviciu conex.

**Consimțământ** – Permisiunea dumneavoastră de a efectua o Tranzacție de plată, acordată în modul descris la articolul 9 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată.

**Instrument de plată** – Orice instrument de plată, cum ar fi un card de plată, pe care Sistemul vă permite să îl conectați la Contul dumneavoastră Paysera pentru a efectua Transferuri de plată.

**Ordin de plată** – O instrucțiune dată Partenerului de dumneavoastră (în calitate de Plătitor) sau de Beneficiar pentru executarea unei Tranzacții de plată.

**Serviciu de plată** – Servicii care vă permit să depuneți și să retrageți numerar în și din contul dumneavoastră de plăți și să gestionați toate tranzacțiile aferente. Acestea includ transferurile de bani, tranzacțiile efectuate cu un card de plată sau dintr-o linie de credit, emiterea de instrumente de plată, remiterea de bani și serviciile de inițiere a plăților.

**Tranzacție de plată** – Un transfer de bani sau o operațiune de depunere/retragere de numerar inițiată de dumneavoastră, în numele dumneavoastră sau de Beneficiar.

**Transfer de plată** – O tranzacție prin care fondurile sunt transferate în contul de plăți al unui Beneficiar la inițiativa dumneavoastră.

**Plătitor** – O persoană care deține un cont de plăți și dă un ordin de plată din acel cont sau, în lipsa unui cont, o persoană care dă un ordin de plată.

**Paysera** – Desemnează Partenerul specific al Rețelei Paysera care vă furnizează Serviciile de plată reglementate în temeiul prezentului Acord privind Serviciile de Plată. Partenerul dumneavoastră specific este stabilit în funcție de țara dumneavoastră de reședință, în conformitate cu Lista de atribuire a Partenerilor, publicată pe site-ul web al Partenerului și în Profilul dumneavoastră. Acest Partener este o entitate juridică separată de Rețeaua Paysera și răspunde exclusiv pentru fondurile și tranzacțiile dumneavoastră de plată.

**Cont Paysera** – Un cont deschis pe numele dumneavoastră în Sistem pentru plăți și alte Tranzacții de plată, pe care îl puteți utiliza pentru Tranzacții de plată numai după verificarea identității dumneavoastră.

**Transfer de cont Paysera** – Transferul Contului dumneavoastră Paysera către un alt furnizor de servicii de plată sau către un alt Partener licențiat al Rețelei Paysera, inițiat de dumneavoastră sau de Partener.

**Tarife** – Prețurile pentru servicii și tranzacții, astfel cum sunt confirmate de Partener în conformitate cu reglementările sale.

**Beneficiar** – Persoana sau entitatea specificată în Ordinul de plată ca destinatar al fondurilor.

**Extras de cont** – Un document întocmit și furnizat de Partener, care enumeră Tranzacțiile de plată executate într-o anumită perioadă.

**Autentificare puternică a clienților** – O procedură de securitate pentru verificarea identității dumneavoastră prin utilizarea a două sau mai multe dintre următoarele elemente: ceva ce cunoașteți (de exemplu, o parolă), ceva ce dețineți (de exemplu, un telefon sau un token) și ceva ce sunteți (de exemplu, o amprentă digitală).

**Identificator unic** – O combinație de litere, cifre sau simboluri pe care Partenerul o furnizează pentru a vă identifica pe dumneavoastră sau contul dumneavoastră într-o Tranzacție de plată.

**Verificarea beneficiarului (VoP)** – Un serviciu care vă permite să confirmați dacă un IBAN introdus de dumneavoastră corespunde numelui beneficiarului înainte de a efectua o plată instantanee, SEPA sau internă Paysera. Acest serviciu este disponibil pentru plățile către conturi din cadrul Paysera și către alți furnizori de servicii de plată din UE și din alte țări care oferă VoP.

## 2. Identificarea Clientului

2.1. Atunci când vă înregistrați în Sistem, vi se creează un Profil. Contul Paysera vi se deschide după ce ați acceptat prezentul Acord privind Serviciile de Plată și ați finalizat procedura de identificare a Clientului. Acest cont funcționează în conformitate cu articolele 4 și 5 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată.

2.2. Pentru ca Partenerul să înceapă sau să continue furnizarea Serviciilor de plată, trebuie să completați și să confirmați Profilul dumneavoastră și chestionarul Clientului (KYC) și să finalizați procedura de identificare a Clientului, astfel cum se prevede în prezentul Acord privind Serviciile de Plată sau în Sistem. Acest lucru se face pentru a proteja atât interesele dumneavoastră, cât și pe cele ale Partenerului.

2.3. Partenerul are dreptul, în orice moment, să solicite date sau documente pentru a vă identifica și pentru a obține informațiile necesare pentru furnizarea corespunzătoare a serviciilor sale. Partenerul va preciza ce trebuie să transmiteți.

2.4. În cursul identificării, Partenerul are dreptul să vă solicite să transmiteți documente originale, copii certificate sau copii legalizate de un notar sau de o altă persoană autorizată.

2.5. Termenii, locațiile, procedurile și prețurile pentru identificarea Clientului sunt specificate pe site-ul web al Partenerului.

2.6. În anumite cazuri, astfel cum impune legea sau tipul documentului, Partenerul are dreptul să vă solicite să finalizați procesul de identificare printr-o metodă specifică, cum ar fi prezentarea la o filială a Centrului de asistență pentru clienți sau efectuarea unei identificări video.

2.7. Partenerul are dreptul, în orice moment, să solicite informații sau documente suplimentare privind persoana dumneavoastră sau tranzacțiile dumneavoastră și să suspende o tranzacție până când le furnizați. De asemenea, Partenerul vă poate solicita să completați și să actualizați periodic un chestionar al Clientului. Dacă nu furnizați informațiile sau documentele solicitate într-un termen rezonabil, Partenerul poate suspenda o parte sau toate Serviciile dumneavoastră. Partenerul poate solicita, de asemenea, ca copiile documentelor să fie legalizate de un notar și traduse într-o Limbă acceptată. Toate costurile legate de pregătirea și furnizarea acestor documente vă revin dumneavoastră.

2.8. Trebuie să informați Partenerul, din proprie inițiativă și fără întârziere, cu privire la orice modificare esențială a naturii activității dumneavoastră sau a scopului utilizării Serviciilor. În cazul unei astfel de modificări, trebuie să transmiteți prompt un chestionar al Clientului (KYC) actualizat și orice alte informații pe care Partenerul le solicită în mod rezonabil. Dacă nu respectați această obligație, Partenerul are dreptul să aplice măsurile prevăzute la clauza 2.7, inclusiv suspendarea Serviciilor.

2.9. În cazul în care nu puteți finaliza o procedură standard de identificare (de exemplu, un apel video) din motive obiective, cum ar fi o dizabilitate confirmată, sau din cauza altor obstacole semnificative, trebuie să

furnizați Partenerului documente care dovedesc aceste circumstanțe. Într-un astfel de caz, Partenerul, la libera sa apreciere și ținând seama de cerințele aplicabile de combatere a spălării banilor și de nivelul de risc al situației concrete, are dreptul să ofere o metodă alternativă de identificare. Metodele alternative pot include, fără a se limita la acestea, prezentarea la o filială Paysera sau identificarea pe baza unor documente legalizate de notar sau apostilate. Partenerul nu este obligat să ofere o metodă alternativă dacă există suspiciuni rezonabile de fraudă, de dobândire ilegală a fondurilor sau de utilizare a contului de către terți. Toate costurile legate de identificarea alternativă vor fi suportate de dumneavoastră.

## 3. Prețurile serviciilor Paysera și procedura de plată

3.1. Prețurile și termenii serviciilor Partenerului sunt precizate în prezentul Acord privind Serviciile de Plată, pe pagina Tarife sau în Suplimentul relevant pentru un anumit serviciu.

3.2. Dacă Partenerul își reduce prețurile generale, noile prețuri se aplică imediat după publicare, chiar dacă nu ați fost informat personal, cu excepția cazului în care modificarea prețurilor este reglementată diferit în temeiul Acordului General.

3.3. Comisioanele Paysera sunt deduse:

3.3.1. la momentul Tranzacției de plată;

3.3.2. dacă un Comision nu a fost dedus în timpul unei tranzacții, Partenerul are dreptul să îl deducă ulterior, dar nu mai târziu de 2 ani de la tranzacție. Partenerul vă va informa cu privire la această deducere în raportul privind comisioanele pentru perioada respectivă;

3.3.3. Comisionul pentru tranzacție vă este afișat înainte ca dumneavoastră să o finalizați, cu excepția cazului în care regulile Instrumentului de plată sau ale Serviciului respectiv prevăd altfel.

3.4. Confirmați că ați analizat cu atenție Prețurile și Termenii Transferurilor de plată și ai altor servicii care vi se aplică.

3.5. Partenerul are dreptul să deducă Comisionul din Contul utilizat pentru tranzacție sau din orice alte conturi pe care le-ați deschis la Partener.

3.6. Comisionul trebuie plătit în moneda specificată în prezentul Acord privind Serviciile de Plată, în Suplimentul acestuia sau pe site-urile web ale Partenerului.

3.7. Trebuie să vă asigurați că aveți suficienți bani în contul dumneavoastră pentru a acoperi Comisionul. Dacă nu aveți suficienți bani în moneda necesară, Partenerul are dreptul (dar nu și obligația) să deducă comisionul din fondurile deținute într-o altă monedă, prin convertirea acestora la cursul de schimb standard al Partenerului, publicat pe site-ul web al Partenerului. Dacă dețineți fonduri în mai multe monede, Partenerul poate efectua conversia în ordinea alfabetică a codurilor monedelor.

3.8. Dacă solicitați închiderea Contului dumneavoastră Paysera, se poate aplica un comision de închidere a contului, conform Tarifelor, în măsura în care legislația aplicabilă permite acest lucru. Nu se aplică niciun comision de închidere în cazul în care au trecut cel puțin 6 luni de la data la care acordul dumneavoastră privind serviciile de plată încheiat cu Partenerul a intrat pentru prima dată în vigoare (inclusiv perioada aferentă oricărui acord anterior pe care prezentul Acord privind Serviciile de Plată îl înlocuiește), în cazul în care vă retrageți din prezentul Acord privind Serviciile de Plată sau din Acordul General în temeiul clauzei 7.8 din Acordul General ori în cazul în care reziliați prezentul Acord privind Serviciile de Plată sau Acordul General deoarece nu sunteți de acord cu modificările efectuate în temeiul clauzei 6.3 din Acordul General sau cu transferul Contului dumneavoastră Paysera în temeiul clauzei 12.2 din prezentul Acord privind Serviciile de

Plată. Dacă soldul Contului dumneavoastră Paysera la momentul închiderii nu depășește comisionul de închidere aplicabil, Partenerul are dreptul să deducă soldul rămas cu titlu de comision de închidere, cu excepția cazului în care legea imperativă prevede că răscumpărarea fondurilor trebuie să fie gratuită în cazul respectiv.

## 4. Deschiderea unui Cont Paysera, modalitățile de deținere a fondurilor și condițiile de depunere, transfer și retragere a fondurilor

4.1. În temeiul prezentului Acord privind Serviciile de Plată, vi se deschide un Cont Paysera pe o perioadă nedeterminată.

4.2. Contul Paysera vă permite să depuneți, să transferați și să dețineți fonduri pentru transferuri, să efectuați plăți locale și internaționale, să primiți bani, să plătiți bunuri și servicii și să efectuați alte tranzacții legate de transferurile de bani.

4.3. În funcție de licența Partenerului Rețelei Paysera care v-a înregistrat, fondurile dumneavoastră din Contul Paysera pot fi deținute în unul dintre următoarele moduri:

4.3.1. Ca Bani electronici, pe care Partenerul îi emite după ce transferați sau depuneți fonduri în Contul dumneavoastră. Atunci când Partenerul primește fondurile dumneavoastră, le creditează în Contul dumneavoastră, emițând Bani electronici de aceeași valoare. Acești Bani electronici vă aparțin și sunt păstrați în conformitate cu cerințele legale.

4.3.2. Ca fonduri a căror valoare corespunde sumei de bani pe care ați depus-o, primit-o sau transferat-o.

4.4. Modul în care fondurile dumneavoastră sunt deținute conform clauzei 4.3 vă este indicat atunci când selectați o metodă de alimentare în Profilul dumneavoastră. Instrucțiunile de depunere și datele pe care le conțin sunt considerate Identificatori unici necesari pentru executarea corectă a tranzacției.

4.5. Valoarea fondurilor din contul dumneavoastră este egală cu valoarea banilor pe care i-ați depus sau transferat.

4.6. Fondurile păstrate în Contul dumneavoastră, cu excepția Banilor electronici, pot fi considerate depozit (în funcție de licența specifică a Partenerului care furnizează serviciile), pentru care Partenerul poate plăti dobândă în temeiul unui Supliment separat. Banii electronici nu constituie un depozit, iar Partenerul nu plătește dobândă și nu oferă alte beneficii pentru deținerea acestora.

4.7. Puteți crea și utiliza mai multe Conturi Paysera în cadrul aceluiași Profil.

4.8. Puteți retrage (răscumpăra) fondurile din Contul dumneavoastră Paysera la valoarea lor nominală, în orice moment, la cererea dumneavoastră, cu excepția cazului în care se aplică restricții, astfel cum se prevede în prezentul Acord privind Serviciile de Plată.

4.9. Pentru a retrage (răscumpăra) fonduri, creați un Ordin de plată pentru transferul acestora într-un alt cont pe care îl indicați (lista băncilor și a sistemelor de plată acceptate este disponibilă pe site-ul web al Partenerului) sau utilizați alte metode de retragere acceptate de Partener. Partenerul are dreptul să aplice restricții de retragere, care sunt prezentate pe site-ul web al Partenerului.

4.10. Retragerii (răscumpărării) fondurilor nu i se aplică condiții speciale care să difere de transferurile de plată standard ale Partenerului. Dumneavoastră alegeți suma care urmează să fie retrasă sau transferată.

4.11. Cu excepția cazului prevăzut la clauza 3.8 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată, nu se percepe niciun comision suplimentar pentru retragerea (răscumpărarea) fondurilor. Veți plăti Comisionul standard pentru transferul de plată sau pentru retragere, care depinde de tipul tranzacției. Se aplică comisioanele standard de

transfer sau de retragere.

4.12. Dacă reziliați Acordul General sau prezentul Acord privind Serviciile de Plată și închideți Contul dumneavoastră Paysera sau dacă Partenerul încetează furnizarea serviciului, banii din Contul dumneavoastră vor fi transferați într-un cont bancar pe care îl indicați sau într-un alt cont de plăți electronice. Partenerul are dreptul să deducă din aceste fonduri orice sume pe care le datorați Partenerului (comisioane, amenzi, daune).

4.13. Dacă Partenerul nu vă poate rambursa banii din motive aflate în afara controlului Partenerului, Partenerul vă va notifica imediat. În acest caz, trebuie să indicați un alt cont sau să furnizați informațiile necesare pentru ca Partenerul să efectueze plata. Dacă nu faceți acest lucru în termen de 30 de zile calendaristice, Partenerul are dreptul să transfere fondurile dumneavoastră într-un cont Paysera desemnat, unde vor fi păstrate până când veți furniza instrucțiuni corespunzătoare. Pentru păstrarea fondurilor în acest cont pe o perioadă mai mare de 3 luni se pot aplica comisioanele specificate în Tarife.

4.14. După încetarea Acordului General sau a prezentului Acord privind Serviciile de Plată, trebuie să alegeți modul în care vor fi răscumpărați Banii dumneavoastră electronici. Dacă nivelul dumneavoastră de identificare nu este suficient pentru răscumpărarea întregii sume, trebuie să efectuați acțiunile necesare pentru a-l ridica. Înțelegeți că acest lucru are scopul de a reduce riscul de fraudă și de a respecta cerințele legale.

4.15. Dacă, după încetare, nu alegeți o metodă de răscumpărare sau nu finalizați identificarea necesară, Partenerul poate (dar nu este obligat) să răscumpere Banii dumneavoastră electronici prin metoda disponibilă la momentul respectiv.

## 5. Utilizarea Contului Paysera

5.1. Puteți gestiona Contul dumneavoastră Paysera online, conectându-vă la Profilul dumneavoastră cu numele de utilizator și Parola, printr-un browser web sau prin Aplicația Paysera. Accesul necesită o autentificare suplimentară (Autentificare puternică a clienților), cum ar fi introducerea unui cod de unică folosință trimis prin SMS sau utilizarea funcției de confirmare a Aplicației.

5.2. Partenerul vă va trimite un cod de securitate de unică folosință sau vă va afișa o solicitare de confirmare în Aplicația Paysera în următoarele cazuri:

5.2.1. atunci când vă conectați la Profilul dumneavoastră;

5.2.2. atunci când vă schimbați Parola;

5.2.3. atunci când schimbați adresa de e-mail din Profilul dumneavoastră;

5.2.4. atunci când schimbați numărul de telefon din Profilul dumneavoastră;

5.2.5. în cazurile prevăzute de legislația țării dumneavoastră sau a UE, atunci când este obligatorie Autentificarea puternică a clienților;

5.2.6. atunci când vă conectați de pe un dispozitiv după ce v-ați deconectat anterior;

5.2.7. atunci când vă confirmați numărul de telefon.

5.3. Trebuie să luați toate măsurile de securitate posibile, inclusiv să verificați că vă aflați pe site-ul web oficial bank.paysera.com sau în Aplicația Paysera oficială și să utilizați corect codul de securitate de unică folosință sau funcția de verificare. Partenerul nu este responsabil pentru pierderile dumneavoastră dacă utilizați codul de securitate sau funcția de verificare pe site-uri web sau în aplicații false, îl dezvăluiți unor terțe persoane neautorizate sau nu vă respectați în alt mod obligațiile de securitate.

5.4. Puteți efectua Transferuri de plată din Contul dumneavoastră Paysera:

5.4.1. în contul altui utilizator din Sistem;

5.4.2. în conturi bancare naționale, din UE și din străinătate (Partenerul vă va informa cu privire la țările către care transferurile sunt interzise);

5.4.3. în conturi din alte sisteme de plată electronică indicate în Sistem.

5.5. Atunci când transmiteți un Ordin de plată pentru un transfer internațional, se aplică și Suplimentul „Condiții pentru executarea transferurilor internaționale de plăți”.

5.6. Schimbul valutar se efectuează pe baza cursului de schimb al Partenerului de la momentul conversiei. Cursurile, precum și orice condiții sau limite specifice pentru operațiunile de schimb valutar, sunt actualizate în permanență și publicate pe site-ul web al Partenerului și se aplică imediat, fără notificare separată.

5.7. Prețurile pentru deschiderea și întreținerea Contului Paysera sunt indicate pe pagina Tarife. Dacă nu v-ați conectat la Profilul dumneavoastră și nu ați efectuat nicio tranzacție timp de mai mult de un an, Partenerul va considera Contul (Conturile) Paysera inactiv(e). Partenerul are dreptul să închidă Conturile Paysera inactive care nu au fonduri, notificându-vă cu 30 de zile calendaristice înainte, fără a rezilia Acordul General și fără a închide Profilul dumneavoastră. Dacă un Cont inactiv are fonduri, Partenerul poate închide Contul respectiv după ce vă notifică cu 30 de zile calendaristice înainte și va transfera fondurile rămase aplicând în mod corespunzător clauza 4.12 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată. Dacă Profilul dumneavoastră și/sau Contul (Conturile) cu fonduri rămân inactive timp de doi ani, Partenerul poate începe să perceapă Comisionul pentru întreținerea contului inactiv, astfel cum este prevăzut în Tarife.

5.8. O bancă sau un alt furnizor de servicii de plată poate percepe propriile comisioane pentru transferurile către sau din Contul dumneavoastră Paysera. Aceste comisioane sunt stabilite de terți, nu se află sub controlul Partenerului și sunt separate de comisioanele percepute de Partener.

5.9. Lista băncilor și a sistemelor de plată electronică către care puteți efectua transferuri, precum și comisioanele și condițiile aplicabile, sunt indicate pe site-ul web al Partenerului.

5.10. Comisioanele pentru servicii sunt deduse de Partener din Contul dumneavoastră Paysera. Dacă fondurile din Contul dumneavoastră sunt mai mici decât suma transferului plus comisionul Partenerului, transferul nu va fi executat.

5.11. În cazul transferurilor altele decât SEPA, TARGET2 sau SEPA Instant, Partenerul poate fi indicat în mesajul de plată drept instituție expeditoare, în timp ce dumneavoastră rămâneți Plătitorul. În funcție de posibilitățile tehnice, Beneficiarul va primi împreună cu transferul următoarele informații:

5.11.1. informații detaliate despre dumneavoastră (Plătitorul) în câmpul principal al plătitorului, dacă sistemul destinatar permite acest lucru;

5.11.2. informații detaliate despre dumneavoastră în câmpul privind scopul plății;

5.11.3. un link unic care redirecționează către o pagină web cu informații detaliate despre plată și despre dumneavoastră.

5.12. Atunci când executați transferuri de plată, procedura de verificare a datelor Beneficiarului (Identificatorul unic și numele) este reglementată de secțiunea 6 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată („Verificarea beneficiarului (VoP)”). Confirmați că ați citit aceste reguli și vă asumați întreaga responsabilitate pentru orice decizii pe care le luați pe baza rezultatelor VoP.

5.13. Trebuie să furnizați un Ordin de plată în conformitate cu instrucțiunile din Sistem. Dacă sunteți Beneficiarul, trebuie să furnizați Plătitorului informații precise, astfel încât Ordinul de plată să fie corect. Înainte de a transmite un Ordin de plată sau de a trimite informații unui Plătitor, trebuie să verificați și să actualizați instrucțiunile de alimentare a contului. Aceste instrucțiuni sunt considerate Identificatori unici.

5.14. Dacă transmiteți un Ordin de plată incorect care nu a fost încă executat, puteți solicita corectarea acestuia. Se aplică un comision pentru această corectare, astfel cum este indicat în Sistem.

5.15. Dacă Partenerul primește fonduri, dar nu le poate credita în contul Beneficiarului (de exemplu, contul este închis sau IBAN-ul este greșit), Partenerul va returna fondurile expeditorului fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de trei Zile lucrătoare. Partenerul poate aplica comisioane pentru returnarea plății. Dacă Partenerul nu poate credita fondurile din cauza unei erori a dumneavoastră, dar solicitați returnarea acestora, Partenerul poate anula Ordinul de plată și returna fondurile numai pe baza cererii dumneavoastră scrise și cu acordul Beneficiarului (dacă acesta poate fi identificat). Se aplică comisioanele de anulare indicate în Sistem.

5.16. Dacă Partenerul primește un Ordin de plată, dar nu poate credita fondurile din cauza unor erori sau a unor informații lipsă, iar nici Plătitorul, nici Beneficiarul nu contactează Partenerul, Partenerul va lua toate măsurile posibile pentru a urmări tranzacția. Acestea pot include:

5.16.1. Contactarea Plătitorului pentru clarificări, dacă Partenerul deține datele de contact ale acestuia.

5.16.2. Contactarea furnizorului de servicii de plată al Plătitorului cu solicitarea de a obține informațiile corecte de la Plătitor.

5.16.3. Dacă metodele de mai sus nu dau rezultate, Partenerul poate efectua către Plătitor un transfer de plată de o sumă minimă (de exemplu, 0,01 EUR), cu solicitarea de a contacta Partenerul, cu condiția ca contul acestuia să fie cunoscut și costul să fie rezonabil.

5.17. În toate cazurile enumerate în clauza 5.16, comisionul pentru corectarea ordinului de plată indicat în Sistem se deduce din suma transferată înainte ca aceasta să fie creditată în contul Beneficiarului.

5.18. Dacă Partenerul nu poate urmări tranzacția prin metodele prevăzute în clauza 5.16, fondurile vor fi păstrate în sistemul Partenerului până când Plătitorul sau Beneficiarul furnizează informațiile necesare. Fondurile pot fi apoi creditate (după deducerea comisionului de corectare) sau returnate Plătitorului pe baza unei cereri scrise (după deducerea comisionului de returnare).

5.19. Tranzacții eronate și returnarea fondurilor în cazuri de fraudă

5.19.1. Dacă observați că au fost creditați sau debitați din greșeală bani în sau din Contul dumneavoastră, trebuie să notificați imediat Partenerul. Nu aveți dreptul să utilizați bani care nu vă aparțin. În astfel de cazuri, vă dați Partenerului consimțământul irevocabil de a corecta eroarea și de a deduce suma creditată din greșeală din Contul dumneavoastră, fără un ordin separat din partea dumneavoastră. Dacă fondurile din Contul dumneavoastră sunt insuficiente pentru a acoperi aceste sume, trebuie să rambursați Partenerului soldul rămas în termen de 3 Zile lucrătoare de la solicitarea Partenerului.

5.19.2. Consimțământul prealabil pentru debitarea fondurilor în caz de fraudă. În scopul prevenirii fraudei și în conformitate cu ghidurile autorității de supraveghere, dumneavoastră (în calitate de Beneficiar) acordați Partenerului consimțământul prealabil de a debita fonduri din Contul dumneavoastră și de a le returna plătitorului în următoarele cazuri: (a) Partenerul primește o cerere de returnare a fondurilor de la furnizorul de servicii de plată (PSP) al plătitorului, întemeiată pe împrejurarea că tranzacția de plată contestată a fost executată ca urmare a unei fraude sau că fondurile au fost obținute ca urmare a unei posibile fraude; și (b) Partenerul, după evaluarea informațiilor primite, deține probe sau date documentate și obiective (inclusiv, dar fără a se limita la, datele furnizate de PSP-ul plătitorului) care dau temei să se creadă că fondurile au intrat în Contul dumneavoastră ca urmare a unei activități frauduloase.

5.19.3. În prezența împrejurărilor prevăzute în clauza 5.19.2, Partenerul are dreptul să debiteze suma contestată și/sau să o rețină fără a vă solicita din nou consimțământul.

5.19.4. Răspundere. Dacă se stabilește ulterior că decizia de debitare a fondurilor în temeiul clauzei 5.19.2 a fost luată fără temei valabil sau dacă apar împrejurări noi care dovedesc legitimitatea tranzacției, Partenerul se obligă: (a) să returneze imediat în Contul dumneavoastră suma debitată nejustificat; (b) să vă despăgubească pentru pierderile directe suferite ca urmare a deciziei nejustificate de debitare a fondurilor, cu excepția cazurilor în care o astfel de decizie a fost luată din cauza informațiilor false furnizate de dumneavoastră sau a acțiunilor dumneavoastră necinstite.

5.20. Puteți modifica limitele transferurilor dumneavoastră de plată prin finalizarea unei proceduri suplimentare de verificare în Sistem. Noile limite intră în vigoare după 12 ore. Puteți verifica limitele actuale în Profilul dumneavoastră. Partenerul are dreptul să limiteze sumele transferurilor dumneavoastră și să solicite o identificare suplimentară. Partenerul vă va notifica prin e-mail cu privire la astfel de limite. Aplicarea prezentei clauze poate fi restricționată în cazul minorilor sau al anumitor categorii de clienți, sub rezerva politicilor interne ale Partenerului și a legislației locale aplicabile.

5.21. Puteți verifica soldul Contului dumneavoastră și istoricul tranzacțiilor conectându-vă la Profilul dumneavoastră. Aceste informații includ toate Comisioanele și celelalte taxe deduse din Contul dumneavoastră.

5.22. Confirmați că:

5.22.1. fondurile din Contul dumneavoastră Paysera nu provin din activități ilegale;

5.22.2. nu veți utiliza serviciile Partenerului în scopuri ilegale, inclusiv pentru spălarea banilor.

5.23. Puteți gestiona Contul dumneavoastră Paysera și efectua tranzacții în următoarele moduri:

5.23.1. online, conectându-vă la Profilul dumneavoastră;

5.23.2. prin Aplicația Paysera, după ce ați acceptat Suplimentul specific acesteia;

5.23.3. cu un Instrument de plată legat de Contul dumneavoastră, după ce ați acceptat Suplimentul specific acestuia;

5.23.4. prin alte mijloace oferite de Partener, după ce ați acceptat condițiile de utilizare a acestora.

5.24. Confirmările, ordinele, cererile și alte acțiuni pe care le efectuați prin conectarea la Contul dumneavoastră Paysera sunt considerate acorduri obligatorii din punct de vedere juridic, confirmate prin semnătura dumneavoastră electronică.

5.25. Executarea instrucțiunilor de plată online:

5.25.1. Pentru a efectua o plată online, trebuie să completați un Ordin de plată în Sistem și să îl transmiteți, confirmându-vă electronic Consimțământul.

5.25.2. Transmiterea unui Ordin de plată reprezintă acordul dumneavoastră obligatoriu pentru tranzacție. Ordinul poate fi anulat numai înainte de începerea executării sale. Puteți vedea starea unui Ordin de plată în Profilul dumneavoastră.

5.25.3. Atunci când trimiteți bani unui alt utilizator Paysera, puteți alege ca transferul să fie protejat prin parolă. Transferul este finalizat numai atunci când Beneficiarul introduce parola stabilită de dumneavoastră. Dacă Beneficiarul nu o introduce în termen de 30 de zile calendaristice, fondurile sunt returnate în contul dumneavoastră. Tranzacția este autorizată în momentul în care Beneficiarul introduce parola și nu mai poate fi anulată după aceea. Sunteți responsabil pentru comunicarea în siguranță a parolei către Beneficiar.

5.25.4. Puteți stabili o dată viitoare de plată pentru un Ordin de plată, cu cel mult 2 ani în avans. Ordinul va fi executat în ziua respectivă dacă aveți fonduri suficiente. Un transfer către un alt Cont Paysera va fi executat la ora 00:00 după fusul orar al Partenerului. Un transfer către un cont bancar va fi executat în termenele standard.

5.25.5. Dacă un Ordin de plată este completat incorect, acesta nu va fi executat. Cu toate acestea, în cazuri excepționale, Partenerul poate, din proprie inițiativă, să îl corecteze sau să îl execute dacă dispune de suficiente informații pentru a stabili datele corecte.

5.25.6. Dacă nu aveți fonduri suficiente, Transferul de plată nu va fi executat. Partenerul va încerca să îl execute timp de încă 5 zile calendaristice. Dacă după acest termen soldul dumneavoastră este în continuare insuficient, ordinul va fi anulat. Dacă aveți fonduri suficiente, dar într-o altă monedă, transferul nu va fi executat până când nu convertiți fondurile, cu excepția cazului în care aveți activată funcția de schimb valutar automat sau plata este efectuată pentru bunuri sau servicii prin intermediul Sistemului.

5.26. Condițiile de utilizare a altor metode de gestionare a contului sunt stabilite în Suplimente separate. Un Supliment se aplică din momentul în care ați citit condițiile acestuia și v-ați confirmat electronic consimțământul de a utiliza serviciul respectiv.

5.27. Informațiile privind tranzacțiile dumneavoastră sunt furnizate în Extrasul dumneavoastră de cont. Puteți vizualiza gratuit aceste informații conectându-vă la Profilul dumneavoastră sau le puteți imprima cu frecvența aleasă.

## 6. Verificarea beneficiarului (VoP)

6.1. Înainte de a finaliza un Ordin de plată, Partenerul vă va afișa rezultatul Verificării beneficiarului (VoP). Acesta vă va indica dacă numele Beneficiarului pe care l-ați introdus corespunde în totalitate, corespunde parțial (de exemplu, diferă prin câteva litere) sau nu corespunde numelui asociat numărului de cont. În cazul unei corespondențe parțiale, Partenerul vă va afișa numele corect al Beneficiarului. Dacă VoP este temporar indisponibilă, Partenerul vă va informa, iar dacă continuați plata, vă asumați toate riscurile.

6.2. Vă revine răspunderea pentru decizia finală de aprobare a unui Ordin de plată după ce ați văzut rezultatele VoP. Dacă confirmați plata în pofida avertismentului Partenerului privind o neconcordanță totală sau parțială a numelui, vă asumați necondiționat toate riscurile aferente. Sunteți de acord că, în astfel de cazuri, fondurile vor fi trimise în contul indicat prin Identificatorul unic și, dacă banii ajung la un beneficiar greșit, nu veți avea niciun temei legal pentru a solicita Partenerului rambursarea acestora. Trebuie să soluționați orice probleme direct cu beneficiarul real.

6.3. Atunci când inițiați un transfer prin Aplicația Paysera folosind un număr de telefon, Partenerul vă va afișa numele Beneficiarului și numărul de cont asociate acestuia, dacă sunt disponibile. Vă revine întreaga răspundere de a verifica corectitudinea acestor informații înainte de a confirma plata. Odată ce confirmați, tranzacția este autorizată și vă asumați toate riscurile transferării fondurilor către o persoană greșită.

6.4. Atunci când creați un acord de plată recurentă, veți avea o singură ocazie de a verifica numele Beneficiarului prin procedura VoP. Prin confirmarea acordului, confirmați că numele Beneficiarului este corect pentru toate plățile viitoare efectuate în temeiul acelui acord. Partenerul nu va reverifica numele pentru fiecare plată recurentă și nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere în cazul în care numele Beneficiarului se modifică sau a fost introdus incorect.

6.5. Dacă un Ordin de plată este transmis prin intermediul unui furnizor de servicii de inițiere a plăților (PISP), responsabilitatea de a verifica datele Beneficiarului și de a vă informa cu privire la rezultate revine PISP. Partenerul nu răspunde pentru modul în care PISP face acest lucru și nu efectuează o a doua verificare. Atunci când confirmați o plată prin intermediul unui PISP, confirmați totodată că datele Beneficiarului sunt corecte.

6.6. Trebuie să utilizați serviciul VoP numai în scopul prevăzut: pentru a verifica datele unui Beneficiar înainte de a autoriza o plată. Utilizarea acestui serviciu în orice alt scop, cum ar fi colectarea de date personale despre terți sau desfășurarea unor activități frauduloase, este strict interzisă.

6.7. Un furnizor de servicii de plată al cărui client dorește să vă trimită bani poate întreba Partenerul dacă numărul de cont și numele pe care le deține pentru dumneavoastră sunt corecte. Dacă numele furnizat de acesta corespunde parțial cu al dumneavoastră, Partenerul îi va divulga numele și prenumele dumneavoastră corecte, pentru ca acesta să le poată afișa clientului său. În toate celelalte cazuri, Partenerul nu va divulga datele dumneavoastră.

6.8. Dacă nu sunteți Utilizator, atunci când transmiteți mai multe Ordine de plată sub forma unui lot, aveți dreptul de a-i solicita Partenerului să nu aplice VoP întregului lot sau unei părți din acesta, în cazul în care Sistemul oferă această opțiune.

6.9. Confirmați că înțelegeți și vă asumați toate riscurile dacă alegeți să nu utilizați VoP. În astfel de cazuri, Partenerul va executa transferurile numai pe baza Identificatorilor unici (IBAN) pe care îi furnizați și nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere dacă fondurile ajung la un beneficiar greșit. Alegând această opțiune, renunțați la orice drept de a pretinde că o plată a fost executată incorect, în cazul în care aceasta a fost executată în conformitate cu Identificatorul unic pe care l-ați furnizat.

6.10. În niciun caz Partenerul nu va fi răspunzător pentru pierderile pe care le suferiți dacă continuați o plată după ce Partenerul v-a notificat o neconcordanță totală sau parțială a datelor Beneficiarului. În astfel de cazuri, se consideră că v-ați asumat toate riscurile, iar Partenerul și-a îndeplinit obligațiile.

6.11. Indiferent de orice alte prevederi ale prezentului Acord privind Serviciile de Plată, Partenerul nu va fi răspunzător pentru pierderi dacă fondurile sunt creditate într-un cont ale cărui date ale titularului nu corespund informațiilor pe care le-ați furnizat sau dacă VoP nu a fost furnizată, în următoarele cazuri:

6.11.1. atunci când ați confirmat în mod voluntar Ordinul de plată după ce Partenerul v-a notificat în mod clar o neconcordanță totală sau parțială;

6.11.2. atunci când VoP a fost temporar indisponibilă din motive tehnice aflate în afara controlului Partenerului, iar dumneavoastră ați continuat plata după ce ați fost informat despre aceasta;

6.11.3. atunci când plata a fost inițiată prin intermediul unui furnizor de servicii de inițiere a plăților (PISP);

6.11.4. atunci când transferul este efectuat către o țară din Spațiul Economic European în care utilizarea obligatorie a VoP nu a fost încă implementată;

6.11.5. atunci când transferul este efectuat către un beneficiar al cărui furnizor de servicii de plată se află în afara Spațiului Economic European.

6.12. În toate cazurile de mai sus, se consideră că ați acționat pe propriul risc, iar Partenerul și-a îndeplinit obligațiile prin executarea transferului în conformitate cu Identificatorul unic (IBAN) pe care l-ați furnizat.

## 7. Depunerea și retragerea numerarului

7.1. Partenerul vă acordă dreptul de a depune numerar în Contul dumneavoastră Paysera în condițiile specificate în Sistem. Locațiile, condițiile, valutele, limitele și prețurile pentru depunerile de numerar sunt prevăzute în Tarife.

7.2. Partenerul vă acordă dreptul de a retrage numerar din Contul dumneavoastră în condițiile specificate în Sistem. Locațiile, condițiile, valutele, limitele și prețurile pentru retragerile de numerar sunt prevăzute în Tarife.

7.3. Trebuie să numărați personal numerarul înainte de a-l depune sau imediat după ce l-ați retras. Orice problemă privind suma sau calitatea bancnotelor trebuie să o semnalați imediat, în momentul efectuării tranzacției.

7.4. După ce depuneți numerar, puteți utiliza Banii electronici imediat după primirea acestuia de către Partener.

## 8. Primirea Ordinului de plată, cerințele aplicabile Ordinului de plată și refuzul de a executa Ordinul de plată

8.1. Un Ordin de plată transmis de dumneavoastră se consideră primit în ziua în care Partenerul îl primește. Dacă Partenerul îl primește într-o zi care nu este Zi lucrătoare, acesta se consideră primit în următoarea Zi lucrătoare.

8.2. Un Ordin de plată primit într-o Zi lucrătoare, dar în afara programului de lucru al Partenerului, se consideră primit în următoarea Zi lucrătoare.

8.3. Ordinele de plată pentru transferuri în cadrul Sistemului sunt executate imediat (de regulă, în câteva minute), indiferent de programul de lucru al Partenerului, cu excepția cazului în care tranzacția este suspendată din motive legale.

8.4. Partenerul are dreptul de a înregistra și de a stoca toate Ordinele de plată pe care le transmiteți și informațiile despre toate tranzacțiile pe care le efectuați. Partenerul poate utiliza aceste înregistrări ca probe pentru a confirma că un Ordin de plată a fost transmis sau că o tranzacție a fost executată.

8.5. Ordinele dumneavoastră de plată trebuie să fie clare, lipsite de ambiguitate, executabile și să conțină toate informațiile necesare. Partenerul nu răspunde pentru erorile, neconcordanțele sau repetările din Ordinele dumneavoastră de plată. Dacă un ordin este incomplet sau conține erori, Partenerul poate fie să refuze executarea acestuia, fie să îl execute pe baza datelor furnizate.

8.6. Partenerul are dreptul de a refuza executarea unui Ordin de plată dacă are îndoieli rezonabile cu privire la legalitatea, autenticitatea sau exactitatea acestuia ori dacă acesta nu îndeplinește cerințele Partenerului. Dacă Partenerul suspectează că ordinul nu a fost transmis de dumneavoastră sau de reprezentantul dumneavoastră, Partenerul are dreptul de a solicita o confirmare suplimentară, pe cheltuiala dumneavoastră. În aceste cazuri, Partenerul acționează pentru a proteja interesele dumneavoastră și pe cele ale Partenerului și nu răspunde pentru nicio pierdere rezultată din refuz.

8.7. Trebuie să vă asigurați că aveți în Contul dumneavoastră o sumă suficientă de bani în valuta corespunzătoare pentru ca Ordinul de plată să poată fi executat.

8.8. Înainte de a executa un Ordin de plată, Partenerul are dreptul de a vă solicita să prezentați documente care dovedesc originea legală a fondurilor. Dacă nu le prezentați, Partenerul are dreptul de a refuza executarea ordinului.

8.9. Partenerul are dreptul de a implica terți pentru executarea Ordinului dumneavoastră de plată, dacă acest lucru este în interesul dumneavoastră. Dacă este implicată o altă instituție financiară și aceasta suspendă plata dumneavoastră, Partenerul nu răspunde pentru acțiunile acesteia, însă Partenerul va încerca să afle motivul suspendării. Partenerul poate suspenda sau înceta executarea Ordinului dumneavoastră de plată dacă legea impune acest lucru sau din alte motive aflate în afara controlului Partenerului.

8.10. Dacă Partenerul refuză executarea Ordinului dumneavoastră de plată, Partenerul vă va notifica imediat, cu excepția cazului în care acest lucru este imposibil din punct de vedere tehnic sau interzis de lege.

8.11. Partenerul nu va accepta și nu va executa Ordinele dumneavoastră de plată dacă fondurile din Contul dumneavoastră sunt înghețate, dacă dreptul dumneavoastră de a gestiona fondurile este restricționat potrivit legii sau dacă tranzacțiile dumneavoastră sunt suspendate în temeiul legii.

8.12. Dacă banii aferenți unui Ordin de plată sunt returnați din motive aflate în afara controlului Partenerului (de exemplu, date incorecte, contul beneficiarului este închis), suma returnată va fi creditată în Contul dumneavoastră. Comisioanele pe care le-ați plătit pentru transfer nu se restituie, iar orice comisioane legate de returnarea fondurilor vor fi debitate din Contul dumneavoastră.

8.13. Puteți alege să efectuați un transfer standard (non-urgent) sau urgent, dacă această opțiune este disponibilă. Dacă nu alegeți, Partenerul va selecta automat opțiunea cea mai favorabilă pentru dumneavoastră.

8.14. Partenerul are dreptul de a suspenda, de a refuza sau de a amâna executarea unui Ordin de plată atunci când acest lucru este impus de legislația și reglementările aplicabile, inclusiv de obligațiile legate de prevenirea spălării banilor și a finanțării terorismului, de punerea în aplicare a măsurilor restrictive internaționale și a sancțiunilor, de solicitările autorităților competente sau de procedurile de control intern.

## 9. Acordarea și anularea Consimțământului, anularea Ordinului de plată, executarea Ordinului de plată

9.1. O Tranzacție de plată este autorizată numai dacă dumneavoastră (Plătitorul) vă dați Consimțământul. Puteți acorda Consimțământul în modul specificat de Partener, de exemplu în scris sau prin utilizarea unei semnături electronice, a unei parole ori a unei alte metode de verificare a identității. Consimțământul acordat prin intermediul unui Beneficiar sau al unui furnizor de servicii de inițiere a plăților este, de asemenea, valabil. Consimțământul dumneavoastră, acordat prin oricare dintre aceste metode, are aceeași forță juridică precum un document semnat pe suport de hârtie și poate fi utilizat ca probă în orice litigiu. Nu puteți contesta o tranzacție care a fost autorizată cu Consimțământul dumneavoastră, cu excepția cazului în care legislația aplicabilă vă conferă dreptul la rambursare.

9.2. Trebuie să vă dați Consimțământul înainte de executarea tranzacției, cu excepția cazului în care Partenerul a convenit că îl puteți acorda ulterior.

9.3. Sunteți de acord ca, atunci când execută Ordinele dumneavoastră de plată, Partenerul să transmită informațiile necesare (inclusiv Datele dumneavoastră personale) părților implicate în tranzacție, cum ar fi organizațiile de carduri de plată, procesatorii de plăți și furnizorul de servicii de plată al Beneficiarului.

9.4. Procedura de anulare a Ordinului de plată:

9.4.1. Un Ordin de plată nu poate fi anulat după ce Partenerul l-a primit, cu excepția cazurilor descrise mai jos.

9.4.2. Dacă o tranzacție a fost inițiată de către sau prin intermediul unui Beneficiar (de exemplu, o plată cu cardul) ori al unui furnizor de servicii de inițiere a plăților, nu puteți anula ordinul după ce v-ați dat consimțământul.

9.4.3. Un Ordin de plată cu dată viitoare (astfel cum este descris în clauza 5.25.4) poate fi anulat până la sfârșitul Zilei lucrătoare care precedă ziua în care este programată plata.

9.4.4. După expirarea termenelor de mai sus, un Ordin de plată poate fi anulat numai dacă dumneavoastră și Partenerul conveniți în acest sens. Dacă tranzacția a fost inițiată de un Beneficiar, este necesar și consimțământul acestuia.

9.4.5. În cazul plăților cu cardul pentru care suma exactă nu este cunoscută în momentul autorizării, Partenerul poate rezerva fonduri în Contul dumneavoastră numai dacă v-ați dat consimțământul pentru suma exactă care urmează să fie rezervată. Partenerul va anula rezervarea de îndată ce află suma exactă a tranzacției.

9.5. Partenerul va credita și va debita fonduri pe baza Identificatorului unic (de exemplu, IBAN) pe care îl furnizați în Ordinul de plată. În afară de Verificarea beneficiarului descrisă în secțiunea 6, Partenerul are dreptul, dar nu și obligația, de a verifica dacă numele pe care îl furnizați corespunde Identificatorului unic. Dacă acesta nu corespunde, Partenerul poate refuza plata. Cu toate acestea, dacă o plată este executată pe baza Identificatorului unic pe care l-ați furnizat, aceasta se consideră executată corect.

9.6. În cazul transferurilor către un alt furnizor de servicii de plată, Partenerul va executa plata pe baza Identificatorului unic (IBAN) pe care îl furnizați. Partenerul nu răspunde dacă furnizați un Identificator unic incorect sau dacă furnizorul beneficiarului utilizează un alt identificator.

9.7. Dacă instituțiile din alte țări solicită acest lucru, Partenerul are dreptul de a cere informații suplimentare (cum ar fi numele complet al Beneficiarului sau un cod de plată) pentru executarea corectă a plății.

9.8. Un Ordin de plată se consideră executat atunci când Partenerul transferă fondurile către furnizorul de servicii de plată al Beneficiarului. Ulterior, acestuia îi revine responsabilitatea de a credita fondurile în contul Beneficiarului.

9.9. Consimțământul (autorizarea) pentru executarea unei Tranzacții de plată se acordă în funcție de tipul tranzacției: (a) transferuri și Ordine de plată – prin conectare și confirmare cu elementele dumneavoastră de securitate personalizate (PIN, date biometrice sau un cod de unică folosință), utilizând Autentificarea puternică a clienților (SCA); (b) plăți cu cardul într-o locație fizică – prin utilizarea cardului și introducerea codului PIN; (c) plăți online cu cardul – prin 3D Secure sau printr-o altă metodă SCA aplicabilă; (d) plăți prin portofele digitale (Apple Pay, Google Pay etc.) – prin recunoașterea dispozitivului (amprentă digitală, recunoaștere facială sau codul dispozitivului); (e) plăți fără contact care nu depășesc limita stabilită – prin apropierea cardului sau a dispozitivului. Prin confirmarea unui Ordin de plată în oricare dintre aceste forme, utilizând elementele dumneavoastră de securitate personalizate, acordați Partenerului Consimțământul clar și neechivoc pentru executarea Tranzacției de plată și vă asumați răspunderea pentru toate tranzacțiile autorizate în acest mod.

## 10. Activități interzise legate de Serviciile de plată

10.1. Atunci când utilizați serviciile Paysera, vă este interzis:

10.1.1. să nu respectați prezentul Acord privind Serviciile de Plată, Acordul General sau legislația privind combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului;

10.1.2. să efectuați sau să primiți transferuri de fonduri dobândite ilegal, dacă știți sau ar trebui să știți că acestea sunt ilegale;

10.1.3. să utilizați serviciile Partenerului dacă dumneavoastră, reprezentantul dumneavoastră sau tranzacția corespunde oricăruia dintre criteriile din lista de limitări a Partenerului (disponibilă pe site-ul web al Partenerului);

10.1.4. să organizați jocuri de noroc ilegale sau tranzacționarea ilegală cu acțiuni, valute (Forex), opțiuni sau alte articole interzise, cum ar fi tutun ilegal, alcool, medicamente eliberate pe bază de prescripție medicală, arme sau stupefiante;

10.1.5. să utilizați serviciile Partenerului pentru plăți care implică monede virtuale nereglementate sau nesupravegheate. Aceasta include cumpărarea, vânzarea sau gestionarea acestora, precum și efectuarea sau primirea de transferuri de la platforme de schimb de monede virtuale, cu excepția cazurilor permise în temeiul

clauzei 10.2 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată;

10.1.6. să furnizați servicii financiare (cum ar fi tranzacționarea cu acțiuni, valute etc.) fără consimțământul prealabil scris al Partenerului sau fără o licență valabilă eliberată de o autoritate competentă din UE sau de o autoritate echivalentă;

10.1.7. să organizați jocuri de noroc legale, loterii sau alte activități supuse licențierii fără consimțământul prealabil scris al Partenerului sau fără o licență valabilă eliberată de o autoritate competentă din UE sau de o autoritate echivalentă;

10.1.8. să dezvăluiți terților Parolele utilizate pentru Autentificarea puternică a clienților sau alte elemente de securitate personalizate ori să permiteți altor persoane să utilizeze Serviciile de plată în numele dumneavoastră;

10.1.9. să utilizați Contul dumneavoastră sau Serviciile pentru schimb valutar sistematic sau comercial, inclusiv pentru schimbul valutar efectuat în numele unor terți, între terți sau în beneficiul unor terți.

10.2. Termenii și condițiile specifice pentru serviciile legate de monede virtuale și criptoactive (inclusiv cele reglementate de Regulamentul (UE) 2023/1114 – MiCA) sunt stabilite în Suplimentul separat privind criptoactivele.

## 11. Suspendarea Serviciilor

11.1. Partenerul are dreptul, la propria sa discreție, luând în considerare situația specifică și cerințele legale, să aplice în mod unilateral și fără notificare prealabilă una sau mai multe dintre următoarele măsuri:

11.1.1. să suspende unul sau mai multe Transferuri de plată;

11.1.2. să suspende furnizarea către dumneavoastră a tuturor serviciilor sau a unei părți a acestora;

11.1.3. să vă limiteze accesul la Profilul dumneavoastră;

11.1.4. să rețină fondurile dumneavoastră care fac obiectul unui litigiu;

11.1.5. să blocheze Contul dumneavoastră (suspendând total sau parțial tranzacțiile) sau Instrumentul dumneavoastră de plată;

11.1.6. să refuze furnizarea serviciilor;

11.1.7. să returneze fondurile reținute din Contul dumneavoastră expeditorului inițial.

11.2. Partenerul poate aplica măsurile prevăzute în clauzele 11.1.1 – 11.1.7 numai în următoarele cazuri excepționale:

11.2.1. dacă încălcați în mod grav prezentul Acord privind Serviciile de Plată sau Acordul General ori dacă există o amenințare reală că veți face acest lucru;

11.2.2. dacă activitățile dumneavoastră ridică suspiciuni de spălare a banilor sau de finanțare a terorismului ori ar putea afecta reputația de afaceri a Partenerului;

11.2.3. dacă nu finalizați identificarea necesară, nu furnizați informațiile solicitate sau prezentați documente care nu îndeplinesc cerințele legale sau cerințele Partenerului ori dacă Partenerul are îndoieli rezonabile cu privire la autenticitatea acestora;

11.2.4. dacă furnizarea în continuare a serviciilor ar putea aduce atingere intereselor justificate ale terților;

11.2.5. dacă există motive justificate în mod obiectiv legate de securitatea fondurilor dumneavoastră sau a Instrumentului dumneavoastră de plată ori dacă Partenerul suspectează o utilizare neautorizată sau frauduloasă;

11.2.6. dacă Partenerul află că Instrumentul dumneavoastră de plată a fost furat sau pierdut ori dacă Partenerul suspectează că datele de securitate personalizate ale acestuia au fost compromise sau că acesta este utilizat pentru activități ilegale;

11.2.7. dacă Partenerul primește informații întemeiate despre decesul sau falimentul dumneavoastră;

11.2.8. în cazurile prevăzute de lege;

11.2.9. în alte cazuri prevăzute în prezentul Acord privind Serviciile de Plată sau în Suplimentele acestuia.

11.3. Măsura prevăzută în clauza 11.1.7 (returnarea fondurilor către expeditor) se aplică dacă Partenerul suspectează în mod rezonabil că desfășurați activități frauduloase. În acest caz, Partenerul va reține fondurile din contul dumneavoastră. Dacă nu efectuați acțiunile solicitate (cum ar fi o identificare suplimentară) sau nu furnizați o explicație rezonabilă în termenul stabilit, Partenerul poate returna fondurile expeditorului inițial. Acest lucru se aplică și în cazul în care Partenerul primește o astfel de instrucțiune de la autoritățile de aplicare a legii.

11.4. Partenerul vă va informa fără întârzieri nejustificate cu privire la oricare dintre măsurile luate de Partener în temeiul clauzei 11.1 și, în termen de 2 Zile lucrătoare de la luarea măsurii, cu privire la posibilitatea de a vă recupera banii, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații ar compromite securitatea sau ar fi interzisă de lege. Dacă Partenerul blochează Instrumentul dumneavoastră de plată, Partenerul vă va informa cu privire la blocare și la motivele acesteia, dacă este posibil înainte de blocare și cel târziu imediat după aceea, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații ar slăbi măsurile de securitate sau este interzisă de lege.

11.5. Dacă Partenerul are o suspiciune rezonabilă de spălare a banilor, finanțare a terorismului sau altă activitate infracțională, Partenerul are dreptul să suspende, parțial sau complet, serviciile furnizate dumneavoastră, fără avertisment, pentru 30 de zile calendaristice. Partenerul poate prelungi această perioadă pe termen nelimitat, până la înlăturarea suspiciunii.

11.6. Dacă Partenerul suspectează în mod rezonabil că Contul sau Profilul dumneavoastră a fost piratat, Partenerul are dreptul să suspende, parțial sau complet, serviciile furnizate dumneavoastră, fără notificare prealabilă. Partenerul vă va informa apoi cu privire la suspendare și la ceea ce trebuie să faceți pentru a relua serviciile.

11.7. Partenerul va debloca Contul sau Instrumentul dumneavoastră de plată (ori îl va înlocui cu unul nou) de îndată ce motivele blocării au încetat să existe.

11.8. Partenerul poate bloca Contul sau Instrumentul dumneavoastră de plată la cererea dumneavoastră, dacă informați Partenerul că acesta a fost pierdut sau furat ori că este utilizat ilegal. Partenerul are dreptul să solicite confirmarea în scris a unei cereri orale. Partenerul îl va debloca numai după primirea cererii dumneavoastră scrise sau după finalizarea altor proceduri de identificare, cu excepția cazului în care prezentul Acord privind Serviciile de Plată prevede altfel. Partenerul are dreptul să înlocuiască un Instrument de plată blocat cu unul nou.

11.9. Partenerul nu răspunde pentru pierderile dumneavoastră cauzate de suspendarea serviciilor sau de blocarea Contului sau a Instrumentului dumneavoastră de plată, dacă Partenerul a acționat în conformitate cu procedurile și motivele prevăzute în prezentul Acord privind Serviciile de Plată.

11.10. Partenerul are dreptul să rețină banii dintr-o tranzacție timp de până la 10 Zile lucrătoare sau pentru o perioadă mai lungă, dacă acest lucru este permis de lege sau de prezentul Acord privind Serviciile de Plată.

11.11. În cazul în care prezentul Acord privind Serviciile de Plată încetează sau Contul este închis și nu ați

indicat un alt cont în care să fie transferate fondurile dumneavoastră ori returnarea nu este posibilă din motive aflate în afara controlului Partenerului (inclusiv decizii AML/KYC), Partenerul are dreptul să transfere fondurile rămase în contul intern (tehnic/de tranzit) al Partenerului și să le păstreze acolo în conformitate cu clauza 4.13 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată.

11.12. La primirea unor informații întemeiate privind decesul sau incapacitatea dumneavoastră, Partenerul are dreptul să suspende accesul la Cont și să rețină fondurile până când o persoană îndreptățită conform legislației aplicabile (de exemplu, un moștenitor sau un reprezentant numit de instanță) prezintă documente care dovedesc dreptul său asupra fondurilor. Fondurile sunt apoi plătite sau transferate în conformitate cu legislația aplicabilă.

## 12. Transfer de cont Paysera

12.1. Dacă doriți să transferați Contul dumneavoastră către un alt Partener al Rețelei Paysera, trebuie să depuneți o cerere care îndeplinește cerințele legale ale țării în care este licențiat acel Partener și/sau cerințele dreptului UE. Vă rugăm să rețineți că Partenerul examinează fiecare cerere și își rezervă dreptul de a nu aproba (de a refuza) un astfel de transfer dacă cerințele aplicabile nu sunt îndeplinite, dacă există obligații restante aferente Contului dumneavoastră sau din alte motive semnificative.

12.2. Prin acceptarea prezentului Acord privind Serviciile de Plată, vă exprimați consimțământul ca Partenerul să transfere Contul dumneavoastră (inclusiv toate fondurile, drepturile și obligațiile) de la un Partener licențiat al Rețelei Paysera la altul. Partenerul vă va notifica orice astfel de transfer cu cel puțin 2 luni înainte. Dacă nu sunteți de acord cu transferul, aveți dreptul să reziliați gratuit prezentul Acord privind Serviciile de Plată înainte ca transferul să producă efecte. Pentru un astfel de transfer nu este necesar niciun consimțământ scris separat în afară de prezentul Acord privind Serviciile de Plată.

12.3. Transferurile de cont în cazurile prevăzute în clauzele 12.1 – 12.2 sunt gratuite.

## 13. Securitatea datelor de autentificare pentru Serviciile de plată

13.1. Trebuie să protejați Parolele utilizate pentru Autentificarea puternică a clienților și alte elemente de securitate personalizate ale Instrumentelor dumneavoastră de plată. Nu trebuie să le dezvăluiți terților și trebuie să împiedicați alte persoane să utilizeze serviciile în numele dumneavoastră. Dacă nu respectați această obligație, fie intenționat, fie din neglijență gravă, recunoașteți că orice acces la Contul dumneavoastră și orice utilizare a serviciilor vor fi considerate ca fiind efectuate de dumneavoastră. În astfel de cazuri, purtați întreaga răspundere pentru orice pierderi rezultate și trebuie să despăgubiți alte persoane pentru pierderile suferite de acestea.

13.2. Dacă vă pierdeți Parolele sau Instrumentul de plată ori dacă acestea devin cunoscute altor persoane fără vina dumneavoastră sau a Partenerului ori dacă apare o amenințare reală la adresa securității Contului dumneavoastră, trebuie să vă schimbați imediat Parolele. Dacă nu puteți face acest lucru, trebuie să informați imediat Partenerul (în termen de o zi calendaristică), în modul prevăzut în Acordul General. Partenerul nu este responsabil pentru consecințe dacă nu informați Partenerul.

13.3. La primirea notificării dumneavoastră, Partenerul va suspenda imediat accesul la Contul dumneavoastră și furnizarea serviciilor până la crearea unei noi Parole.

13.4. Partenerul vă reamintește că instrumentele legate de Contul dumneavoastră sunt utilizate pentru Autentificarea puternică a clienților. Trebuie să protejați atât aceste instrumente, cât și datele lor de conectare. Purtați întreaga răspundere pentru securitatea tuturor instrumentelor și Parolelor. Parolele sunt secrete, iar

dumneavoastră răspundeți pentru dezvăluirea lor și pentru toate operațiunile efectuate după utilizarea acestora. Partenerul vă recomandă să memorați Parolele și să nu le notați în locuri în care alte persoane le pot vedea.

13.5. Sunteți de acord ca numărul contului dumneavoastră și datele dumneavoastră personale să poată fi afișate unui alt utilizator Paysera care introduce un identificator confirmat al dumneavoastră (de exemplu, numele, adresa de e-mail) pentru a vă efectua o plată.

13.6. Cu consimțământul dumneavoastră, datele dumneavoastră pot fi transmise și furnizorilor de servicii de inițiere a plăților sau de servicii de informare cu privire la conturi. Partenerul poate refuza acordarea accesului la Contul dumneavoastră unui astfel de furnizor din motive justificate în mod obiectiv și documentate în mod corespunzător, legate de accesul neautorizat sau fraudulos la Contul dumneavoastră de către acel furnizor, inclusiv de inițierea neautorizată sau frauduloasă a unei tranzacții de plată. În astfel de cazuri, Partenerul vă va informa cu privire la refuz și la motivele acestuia, cu excepția cazului în care acest lucru ar compromite securitatea sau ar fi ilegal.

13.7. Partenerul are dreptul să blocheze un Token de acces API din motive justificate în mod obiectiv legate de securitatea tokenului sau de suspiciunea utilizării sale neautorizate ori frauduloase. Partenerul vă va informa cu privire la blocare și la motivele acesteia, dacă este posibil înainte de blocarea tokenului și cel târziu imediat după aceea, cu excepția cazului în care furnizarea acestor informații ar slăbi măsurile de securitate sau este interzisă de lege.

## 14. Răspunderea pentru Serviciile de plată

14.1. Partenerul nu răspunde pentru:

14.1.1. orice sume debitate sau transferate din Contul dumneavoastră ori alte operațiuni de plată, dacă nu v-ați protejat Parolele sau elementele de securitate personalizate ale Instrumentului dumneavoastră de plată;

14.1.2. erorile și tranzacțiile întârziate sau neefectuate de bănci, sisteme de facturare sau alți terți.

14.2. Dacă Partenerul află despre o Tranzacție de plată neautorizată, Partenerul vă va rambursa suma și va readuce soldul Contului dumneavoastră la nivelul de dinaintea tranzacției imediat și, în orice caz, cel târziu până la sfârșitul Zilei lucrătoare următoare, cu excepția cazului în care Partenerul are motive rezonabile să suspecteze o fraudă și notifică în scris autoritatea competentă.

14.3. Dacă un Utilizator susține că o tranzacție a fost neautorizată sau executată necorespunzător, Partenerului îi revine sarcina de a dovedi că tranzacția a fost autentificată, înregistrată corect și nu a fost afectată de o defecțiune tehnică.

14.4. Un Utilizator poate răspunde pentru pierderi de până la 50 EUR (sau echivalentul într-o altă monedă) rezultate din tranzacții neautorizate, dacă acestea s-au datorat unui Instrument de plată pierdut sau furat ori deturnării acestuia.

14.5. Dacă nu sunteți Utilizator, răspundeți pentru toate pierderile din motivele prevăzute în clauza 14.4.

14.6. Răspundeți pentru toate pierderile din tranzacții neautorizate dacă ați acționat în mod fraudulos sau dacă, din neglijență gravă ori cu intenție, nu ați îndeplinit una dintre obligațiile de mai jos:

14.6.1. să respectați regulile de emitere și utilizare a Instrumentului de plată prevăzute în prezentul Acord privind Serviciile de Plată sau în Suplimentele acestuia;

14.6.2. să notificați imediat Partenerul dacă descoperiți pierderea, furtul sau utilizarea neautorizată a Instrumentului dumneavoastră de plată ori faptul că elementele de securitate ale acestuia au fost compromise;

14.6.3. să luați toate măsurile posibile pentru a proteja datele de securitate personalizate ale Instrumentului dumneavoastră de plată după ce îl primiți.

14.7. După ce solicitați Partenerului blocarea unui Instrument de plată, Partenerul va răspunde pentru orice pierderi rezultate din utilizarea acestuia, cu excepția cazului în care ați acționat în mod fraudulos. Prezenta clauză se aplică numai Utilizatorilor.

14.8. Dacă Partenerul nu vă pune la dispoziție o modalitate de a raporta imediat un Instrument de plată pierdut, furat sau deturnat ori dacă Partenerul nu solicită Autentificarea puternică a clienților, Partenerul va răspunde pentru pierderile rezultate din utilizarea neautorizată a acestuia, cu excepția cazului în care ați acționat în mod fraudulos. Prezenta clauză se aplică numai Utilizatorilor.

14.9. Trebuie să verificați informațiile privind tranzacțiile dumneavoastră cel puțin o dată pe lună și să notificați Partenerul cu privire la orice tranzacții neautorizate sau executate necorespunzător ori la orice alte erori din Extrasul dumneavoastră de cont. Dacă sunteți Utilizator, trebuie să notificați Partenerul în termen de 13 luni de la data debitării. Dacă nu sunteți Utilizator, trebuie să notificați Partenerul în termen de 60 de zile calendaristice de la data tranzacției. Dacă nu notificați Partenerul în termenul aplicabil, se consideră că ați acceptat tranzacțiile. Trebuie să furnizați Partenerului orice informații privind conectările ilegale sau alte acțiuni ilegale și să luați toate măsurile rezonabile pentru a sprijini investigația Partenerului.

14.10. Dacă decizia Partenerului nu vă satisface, aveți dreptul să recurgeți la alte căi de atac, inclusiv:

14.10.1. depunerea unei reclamații la autoritatea de supraveghere, conform procedurilor acesteia;

14.10.2. apărarea drepturilor dumneavoastră de consumator prin adresarea către autoritatea de supraveghere, în calitate de organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor.

## 15. Dispoziții finale

15.1. Prezentul Acord privind Serviciile de Plată intră în vigoare în momentul în care îl acceptați în modul descris în partea sa introductivă și este valabil pe perioadă nedeterminată.

15.2. Puteți rezilia prezentul Acord privind Serviciile de Plată separat de Acordul General, notificând Partenerul cu cel puțin 30 de zile calendaristice în avans sau închizând toate Conturile dumneavoastră Paysera. Partenerul poate rezilia prezentul Acord privind Serviciile de Plată pe temeiurile și cu termenele de preaviz prevăzute în clauza 7.3 din Acordul General. Clauzele 4.12 – 4.15 din prezentul Acord privind Serviciile de Plată se aplică decontării fondurilor dumneavoastră.

15.3. Aspectele care nu sunt reglementate de prezentul Acord privind Serviciile de Plată, inclusiv modificările, notificările, răspunderea, litigiile și legea aplicabilă, sunt supuse Acordului General.