آخر تحديث: 20/07/2020

معالجة الدفع عبر الإنترنت عبر الخدمات البنكية الإلكترونية والأنظمة الأخرى

تعاريف

الاتفاقية العامة – الاتفاقية العامة لخدمات الدفع، الذي تطبق شروطه على التاجر.

التاجر – هو عميل نظام Paysera الذي يبيع السلع والخدمات ويستخدم واحدة أو أكثر من خدمات تحصيل الدفعات للتجار المشار إليها في النظام والتي تقدمها Paysera.
(*توضيح: عند تطبيق أحكام الاتفاقية العامة لخدمات الدفع على جميع العملاء - التجار وغيرهم من العملاء - يستخدم مصطلح "العميل"، وعندما تطبق أحكام اتفاقية الدفع العامة على التجار فقط، يستخدم مصطلح "التاجر").

المشتري – دافع و/أو المستلم النهائي للخدمات المقدمة والسلع التي يبيعها التاجر باستخدام النظام لتحصيل الدفعات.

المشروع – وصف تفصيلي للسلع و/أو الخدمات التي يقدمها التاجر لغرض تحصيل المبالغ من المشترين مقابل السلع أو الخدمات التي يقدمها التاجر بالطرق المبينة في النظام.

أحكام عامة

1. توفر خدمة تحصيل الدفعات عبر الإنترنت للتاجر إمكانية تحصيل المدفوعات من المشترين باستخدام حساب Paysera، والنظم البنكية الإلكترونية المحددة في النظام، وبطاقات الائتمان والخصم المحددة في النظام، وصكوك الدفع الصادرة عن Paysera، والطرق الأخرى المحددة في النظام.

2. عند استخدام هذه الخدمة، تطبق على التاجر جميع شروط الاتفاقية العامة والشروط الإضافية المنصوص عليها في هذا الملحق. وتستخدم المصطلحات الواردة في هذا الملحق بالمعنى المبين في الاتفاقية العامة.

3. يتم توفير طرق تحصيل الدفع هنا. ويقوم التاجر باختيار طرق محددة لتحصيل الدفعات على حسابه عند تقديم المشروع.

4. من أجل استخدام هذه الخدمة، يقدم التاجر إلى Paysera مشروعه والوثائق الأخرى التي تطلبها Paysera في النظام.

5. يحق لشركة Paysera رفض تأكيد المشروع وتقديم الخدمة للتاجر دون أي تفسير.

6. يتم تقديم الخدمة بعد تأكيد Paysera على مشروع التاجر ويقوم التاجر بتنفيذ التكامل وفقا لتعليمات التكامل المقدمة من Paysera. يمكن للتاجر استخدام خدمة تحصيل الدفعات فقط في هذه المتاجر الإلكترونية الخاصة بالتاجر وفقط من خلال عناوين مواقع الويب (URL) التي تم توفيرها في المشروع المقدم من التاجر وأكدتها Paysera. في حالة ظهور أي تعديلات على المعلومات المشار إليها في المشروع المؤكد، يجب على التاجر إبلاغ Paysera بذلك على الفور، ويتم تقديم تعديلات المشروع وتأكيدها وفقا لنفس الإجراء المتبع في المشروع نفسه.

7. توفر Paysera خدمة تحصيل الدفع عبر الإنترنت من المشترين فقط بشرط أن يلتزم التاجر، الذي يهدف إلى استخدام طريقة واحدة على الأقل لتحصيل الدفع من المشترين، في جميع الحالات بتثبيت واستخدام طريقة تحصيل الدفع أيضا عبر حساب Paysera. وإذا لم يمتثل التاجر لمتطلبات هذا البند، تغلق طرق أخرى لتحصيل الدفعات في غضون 14 (أربعة عشر) يوم عمل بعد إرسال الإشعار إلى التاجر. وإذا تكررت انتهاكات هذا البند، يمكن إنهاء تقديم الخدمات دون إشعار.

8. بالإضافة إلى ذلك، يتم تطبيق الملحق "تحصيل الدفع عبر الإنترنت عن طريق بطاقات الدفع" على التاجر الذي يريد استخدام خدمة تحصيل الدفع عن طريق بطاقات الائتمان والخصم، ويجب أن يمتثل لجميع متطلبات الملحق المذكور أعلاه.

9. في حالة كون التاجر شخص معنوي، فإن التاجر، بموافقته على شروط هذا الملحق، يؤكد أن الشخص الذي يتصرف بالنيابة عن التاجر يتمتع بجميع الصلاحيات اللازمة لطلب هذه الخدمة باسم الشخص المعنوي. يلتزم التاجر بتقديم جميع الوثائق اللازمة لتأكيد هذه الصلاحيات بناء على طلب Paysera.

إجراءات السعر والدفع

10. يتم توفير سعر تحصيل الدفع عبر الإنترنت هنا. يؤكد التاجر أنه علم عن التسعير وشروط تحصيل الدفعات، وتحويلات الدفع، وجميع خدمات Paysera المطبقة عليها وذات الصلة بها.

11. يتم خصم المبلغ (رسوم العمولة) الذي يخص Paysera تلقائيا بعد تلقي التاجر دفعة. إذا لم يتم خصم رسوم العمولة أثناء المعاملة، يحق لـ Paysera خصم رسوم العمولة لاحقا. يتم حساب رسوم العمولة بالسنتات وتقريبها.

12. يتعهد التاجر بعدم تطبيق أي رسوم إضافية عندما يختار المشترون دفع التاجر عبر النظام وليس عبر أنظمة الدفع الأخرى، وكذلك عدم وضع أي قيود إضافية قد تميز ضد المشترين عند التسوية عبر النظام، وكذلك طرق الدفع المعروضة عبر النظام.

13. تقبل Paysera من المشتري مبلغ المال المبين في أمر الدفع (الوثيقة) وتبلغ تلقائيا نظام معلومات التاجر عن الدفع المكتمل. كما يبلغ النظام المشترين بالطلبات المعلقة. يمكن للتاجر، باختيارهم، رفض هذه الميزة.

14. تبلغ شركة Paysera ويؤكد التاجر أنه يفهم أنه بالنسبة لبعض طرق الدفع (مثل خدمة بدء الدفع)، فإن المعلومات المتعلقة بالدفع الناجح للمشتري لا تعني سوى تأكيد بأن المشتري قد أكمل الدفع، ولكن ليس تأكيدا بأن الدفع قد استلم. لا تضمن Paysera أن المشتري لن يلغي الدفعة لاحقا وسيتم إيداع الأموال في حساب التاجر. وعند تقديم الخدمات أو بيع السلع دون تلقي الدفعات (أو عندما تكون الدفعات تحت الحجز وفقا لشروط هذا الملحق)، يعمل التاجر على مسؤوليته الخاصة. لا يجوز للتاجر أن يختار تلقي معلومات حول الدفعة المستلمة إلا بعد إيداع الأموال في حسابه.

15. تقوم Paysera بإيداع المبالغ التي تخص التاجر مقابل سلعهم وخدماتهم إلى حساب Paysera الخاص بالتاجر والمفتوح وفقا لشروط الاتفاقية العامة.

16. بموجب طلب منفصل من التاجر وموافقة Paysera، يمكن لـ Paysera تزويد التاجر بإمكانية اختيار جميع الأموال المودعة في الحساب لتحويلها إلى عملة واحدة تلقائيا.

17. يوافق التاجر على أن Paysera يمكنها استخدام الدخل أو جزء من الدخل المستلم من التاجر للخدمة المقدمة وفقا لتقديرها لدفع مكافآت للمشتري، وسيعتبر ذلك بمثابة خصم، يقدمه التاجر بشكل غير مباشر إلى المشتري.

18. يجب على التاجر التأكد من أن السلع و / أو الخدمات المباعة لن تخضع لرسوم إضافية لأن النظام يستخدم للدفع.

19. يتم تحميل كشف حساب الخدمات المحددة في هذا الملحق والمقدمة إلى التاجر، وكذلك رسوم العمولة المخصومة على النظام أو، بناء على طلب التاجر، يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى البريد الإلكتروني المقدم من التاجر. يعادل كشف الحساب فاتورة ضريبة القيمة المضافة الصادرة للخدمات المالية المعفاة من ضريبة القيمة المضافة والمحددة في المادة 28 من قانون ضريبة القيمة المضافة وفقا للبنود 18-1 من قواعد إصدار الوثائق المحاسبية المستخدمة في حساب الضرائب والاعتراف بها، الذي أكده قرار حكومة جمهورية ليتوانيا رقم 780 الصادر في 29 أيار/مايو 2002. بناء على طلب التاجر لتلقي كشف مكتوب موقع ومختوم من قبل Paysera، يتم تطبيق رسوم تحددها Paysera.

20. تخزن Paysera نسخًا من أوامر الدفع لمدة 6 (ستة) أشهر على الأقل، ولكن ليس لفترة أطول مما يحدده التشريع المطبق.

المبالغ المستردة

21. إذا تعين إرجاع دفعة مقبولة لصالح التاجر إلى المشتري، تقوم بايزيرا برد كل المبلغ أو جزء منه إلى المشتري بناء على طلب التاجر، أو كتابته أو تقديمه في النظام. ويتم رد المبلغ بنفس الطريقة التي تم بها الدفع (لا تتوفر المبالغ المستردة نقدا). ولا يعاد إلى التاجر رسم عمولة يطبق على التاجر لقبول هذا المبلغ. وقبل رد الأموال إلى المشتري، يبيّن النظام رسم عمولة خدمة استرداد الأموال.

22. في حالة إجراء الدفع الذي تم قبوله لصالح التاجر بطريقة غير مصرح بها (سرقة أدوات الدفع أو كلمات المرور أو أي حالات أخرى يعتبر فيها الدفع غير مصرح به) وتم خصم الأموال بشكل لا رجعة فيه من Paysera، يحق لـ Paysera خصم نفس المبلغ من التاجر، وعلى التاجر تحويل المبلغ الذي خصمته Paysera على الفور وسداد جميع التكاليف والمصروفات المتكبدة ل Paysera بسبب هذه الدفعات غير المصرح بها. لا تتحمل Paysera المخاطر وتكون مسؤولة عن الضرر الناجم عن الدفعات غير المصرح بها التي يتم إجراؤها من خلال أنظمة ثالثة. إذا لم يكن لدى التاجر مبلغ كاف من الأموال المحصلة في النظام لسداد الخسارة المتكبدة، يحول التاجر المبلغ المطلوب من المال إلى الحساب البنكي الذي تحدده Paysera في غضون 7 (سبعة) أيام تقويمية بعد استلام الإشعار. يجب على Paysera إبلاغ العميل بكل حالة من هذا القبيل من خلال إشعار فردي عبر البريد الإلكتروني.

23. اعتمادا بفئة المشروع وطريقة الدفع، يحق لشركة Paysera تحديد مبلغ من الأموال التي يجب الاحتفاظ بها في حساب Paysera للتاجر (الدفع المحجوز) لضمان تلبية متطلبات الدافعين المفروضة على التاجر، الناشئة عن النزاعات. يتم تحديد مبلغ المحجوز لكل تاجر على حدة، حسب الظروف التالية:

1.23. أنهى التاجر أعماله تماما أو جزء كبير من أعماله؛

2.23. التاجر يغير نموذج أعماله بشكل أساسي؛

3.23. النشاط الذي يقوم به التاجر ينطوي على مخاطر كبيرة مقارنة بنشاط تجار آخرين يقدمون خدمات مماثلة؛

4.23. تغير الوضع المالي العام للتاجر؛

5.23. يصبح التاجر مفلسا أو لأسباب أخرى لا يمكنه سداد الديون في الوقت المناسب؛

6.23. تعتبر Paysera بشكل معقول، وفقا لتقديرها الخاص، أن التاجر لا يمكنه الوفاء بالالتزامات بموجب الاتفاقية العامة وهذا الملحق؛

7.23. تتلقى Paysera العديد من الشكاوى من المشترين بشأن خدمة تحصيل الدفع بموجب هذه الاتفاقية، وطلبات استرداد الأموال، وتقارير الدفع غير المصرح بها. ويعتبر العديد منها أكثر من 2 % من جميع عمليات الدفع المنفذة لصالح التاجر.

24. يمكن للطرفين مناقشة المبلغ المحجوز وفترة الاحتفاظ به بموجب اتفاق منفصل.

25. يمكن أن تطبق aysera الاحتفاظ المؤقت بأموال الدفع الواردة إلى حساب Paysera للتاجر. النسبة المئوية القياسية ومدة مثل هذا الإحتفاظ مذكورة هنا. يمكن تغيير المدة والنسبة المئوية بإخطار التاجر بذلك قبل 30 يوما تقويميا. إذا ألغى المشتري الدفع أو لم تتلق Paysera الأموال لأسباب أخرى، فإن Paysera تخصم المبلغ المحتفظ به من حساب التاجر.

الإدماج التقني للخدمات

26. يتعهد التاجر، الذي يهدف إلى استخدام خدمة تحصيل الدفعات عبر الإنترنت الموصوفة في هذا الملحق، بربط نظامه بنظام Paysera وفقا للتعليمات المقدمة من Paysera هنا.

27. يفهم التاجر ويوافق على أن الإدماج غير الصحيح قد يثير تحميلات إضافية من النظام غير مرغوب فيها وغير مقبولة؛ لذلك، يضمن التاجر إجراء الوصلة بدقة وفقا للتعليمات.

28. يمكن لـ Paysera تغيير الحل للإدماج التقني للخدمات دون قيود وفي أي وقت. يتم الإشعار بأي تغييرات تتطلب تصويبات في برمجيات التاجر قبل 90 (تسعين) يوما على الأقل. يدرك التاجر أنه بعد تغيير Paysera لتعليمات الإدماج وإبلاغ التاجر بها، يتعين على التاجر تحديث اتصال الأنظمة من جانبهم على نفقتهم الخاصة خلال 90 (تسعين) يوما منذ يوم الإشعار. وتجري التغييرات المطلوبة من جانب التاجر على نفقته الخاصة.

تأكيدات واتفاقيات الأطراف

29. يلتزم التاجر بإبلاغ المشترين دائما أنه سيتم استخدام النظام لإجراء الدفعات.

30. إذا كانت البيانات الشخصية المحددة للمشتري مطلوبة لكي ينفذ التاجر نشاطه (مثل رقم الهوية الوطني)، وقد أمر التاجر بخدمة نقل البيانات الخاصة بالمشتري، تضمن Paysera أن المشتري لن يتمكن من الإذن بالدفع إلا بشرط أن يكون قد وافق على إرسال البيانات التي يطلبها التاجر إلى التاجر.

31. يحظر على التاجر استخدام الأنماط اللوجستية للمصارف أو نظم الدفع الأخرى دون موافقة خطية من أصحابها، إلا عندما لا يشترط مالكو النظم هذه الموافقة.

32. إذا تم استخدام الشعارات أو الأسماء أو غيرها من المعلومات الخاصة بالبنوك أو أنظمة الدفع الأخرى على موقع التاجر على الويب، فيجب إرسال هذه البيانات من نظام Paysera حتى تتوافق البيانات مع المتطلبات التي حددها صاحب البيانات. يتعهد التاجر بتتبع التغييرات في الشعار أو الاسم أو المعلومات الأخرى لموفر خدمة الدفع وتحديث هذه البيانات على موقعه على الويب في غضون شهر واحد (واحد) منذ حدوث التغييرات ذات الصلة.

33. يعني تسجيل التاجر في النظام تأكيدهم وضمانهم للمشترين بأنهم سيعملون بأمانة وأن أفعالهم تلبي مصالح Paysera والتاجر والمشتري. التاجر مسؤول عن المحتوى الموجود على مواقع المتاجر الإلكترونية الخاصة به. يلتزم التاجر أيضا بتقديم الخدمات وبيع البضائع للمشترين بطريقة احترافية وفي الوقت المناسب.

34. يؤكد التاجر أن لديه جميع حقوق الملكية اللازمة لبيع السلع و/أو الخدمات، ويكفل عدم استخدام النظام من قبل أشخاص ثالثين لا يحق لهم استخدام النظام.

35. يضمن التاجر أن جميع إجراءات التاجر المتعلقة بتنفيذ الاتفاقية، وكذلك البضائع المباعة و / أو الخدمات المقدمة سوف تتوافق مع قانون جمهورية ليتوانيا والدولة، حيث يتم بيع البضائع والخدمات متاح. يتحمل التاجر المسؤولية عن جميع العواقب الناشئة عن عدم احترام هذه الالتزامات.

36. لا تتحمل شركة Paysera، التي تقدم الخدمة المبينة في هذا الملحق، المسؤولية عن السلع المباعة و/أو الخدمات التي يقدمها التاجر والنتائج الناجمة عن بيع السلع و/أو تقديم الخدمات. كما أن Paysera لا تضمن أن الطرف الآخر في المعاملة التي شكلها التاجر (المشتري) سوف يفي بالمعاملة (مثلاً عندما لا يتم إلغاء الدفع أو عندما لا يتم تنفيذ إجراءات أخرى). وإذا لم يستكمل الطرف الآخر (المشتري) للمعاملة التي أجراها التاجر، فإنها تعتبر دينا للمشتري أو انتهاكا آخر للالتزامات تجاه التاجر. ولا تضمن Paysera هوية المشتري أيضا.

37. تقوم Paysera، عند تقديم خدمات الدفع، بمعالجة البيانات الشخصية للمشترين، كدافعين، بموجب المتطلبات المنصوص عليها في قانون الحماية القانونية للبيانات الشخصية لجمهورية ليتوانيا واللائحة العامة لحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي. تخضع مبادئ معالجة البيانات الشخصية لـ سياسة الخصوصية.

38. تتم معالجة البيانات الشخصية للمشترين غير المدرجة في فئة البيانات الشخصية المحددة في البند 37 من الاتفاقية وفقا لاتفاقية معالجة البيانات الشخصية المبرمة بين التاجر و Paysera.

39. يلتزم الطرفان (التاجر وPaysera) بعدم تخزين بيانات هوية أدوات الدفع الخاصة بالمشترين، وضمان سرية بيانات هوية أدوات الدفع الخاصة بالمشترين والبيانات الشخصية وضمان عدم معرفة أي شخص ثالث بهذه البيانات، بما في ذلك موظفو التاجر.

40. وصى التاجر، باستخدام خدمات Paysera لتلبية الاحتياجات التجارية أو المهنية، بوضع "شارة ثقة" على الموقع الإلكتروني للتاجر خلال فترة صلاحية الاتفاقية جنبا إلى جنب مع الإشارة إلى النظام، وفقًا للتعليمات الواردة هنا.

41. يوافق التاجر على النمط اللوجستي ووصف الخدمات المقدمة و/أو السلع المباعة من قبلهم ليتم عرضها في النظام. ولـ Paysera الحق في حذف هذه الأوصاف من النظام دون توجيه إنذار منفصل ودون بيان أسباب هذا الحذف.

42. يتعهد التاجر بإبلاغ Paysera بأي تغييرات، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالتاجر (الأشخاص الاعتباريون الذين تمثلهم) الوضع القانوني، ونوع النشاط، والأشخاص المأذون لهم بالحق في التوقيع، وعنوان الإنترنت، وغير ذلك من المعلومات، التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على تنفيذ الاتفاق العام وهذا الملحق، على الفور، ولكن في موعد لا يتجاوز 5 (خمسة) أيام عمل قبل هذه التغييرات. والتاجر مسؤول عن جميع النتائج الناجمة عن التنفيذ غير السليم للالتزامات وعدم تقديم المعلومات المذكورة أعلاه في الوقت المحدد.

43. يقوم التاجر على الفور بإبلاغ شركة Paysera بأي ظروف، بسبب الضرر الذي لحق بنظم المعلومات و/أو تنفيذ الاتفاق، أو الذي يمكن أن يكون قد حدث، كما يقدم معلومات أخرى قد تكون ضرورية للتنفيذ السليم للاتفاقية.

الأنشطة المحظورة

44. ترد الأنشطة المحظورة في المادة 9 من الاتفاقية العامة.

45. يحظر على التاجر أيضا، عند قبول الدفعات عبر الإنترنت، ما يلي:

1.45. وقبول الدفعات بعملة افتراضية غير منظمة و/أو غير خاضعة للإشراف؛

2.45 .بيان السعر غير الصحيح للسلع أو الخدمات أو عدم بيان السعر بأكمله ؛

3.45. الإعلان باستخدام SPAM (على سبيل المثال إرسال الكثير من رسائل البريد الإلكتروني ورسائل Skype و ICQ أو الإعلان باستخدام أدوات اتصال أخرى عبر الإنترنت).

4.45. تقديم مقارنة بين أسعار طرق الدفع للمشتري.

46. يلتزم التاجر بالتأكد من أن الخدمات المقدمة أو البضائع المباعة من قبله تفي ولا تنتهك تشريعات دولة معينة حيث يتم تقديم الخدمات أو بيع البضائع، وأن لديهم جميع التصاريح و / أو التراخيص اللازمة لتنفيذها النشاط المعني.

47. إذا تبين أن التاجر لم يمتثل أو ينتهك القيود المفروضة على القيام بالأنشطة المحظورة المشار إليها في الملحق، أو أن نشاطه لم يمتثل لتشريعات دولة معينة أو ينتهكها، وتكبدت شركة Paysera خسائر لهذا السبب (على سبيل المثال، فرضت غرامات، وطلبت تفسيرات، وأُغلق حساب)، يحق لشركة Paysera أن تقتطع بطريقة غير عدائية من حساب التاجر جميع النفقات والخسائر المتكبدة بسبب هذا الانتهاك للتاجر. إذا لم يكن هناك مبلغ كاف من الأموال في حساب التاجر لتغطية النفقات، يجب على التاجر تحويل مبلغ الخسائر المتكبدة التي أشارت إليها Paysera إلى الحساب الذي أشارت إليه Paysera على الفور.

48. إذا اتضح (على سبيل المثال أعلن علنا) أن التاجر غير قادر أو لن يكون قادرا على تقديم الخدمات إلى المشتري (مثل الإفلاس)، يحق لشركة Paysera تعليق خدمة تحصيل الدفعات و/أو دفع الدفعات المحصلة (حتى 180 يوما) للتاجر، مما يترك إمكانية إعادة الأموال إلى المشترين عبر النظام. ولا يطبق هذا الشرط إذا قدم التاجر وثائق إلى المشتري تؤكد قدرة التاجر على تقديم الخدمات إلى المشتري.

49. يحق لـ Paysera، التي تتصرف بشكل معقول وتراعي مصالح التاجر، الحد من تقديم جزء من الخدمات أو جميعها دون سابق إنذار، وتعليق تقديم الخدمة الموصوفة في هذا الملحق و/أو التجميد (المحجوز) الدفعات المحصلة نيابة عن التاجر لما يصل إلى 180 (مائة وثمانون) يومًا، وإنهاء العلاقات التعاقدية ورفض تقديم الخدمات في أي وقت في المستقبل، إذا تبين ما يلي:

1.49. لا يمتثل التاجر لمتطلبات قسم "الأنشطة المحظورة" من هذا الملحق ولا ينتهكها؛

2.49. قد يؤدي توزيع سلع أو خدمات التاجر إلى الإضرار بسمعة Paysera التجارية؛

3.49. تنتهك التزامات التاجر المفترضة على أساس هذا الملحق أو يبدو أن هناك تهديدا حقيقيا بانتهاكها، أو يمكن أن تتضرر مصالح المشترين المعقولة بسبب تقديم المزيد من الخدمات؛

4.49. إذا كانت نسبة مدفوعات "الاحتيال" المقبولة لصالح التاجر تتجاوز 5 في المائة (5 في المائة) من حيث العدد أو المبلغ. تشمل مدفوعات "الاحتيال" الدفعات المدفوعة باستخدام أدوات الدفع المدارة بشكل غير قانوني و/أو الأموال والدفعات غير المأذون بها؛

5.49. يستخدم التاجر، في انتهاك للإجراء المتبع، خدمة تحصيل الدفعات على عناوين المواقع الإلكترونية (URL) التي لم يتم الإشارة إليها في مشروع التاجر أو تعديلاته ولم يتم تأكيدها من قبل Paysera؛

6.49. في جميع الحالات الأخرى المنصوص عليها في الاتفاقية العامة لخدمات الدفع.

50. على Paysera إبلاغ التاجر بالحد من تقديم الخدمات على الفور (في ساعة واحدة). ويبلغ التاجر بإمكانية إعادة الأموال في 2 (يومين) من أيام العمل من تعليق تقديم الخدمات.

51. لحماية التجار والعملاء والمشترين من الاحتيال عبر الإنترنت، تحاول Paysera دائما تقييم الوضع الحالي للتاجر والمشتري بشكل موضوعي وسريع، واتخاذ تدابير الحماية ذات الصلة. في حالة نشوب نزاع ولمنع الأنشطة الإجرامية المحتملة، تحتفظ Paysera بالحق في وقف تقديم الخدمات و/أو دفع الأموال. لا يمارس هذا الحق أبدا عندما يتم تلقي شكوى بشأن التاجر الذي يعمل بنجاح لفترة طويلة ويستخدم خدمات Paysera لأن هؤلاء التجار عادة ما يحلون جميع سوء الفهم مباشرة مع العميل. للتحقق مما إذا كانت القصة التي قدمها التاجر أو المشتري صحيحة تحتفظ Paysera بالحق في طلب دليل إضافي على الهوية والنشاط المضطلع به. وإذا تعذر حل الوضع عن طريق الحوار وإذا كان هناك اشتباه معقول باحتمال حدوث احتيال، يتم تسليم جميع معلومات المنازعات والعقود إلى سلطات إنفاذ القانون ويتم تعليق تقديم الخدمات ودفع الأموال.

52. الغرض من القيود المنصوص عليها في هذا الملحق وفي الاتفاقية العامة لخدمات الدفع هو حماية Paysera والتجار والعملاء الآخرين والمشترين وغيرهم من الأشخاص الآخرين من الجزاءات النقدية المحتملة والخسائر وغيرها من النتائج السلبية.

معلومات عن العيوب

53. تخطر Paysera العميل مسبقا، وفقا للإجراء المنصوص عليه في الاتفاقية العامة، بأوجه القصور التقنية المعروفة والمحتملة للنظام ونظم أو معدات الأطراف الثالثة المعنية من Paysera لتقديم الخدمات، والتي لها تأثير على تقديم خدمات Paysera. يتعهد التاجر أيضا بإبلاغ المشترين و Paysera على الفور عن الإخفاقات التقنية وأعمال الصيانة والإصلاح المخطط لها، والتي يمكن أن يكون لها تأثير على توفير التاجر للخدمات أو بيع البضائع للمشترين.

مسؤولية

54. تتحدد مسؤولية الأطراف بشروط الاتفاقية العامة.

النزاعات بين التجار والمشترين

55. تدرس Paysera المنازعات بين التاجر والمشتري المتعلقة بالبضائع التي يبيعها التاجر عندما يستوفي النزاع جميع الشروط المذكورة أدناه:

1.55. عندما يدفع المشتري ثمن بضائع التاجر عن طريق النظام؛

2.55. عند دفع كامل سعر البضائع؛

3.55. عندما لا يتم تسليم البضائع أو يتم تسليم شيء مختلف تماما عما توقعه المشتري (على سبيل المثال، يتم تسليم شريط فيديو بدلا من قرص DVD؛ والسلع المسلمة ليست جديدة، وإن كان قد أعلن عنها على أنها جديدة؛ وعدد السلع غير مطابق؛ وقد تضررت البضائع أثناء النقل، وما إلى ذلك). وتعتبر البضائع مناسبة إذا أبلغ التاجر المشتري مسبقا بأوجه القصور في البضائع.

56. لا تنظر شركة Paysera في المنازعات بموجب القضايا المبينة في هذا الملحق إذا نشأ النزاع:

1.56. عندما يدفع المشتري مقابل الخدمات المقدمة وكل شيء آخر غير ملموس؛

2.56. عند دفع ثمن العقارات والمركبات والأوراق المالية والأعمال الفنية والتحف.

57. قبل الاتصال بـ Paysera، يجب على المشتري الاتصال بالتاجر مباشرة.

58. يجب على التاجر الرد بسرعة (في موعد لا يتجاوز يوم عمل واحد) على طلبات المشترين التي تم تقديمها إلى التاجر باستخدام بيانات الاتصال المبينة في حساب التاجر.

59. إذا لم يتمكن المشتري من تسوية نزاع مع التاجر مباشرة، تقوم شركة Paysera بحل النزاع. لكي تبدأ Paysera في تسوية النزاع، يقوم المشتري بما يلي:

1.59. املأ الاستمارة المطلوبة في الحساب أو أرسل إشعارا إلى Paysera إلى عنوان البريد الإلكتروني support@paysera.com في موعد يتجاوز 30 (ثلاثين) يوما بعد يوم دفع ثمن البضائع. إذا نشأ النـزاع بسبب بضائع لم تسلم، وجب ملء هذا الطلب في موعد لا يتجاوز 7 (سبعة) أيام من انتهاء مدة التسليم؛

59.2. تقديم جميع المعلومات والمستندات المتاحة التي ستطلبها Paysera في موعد لا يتجاوز 3 (ثلاثة) أيام بعد الطلب المقدم من Paysera. ويجوز لشركة Paysera أيضا أن تطلب أدلة تثبت أن المشتري قد أعاد البضائع إلى التاجر.

60. بعد أن تتلقى Paysera طلبا ومعلومات إضافية من المشتري، تتصل Paysera بالتاجر لطلب تقديم تفسيرات وأدلة على الأداء السليم للالتزامات. يلتزم التاجر بتزويد Paysera بجميع المعلومات والوثائق المتاحة المطلوبة في موعد لا يتجاوز 3 (ثلاثة) أيام بناء على طلب Paysera.

61. بعد أن تقوم Paysera بتقييم جميع المعلومات والبيانات التي تم جمعها، فإنها تتخذ قرارا لصالح المشتري أو التاجر. نظرا لأن Paysera ليست محكمة ولا هيئة تحكيم، يتم اتخاذ القرار وفقا لمعايير Paysera التي تتوافق مع متطلبات المعقولية والصدق. لا يجب أن يتزامن قرار Paysera مع قرار المحكمة التي ستحل النزاع لاحقا في حالة قيام المشتري أو التاجر بنقل النزاع إلى المحكمة. يحق لشركة Paysera رفض اتـ قرار بسبب نقص المعلومات أو أسباب مهمة أخرى.

62. عند تسوية النزاع، يحق لشركة Paysera حجب المبلغ محل النزاع على حساب Paysera للتاجر.

63. في حالة اتخاذ Paysera قرارا لصالح المشتري، يحق لشركة Paysera إلزام التاجر بإعادة المبلغ ذي الصلة من المال وتكاليف التسليم إلى المشتري (أو تقوم Paysera بتحويل أموال التاجر إلى المشتري، إذا تم حجب أموال التاجر أثناء تسوية النزاع)، وإلزام المشتري بإعادة البضائع إلى التاجر على حساب التاجر.

64. قرار Paysera للمشتري والتاجر ذو طبيعة إيصائية. يتعهد المشتري والتاجر بالعمل بأمانة ومراعاة قرار Paysera.

65. يحدد هذا الملحق متطلبات مقدم الخدمة المباشرة للمستخدمين المباشرين للخدمات - التجار - التي يتعهد التاجر بالالتزام بها. في حالة فرض مقدم الخدمة المباشر مسؤولية على Paysera بسبب الإخلال بواجبات التاجر، يجب على التاجر سداد جميع الأضرار المباشرة وغير المباشرة ذات الصلة.

66. لا تحرم أحكام هذا الملحق التي تنظم النظر في النزاع بين المشترين والتجار المشتري والتاجر من الحق في تقديم طلب إلى محكمة أو مؤسسة مختصة أخرى لحماية حقوقهما المنتهكة.

سجل الاتفاقية

معالجة الدفع عبر الإنترنت عبر الخدمات البنكية الإلكترونية والأنظمة الأخرى نسخة الاتفاقية قبل 27.10.2020