L'Accord actualisé entre en vigueur: 16/09/2025

Pour les clients de Paysera LT, UAB, Paysera Albania SH.P.K. et Paysera Kosova SH.P.K., le présent accord est remplacé à compter du 1er janvier 2027 par la Convention Générale et la Convention de Services de Paiement pour les Clients Privés.

Accord Général de Services de Paiement pour les Clients Privés

1. Dispositions générales

1.1. La présente Convention est conclue entre Paysera et le Client.

1.2. Objet de la Convention : la présente Convention détermine les principaux termes et conditions entre le Client et Paysera lorsque le Client s'enregistre dans le Système, ouvre un Compte auprès de Paysera et utilise d'autres services fournis par Paysera. Les conditions des services séparés fournis par Paysera sont définies dans les Annexes à la Convention, les autres accords et règles qui font partie intégrante de la présente Convention. Ces conditions s'appliquent au Client après que celui-ci ait pris connaissance des termes de la Convention et ait commencé à utiliser les services respectifs. En plus de la présente Convention, la relation entre Paysera et le Client relative à la fourniture de Services est également régie par les actes légaux applicables au Client, les accords conclus avec le Client, les autres accords, règles, ainsi que les principes de la raisonnabilité, de la justice et de l'équité.

1.3. La présente Convention est un document d'une importance significative, qui doit être examiné attentivement par le Client avant que celui-ci ne décide de s'enregistrer dans le Système, d'ouvrir un Compte chez Paysera et d'utiliser d'autres Services fournis par Paysera. Veuillez lire attentivement les termes de la présente Convention avant de décider d'y consentir. La présente Convention, conjointement avec ses Annexes, définit les risques spécifiques qui peuvent survenir lors de l'utilisation du Système et fournit des lignes directrices pour son utilisation en toute sécurité.

1.4. Les Annexes à la Convention sont des accords par lesquels le Client et Paysera conviennent de l'utilisation des services respectifs spécifiés dans les Annexes. Les conditions énoncées dans les Annexes sont des dispositions spéciales qui prévalent sur les autres dispositions de la Convention. Lorsque le Client commence à utiliser des services qui n'avaient pas été utilisés auparavant, les Annexes supplémentaires respectives à la Convention s'appliquent. En cas de besoin de vérification additionnelle du Profil ou si des documents additionnels du Client sont requis pour la fourniture des services nouvellement sélectionnés, les services ne seront activés qu'après l'exécution par le Client de toutes les actions spécifiées par Paysera.

1.5. Les dispositions de la présente Convention qui ne s'appliquent qu'aux Utilisateurs ne s'appliquent pas aux Clients qui ne sont pas des Utilisateurs et qui agissent en vertu de la présente Convention et/ou de ses Annexes

aux fins de leur activité commerciale, professionnelle ou d'affaires.

1.6. Concepts de base de la Convention :

Données personnelles – toute information relative à une personne physique (privée) dont l'identité est connue ou peut être directement ou indirectement déterminée en utilisant des données telles qu'un code personnel (numéro d'identification nationale) ou une ou plusieurs caractéristiques physiques, physiologiques, psychologiques, économiques, culturelles ou sociales spécifiques à l'individu.

Jour ouvrable – un jour où Paysera fournit ses services, tel que défini par Paysera. Paysera peut définir des jours ouvrables différents pour différents services, en les spécifiant conjointement avec la Tarification.

Monnaie électronique – l'argent du Client chargé ou transféré et détenu sur un Compte Paysera, désigné pour les Opérations de Paiement via le Système.

Paysera – les sociétés du groupe Paysera, en fonction du pays de résidence du Client, et d'autres personnes morales qui peuvent être engagées aux fins de la fourniture de services ; tous les Services de Paiement seront fournis uniquement par des sociétés agréées. Un profil initial est ouvert par la société Paysera Ltd, une identification appropriée du Client est effectuée et un compte IBAN est octroyé par une société qui appartient au groupe de sociétés Paysera et détient une licence pour une telle activité. Les détails légaux de ces sociétés sont fournis à la fin de la Convention.

Bénéficiaire – une personne physique ou morale, une autre organisation ou sa succursale, spécifiée dans l'Ordre de Paiement comme destinataire des fonds de l'Opération de Paiement.

Vérification du Bénéficiaire (VoP) – un service qui permet de confirmer, avant d'effectuer un paiement instantané, SEPA ou interne à Paysera, si le numéro de compte (IBAN) saisi correspond au nom du bénéficiaire ou de la société tel qu'enregistré auprès de son prestataire de services de paiement. Ce service est disponible pour les paiements vers des comptes au sein de Paysera, ainsi que vers des comptes détenus auprès d'autres prestataires de services de paiement dans l'UE, et dans les pays où le prestataire du bénéficiaire propose la Vérification du Bénéficiaire (VoP).

Relevé – un document préparé et fourni par Paysera, qui comprend des informations sur les Opérations de Paiement exécutées pendant une période de temps spécifique.

Tarification – les prix des services et des opérations de Paysera confirmés par Paysera conformément aux réglementations établies.

Client – une personne physique qui s'est enregistrée dans le Système et a créé un Profil.

Identification du Client – vérification de l'identité du Client selon la procédure établie dans le Système.

Frais de Commission – des frais facturés par Paysera pour une Opération de Paiement et/ou des services connexes.

Virement de Paiement – une opération de paiement par laquelle des fonds sont transférés vers un compte de paiement du Bénéficiaire à l'initiative du Payeur.

Ordre de Paiement – un ordre (virement de paiement) du Payeur ou du Bénéficiaire au Prestataire de Services de Paiement pour exécuter une Opération de Paiement.

Opération de Paiement – un transfert d'argent ou une opération d'encaissement/de décaissement initiée par le Payeur, au nom du Payeur, ou le Bénéficiaire.

Service de Paiement – les services, au cours de la fourniture desquels les conditions d'encaissement et de décaissement de fonds sur le compte de paiement sont créées, ainsi que toutes les opérations liées à la gestion du compte de paiement ; les opérations de paiement, y compris le transfert d'argent détenu sur le compte de paiement ouvert dans l'institution du prestataire de services de paiement de l'Utilisateur de services de paiement, ou dans une autre institution de paiement ; les opérations de paiement lorsque de l'argent est donné à l'Utilisateur de services de paiement dans le cadre d'une ligne de crédit : les opérations de paiement utilisant une carte de paiement ou un instrument similaire et/ou des virements de crédit, y compris les virements récurrents ; l'émission et/ou l'acceptation d'instruments de paiement ; les envois de fonds ; les services d'initiation de paiement ; les services d'information sur les comptes.

Instrument de Paiement – tout instrument de paiement que le Système permet de lier au Compte Paysera et d'utiliser pour effectuer des Virements de Paiement.

Payeur – une personne physique ou morale, ou une autre organisation ou sa succursale, qui détient un compte de paiement et permet d'exécuter un ordre de paiement à partir de ce compte, ou, en l'absence de compte de paiement, soumet un Ordre de Paiement.

Compte Paysera ou **Compte** – un compte ouvert dans le Système au nom du Client et utilisé pour effectuer des paiements et d'autres Opérations de Paiement. Un Compte n'est ouvert qu'après l'identification du Client.

Transfert de Compte Paysera ou **Transfert de Compte** – transfert du Compte Paysera vers un autre prestataire de services de paiement ou une autre société agréée du groupe Paysera, effectué à l'initiative (demande) de Paysera ou du Client.

Service – le service d'émission et de remboursement de monnaie électronique et d'autres services fournis par Paysera ; un service de paiement fourni par Paysera, ainsi que tout autre service fourni par Paysera.

Application Paysera – une application mobile pour la gestion du compte Paysera, installée et utilisée sur les appareils mobiles.

Profil – le résultat de l'enregistrement dans le Système (via le site web bank.paysera.com), au cours duquel les données personnelles du Client enregistré sont sauvegardées, un nom de connexion est créé, et les droits du Client dans le système sont définis.

Langue Acceptable – n'importe laquelle des langues disponibles dans le Système.

Annexe – un accord entre Paysera et le Client sur la fourniture et l'utilisation de services séparés fournis par Paysera. Une annexe peut être identifiée comme un accord, des règles, une déclaration, un plan ou de toute autre manière. Une annexe fait partie intégrante de la présente Convention.

Authentification Forte du Client – la procédure de vérification de l'identité d'une personne physique ou morale basée sur l'utilisation de deux éléments ou plus classés comme connaissance (par exemple, mot de passe statique, code, numéro d'identification personnel), possession (par exemple, jeton, carte à puce, téléphone mobile) et inhérence (par exemple, caractéristiques biométriques, telles qu'une empreinte digitale), qui sont indépendants les uns des autres, en ce sens que la violation de l'un ne compromet pas la fiabilité des autres. Cette procédure est appliquée lorsque le Client se connecte à son compte de paiement en ligne ou par d'autres moyens d'accès à distance, initie une opération de paiement électronique et, par les moyens d'accès à distance, effectue toute action pouvant être liée au risque de fraude lors de l'exécution d'un paiement ou à tout autre type d'utilisation abusive.

Système – solution logicielle sur les pages web de Paysera, développée par Paysera et utilisée pour la fourniture des services Paysera.

Convention – un accord entre le Client et Paysera, qui comprend la présente Convention générale de services de paiement pour les clients privés, et toute autre condition et document (Annexes, accords, règles, déclarations, etc.), y compris, mais sans s'y limiter, les informations sur les sites web, auxquelles il est fait référence dans la présente Convention générale de services de paiement pour les clients privés.

Consentement – consentement du Payeur pour effectuer une Opération de Paiement soumise selon la procédure énoncée à l'Article 8 de la Convention.

Mot de passe (Mots de passe) – tout code créé par le Client dans le système, un code créé par le Client et utilisé pour l'Authentification Forte du Client, ou un code fourni au Client pour l'accès au Profil et/ou au Compte Paysera, ou pour l'initiation, la confirmation et la gestion de services séparés de Paysera, et/ou l'initiation, l'autorisation, l'exécution, la confirmation et la réception d'une Opération de Paiement.

Partie – Paysera ou le Client.

Identifiant Unique – une combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que Paysera, en tant que prestataire de services de paiement, fournit à l'Utilisateur de services de paiement, et qui est utilisée pour identifier l'Utilisateur de services de paiement participant à l'Opération de Paiement, et/ou le compte de l'Utilisateur utilisé dans l'Opération de Paiement.

Utilisateur – un Client qui opère en vertu de la Convention à des fins qui ne sont pas liées à l'activité commerciale, professionnelle ou d'affaires de cette personne.

2. Enregistrement dans le Système et création d'un Profil

2.1. Afin de commencer à utiliser les services Paysera, le Client doit s'enregistrer dans le Système. Paysera a le droit de refuser d'enregistrer le nouveau Client sans indiquer les raisons ; cependant, Paysera assure que le refus d'enregistrement sera toujours fondé sur des raisons importantes que Paysera n'a pas à ou n'a pas le droit de révéler.

2.2. Lors de l'enregistrement dans le Système, un Profil est créé pour le Client. Le Profil est personnel et seul son propriétaire, c'est-à-dire le Client, a le droit de l'utiliser. Une fois que le Client s'est enregistré dans le Système et qu'un Profil a été créé, un Compte Paysera est automatiquement ouvert pour le Client. Le Compte Paysera fonctionne selon la procédure établie aux Articles 4 et 5 de la présente Convention.

2.3. Le Client ne doit posséder qu'un seul Profil.

2.4. La Convention entre en vigueur et devient valide indéfiniment une fois que le Client s'est enregistré dans le Système, a pris connaissance des Termes de la présente Convention, et a exprimé par voie électronique son consentement à s'y conformer.

2.5. L'enregistrement du Client dans le Système signifie la confirmation par le Client qu'il a pris connaissance des termes de la Convention, les accepte et s'engage à s'y conformer. Paysera fournit des services aux personnes ayant atteint l'âge d'au moins 7 (sept) ans. Il est interdit aux personnes n'ayant pas atteint l'âge de 7 (sept) ans d'utiliser les services Paysera. Si le Client n'a pas atteint l'âge de 18 (dix-huit) ans, il doit soumettre le

consentement écrit de ses représentants légaux (parents/tuteurs ou curateurs). Paysera a le droit d'exiger à tout moment le consentement écrit (y compris notarié) des représentants légaux du Client (parents/tuteurs ou curateurs). Si le Client ne fournit pas le consentement écrit dans le délai fixé par Paysera, Paysera a le droit de suspendre immédiatement la fourniture de tout ou partie des services.

2.6. Le Client confirme qu'il a fourni les données correctes lors de l'enregistrement dans le Système et, s'il est nécessaire de modifier ou d'ajouter des données, le Client soumettra uniquement des données correctes. Le Client supporte toutes les pertes qui pourraient survenir en raison de la soumission de données invalides.

2.7. Pour que Paysera puisse commencer ou continuer la fourniture de Services, le Client doit confirmer le Profil, la fourniture d'un nouveau Service ou d'une partie d'un Service, et effectuer la procédure d'identification du Clientdans les circonstances et selon les procédures énoncées dans la Convention ou dans le Système. La procédure d'identification du client, la confirmation du Profil et la fourniture de nouveaux Services sont effectuées afin d'assurer la protection des intérêts du Client et de Paysera.

2.8. Paysera a le droit, à tout moment, d'exiger des données et/ou des documents qui aideraient Paysera à identifier le Client et/ou à recevoir des informations importantes nécessaires à la fourniture adéquate des Services Paysera au Client. Les données et/ou documents spécifiques à soumettre sont indiqués dans le message adressé au Client concernant la nécessité d'effectuer des procédures d'identification ou d'autres vérifications.

2.9. Lors de l'identification du Client, Paysera a le droit d'exiger que le Client soumette les originaux et/ou leurs copies des documents requis par Paysera et/ou des copies de documents certifiés par un notaire ou une autre personne autorisée par l'État.

2.10. Les termes, lieux, procédures et prix de la procédure d'identification du Client sont spécifiés ici.

2.11. Dans des cas distincts, lors de l'exécution des devoirs établis par la législation ou si cela est requis en raison du type de document (par exemple, l'original du document doit être fourni), Paysera a le droit d'exiger du Client d'effectuer la procédure d'identification du Client par une méthode spécifique indiquée par Paysera (par exemple, au guichet du Support Client).

2.12. Les Parties conviennent que le Client peut confirmer (signer) des documents (par exemple, accords, consentements, etc.) par des moyens électroniques (y compris, mais sans s'y limiter, la signature avec un stylet sur l'écran).

2.13. Paysera a le droit, à tout moment, d'exiger des informations et/ou des documents supplémentaires relatifs au Client ou aux opérations exécutées par celui-ci, et a le droit de suspendre une opération du Client jusqu'à ce que le Client fournisse les informations et/ou documents supplémentaires relatifs à l'opération suspendue. Paysera a également le droit de demander au Client de remplir et de mettre à jour périodiquement le questionnaire du Client. Si le Client ne fournit pas les informations et/ou documents supplémentaires dans un délai raisonnable fixé par Paysera, Paysera a le droit de suspendre la fourniture de tout ou partie des Services au Client. Paysera a le droit d'exiger des copies des documents certifiés par un notaire et/ou traduits dans au moins une des Langues Acceptables. Tous les documents et informations sont préparés et fournis aux frais du Client.

2.14. Le Client reçoit une notification concernant la confirmation du Profil, la fourniture d'un nouveau Service ou la reprise de la fourniture des Services suspendus via l'adresse e-mail qui a été indiquée lors de l'enregistrement dans le Système, ou via un message SMS, si le Client n'a spécifié qu'un numéro de téléphone mobile.

2.15. Si le Client a fourni des données incorrectes, il doit les corriger, et si le Client a créé plusieurs Profils en

raison de données inexactes, le Client doit en informer Paysera, afin que les Profils créés soient fusionnés en un seul Profil. Le Client qui ne se conforme pas aux exigences de cette Clause peut être bloqué, ses transactions reconnues comme invalides, et les données, si nécessaire, transmises aux autorités chargées de l'application de la loi.

3. Prix des Services Paysera et Procédure de Paiement

3.1. Les prix et les conditions de la fourniture des Services Paysera sont indiqués dans l'Article respectif de la présente Convention, sur la page Tarification, ou dans l'Annexe dédiée à un Service spécifique.

3.2. Si Paysera réduit les prix généraux pour la fourniture des Services qui sont proposés dans le Système, les nouveaux prix sont appliqués immédiatement après leur publication, sans égard au fait que le Client ait été informé, mais seulement si les Prix n'ont pas été modifiés de la manière énoncée à l'Article 11.

3.3. Les Frais de Commission de Paysera sont déduits :

3.3.1. au moment de l'Opération de Paiement ;

3.3.2. si les Frais de Commission n'ont pas été déduits lors de l'exécution d'une Opération de Paiement, Paysera a le droit de les déduire ultérieurement, mais au plus tard dans les 2 (deux) ans après l'exécution de l'Opération de Paiement. Le Client est informé des Frais de Commission déduits selon la procédure établie dans cet alinéa par le rapport de frais de commission pour la période où la Commission a été déduite ;

3.3.3. le Frais de Commission pour l'opération est indiqué au Client avant l'Opération de Paiement (sauf indication contraire dans les règles de l'Instrument de Paiement ou du Service particulier).

3.4. Le Client confirme qu'il a étudié attentivement les Prix et les Termes des Virements de Paiement et autres Services Paysera qui sont appliqués et pertinents pour le Client.

3.5. Paysera a le droit de déduire le Frais de Commission du Compte où l'Opération de Paiement a été effectuée ou d'autres Comptes ouverts chez Paysera.

3.6. Le Frais de Commission doit être payé dans la devise indiquée dans la Convention, l'Annexe à la Convention, ou sur les sites web référencés dans la présente Convention ou son Annexe.

3.7. Le Client s'engage à assurer un montant d'argent suffisant sur son compte pour payer ou déduire le Frais de Commission. Si le montant des fonds dans la devise indiquée est insuffisant pour couvrir le Frais de Commission, Paysera a le droit, mais non l'obligation, de déduire le Frais de Commission des fonds détenus sur le Compte dans une autre devise, en convertissant la devise nécessaire conformément au taux de change appliqué par Paysera au Client. Le taux de change standard de Paysera est publié ici. S'il y a de l'argent dans plusieurs devises différentes sur le Compte, Paysera peut l'échanger à la devise payable selon l'ordre alphabétique des abréviations internationales des devises.

3.8. Le Client, n'ayant pas payé à Paysera la rémunération pour les Services fournis, doit payer, à la demande de Paysera, un intérêt de 0,05% pour chaque jour de retard.

4. Ouverture d'un Compte Paysera. Méthodes de conservation des fonds du Client sur le Compte Paysera. Conditions d'encaissement, de transfert et de retrait des fonds.

4.1. Conformément à la présente Convention, le Compte Paysera est ouvert pour le Client dans le Système pour une durée indéterminée.

4.2. Le Compte Paysera permet au Client d'encaisser, de transférer, de conserver sur le Compte des fonds destinés aux virements, d'effectuer des virements d'argent locaux et internationaux, de payer des cotisations, de recevoir de l'argent sur le Compte, de payer des biens et des services, et d'effectuer d'autres opérations directement liées aux virements d'argent.

4.3. En fonction de la licence disponible de la société du groupe Paysera qui a enregistré le Client et lui a accordé un Compte Paysera, les fonds du Client sur le Compte Paysera peuvent être détenus de l'une des manières suivantes :

4.3.1. Monnaie électronique, que Paysera émet après que le Client a transféré ou déposé des fonds sur le Compte Paysera du Client. Après que le Client a déposé, transféré ou reçu des fonds sur le Compte, Paysera, les ayant reçus, crédite ces fonds sur le Compte du Client, émettant ainsi de la Monnaie électronique à leur valeur monétaire nominale. Cette Monnaie électronique est attribuée au Client et conservée sur le Compte Paysera du Client et stockée conformément aux exigences spécifiées dans les actes légaux ;

4.3.2. Fonds (montant d'argent) dont la valeur nominale correspond à la valeur nominale des fonds (montant d'argent) déposés, reçus ou transférés sur le Compte Paysera.

4.4. Le Client choisit une méthode spécifique de conservation de Monnaie électronique ou de fonds (montant d'argent) (ci-après dénommés collectivement – les fonds) sur le Compte Paysera dans le Profil en sélectionnant la fonction"Instructions de rechargement"(Top-up instructions), qui fournit des instructions pour déposer des fonds pour chaque méthode d'encaissement. Les instructions de dépôt de fonds et les données qu'elles contiennent sont (peuvent être) considérées comme des Identifiants Uniques, nécessaires à l'exécution correcte de l'opération de paiement.

4.5. La valeur nominale des fonds coïncide avec la valeur nominale des fonds déposés ou transférés sur le Compte Paysera.

4.6. Les fonds conservés sur le Compte Paysera, à l'exception de la Monnaie électronique, peuvent être considérés comme un dépôt, pour lequel des intérêts peuvent être versés conformément aux termes d'une Annexe séparée à la présente Convention. La Monnaie électronique conservée sur le Compte Paysera n'est pas un dépôt, et pour sa conservation, Paysera ne verse pas d'intérêts ni ne fournit aucun autre avantage lié à la durée de la période pendant laquelle le Client conserve la Monnaie électronique sur le Compte Paysera.

4.7. Le Client peut créer et posséder plusieurs Comptes Paysera dans le même Profil et les utiliser à sa discrétion.

4.8. Les fonds stockés sur le Compte Paysera du Client peuvent être retirés (remboursés) à leur valeur monétaire nominale à tout moment, à la demande du Client, sauf dans les cas prévus par la Convention, où des restrictions s'appliquent au Compte.

4.9. Le Client exprime son souhait de retrait (remboursement) des fonds en créant un Ordre de Paiement pour transférer les fonds de son Compte Paysera vers tout autre compte spécifié par lui (les banques et les systèmes de paiement électronique vers lesquels Paysera peut transférer de l'argent sont indiqués ici) ou retirer les fonds de son Compte Paysera par d'autres moyens pris en charge par Paysera et spécifiés dans le Système. Paysera a

le droit d'appliquer des restrictions de retrait (remboursement) aux fonds, lesquelles sont fournies ici.

4.10. Aucune condition spécifique de retrait (remboursement) des fonds qui diffèrent des Virements de Paiement standard et des autres Opérations de Paiement effectuées sur le Compte Paysera n'est appliquée. Le montant des fonds à retirer (rembourser) ou à transférer est choisi par le Client.

4.11. Aucun frais supplémentaire n'est facturé pour le retrait (remboursement) des fonds. En cas de retrait (remboursement) des fonds, le Client paie les Frais de Commission habituels pour le Virement de Paiement ou le décaissement effectué, qui dépend de l'Opération de Paiement réalisée par le Client. Les Frais de Commission standard de Paysera pour le virement ou le retrait de fonds s'appliquent.

4.12. Si le Client résilie la Convention et demande la fermeture du Compte Paysera et l'annulation du Profil dans le Système, ou si Paysera résilie la fourniture du service Compte Paysera au Client dans les cas prévus par la Convention et annule le Profil du Client dans le Système, l'argent du Compte Paysera est transféré sur le compte bancaire du Client spécifié par le Client ou sur le compte de paiement électronique d'un autre système. Les Parties conviennent expressément que les autres méthodes de remboursement, y compris mais sans s'y limiter les paiements en espèces, ne s'appliquent pas. Paysera a le droit de déduire de ces remboursements les montants dus à Paysera (Frais de Commission dus à Paysera et non payés par le Client pour la fourniture des Services Paysera et les dépenses, y compris, mais sans s'y limiter, les amendes et les dommages imposés par les organisations internationales de cartes de paiement, d'autres institutions financières, et/ou les autorités étatiques, encourus par Paysera à la suite de la violation de la Convention par le Client). En cas de litige entre Paysera et le Client, Paysera a le droit de retenir les fonds en litige jusqu'à ce que le litige soit résolu.

4.13. Dans le cas où Paysera ne parvient pas à rembourser l'argent au Client pour des raisons indépendantes de la volonté de Paysera, le Client en est informé immédiatement. Le Client doit immédiatement indiquer un autre compte ou fournir des informations supplémentaires nécessaires pour rembourser l'argent (exécuter un paiement). Si le Client ne fournit pas les détails requis et/ou ne prend pas de mesures supplémentaires, si cela est demandé, dans les 30 (trente) jours calendaires à compter de la date de notification, Paysera a le droit de transférer les fonds du Client vers un compte Paysera désigné, où ils seront conservés jusqu'à ce que le Client fournisse les instructions appropriées pour leur transfert. Les frais spécifiés dans la Tarification peuvent s'appliquer pour la conservation des fonds sur le compte désigné pendant plus de 3 mois.

5. Utilisation du Compte Paysera et Vérification du Bénéficiaire (VoP)

5.1. Le Client peut gérer le Compte Paysera via Internet en se connectant au Profil avec son nom d'utilisateur personnel et son Mot de passe via un navigateur Web ou en se connectant à l'Application Paysera après avoir effectué une authentification supplémentaire (Authentification Forte du Client) en saisissant un code de sécurité à usage unique reçu par SMS ou via la fonction de confirmation de l'Application Paysera.

5.2. Paysera envoie un code de sécurité à usage unique au Client par SMS ou offre la possibilité de confirmer l'action via la fonction de confirmation de l'Application Paysera dans les cas suivants :

5.2.1. lorsque le Client se connecte au Profil depuis un appareil autre que celui utilisé habituellement ;

5.2.2. lorsque le Client modifie le Mot de passe du Profil ;

5.2.3. lorsque le Client modifie l'adresse e-mail spécifiée dans le Profil ;

5.2.4. lorsque le Client modifie le numéro de téléphone spécifié dans le Profil ;

5.2.5. dans les cas spécifiés dans les actes légaux du pays où est située la société Paysera agréée qui a enregistré le Client et (ou) de l'Union Européenne, lorsqu'il est obligatoire d'appliquer une procédure d'authentification plus sécurisée ;

5.2.6. lorsque le Client se connecte depuis le même appareil, s'il s'était précédemment déconnecté du Profil ;

5.2.7. lorsque le Client confirme le numéro de téléphone.

5.3. Le Client doit prendre toutes les mesures de sécurité possibles, vérifier le certificat du site Web bank.paysera.com et s'assurer que le code de sécurité à usage unique reçu par SMS ou la fonction de vérification de l'Application Paysera est utilisé correctement et que le code de sécurité à usage unique est saisi ou que la fonction est utilisée dans le Profil Paysera. Paysera n'est pas responsable des pertes subies par le Client causées par l'utilisation du code de sécurité à usage unique ou de la fonction de vérification sur de fausses pages Web Paysera créées par des tiers par fraude ou par d'autres moyens illégaux, par la divulgation du code de sécurité à usage unique à des tiers qui n'ont pas le droit d'accéder au Profil du Client, ou par d'autres conditions spécifiées à la Clause 14.4 de la Convention de non-respect des obligations du Client.

5.4. Les Virements de Paiement depuis le Compte Paysera du Client peuvent être effectués :

5.4.1. vers le compte d'un autre utilisateur dans le Système ;

5.4.2. vers des comptes bancaires lituaniens, de l'UE et étrangers (à l'exception des banques dans les pays étrangers, les Opérations de Paiement vers lesquelles sont interdites : Paysera informe le Client de ces pays dans le Système) ;

5.4.3. vers des comptes dans d'autres systèmes de paiement électronique spécifiés dans le Système.

5.5. Lorsque le Client soumet un Ordre de Paiement pour effectuer un Virement de Paiement international, l'Annexe Conditions d'exécution des virements de paiement internationaux leur est appliquée en plus de la présente Convention.

5.6. Le **change de devises** est basé sur le taux de change de Paysera en vigueur au moment de la conversion et est constamment mis à jour et publié ici (les taux de change des devises sont appliqués immédiatement et sans notification séparée).

5.7. Les prix d'ouverture et de maintenance du Compte Paysera sont fournis sur la page Tarification. Si le Client ne s'est pas connecté au Profil et n'a pas effectué d'opérations sur le Compte pendant plus d'un an, Paysera considère que le Profil et le(s) Compte(s) ne sont pas utilisés (**inactifs**). Paysera a le droit de résilier la Convention et de fermer le Profil et le(s) Compte(s), en informant le Client des Profils et Comptes inactifs 30 jours avant la résiliation, à condition que les Profils et Comptes ne soient pas utilisés et qu'il n'y ait pas de fonds sur les Comptes. Si au moins un Compte inactif contient des fonds, Paysera laisse le Profil ouvert et ferme uniquement le(s) Compte(s) inactif(s). Si le Profil et le(s) Compte(s) du Client contenant des fonds restent inactifs pendant deux ans, Paysera commence à appliquer les Frais de Commission pour la maintenance du Profil et des Comptes inactifs contenant des fonds, qui sont fournis ici.

5.8. Une banque ou un autre système de virement de monnaie électronique peut appliquer des frais pour le transfert d'argent du Compte Paysera du Client vers le compte bancaire, la carte ou le compte de paiement du Client d'un autre système de paiement électronique, ainsi que pour le transfert d'argent d'un compte bancaire, d'une carte ou d'un autre système de paiement électronique vers le Compte Paysera.

5.9. La liste des banques et des systèmes de paiement électronique vers lesquels des Virements de Paiement

peuvent être effectués, ainsi que les frais de Commission et les termes appliqués pour les virements sont spécifiés ici.

5.10. Les Frais des Services Paysera sont déduits du Compte Paysera du Client. Dans le cas où le montant des fonds sur le Compte Paysera est inférieur au montant du Virement de Paiement et au prix du Service Paysera, le Virement de Paiement n'est pas exécuté.

5.11. Lorsqu'un virement autre qu'un SEPA, T2 ou SEPA Instant est effectué, et que le Client transfère de l'argent de son Compte Paysera vers des comptes dans des banques ou d'autres institutions de paiement électronique, **Paysera est indiqué comme le Payeur**. Avec le Virement de Paiement, les informations suivantes sont transmises au Bénéficiaire, qui, selon les options techniques, peuvent être transférées selon une ou plusieurs des manières ci-dessous :

5.11.1. des informations détaillées sur le Payeur-Client sont données dans le champ du Payeur principal, à condition qu'un tel système soit pris en charge par la banque en ligne ou le système de paiement pertinent ;

5.11.2. des informations détaillées sur le Payeur-Client sont données dans le champ du motif du paiement ;

5.11.3. avec le Virement de Paiement, le Bénéficiaire reçoit un lien unique pour ce virement particulier uniquement, qui le redirige vers le site Web où les informations détaillées sur le paiement et le Payeur sont spécifiées.

5.12. Lors de l'exécution des Virements de Paiement, la procédure de vérification des données du Bénéficiaire fournies par le Client (**Identifiant Unique** et nom/prénom), ainsi que l'exactitude de ces données et la responsabilité en cas de divergences, est régie exclusivement par les points 5.28–5.39 de la présente Convention "Vérification du Bénéficiaire (VoP)". Le Client confirme qu'il est familiarisé avec les règles spécifiées aux points 5.28–5.39 et assume l'entière responsabilité de toute décision prise sur la base des résultats de la Vérification du Bénéficiaire (VoP).

5.13. Le Client est obligé de fournir un Ordre de Paiement pour l'exécution de l'Opération de Paiement conformément aux instructions spécifiées dans le Système et valides au moment du virement. Dans le cas où le Client est le Bénéficiaire, il est obligé de fournir des informations détaillées et précises au Payeur, afin que l'Ordre de Paiement pour l'Opération de Paiement soit dans tous les cas conforme aux instructions du Système et soit valide au moment du virement. Avant d'envoyer un Ordre de Paiement pour l'exécution d'une Opération de Paiement ou d'envoyer des informations à un autre Payeur, le Client est tenu de vérifier et de mettre à jour les instructions de rechargement de compte. Ces instructions et les données qui y sont fournies sont considérées comme des Identifiants Uniques, requis pour effectuer une Opération de Paiement de manière appropriée.

5.14. Si le Payeur soumet un Ordre de Paiement incorrect ou indique des données incorrectes pour le Virement de Paiement, mais que le Virement de Paiement n'a pas encore été exécuté, le Payeur peut demander de corriger l'Ordre de Paiement. Dans ce cas, des frais pour la correction de l'Ordre de Paiement sont appliqués, comme indiqué dans le Système.

5.15. À condition que Paysera ait reçu les fonds, mais soit incapable de créditer les fonds indiqués dans l'Ordre de Paiement sur le compte du Bénéficiaire (par exemple, le compte du Bénéficiaire est fermé, le numéro IBAN indiqué n'existe pas, ou autre), Paysera doit retourner le montant de l'opération à l'expéditeur** au plus tard dans les deux jours ouvrables. Dans ce cas, des frais pour le retour d'un Ordre de Paiement prévus dans le Système peuvent être appliqués. Si Paysera ne peut pas créditer les fonds indiqués dans l'Ordre de Paiement au Bénéficiaire en raison d'erreurs commises par le Payeur dans l'Ordre de Paiement, mais que le Payeur demande de retourner les fonds indiqués dans l'Ordre de Paiement, l'Ordre de Paiement peut être annulé et les fonds peuvent être retournés au Payeur, mais **seulement en vertu d'une demande écrite du Payeur** et si le

Bénéficiaire accepte de retourner les fonds au Payeur (si le Bénéficiaire peut être identifié). Dans un tel cas, les frais d'annulation de l'Ordre de Paiement indiqués dans le Système sont appliqués.

5.16. Dans tous les cas, lorsque Paysera reçoit un Ordre de Paiement mais que les fonds ne peuvent pas être crédités en raison d'erreurs dans l'Ordre de Paiement ou d'informations insuffisantes, et qu'aucun des Payeurs ou Bénéficiaires n'a contacté Paysera pour la spécification de l'Ordre de Paiement ou le retour des fonds dans un délai d'un mois à compter de la réception de l'Ordre de Paiement, Paysera prend toutes les mesures possibles pour suivre l'Opération de Paiement afin de recevoir des informations précises et d'exécuter l'Ordre de Paiement. Pour suivre l'Opération de Paiement, les mesures suivantes peuvent être utilisées :

5.16.1. Si Paysera dispose des coordonnées du Payeur (adresse e-mail ou numéro de téléphone), Paysera contacte le Payeur pour la spécification de l'Ordre de Paiement.

5.16.2. Si Paysera ne dispose pas des coordonnées du Payeur et qu'aucun des Payeurs ou Bénéficiaires ne contacte Paysera concernant les fonds indiqués dans l'Ordre de Paiement, Paysera contacte le prestataire de services de paiement du Payeur qui a envoyé les fonds indiqués dans l'Ordre de Paiement avec une demande de contacter le Payeur pour la spécification des informations. Cette mesure est appliquée s'il existe des possibilités de contacter le prestataire de services de paiement du Payeur par voie électronique.

5.16.3. Si les moyens mentionnés ci-dessus n'aident pas à suivre l'Opération de Paiement, Paysera a le droit d'effectuer un Virement de Paiement de 0,01 EUR (montant équivalent à ce montant dans une autre devise, si le Virement de Paiement est effectué dans une autre devise) ou un autre virement de paiement minimum au Payeur avec une demande spécifiée dans la destination de contacter Paysera et de clarifier l'instruction de paiement erronée par e-mail. Cette mesure est applicable si le compte du Payeur à partir duquel les fonds sont reçus est connu de Paysera et que les coûts d'un tel Virement de Paiement sont raisonnables, et que le montant du Virement de Paiement est d'au moins **10,00 (dix) EUR** (montant équivalent à ce montant dans une autre devise, si le Virement de Paiement est effectué dans une autre devise).

5.17. Dans tous les cas énumérés à la Clause 5.16 de la Convention, les frais d'ajustement de l'Ordre de Paiement spécifiés dans le Système sont appliqués, qui sont déduits du montant transféré, avant qu'il ne soit inclus dans le Compte du Client-Bénéficiaire.

5.18. S'il n'est pas possible d'appliquer l'un des moyens de suivi de l'Opération de Paiement énumérés à la Clause 5.16 de la Convention, ainsi que dans les cas où il est toujours impossible de déterminer le Bénéficiaire selon les données fournies et/ou corrigées par le Payeur dans l'Ordre de Paiement, les fonds sont stockés dans le système Paysera jusqu'à ce que le Payeur ou le Bénéficiaire demande des données supplémentaires, qui permettraient aux fonds d'être crédités au Bénéficiaire (après déduction des frais d'ajustement de l'Ordre de Paiement du montant à transférer, avant de l'inclure dans le Compte du Client-Bénéficiaire). Ces fonds peuvent également être retournés au Payeur sur demande écrite du Payeur. Dans ce cas, les frais spécifiés dans le Système pour le retour des fonds sont appliqués, qui sont déduits du montant transféré avant que les fonds ne soient retournés au Payeur.

5.19. Le Client, ayant remarqué que de l'argent ne lui appartenant pas a été transféré sur son Compte Paysera, est obligé d'en informer immédiatement Paysera. Le Client n'a pas le droit de disposer de l'argent qui ne lui appartient pas. Si de l'argent a été crédité sur le Compte Paysera ou transféré du Compte Paysera du Client vers ses autres comptes par erreur ou dans d'autres cas sans fondement légal, Paysera a le droit, et le Client donne un **consentement irrévocable**, de déduire l'argent de son Compte Paysera sans l'ordre du Client. Si le montant d'argent sur le Compte Paysera du Client est insuffisant pour débiter l'argent crédité ou déduit de son Compte Paysera vers ses autres comptes par erreur, le Client s'engage inconditionnellement à rembourser à Paysera l'argent crédité ou déduit du Compte Paysera vers ses autres comptes par erreur dans les **3 (trois) jours ouvrables** à compter de la réception d'une telle demande de Paysera. Si le Client ne retourne pas l'argent crédité par erreur à temps, à la demande de Paysera, le Client paiera à Paysera des pénalités

journalières de **0,05 pour cent** pour chaque jour de dépassement du délai.

5.20. Le Client a le droit de modifier les limites de Virement de Paiement du Compte Paysera en effectuant une procédure de vérification de Profil supplémentaire conformément à la procédure établie dans le Système et en fixant d'autres limites de paiement, qui prennent effet 12 heures après les procédures de vérification pour la fixation de limites supplémentaires. Le Client peut définir la taille des limites à sa discrétion et peut vérifier la taille des limites qui lui sont appliquées en se connectant à son Profil, mais Paysera a le droit de limiter la taille des limites de Virements de Paiement et d'exiger du Client d'effectuer une procédure d'identification du Client supplémentaire conformément à la procédure établie dans le Système. Le Client est informé de l'entrée en vigueur de la limite par e-mail. Cette clause de la Convention peut ne pas s'appliquer aux mineurs de moins de 14 ans ou à d'autres personnes auxquelles des limites de taille pourraient s'appliquer.

5.21. Le Client peut vérifier le solde et l'historique du Compte en se connectant au Profil. Il y a également des informations sur tous les Frais de Commission appliqués et autres frais déduits du Compte du Client pendant une période de temps sélectionnée.

5.22. Le Client confirme que :

5.22.1. les fonds affluant sur son Compte Paysera ne sont **pas obtenus sur la base d'activités illégales** ;

5.22.2. le Client n'utilisera pas les services fournis par Paysera à des fins illégales, y compris des actions et des opérations visant à **légaliser des fonds** provenant d'activités criminelles ou d'autres activités illégales.

5.23. Le Client peut gérer le Compte Paysera et effectuer des Opérations de Paiement depuis le Compte Paysera de la manière suivante :

5.23.1. en ligne en se connectant à son Profil ;

5.23.2. via l'Application Paysera (l'Annexe Gestion du Compte Paysera via l'Application Paysera s'applique, après que le Client a approuvé les termes de l'Annexe) ;

5.23.3. avec des moyens de paiement liés au compte Paysera (l'Annexe Moyens de Paiement s'applique, après que le Client a approuvé les termes de l'Annexe) ;

5.23.4. par d'autres moyens indiqués par Paysera après que le Client a accepté les conditions d'utilisation de ces moyens.

5.24. Les confirmations, ordres, demandes, notifications et autres actions du Client effectuées via les sites Web de tiers ou d'autres endroits en se connectant à leur Compte Paysera et en vérifiant leur identité de cette manière sont traités comme la conclusion d'une transaction confirmée par signature électronique.

5.25. Exécution des instructions de paiement à partir des Comptes Paysera en ligne :

5.25.1. Afin d'exécuter une Opération de Paiement via Internet, le Client doit remplir un Ordre de Paiement dans le Système et le soumettre pour exécution, en confirmant électroniquement dans le Système son Consentement à exécuter l'Ordre de Paiement.

5.25.2. La soumission d'un Ordre de Paiement dans le Système est un accord du Client pour exécuter l'Opération de Paiement qui ne peut être annulée (l'annulation de l'Ordre de Paiement n'est possible que jusqu'à ce que l'exécution de l'Ordre de Paiement ait été commencée – le statut de l'Ordre de Paiement et la possibilité d'annulation sont visibles dans le Profil du Client).

5.25.3. Lors de la soumission d'un Ordre de Paiement dans le Système depuis le Compte du Client vers le compte Paysera d'une autre personne, le Client peut choisir d'effectuer un Virement de Paiement **protégé par mot de passe**. Dans un tel cas, le Client définit un mot de passe pour le virement lors de la formation d'un Ordre de Paiement. Le Virement de Paiement ne sera complet qu'après que le Bénéficiaire ait saisi le mot de passe défini par le Client-Payeur. Si le Bénéficiaire n'entre pas le mot de passe défini par le Payeur, les fonds sont automatiquement retournés au compte Paysera du Payeur dans les **30 (trente) jours**. Le moment de l'autorisation d'un tel Virement de Paiement est considéré comme le moment où le Bénéficiaire saisit le mot de passe du virement. Un tel Virement de Paiement ne peut être annulé après que le Bénéficiaire ait saisi le mot de passe du virement. Le Client est entièrement responsable du transfert approprié et sûr du mot de passe de paiement au Bénéficiaire et assure que le mot de passe ne sera divulgué qu'au Bénéficiaire.

5.25.4. Lors du remplissage d'un Ordre de Paiement, le Client peut saisir une date de paiement future qui ne peut être postérieure à 2 (deux) ans à compter du jour où l'Ordre de Paiement a été rempli. Si le montant d'argent sur le Compte Paysera du Client est suffisant le jour spécifié par le Client, l'Ordre de Paiement sera exécuté. Un virement vers un autre Compte Paysera est exécuté au début du jour spécifié (00:00 A.M. conformément au fuseau horaire du serveur EET). Un virement vers un compte bancaire est exécuté dans les termes spécifiés dans le Système.

5.25.5. En cas d'erreur dans l'Ordre de Paiement, le Virement de Paiement n'est pas exécuté, à moins que Paysera, de sa propre initiative, dans des cas exceptionnels, ne corrige l'Ordre de Paiement ou dispose d'une quantité d'informations suffisante pour déterminer l'exactitude des informations afin d'exécuter l'Ordre de Paiement selon une procédure régulière.

5.25.6. En cas d'insuffisance du montant d'argent sur le Compte Paysera du Client pour exécuter le Virement de Paiement, le Virement de Paiement n'est pas exécuté ; cependant, le Système tentera d'exécuter l'Ordre de Paiement pendant 5 (cinq) jours supplémentaires après la réception de l'Ordre de Paiement. Si pendant cette période, le montant d'argent sur le Compte est toujours insuffisant pour exécuter l'Ordre de Paiement, l'Ordre de Paiement sera annulé et aucune autre tentative d'exécution ne sera effectuée. Si le montant d'argent sur le Compte est insuffisant dans une devise, mais qu'il y a un montant d'argent suffisant dans une autre devise, le Virement de Paiement ne sera pas exécuté jusqu'à ce que le Client convertisse l'autre devise dans la devise du paiement (sauf dans les cas où le Client a commandé une fonction de change automatique ou si le virement est destiné au paiement de biens ou de services via le système Paysera).

5.26. Les conditions d'utilisation des méthodes de gestion du Compte Paysera autres que celles spécifiées à la Clause 5.23 de la Convention (sauf la gestion du Compte Paysera en ligne) sont énoncées dans des Annexes séparées destinées à réglementer des méthodes spécifiques de gestion du Compte Paysera. L'Annexe spécifique réglementant les autres méthodes de gestion du Compte Paysera est appliquée au Client si celui-ci souhaite utiliser la méthode correspondante de gestion du Compte Paysera. L'Annexe entre en vigueur pour le Client à partir du moment où celui-ci confirme par voie électronique ou autre qu'il a lu les termes de l'Annexe et exprime son consentement à utiliser le Service spécifié dans l'Annexe.

5.27. Les informations sur les opérations exécutées et reçues sont fournies par Paysera dans le Relevé de Compte du Client. Le Client peut se connecter à son Profil et consulter ces informations gratuitement ou les faire imprimer à une fréquence sélectionnée.

Vérification du Bénéficiaire (VoP)

5.28. Avant que le Client n'autorise finalement un Ordre de Paiement, Paysera fournit le résultat de la Vérification du Bénéficiaire (VoP) , indiquant si le nom du Bénéficiaire saisi par le Client correspond entièrement , partiellement (par exemple, diffère de quelques caractères, ou seul un des prénoms est fourni), ou ne correspond pas aux données associées à l'Identifiant Unique. En cas de correspondance partielle, Paysera fournit au Client le nom correct du Bénéficiaire. Si la Vérification du Bénéficiaire (VoP) est temporairement indisponible pour des raisons techniques ou autres indépendantes de la volonté de Paysera, le Client est informé que la vérification n'a pas été effectuée et, en procédant à l'Opération de Paiement, il assume tous les risques qui y sont liés.

5.29. Le Client est responsable de la décision finale d'autoriser un Ordre de Paiement après avoir reçu les résultats de la Vérification du Bénéficiaire (VoP). Si le Client confirme l'Ordre de Paiement malgré l'avertissement de Paysera concernant une non-correspondance totale ou partielle du nom du Bénéficiaire, le Client assume inconditionnellement tous les risques associés à une telle décision. Le Client accepte que, dans de tels cas, les fonds seront transférés vers le compte spécifié par l'Identifiant Unique, et s'il s'avère que les fonds ont été envoyés au mauvais destinataire, le Client n'aura aucune base légale pour réclamer une compensation ou un remboursement à Paysera. Le Client s'engage à résoudre tout problème concernant la récupération des fonds directement avec le bénéficiaire réel.

5.30. Lors de l'initiation d'un Virement de Paiement via l'Application Paysera en utilisant le numéro de téléphone du Bénéficiaire, les données du Bénéficiaire (nom, prénom, numéro de compte) associées à ce numéro sont fournies au Client, si de telles données sont disponibles. Le Client est entièrement responsable de la vérification de l'exactitude des données du Bénéficiaire affichées avant de confirmer l'Ordre de Paiement. Une fois que le Client confirme l'opération, celle-ci est considérée comme entièrement autorisée, et le Client assume tous les risques liés à un éventuel transfert de fonds à la mauvaise personne.

5.31. Lors de la création d'un accord de paiement récurrent, le Client a une opportunité unique de vérifier le nom du Bénéficiaire conformément à la procédure de "Vérification du Bénéficiaire (VoP)" spécifiée dans l'accord. En confirmant l'accord de paiement récurrent, le Client est réputé avoir confirmé l'exactitude du nom du Bénéficiaire spécifié pour tous les paiements ultérieurs en vertu de cet accord. Paysera n'effectuera pas de Vérification du Nom du Bénéficiaire répétée pour les paiements récurrents ultérieurs et ne sera pas responsable des pertes résultant d'un changement de nom du Bénéficiaire ou du fait que le nom ait été initialement saisi de manière incorrecte.

5.32. Dans les cas où un Ordre de Paiement est soumis à Paysera par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement (PISP), l'obligation de vérifier les données du Bénéficiaire et d'informer le Client des résultats incombe au PISP. Paysera n'est pas responsable de la manière dont le PISP remplit cette obligation et n'effectue pas de vérification répétée. Il est considéré qu'en confirmant l'Ordre de Paiement par l'intermédiaire du PISP, le Client confirme également l'exactitude des données du Bénéficiaire.

5.33. Le Client s'engage à utiliser la Vérification du Bénéficiaire (VoP) uniquement dans son but prévu– vérifier les données du Bénéficiaire avant d'autoriser un Ordre de Paiement spécifique. Il est strictement interdit d'utiliser ce service à toute autre fin, y compris, mais sans s'y limiter, la collecte ou la vérification des données personnelles de tiers, ou pour toute activité frauduleuse ou illégale.

5.34. Un prestataire de services de paiement, dont le client souhaite transférer des fonds au Client, peut demander à Paysera si les informations fournies par son client concernant le Client (compte et nom, prénom, ou nom de la société) sont correctes. Si le nom du Bénéficiaire dans l'enquête correspond partiellement à celui du Client, nous divulguerons le nom correct, le prénom ou le nom de la société au prestataire de services de paiement du payeur. Le prestataire de services de paiement du payeur peut alors divulguer le nom correct, le prénom ou le nom de la société au payeur. Dans tous les autres cas,Paysera ne divulguera pas votre nom, prénom ou nom de société.

5.35. Lors de la soumission de plusieurs Ordres de Paiement à la fois en tant que paiement par lot, le Client a le droit de donner instruction à Paysera de **ne pas appliquer la Vérification du Bénéficiaire (VoP)** à l'ensemble du lot de paiements ou à une partie de celui-ci.

5.36. Le Client confirme qu'il comprend et assume tous les risques découlant de la décision de ne pas appliquer la Vérification du Bénéficiaire (VoP). Dans de tels cas, Paysera exécute les Virements de Paiement uniquement sur la base des Identifiants Uniques (IBAN) du Bénéficiaire fournis par le Client et n'est pas responsable des pertes pouvant résulter du transfert de fonds au mauvais destinataire. En choisissant cette option, toutes les réclamations du Client contre Paysera concernant des Opérations de Paiement exécutées de manière incorrecte (lorsqu'elles sont effectuées conformément à l'Identifiant Unique spécifié par le Client) sont considérées comme non fondées.

5.37. En aucun cas Paysera ne sera responsable des pertes subies par le Client si, après avoir reçu une notification de Paysera d'une non-correspondance totale ou partielle des données du Bénéficiaire, le Client a confirmé de procéder à l'Ordre de Paiement. Dans de tels cas, il est considéré que le Client a assumé tous les risques associés au Virement de Paiement, et Paysera a rempli toutes ses obligations correctement.

5.38. Nonobstant les autres dispositions de la présente Convention, Paysera ne sera pas responsable des pertes subies par le Client en raison du crédit de fonds sur un compte dont les détails du titulaire ne correspondent pas aux informations du Bénéficiaire fournies par le Client, ou lorsque la Vérification du Bénéficiaire (VoP) n'a pas été fournie, dans les cas spécifiques suivants :

> 5.38.1. lorsque le Client, après avoir reçu une notification claire de Paysera d'une non-correspondance totale ou partielle des données du Bénéficiaire, a volontairement confirmé l'Ordre de Paiement ;
>
> 5.38.2. lorsque la Vérification du Bénéficiaire (VoP) était temporairement indisponible pour des raisons techniques ou autres indépendantes de la volonté de Paysera, et que le Client, en ayant été informé, a procédé à l'Opération de Paiement ;
>
> 5.38.3. lorsque l'Ordre de Paiement a été initié par l'intermédiaire d'un Prestataire de Services d'Initiation de Paiement (PISP) ;
>
> 5.38.4. lorsque le Virement de Paiement est exécuté vers un Bénéficiaire dont le prestataire de services de paiement est établi dans un pays de l'Espace Économique Européen où, en vertu du droit applicable, la fourniture obligatoire de la Vérification du Bénéficiaire (VoP) n'a pas encore été mise en œuvre ;
>
> 5.38.5. lorsque le Virement de Paiement est exécuté vers un Bénéficiaire dont le prestataire de services de paiement est établi en dehors de l'Espace Économique Européen.

5.39. Dans tous les cas ci-dessus, il est considéré que le Client a agi à ses propres risques, et Paysera a rempli correctement ses obligations en exécutant le Virement de Paiement conformément à l'Identifiant Unique (IBAN) fourni par le Client.

6.1. Paysera accorde au Client le droit de déposer des espèces sur le Compte Paysera selon les conditions spécifiées dans le Système. Les lieux, les conditions, les devises, les limites et les prix du dépôt d'espèces sont fournis ici.

6.2. Paysera accorde au Client le droit de retirer des espèces du Compte selon les conditions spécifiées dans le Système. Les lieux, les conditions, les devises, les limites et les prix du retrait d'espèces sont fournis ici.

6.3. Le Client doit compter lui-même les espèces à déposer sur le Compte Paysera avant de les déposer ou après les avoir retirées, et formuler des commentaires ou des réclamations concernant le montant des espèces ou la qualité des billets immédiatement après le retrait, si nécessaire.

6.4. Une fois que le Client a déposé des espèces sur son Compte Paysera, il peut disposer de la Monnaie Électronique immédiatement après que Paysera l'ait reçue.

7. Réception de l'Ordre de Paiement, Exigences Appliquées à l'Ordre de Paiement, et Refus d'Exécuter l'Ordre de Paiement

7.1. Lorsque le Client est un Payeur, l'Ordre de Paiement est considéré comme reçu par Paysera (le calcul de la période d'exécution d'un tel Ordre de Paiement commence) le jour de sa réception, ou, si le moment de la réception de l'Ordre de Paiement n'est pas un Jour Ouvrable de Paysera, l'Ordre de Paiement est considéré comme reçu le Jour Ouvrable de Paysera le plus proche.

7.2. Un Ordre de Paiement reçu par Paysera un Jour Ouvrable de Paysera, mais en dehors des heures ouvrables fixées par Paysera, est considéré comme reçu le Jour Ouvrable de Paysera le plus proche.

7.3. Les Ordres de Paiement pour les paiements au sein du Système Paysera sont exécutés immédiatement (jusqu'à quelques minutes, sauf si l'Opération de Paiement est suspendue en raison de cas prévus par les actes légaux et la présente Convention), quelle que soit les heures ouvrables de Paysera.

7.4. Paysera a le droit d'enregistrer et de stocker tout Ordre de Paiement soumis par l'un des moyens convenus avec Paysera, et d'enregistrer et de stocker des informations sur toutes les Opérations de Paiement effectuées par le Client ou selon les Ordres de Paiement du Client. Les enregistrements mentionnés dans la présente clause peuvent être soumis par Paysera au Client et/ou à des tiers qui ont le droit de recevoir de telles données sur la base prévue par la législation, comme preuve confirmant la soumission des Ordres de Paiement et/ou des Opérations de Paiement exécutées.

7.5. Les Ordres de Paiement soumis par le Client doivent être conformes aux exigences de soumission de ces Ordres de Paiement et/ou du contenu de l'Ordre de Paiement fixées par les actes légaux ou Paysera. Les Ordres de Paiement soumis par le Client doivent être formulés **clairement et sans ambiguïté**, être exécutables et contenir la volonté clairement exprimée du Client. Paysera n'assume pas la responsabilité des erreurs, des divergences, des répétitions et/ou des contradictions dans les Ordres de Paiement soumis par le Client, y compris, mais sans s'y limiter, l'exactitude des détails de l'Ordre de Paiement soumis par le Client. Si l'Ordre de Paiement soumis par le Client ne contient pas suffisamment de données ou présente des lacunes, Paysera, selon la nature des lacunes dans l'Ordre de Paiement, peut refuser d'exécuter un tel Ordre de Paiement, ou peut l'exécuter conformément aux données fournies dans l'Ordre de Paiement.

7.6. Paysera a le droit de refuser d'exécuter l'Ordre de Paiement en cas de doute raisonnable que l'Ordre de Paiement a été soumis par une personne autre que le représentant légal du Client, ou si les documents soumis à Paysera ne sont pas conformes aux exigences énoncées par la législation et/ou Paysera, ou si Paysera a un doute raisonnable concernant l'authenticité et la véracité desdits documents. Si Paysera a un soupçon raisonnable que l'Ordre de Paiement n'a pas été soumis par le Client ou le représentant légal du Client, ou un soupçon concernant l'authenticité des documents soumis, ou tout autre soupçon concernant la légitimité ou le contenu de l'Ordre de Paiement soumis, Paysera a le droit d'exiger du Client de confirmer l'Ordre de Paiement soumis en complément et/ou de soumettre des documents confirmant les droits des personnes à gérer les fonds détenus sur le Compte ou d'autres documents indiqués par Paysera d'une manière acceptable pour Paysera aux frais du Client. Dans les cas prévus par cette clause, Paysera agit dans le but de protéger les intérêts légaux du

Client, de Paysera et/ou d'autres personnes, par conséquent, Paysera n'assume pas la responsabilité des pertes qui pourraient survenir en raison du refus d'exécuter un Ordre de Paiement soumis.

7.7. Le Client doit assurer un montant d'argent suffisant dans une devise pertinente sur son Compte pour que l'Ordre de Paiement soit exécuté.

7.8. Avant d'exécuter un Ordre de Paiement soumis par le Client, Paysera a le droit d'exiger du Client de fournir des documents prouvant la légalité de l'origine des fonds liés à l'Ordre de Paiement. Dans le cas où le Client ne soumet pas de tels documents, Paysera a le droit de refuser d'exécuter l'Ordre de Paiement.

7.9. Paysera a le droit d'impliquer des tiers dans l'exécution de l'Ordre de Paiement du Client, partiellement ou intégralement, si les intérêts du Client et/ou l'essence de l'Ordre de Paiement l'exigent. Dans les cas où l'Ordre de Paiement du Client nécessite d'être envoyé et exécuté ultérieurement par une autre institution financière, mais que cette institution suspend l'Ordre de Paiement du Client, Paysera n'est pas responsable de ces actions de l'institution financière, mais tente de découvrir les raisons de la suspension de l'Ordre de Paiement. Paysera a le droit de suspendre et/ou de mettre fin à l'exécution de l'Ordre de Paiement du Client, si la loi l'exige ou si cela est nécessaire pour d'autres raisons indépendantes de la volonté de Paysera.

7.10. Dans le cas où Paysera refuse d'exécuter un Ordre de Paiement soumis par le Client, Paysera doit en informer immédiatement le Client, ou créer les conditions nécessaires pour que le Client prenne connaissance d'une telle notification, sauf lorsque cette notification est techniquement impossible ou interdite par des actes légaux.

7.11. Paysera n'acceptera ni n'exécutera les Ordres de Paiement du Client visant à effectuer des opérations sur le Compte du Client, si les fonds du Compte sont saisis, si le droit du Client de gérer les fonds est autrement restreint légalement, ou si les opérations du Client sont suspendues par les actes légaux applicables.

7.12. Si l'argent transféré par l'Ordre de Paiement est retourné pour des raisons indépendantes de la volonté de Paysera (données inexactes de l'Ordre de Paiement, compte du Bénéficiaire fermé, etc.), le montant retourné est crédité sur le Compte. Les frais payés par le Payeur pour l'exécution de l'Ordre de Paiement ne sont pas remboursés, et les autres frais, liés au retour de l'argent et appliqués à Paysera, peuvent être déduits du Compte.

7.13. Les Virements de Paiement initiés par Paysera peuvent être standards (non urgents) et urgent (s'il existe une possibilité technique pour cela). La méthode du Virement de Paiement est choisie par le Client (s'il existe une possibilité technique pour cela). Si le Client ne sélectionne pas la méthode du Virement de Paiement, il est considéré que le Client a initié un Virement de Paiement qui sera exécuté en sélectionnant automatiquement les conditions les plus favorables pour le Client.

8. Soumission et Annulation du Consentement, Annulation de l'Ordre de Paiement, Exécution de l'Ordre de Paiement

8.1. L'opération de paiement est considérée comme autorisée uniquement si le Payeur fournit son Consentement. Le Consentement donné à un agent Paysera est considéré comme donné à Paysera. Le Client (Payeur) peut donner son consentement de la manière déterminée par Paysera ou convenue avec le Client. Le Consentement soumis par écrit doit être signé par le Client ou son représentant légal. Le Consentement peut également être confirmé par signature électronique, mot de passe, codes, et/ou autres moyens de vérification d'identité**. Le Consentement pour exécuter une opération de paiement ou plusieurs opérations de paiement peut également être accordé par l'intermédiaire du Bénéficiaire ou du prestataire de services d'initiation de

paiement. Dans tous les cas stipulés dans cette clause, le Consentement est réputé dûment approuvé par le Client (Payeur), ayant la même validité légale que le document papier (le Consentement) signé par le Client (son représentant), et est admissible comme moyen de preuve pour la résolution des litiges entre Paysera et le Client devant les tribunaux et autres institutions. Le Client n'est pas autorisé à contester l'Opération de Paiement exécutée par Paysera, si l'Ordre de Paiement a été approuvé par le Consentement fourni de la manière énoncée dans cette clause.

8.2. Le Consentement du Client (Payeur) est soumis avant l'exécution de l'Opération de Paiement. En vertu d'un accord entre le Client (Payeur) et Paysera, l'Opération de Paiement peut être autorisée, c'est-à-dire que ce Consentement du Client peut être donné après l'exécution de l'Opération de Paiement.

8.3. Le Client accepte que, lors de l'exécution des Ordres de Paiement, Paysera transmette les informations spécifiées dans l'Ordre de Paiement (y compris les Données Personnelles du Client) aux personnes directement liées à l'exécution de l'Opération de Paiement : les organisations internationales de cartes de paiement, les sociétés traitant les informations sur les paiements par cartes de paiement, le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire, l'opérateur du système de paiement pour l'exécution de l'Opération de Paiement, les intermédiaires de Paysera et du prestataire de services de paiement du Bénéficiaire, le prestataire de services d'initiation de paiement et le Bénéficiaire.

8.4. Procédure d'annulation de l'Ordre de Paiement :

8.4.1. un Ordre de Paiement ne peut être annulé après que Paysera l'ait reçu, sauf dans les cas prévus dans la Convention ;

8.4.2. si une Opération de Paiement a été initiée par le Bénéficiaire ou via le Bénéficiaire (par exemple, un paiement utilisant une carte de paiement) ou par un prestataire de services d'initiation de paiement, le Payeur ne peut pas annuler l'Ordre de Paiement après que celui-ci ait été soumis pour exécution, que le Payeur ait accordé au prestataire de services d'initiation de paiement le Consentement pour initier une Opération de Paiement ou que le Payeur ait accordé au Bénéficiaire le Consentement pour effectuer l'Opération de Paiement ;

8.4.3. les Ordres de Paiement stipulés à la Clause 5.23.4 de la Convention peuvent être annulés jusqu'à la fin d'un Jour Ouvrable de Paysera, un jour avant le jour convenu ;

8.4.4. à l'expiration des termes stipulés aux Clauses 8.4.1 à 8.4.3 de la Convention, un Ordre de Paiement ne peut être annulé qu'à condition que le Client (Payeur) et Paysera s'entendent sur cela. Dans les cas stipulés à la Clause 8.4.2 de la Convention, le Consentement du Bénéficiaire est également nécessaire ;

8.4.5. Lorsqu'une Opération de Paiement est initiée par le Bénéficiaire ou par l'intermédiaire du Bénéficiaire en effectuant l'Opération de Paiement à l'aide d'une carte de paiement, et que le montant exact de l'opération est inconnu au moment où le Payeur donne son Consentement pour exécuter l'Opération de Paiement, Paysera peut réserver les fonds sur le Compte du Payeur uniquement à condition que le Payeur donne son consentement pour réserver un montant spécifique. Dès réception de l'information sur le montant exact de l'Opération de Paiement, Paysera lève immédiatement la réservation du Compte du Payeur, et au plus tard immédiatement après réception de l'Ordre de Paiement.

8.5. Paysera crédite des fonds sur un Compte et débite des fonds d'un Compte selon l'Identifiant Unique fourni dans l'Ordre de Paiement — le numéro de compte Paysera ou le numéro de compte IBAN. Paysera a le droit, mais non l'obligation, de vérifier si l'Identifiant Unique donné dans l'Ordre de Paiement reçu par Paysera correspond au nom et prénom (nom de l'entité légale) du titulaire du Compte. Dans le cas où l'Identifiant Unique mentionné est donné à Paysera pour débiter de l'argent de ou créditer de l'argent sur le Compte, l'Ordre de Paiement est réputé exécuté de manière appropriée s'il a été exécuté par l'Identifiant Unique indiqué. Si Paysera vérifie l'Ordre de Paiement et établit une divergence manifeste entre l'Identifiant Unique fourni à

Paysera et le nom et prénom (nom de l'entité légale) du titulaire du Compte, Paysera a le droit de refuser d'exécuter une telle Opération de Paiement.

8.6. À condition que Paysera reçoive un Ordre de Paiement pour transférer de l'argent vers le compte de paiement d'un autre prestataire de Services de Paiement, cette Opération de Paiement est effectuée par Paysera selon l'Identifiant Unique fourni dans l'Ordre de Paiement reçu – le numéro de compte du Bénéficiaire au format IBAN, sauf lorsque le prestataire de Services de Paiement n'utilise pas le format de compte IBAN. Paysera n'assume pas la responsabilité si l'Identifiant Unique n'est pas fourni dans l'Ordre de Paiement, ou s'il est incorrect, et/ou si le prestataire de services de paiement du Bénéficiaire a défini un Identifiant Unique différent pour l'exécution appropriée d'une telle Opération de Paiement (crédit d'argent sur le compte de paiement du Bénéficiaire).

8.7. Si nécessaire et/ou requis par les institutions d'autres États, Paysera a le droit de définir des informations supplémentaires et/ou d'autres informations obligatoires (par exemple, le nom et prénom ou le nom de l'entité légale du Bénéficiaire, un code de paiement) qui doivent être fournies à Paysera pour l'exécution appropriée de l'Ordre de Paiement.

8.8 L'Ordre de Paiement est considéré comme exécuté lorsque Paysera transfère le montant de l'Opération de Paiement au compte du prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire. Le prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire est responsable du crédit du montant de l'Opération de Paiement correctement transféré par Paysera au prestataire de Services de Paiement du Bénéficiaire sur le compte de paiement du Bénéficiaire.

9. Activités Interdites

9.1. Il est interdit au Client utilisant les services Paysera de :

9.1.1. ne pas se conformer aux Termes de la Convention, aux Annexes à la Convention, à la législation et aux autres actes légaux, y compris, mais sans s'y limiter, les lois relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;

9.1.2. violer les droits de Paysera et des tiers sur les marques de commerce, les droits d'auteur, les secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle ;

9.1.3. fournir à Paysera des informations fausses, trompeuses ou incorrectes ; refuser de fournir des informations ou d'entreprendre d'autres actions raisonnablement demandées par Paysera ;

9.1.4. fournir à des tiers des informations fausses, trompeuses ou incorrectes concernant Paysera et la coopération avec Paysera ;

9.1.5. exécuter ou recevoir des transferts de fonds acquis illégalement, si le Client en est conscient ou devrait l'être ;

9.1.6. utiliser les services de Paysera d'une manière qui cause des pertes, une responsabilité ou d'autres conséquences juridiques ou financières négatives ou des dommages à la réputation commerciale de Paysera ou de tiers ;

9.1.7. utiliser les services de Paysera, si le Client, son représentant, son bénéficiaire effectif, l'Opération de Paiement exécutée ou reçue correspondent aux critères indiqués dans la liste des limitations à la fourniture des

services Paysera (la liste des limitations appliquées par Paysera à la fourniture de services est disponible sur le site web) ;

9.1.8. propager des virus informatiques et entreprendre d'autres actions qui pourraient provoquer des dysfonctionnements du Système, des dommages ou la destruction d'informations, et d'autres dommages au Système, à l'équipement ou aux informations de Paysera ;

9.1.9. entreprendre toute autre action délibérée qui pourrait perturber la fourniture des Services Paysera au Client ou à des tiers ou le bon fonctionnement du Système ;

9.1.10. organiser des jeux de hasard illégaux, le commerce illégal d'actions, d'indices, de matières premières, de devises (par exemple, Forex), d'options, de fonds négociés en bourse (ETF) ; fournir des services de commerce, d'investissement ou d'autres services sur les bourses de devises, les marchés Forex et autres systèmes de trading de devises électroniques ; s'engager dans le commerce illégal de produits du tabac, d'alcool, de médicaments sur ordonnance, de stéroïdes, d'armes, de substances narcotiques et de leurs attributs, de production pornographique, de loterie sans licence, de logiciels illégaux et d'autres articles ou produits interdits par la loi ;

9.1.11. accepter des paiements en monnaie virtuelle non réglementée et/ou non supervisée, l'acheter, la convertir ou la gérer de toute autre manière (l'interdiction inclut l'exécution ou la réception de virements provenant de changeurs de monnaie virtuelle, c'est-à-dire les cas où l'on cherche à effectuer ou à recevoir un virement dans une devise réglementée, mais que ce virement est lié à des changeurs de devise numérique) ;

9.1.12. sans le consentement écrit préalable de Paysera, fournir des services financiers et/ou organiser légalement le trading d'actions, d'indices, de matières premières, de devises (par exemple, forex), d'options, de fonds négociés en bourse (ETFs), fournir des services de trading, d'investissement ou d'autres services sur les bourses de devises, les marchés forex, dans d'autres systèmes de trading de devises électroniques. Si le Client a l'intention de fournir des services financiers en utilisant le Compte, il doit posséder une licence (permis) valide pour l'activité concernée, délivrée dans un État membre de l'Union Européenne ou un pays tiers ayant établi des exigences équivalentes ou substantiellement similaires, et être supervisé par les autorités compétentes pour le respect de ces exigences ;

9.1.13. sans le consentement écrit préalable de Paysera, organiser des jeux de hasard légaux, des loteries, d'autres activités spécifiquement agréées ou des activités nécessitant un permis. Dans le cas où le Client a l'intention de fournir les services indiqués en utilisant le Compte, il doit posséder une licence valide, délivrée par un État membre de l'Union Européenne et contrôlée par les autorités compétentes quant au respect de ces exigences ;

9.1.14. posséder plus d'un seul Profil ; enregistrer un Profil sous un nom fictif ou au nom de quelqu'un d'autre sans procuration ; enregistrer un Profil en utilisant les services de numéros de téléphone anonymes ou d'adresses e-mail fournis par d'autres individus ou sites web ;

9.1.15. fournir des services qui sont interdits par la loi ou qui contredisent l'ordre public et les principes moraux ;

9.1.16. se connecter au Système anonymement (par exemple, via des serveurs proxy publics), sauf dans les cas où les VPN utilisés sont définis par des caractéristiques individuelles telles que l'utilisation d'une adresse IP statique (permanente), pour assurer la sécurité de la transmission des données ;

9.1.17. divulguer les Mots de passe et autres dispositifs de sécurité personnalisés des Instruments de Paiement à des tiers, et permettre à d'autres personnes d'utiliser les Services au nom du Client.

9.2. Toutes les pertes directes, amendes et autres sanctions pécuniaires imposées à Paysera en raison de la Convention, y compris, mais sans s'y limiter, le non-respect ou la violation de la Clause 9.1 de la Convention par la faute du Client, doivent être indemnisées par le Client.

9.3. Le Client est responsable et s'engage à compenser toute perte subie par Paysera, les autres clients Paysera et les tiers, résultant de l'utilisation par le Client des Services Paysera et de la violation de la présente Convention ou de ses Annexes. S'il s'avère que le Profil Paysera a été créé en soumettant des documents falsifiés ou faux, le montant de 100 (cent) EUR (un montant équivalent à ce montant dans d'autres devises, si les Services sont fournis dans une autre devise) est considéré comme une perte minimale qui n'a pas besoin d'être prouvée et que Paysera a le droit de déduire du compte du Client. Un montant de dommages plus élevé est étayé par des preuves écrites. Si des signes d'activité illégale sont détectés, Paysera s'adresse aux autorités chargées de l'application de la loi dans tous les cas.

10. Envoi des Notifications par les Parties, Communication et Consultation des Clients

10.1. Le Client confirme qu'il accepte que Paysera lui fournisse les notifications en les publiant sur le site Web du Système et en les envoyant à l'adresse e-mail que le Client a indiquée lors de l'inscription au Système, ou en les envoyant par courrier à l'adresse que le Client a indiquée lors de l'inscription au Système, ou en envoyant un message SMS dans les cas où le Client n'a indiqué qu'un numéro de téléphone portable lors de l'inscription. Le Client confirme qu'une notification de Paysera soumise par l'une des méthodes susmentionnées sera considérée comme dûment soumise. Les notifications par courrier postal ou par message SMS ne sont envoyées que si le Client n'a pas indiqué son adresse e-mail. Si ces notifications ne sont pas liées à un amendement substantiel des termes de la Convention, il sera réputé que le Client a reçu le message dans un délai de 1 (un) jour ouvrable suivant le moment où il a été publié sur le site Web du Système et envoyé au Client par e-mail ou message SMS. Si la notification est envoyée par la poste, il sera réputé que le Client l'a reçue 5 (cinq) jours ouvrables après son envoi, sauf dans les cas où le Client reçoit effectivement la notification par la poste plus tard que les délais fixés dans cette partie de la Convention. Les messages des Clients (réclamations, demandes ou plaintes) sont réputés reçus le jour de leur soumission s'ils sont soumis entre 8h00 et 20h00 (EET). Les notifications soumises à d'autres heures sont réputées reçues à 8h00 (EET) le jour suivant.

10.2. Si une Partie à la Convention est constituée d'une pluralité de personnes (cotitulaires d'un compte joint, etc.), Paysera a le droit d'adresser les notifications à l'une quelconque de ces personnes. La personne qui a reçu l'information doit la transmettre aux autres personnes indiquées dans la Convention.

10.3. Le Client sera informé des amendements à la Convention 60 (soixante) jours à l'avance. Il sera réputé que le Client a reçu la notification et que les amendements aux Termes de la Convention entrent en vigueur dans les 60 (soixante) jours après que la notification a été envoyée au Client par e-mail ou via tout autre moyen qui avait été indiqué par le Client lors de l'inscription (courrier postal ou message SMS avec un lien vers une page Web respective). Les informations sur les amendements aux Termes de la Convention sont également publiées sur le site Web du Système.

10.4. La période de notification de 60 (soixante) jours ne s'applique pas et les notifications sont fournies conformément à la procédure prévue à la Clause 10.1 de la Convention, si :

10.4.1. les Termes de la Convention sont modifiés en raison de changements dans les exigences obligatoires de la législation ;

10.4.2. les prix des Services sont réduits ou des conditions plus favorables au Client sont établies d'une autre manière ;

10.4.3. un nouveau service ou une partie d'un service apparaît, qui peut être utilisé ou non par le Client à son propre choix.

10.5. Les amendements non essentiels de la Convention sont des corrections de style et de grammaire, la paraphrase et le déplacement d'une phrase, d'une clause ou d'une section de la Convention dans un souci de meilleure compréhension ; la fourniture d'exemples pour les articles et d'autres changements qui ne réduisent ni ne limitent les droits du Client et n'augmentent pas la responsabilité du Client ni n'aggravent sa situation.

10.6. Le Client s'engage à vérifier sa boîte e-mail et les autres instruments de réception des notifications indiqués dans le Profil, ainsi que les sites Web du Système, de manière régulière, c'est-à-dire au moins une fois par jour ouvrable, afin de prendre connaissance des notifications concernant les amendements à la Convention en temps opportun.

10.7. Tous les messages des Parties doivent être envoyés dans la Langue Acceptable ou dans la langue dans laquelle la Convention écrite a été présentée au Client pour qu'il en prenne connaissance.

10.8. Le Client s'engage à publier dans son Profil et, en cas de changements, à mettre à jour immédiatement (au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable) les données de contact (numéro de téléphone, adresse e-mail et adresse postale), que Paysera peut utiliser pour contacter d'urgence le Client ou les représentants du Client. En cas de non-mise à jour des données de contact par le Client dans son Profil, toutes les conséquences dues au manquement de Paysera à soumettre des notifications au Client incomberont au Client.

10.9. Afin de protéger les fonds du Client contre d'éventuelles actions illégales de tiers, le Client s'engage à informer immédiatement Paysera par écrit du vol ou de la perte de son document d'identité personnel.

10.10. Pour toutes les questions liées au Système et à l'exécution de la Convention, le Client peut recevoir une consultation en envoyant sa question à l'adresse e-mail indiquée sur le site Web de Paysera, en téléphonant au Support Client ou en remplissant une demande dans le Profil. Les notifications du Client liées à la présente Convention sont envoyées à l'adresse e-mail indiquée sur le site Web de Paysera ou à l'adresse de Paysera indiquée dans la Convention. Toutes les notifications doivent être envoyées à Paysera, quel que soit le prestataire direct des Services Paysera définis dans la présente Convention.

10.11. Paysera informera le Client à l'avance, conformément à la procédure énoncée à la Clause 10.1 de la Convention, des dysfonctionnements techniques connus et possibles du Système et des systèmes ou équipements de tiers auxquels Paysera fait appel pour la fourniture de services, qui ont un impact sur la fourniture des services Paysera.

10.12. Paysera peut modifier la solution pour l'intégration technique des services sans contrainte et à tout moment. L'avis concernant tout changement qui nécessite des corrections dans le logiciel du Client doit être envoyé au moins 90 (quatre-vingt-dix) jours à l'avance. Les changements, requis du côté du Client, doivent être effectués aux frais du Client.

10.13. Les Parties doivent s'informer mutuellement immédiatement de toute circonstance significative pour l'exécution de la Convention. Le Client doit soumettre des documents confirmant ces circonstances (par exemple, changement de prénom, de nom, de signature, d'adresse, de numéro de téléphone, d'autres données de contact, de document d'identité ou des personnes ayant le droit de gérer les fonds sur le Compte, ouverture d'une procédure de faillite à l'encontre du Client, etc.), que cette information ait déjà été transférée aux registres publics ou non.

10.14. Paysera a le droit d'exiger que les documents conclus à l'étranger soient traduits, légalisés ou confirmés par l'Apostille, sauf lorsque les actes légaux en disposent autrement.

10.15. Tous les coûts de conclusion, de soumission, de confirmation et de traduction des documents fournis à Paysera doivent être à la charge du Client.

10.16. Le Client a le droit de consulter les amendements valides à la Convention, ses Annexes et la Tarification sur le site Web de Paysera à tout moment.

11. Modifications de la Convention

11.1. Paysera a le droit de modifier et/ou de compléter unilatéralement les termes de la Convention conformément à la procédure de notification prévue à l'Article 10 de la Convention.

11.2. Le Client n'a pas le droit de modifier et/ou d'amender unilatéralement les conditions de la Convention.

11.3. Le Client peut accepter les changements ou les rejeter en informant Paysera avant la date proposée d'entrée en vigueur des changements. Si le Client n'informe pas qu'il n'est pas d'accord avec les changements avant la date d'entrée en vigueur des changements proposés, il est considéré que le Client accepte les changements des termes de la Convention et les changements entrent en vigueur à la date d'entrée en vigueur spécifiée. Si le Client notifie qu'il n'est pas d'accord avec les changements proposés à la Convention, il résilie la Convention conformément à la procédure énoncée à la Clause 12.12 de la Convention, et pour la période stipulée de 30 (trente) jours calendaires, les termes valides de la Convention continuent de s'appliquer à lui.

11.4. Les Annexes à la Convention sont modifiées selon la procédure établie dans l'Annexe respective. Si aucune procédure de modification n'est établie dans l'Annexe, la procédure de modification et la procédure d'information sur la modification, énoncées dans la présente Convention, s'appliquent.

11.5. Les Parties peuvent convenir de conditions additionnelles qui ne sont pas prévues dans la Convention ou les Annexes, ou d'autres conditions qui ne sont pas énoncées dans la Convention ou l'Annexe, par un accord écrit séparé. Un tel accord devient une partie intégrante de la Convention. Sur demande du Client, un projet d'accord est préparé par Paysera et envoyé au Client par fax ou e-mail (l'accord peut également être conclu sous la forme d'une déclaration). Si le Client est d'accord avec le projet fourni, le Client doit signer le projet et transmettre une copie numérisée du document à Paysera par fax ou e-mail. Paysera a le droit d'exiger du Client d'envoyer l'accord par la poste avec la signature originale du Client. Un tel accord entre en vigueur après que l'accord signé a été envoyé à Paysera, c'est-à-dire que la signature de Paysera sur l'accord n'est pas requise et Paysera n'est pas obligée de renvoyer l'accord signé au Client.

12. Suspension des Services. Résiliation de la Convention (Suppression du Profil)

12.1. Paysera, à sa seule discrétion, et en tenant compte d'une situation spécifique, donnant la préférence à l'exécution des actes légaux applicables à l'activité de Paysera et aux intérêts du Client, a le droit d'appliquer unilatéralement et sans préavis une ou plusieurs des mesures suivantes :

12.1.1. suspendre l'exécution d'un ou plusieurs Virements de Paiement ;

12.1.2. suspendre la fourniture de tout ou partie des services au Client ;

12.1.3. limiter l'accès du Client au Profil ;

12.1.4. détenir les fonds du Client qui font l'objet d'un litige ;

12.1.5. bloquer le Compte (c'est-à-dire suspendre totalement ou partiellement les Opérations de Paiement sur le Compte) et/ou l'Instrument de Paiement (c'est-à-dire interdire totalement ou partiellement l'utilisation de l'Instrument de Paiement) ;

12.1.6. refuser de fournir des services ;

12.1.7. retourner les fonds retenus du Compte du Client à l'expéditeur initial des fonds.

12.2. Les mesures spécifiées aux Clauses 12.1.1–12.1.7 de la Convention ne peuvent être appliquées au Client que dans les cas exceptionnels suivants :

12.2.1. si le Client viole de manière substantielle la Convention ou ses Annexes, ou si un risque réel de violation substantielle de la Convention ou de ses Annexes par le Client survient ;

12.2.2. si les activités du Client utilisant un Compte Paysera soulèvent des soupçons de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme, et/ou sont susceptibles de nuire à la réputation commerciale de Paysera ;

12.2.3. si le Client n'effectue pas les procédures d'identification nécessaires, ne fournit pas à Paysera les informations requises, ou fournit des informations ou des documents qui ne satisfont pas aux exigences établies par la législation et/ou Paysera ou s'il existe des doutes raisonnables quant à l'authenticité ou à l'exactitude des documents fournis, ainsi que s'il existe des soupçons raisonnables que le Client ne se conforme pas aux exigences de la Clause 9 de la Convention ;

12.2.4. si, en raison de la poursuite de la fourniture des services et de l'activité du Client, les intérêts justifiés de tiers peuvent être lésés ;

12.2.5. si, pour des raisons objectivement justifiées liées à la sécurité des fonds sur le Compte et/ou l'Instrument de Paiement, une utilisation non autorisée ou frauduleuse des fonds sur le Compte et/ou l'Instrument de Paiement est suspectée ;

12.2.6. si Paysera découvre le vol ou la perte de l'Instrument de Paiement, suspecte ou découvre des achats illégaux ou une utilisation non autorisée de l'Instrument de Paiement, également en cas de faits ou de soupçons que les données de sécurité personnalisées de l'Instrument de Paiement (y compris les instruments de confirmation d'identité) sont devenues connues ou peuvent être utilisées par des tiers, Paysera a un soupçon raisonnable que les fonds ou l'Instrument de Paiement peuvent être utilisés illégalement par des tiers, ou que le Compte et/ou l'Instrument de Paiement peuvent être utilisés pour une activité illégale ;

12.2.7. si Paysera reçoit des informations étayées concernant le décès du Client ou une affaire de faillite d'un client individuel ;

12.2.8. dans les cas spécifiés par la législation ;

12.2.9. dans d'autres cas stipulés dans la Convention ou ses Annexes.

12.3. La mesure indiquée à la Clause 12.1.7 de la Convention s'applique aux Clients dans le cas où Paysera a des soupçons raisonnables que le Client commet une fraude dans ses activités. Dans ce cas, les fonds des expéditeurs originaux sont initialement retenus sur le compte du Client, et si le Client n'effectue pas les actions demandées (identification supplémentaire du Client, sans soumettre les documents demandés) ou sans fournir

d'explication raisonnable pour le cas spécifié dans le délai imparti, ces fonds retenus peuvent être retournés à l'expéditeur original. De même, cette mesure est appliquée dans les cas où Paysera a reçu des instructions appropriées des autorités chargées de l'application de la loi concernant le retour des fonds détenus à l'expéditeur original.

12.4. Le but des restrictions prévues à la Clause 12.1 de la Convention est de protéger Paysera, d'autres tiers et le Client contre d'éventuelles sanctions pécuniaires, pertes ou autres conséquences négatives.

12.5. Paysera informera le Client des mesures spécifiées à la Clause 12.1 de la Convention immédiatement (dans l'heure), et Paysera informera le Client de la possibilité de récupérer l'argent appartenant au Client dans les 2 (deux) jours ouvrables suivant la suspension de la fourniture du service, sauf dans les cas où la fourniture de ces informations affaiblirait les mesures de sécurité ou serait interdite par la loi.

12.6. En cas de soupçon raisonnable qu'une opération de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme ou autre activité criminelle est exécutée par l'intermédiaire du Client ou du Compte du Client, Paysera a le droit, sans avertissement, explication ou préavis, de suspendre partiellement ou complètement la fourniture des services au Client pour une période de 30 (trente) jours avec le droit de la prolonger un nombre illimité de fois jusqu'à ce que les soupçons raisonnables soient entièrement réfutés ou confirmés.

12.7. En cas de soupçon raisonnable de Paysera que le Compte ou le Profil du Client a été piraté, Paysera a le droit de suspendre partiellement ou complètement la fourniture des services au Client sans préavis. Dans un tel cas, Paysera informera le Client de la suspension et fournira des informations supplémentaires sur les actions que le Client doit effectuer pour reprendre la fourniture des services.

12.8. Paysera annule le blocage du Compte et/ou de l'Instrument de Paiement (ou le remplace par un nouvel Instrument de Paiement) lorsque les causes du blocage du Compte et/ou de l'Instrument de Paiement cessent d'exister.

12.9. Le Compte et/ou l'Instrument de Paiement peuvent être bloqués à l'initiative du Client si celui-ci soumet une demande appropriée à Paysera ou informe Paysera que son Instrument de Paiement a été volé ou perdu, ou que les fonds sur le Compte et/ou l'Instrument de Paiement sont utilisés ou peuvent être utilisés illégalement. Paysera a le droit d'exiger du Client de confirmer ultérieurement la demande de blocage soumise oralement du Compte et/ou de l'Instrument de Paiement par écrit ou par une autre manière acceptable pour Paysera. Si le Compte et/ou l'Instrument de Paiement a été bloqué à l'initiative du Client, Paysera a le droit d'annuler le blocage uniquement après réception d'une demande écrite du Client ou d'appliquer d'autres procédures d'identification du Client, sauf disposition contraire de la Convention. Paysera a le droit de remplacer un Instrument de Paiement bloqué par un nouveau.

12.10. Paysera n'est pas responsable des pertes subies par le Client dues à la suspension de la fourniture du service, au blocage du Compte et/ou de l'Instrument de Paiement, ou d'autres actions, si ces actions ont été effectuées conformément aux procédures énoncées dans la Convention ou ses Annexes et dans les circonstances spécifiées dans lesdits documents.

12.11. Conformément à la procédure établie par la loi, Paysera a le droit de retenir l'argent de l'Opération de Paiement pendant un maximum de 10 (dix) jours ouvrables ou pendant une période plus longue stipulée par la loi, la Convention ou son Annexe.

12.12. Le Client a le droit de résilier la Convention unilatéralement sans faire appel à un tribunal, en notifiant Paysera par écrit 30 (trente) jours calendaires à l'avance. À la résiliation de la Convention par le Client, la monnaie électronique émise est retournée au Client de la manière spécifiée dans la Convention. Paysera a le droit de reporter la résiliation de la Convention pour la période nécessaire à l'achèvement de toutes les procédures et vérifications internes liées à la fin de la relation contractuelle.

12.13. Paysera a le droit de résilier unilatéralement la présente Convention et ses Annexes et de refuser de fournir des services, sans spécifier de raison, en informant le Client 60 (soixante) jours à l'avance par les moyens prévus à la Clause 10 de la présente Convention. Paysera a également le droit de résilier unilatéralement la présente Convention et ses Annexes et de refuser de fournir des services, pour les raisons spécifiées à la Clause 12.2 de la présente Convention, après avoir notifié le Client 30 (trente) jours à l'avance par les moyens prévus à la Clause 10 de la présente Convention. Dans les cas où il devient clair que le Client, en utilisant le Compte, commet un acte criminel et/ou illégal, Paysera a le droit de résilier la Convention avec un préavis de 5 jours.

12.14. En cas de résiliation de la Convention, Paysera déduit du Compte du Client les montants d'argent payables pour les Services Paysera fournis au Client, ainsi que les amendes, les confiscations, les pertes et les autres montants payés à des tiers ou à l'État, que Paysera a encourus en raison de la faute du Client. Dans le cas où le montant des fonds dans le(s) Compte(s) Paysera du Client est insuffisant pour couvrir tous les montants payables spécifiés dans cette clause, le Client s'engage à transférer les montants fournis au compte de Paysera dans les 3 (trois) jours ouvrables. Si Paysera récupère une partie des montants payés à des tiers, Paysera s'engage à retourner les montants récupérés au Client immédiatement.

12.15. La résiliation de la Convention Générale n'exonère pas le Client de l'exécution appropriée de toutes les responsabilités envers Paysera qui étaient applicables au Client avant la résiliation.

12.16. Après la résiliation de la Convention entre Paysera et le Client, le Client doit choisir un moyen de remboursement de la monnaie électronique du Compte du Client. Dans le cas où le niveau d'Identification du Client ne correspond pas au niveau nécessaire pour rembourser toute la monnaie électronique, le Client doit choisir un autre niveau d'identification et effectuer les actions requises pour changer le niveau d'Identification. Le Client accepte d'effectuer les actions nécessaires pour rembourser la monnaie électronique et comprend que par de tels moyens, Paysera vise à réduire le risque de fraude et cherche à se conformer aux exigences de lutte contre le blanchiment d'argent et autres exigences légales.

12.17. Dans le cas où, après la résiliation de la Convention entre Paysera et le Client, le Client ne choisit pas les moyens de remboursement de la monnaie électronique et, si nécessaire, n'effectue pas la procédure d'identification supplémentaire indiquée par Paysera pour augmenter les limites, Paysera peut (mais n'est pas obligée) de rembourser la monnaie électronique du Client par les moyens de remboursement de monnaie électronique qui sont disponibles au moment du remboursement.

13. Transfert de Compte Paysera

13.1. Un Client qui souhaite que son Compte soit transféré à un autre prestataire de services de paiement doit soumettre une demande correspondante. La demande du Client de transférer le Compte à un autre prestataire de services de paiement doit satisfaire aux exigences de l'État où la société Paysera qui a enregistré le Client est agréée et/ou aux exigences établies par la législation de l'Union Européenne.

13.2. Dans des cas exceptionnels, Paysera peut transférer le Compte du Client d'une société Paysera agréée qui a enregistré le Client à une autre société Paysera agréée. Les Transferts de Compte dans de tels cas sont effectués sans le consentement séparé du Client et sans appliquer la procédure de notification préalable du Client spécifiée à l'Article 10 de la Convention.

13.3. Le Transfert de Compte est effectué par Paysera gratuitement dans les cas spécifiés aux Clauses 13.1–13.2 de la Convention.

14. Confidentialité et Protection des Données

14.1. Les Parties s'engagent à garder secrètes les informations techniques et commerciales de l'autre, à l'exception des informations publiquement disponibles dont elles ont pris connaissance lors de l'exécution de la présente Convention, et à ne pas les transférer à des tiers sans un consentement écrit de l'autre Partie ou de ses représentants légaux.

14.2. Le Client accepte que Paysera gère ses Données Personnelles dans le but de lui fournir des services et d'exécuter d'autres responsabilités en vertu de la présente Convention. Les Parties garantissent la sécurité des Données Personnelles reçues lors de l'exécution de la présente Convention.

14.3. Les questions de conservation et de protection des données sont régies par l'Annexe à la Convention Politique de Confidentialité, que le Client a lue et s'engage à respecter.

14.4. Le Client s'engage à protéger et à ne divulguer aucun Mot de passe ou autres caractéristiques de sécurité personnalisées des moyens de Paiement créés ou fournis par lui conformément à la présente Convention à des tiers, et à empêcher d'autres personnes d'utiliser les services au nom du Client. Si le Client n'a pas respecté cette obligation et/ou aurait pu le faire mais ne l'a pas empêché et/ou a effectué de telles actions intentionnellement ou en raison d'une négligence grave , il est reconnu que l'accès au Profil et l'utilisation des Services Paysera pertinents se font au nom du Client. Dans ce cas, le Client assume entièrement les pertes subies en conséquence et s'engage à indemniser les pertes des autres personnes, si elles ont été subies en raison des actions ou omissions spécifiées du Client.

14.5. Si le Client perd le Mot de passe du Profil ou d'autres Mots de passe ou s'il(s) est (sont) révélé(s) sans faute du Client ni de Paysera, ou si une menace réelle est survenue ou peut survenir pour le Profil du Client, le Client s'engage à changer les Mots de passe immédiatement , et s'il est incapable de le faire, à informer immédiatement Paysera à ce sujet (mais au plus tard dans un jour calendaire) par les moyens de notification spécifiés à l'Article 10 de la Convention. Paysera ne sera pas responsable des conséquences du défaut d'information.

14.6. Paysera, dès réception de la notification du Client spécifiée à la Clause 14.5 de la Convention, suspend immédiatement l'accès au Profil du Client et la fourniture des services Paysera jusqu'à ce qu'un nouveau Mot de passe soit attribué ou créé pour le Client.

14.7. Paysera attire l'attention du Client sur le fait que l'e-mail lié au Compte Paysera ainsi que d'autres instruments (par exemple, un numéro de téléphone mobile), qui sont liés à son Compte Paysera au choix du Client, sont utilisés comme instruments de communication ou d'identification du Client, par conséquent, ces instruments et les informations d'identification de connexion doivent être protégés par le Client. Le Client est entièrement responsable de la sécurité de ses mots de passe d'e-mail et de tous les autres instruments utilisés par lui, ainsi que de ses mots de passe de connexion.Les Mots de passe sont des informations secrètes, et le Client est responsable de leur divulgation et de toutes les opérations effectuées après la saisie du Mot de passe utilisé par le Client pour un Profil pertinent ou un autre Instrument de Paiement. Paysera recommande de mémoriser les Mots de passe et de ne pas les écrire ni les saisir dans des instruments où ils peuvent être vus par d'autres personnes.

14.8. Paysera a le droit de transmettre toutes les informations importantes collectées sur le Client et son activité à d'autres institutions chargées de l'application de la loi, autorités étatiques (Inspection Fiscale d'État (VMI), Fonds d'Assurance Sociale (SODRA)) et autres institutions financières, si une telle obligation est

déterminée par la législation, et afin d'identifier si la présente Convention et la législation pertinente n'ont pas été ou ne seront pas violées.

14.9. Le Client accorde à Paysera le droit d'entreprendre les mesures nécessaires, y compris, mais sans s'y limiter, de soumettre des demandes à des tiers directement ou par l'intermédiaire de tiers afin de déterminer l'identité du Client et l'exactitude des autres données soumises par le Client.

14.10. Paysera souligne que, dans tous les cas, Paysera fonctionne uniquement en tant que prestataire de services pour le Client, ne fournit ni n'offre aucun service au Bénéficiaire tant que celui-ci ne devient pas Client de Paysera.

14.11. Paysera a le droit d'enregistrer les conversations téléphoniques avec le Client. Les Parties conviennent expressément que les conversations téléphoniques et les messages transférés par courrier, e-mail et autres instruments de télécommunication peuvent être considérés comme des preuves lors du règlement des litiges entre les Parties. Par la présente Convention, le Client confirme qu'il comprend et accepte l'enregistrement par Paysera, sans notification ni avertissement distincts, de toute conversation téléphonique avec le Client et/ou ses représentants. Le Client a également le droit d'enregistrer et de stocker, à ses propres fins personnelles, les conversations téléphoniques et autres correspondances.

14.12. Le Client accepte que son numéro de Compte et les données personnelles requises pour le Virement de Paiement puissent être détectés et affichés à un autre utilisateur Paysera qui a l'intention d'effectuer un Virement de Paiement au Client si cet autre utilisateur Paysera saisit un identifiant confirmé du Client (nom, prénom, compte bancaire, adresse e-mail ou numéro de téléphone).

14.13. Avec le consentement du Client, les données du Client peuvent également être transmises aux institutions de services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes. Paysera peut refuser de fournir l'accès à un prestataire de services d'information sur les comptes ou à un prestataire de services d'initiation de paiement au Compte du Client sur la base de motifs objectifs et dûment justifiés liés à un accès non autorisé ou inéquitable au Compte, obtenu par ce prestataire de services d'information sur les comptes ou ce prestataire de services d'initiation de paiement, y compris une initiation d'opération de paiement non autorisée ou inéquitable. Dans de tels cas, Paysera doit informer le Client du refus d'accorder l'accès au Compte et indiquer les raisons d'une telle action. Ces informations doivent être fournies au Client avant le refus d'accorder l'accès au Compte, si possible, et au plus tard au moment du refus, à moins que la fourniture de ces informations ne puisse affaiblir les mesures de sécurité ou soit interdite par la législation.

14.14. Afin de protéger les intérêts légitimes de Paysera, les données du Client peuvent être transférées à des moyens d'information publics lorsque le Client s'adresse à ces moyens sans utiliser les voies de recours prévues à la Clause 16.6 de la Convention et lorsque l'information concernant le litige fournie aux moyens d'information publics ne correspond pas à l'information disponible pour Paysera et nuit à la réputation commerciale de Paysera.

15. Responsabilité des Parties

15.1. Chaque Partie est responsable de toutes les amendes, confiscations et autres pertes que l'autre Partie subit en raison de la violation de la Convention par la Partie fautive. La Partie fautive s'engage à rembourser le dommage direct subi en raison de cette responsabilité à la Partie affectée. Dans tous les cas, la responsabilité de Paysera en vertu de la Convention est limitée par les dispositions suivantes :

15.1.1. Paysera ne sera responsable que des dommages directs causés par une violation directe et essentielle

de la Convention commise par Paysera, et uniquement des dommages qui auraient pu être prévus par Paysera au moment de la violation de la Convention ;

15.1.2. L'indemnisation des pertes causées par Paysera en cas de violation de la présente Convention ne peut excéder la moyenne des 3 (trois) derniers mois des Frais de Commission payés par le Client à Paysera pour les services fournis. Cette restriction s'applique à toutes les infractions cumulées pour ce mois. Si la moyenne de 3 (trois) mois ne peut être calculée, l'indemnisation ne peut alors dépasser la limite de 2 000 (deux mille) EUR (un montant équivalent à ce montant dans d'autres devises, si les Services sont fournis dans une autre devise) ;

15.1.3. Dans tous les cas, Paysera ne sera pas responsable des profits et revenus perdus du Client, de la perte de réputation, de la perte ou de l'effondrement d'une entreprise, des pertes indirectes ;

15.1.4. Les limitations de responsabilité de Paysera ne s'appliqueront pas si de telles limitations sont interdites par la loi applicable.

15.2. Paysera ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu du Système, car le fonctionnement du Système peut être affecté (perturbé) par de nombreux facteurs échappant au contrôle de Paysera. Paysera s'efforcera de garantir le fonctionnement le plus fluide possible du Système, mais Paysera ne sera pas responsable des conséquences découlant des dysfonctionnements du Système, si ces dysfonctionnements ne sont pas dus à la faute de Paysera.

15.3. Pour des raisons sous le contrôle de Paysera, le Système peut ne pas fonctionner, et Paysera n'accordera pas d'indemnisation pour cela, si le Système a été disponible plus de 99 % (quatre-vingt-dix-neuf pour cent) du temps total, calculé sur une moyenne d'au moins 3 (trois) mois.

15.4. Les cas où Paysera limite temporairement, mais pas plus de 24 (vingt-quatre) heures, l'accès au Système en raison de réparations, de travaux d'amélioration du Système et d'autres cas similaires, et où Paysera en informe le Client au moins 2 (deux) jours calendaires à l'avance, ne sont pas considérés comme des dysfonctionnements du Système.

15.5. Paysera n'est pas responsable de :

15.5.1. le débit et le transfert d'argent depuis le Compte Paysera, ainsi que d'autres Opérations de Paiement avec l'argent sur le Compte Paysera du Client, si le Client n'a pas protégé ses Mots de passe ou moyens d'identification et qu'en conséquence ils sont devenus connus d'autres personnes, ainsi que des actions criminelles ou des opérations de tiers, effectuées à l'aide de documents forgés et/ou illégaux ou de données obtenues illégalement ;

15.5.2. les erreurs commises, les paiements retardés et les fonds retenus par les banques, les systèmes de règlement et autres tiers ;

15.5.3. les conséquences découlant de perturbations de l'exécution de toute obligation de Paysera causées par un tiers qui échappe au contrôle de Paysera ;

15.5.4. les conséquences découlant après que Paysera a légalement résilié la Convention, annulé ou limité l'accès du Client au Compte, ainsi qu'après une limitation ou une résiliation raisonnable de la fourniture d'une partie des Services ;

15.5.5. les biens et services achetés à l'aide du Compte Paysera, et également pour le non-respect des termes de tout accord par l'autre partie qui reçoit des paiements du Compte Paysera ;

15.5.6. un manquement à ses propres obligations contractuelles et des dommages, au cas où cela serait causé

par l'exécution par Paysera des obligations déterminées par la loi.

15.6. Le Client assure que toutes ses actions liées à l'exécution de la Convention seront conformes à la loi applicable.

15.7. Le Client est entièrement responsable de l'exactitude des données, des ordres et des documents soumis à Paysera.

15.8. Immédiatement, et au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant celui où elle a connaissance ou est informée d'une Opération de Paiement non autorisée, Paysera doit restituer le montant de l'Opération de Paiement non autorisée au Client et, le cas échéant, rétablir le solde du Compte, duquel le montant a été débité, au point antérieur à l'exécution de l'opération non autorisée, sauf dans les cas où Paysera a des motifs raisonnables de suspecter une activité frauduleuse et signale ces motifs par écrit à l'autorité de surveillance.

15.9. Si l'Utilisateur nie avoir autorisé une Opération de Paiement qui a été exécutée ou déclare que l'Opération de Paiement a été exécutée de manière inappropriée, Paysera est obligée de prouver que l'authenticité de l'Opération de Paiement a été confirmée, qu'elle a été enregistrée correctement et inscrite dans les comptes, et qu'elle n'a été affectée par aucun pépin technique ou autre.

15.10. L'Utilisateur peut subir des pertes allant jusqu'à 50 (cinquante) EUR (un montant équivalent à ce montant dans d'autres devises, si les Services sont fournis dans une autre devise) à la suite d'Opérations de Paiement non autorisées, si ces pertes sont subies en raison de l'utilisation d'un Instrument de Paiement perdu ou volé ou de l'appropriation non autorisée de l'Instrument de Paiement.

15.11. Si le Client n'est pas un Utilisateur et/ou si l'Opération de Paiement est effectuée dans la devise d'un État membre vers ou depuis un pays étranger ou dans la devise d'un pays étranger, le Client supporte toutes les pertes découlant des raisons spécifiées à la Clause 15.10 de la Convention.

15.12. Le Client supporte toutes les pertes encourues en raison d'Opérations de Paiement non autorisées si le Client a subi les pertes en agissant de manière malhonnête, ou en raison de sa négligence grave ou en n'exécutant pas intentionnellement une ou plusieurs des obligations indiquées ci-dessous :

15.12.1. se conformer aux règles régissant l'émission et l'utilisation de l'Instrument de Paiement fournies dans la présente Convention ou ses Annexes, lors de l'utilisation de l'Instrument de Paiement ;

15.12.2. si le Client découvre une perte, un vol, une appropriation illégale ou une utilisation non autorisée de l'Instrument de Paiement, des faits et des soupçons selon lesquels les dispositifs de sécurité personnalisés de leurs Instruments de Paiement sont devenus connus de ou peuvent être utilisés par des tiers, le Client doit notifier Paysera ou le sujet indiqué par Paysera immédiatement, conformément aux règles régissant l'émission et l'utilisation de l'Instrument de Paiement fournies dans la présente Convention et ses Annexes ;

15.12.3. prendre toutes les mesures possibles pour protéger les données de sécurité personnalisées de l'Instrument de Paiement après l'émission de l'Instrument de Paiement.

15.13. Après que le Client ait soumis l'avis visé à la Clause 14.5 de la Convention à Paysera avec une demande de bloquer l'Instrument de Paiement, les pertes du Client résultant de l'Instrument de Paiement perdu, volé ou approprié illégalement sont supportées par Paysera, sauf dans les cas où le Client a agi de manière malhonnête. Les dispositions de cette clause s'appliquent uniquement à l'Utilisateur.

15.14. Dans le cas où Paysera ne garantit pas la possibilité de notifier à tout moment la perte, le vol ou l'appropriation illégale de l'Instrument de Paiement, également dans les cas où Paysera n'exige pas l'Authentification Forte du Client, Paysera supporte les pertes subies en raison de l'utilisation non autorisée de

l'Instrument de Paiement, sauf en cas de malhonnêteté du Client. Les dispositions de cette clause sont appliquées uniquement à l'Utilisateur.

15.15. Le Client doit vérifier les informations sur les Opérations de Paiement effectuées sur le Compte au moins une fois par mois et notifier Paysera par écrit des Opérations de Paiement non autorisées ou exécutées de manière inappropriée, ainsi que de toute autre erreur, incohérence ou inexactitude dans le Relevé. La notification doit être soumise immédiatement, mais au plus tard 60 (soixante) jours calendaires après le jour où Paysera, selon le Client, a effectué l'Opération de Paiement non autorisée ou a effectué l'Opération de Paiement de manière inappropriée. L'Utilisateur doit immédiatement notifier Paysera d'une Opération de Paiement non autorisée ou exécutée de manière inappropriée dans la devise d'un État membre vers le pays de l'UE par écrit au plus tard 13 (treize) mois après le jour du débit d'argent du compte de paiement. Si le Client ne soumet pas les notifications spécifiées dans le délai indiqué, il est considéré que le Client a accepté sans condition les Opérations de Paiement qui ont été exécutées sur le compte de paiement. Le Client doit soumettre à Paysera toute information concernant les connexions illégales au Compte, ou d'autres actions illégales liées au Compte, et prendre toutes les mesures raisonnables indiquées par Paysera afin d'aider à l'enquête sur les actions illégales.

15.16. La Partie est exonérée de la responsabilité pour le non-respect de la Convention au cas où elle prouve que la Convention n'a pas été exécutée en raison de circonstances de force majeure, qui sont prouvées conformément à la procédure établie par la loi. Le Client doit notifier Paysera de la force majeure par écrit dans les 10 (dix) jours calendaires suivant le jour de l'occurrence de ces circonstances. Paysera doit notifier le Client des circonstances de force majeure par e-mail ou via les sites web du Système.

16. Règlement des Litiges entre le Client et Paysera, Procédure de Dépôt de Réclamations

16.1. Paysera vise à régler tous les litiges avec le Client à l'amiable, rapidement et selon des termes acceptables pour les deux Parties. Par conséquent, en cas de litige, les Clients sont encouragés à s'adresser directement à Paysera en premier lieu. Les litiges sont résolus par la négociation.

16.2. Le Client peut soumettre toute réclamation ou plainte concernant les services de paiement de Paysera en envoyant une notification par e-mail, en appelant le Support Client, ou en envoyant une notification depuis le Profil.

16.3. La plainte doit contenir une référence aux circonstances et aux documents qui ont servi de base à la plainte. Si le Client fonde sa plainte sur des documents que Paysera ne possède pas, le Client doit également soumettre ces documents ou leurs copies.

16.4. Paysera examinera la réclamation ou la plainte écrite du Client au plus tard dans les 15 (quinze) jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte et fournira au Client une réponse détaillée, motivée et documentée. Dans des cas exceptionnels, lorsqu'il n'est pas possible de fournir une réponse dans les 15 jours ouvrables pour des raisons indépendantes de la volonté de Paysera, Paysera enverra au Client une réponse incomplète indiquant clairement les raisons du retard de réponse à la plainte et la date limite à laquelle le Client recevra une réponse finale. Dans tous les cas, le délai de soumission de la réponse finale ne dépassera pas 35 jours ouvrables. La réponse de Paysera est fournie au Client par les moyens spécifiés à la Clause 10.1 de la Convention, sauf si le Client demande de fournir une réponse par d'autres moyens dans une réclamation ou une plainte.

16.5. L'examen des réclamations des Clients par Paysera est gratuit.

16.6. Si le Client n'est pas satisfait de la décision prise par Paysera, le Client a le droit d'utiliser d'autres recours légaux pour protéger ses droits, et :

16.6.1. soumettre une réclamation à l'autorité de surveillance selon la procédure établie par l'autorité de surveillance ;

16.6.2. protéger ses droits de consommateur en s'adressant à l'autorité de surveillance en tant qu'institution de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation selon la procédure établie par l'autorité de surveillance.

16.6.3. Si le litige n'est pas réglé à l'amiable ou par d'autres moyens de règlement extrajudiciaire des litiges, le litige sera résolu devant le tribunal du siège social de Paysera, conformément à la procédure établie par la loi.

16.7. Une procédure détaillée de dépôt et de traitement des réclamations (plaintes) des Clients est également fournie dans les Règles de Dépôt et de Traitement des Réclamations (Plaintes) des Clients.

16.8. La présente Convention, ses Annexes, ainsi que les relations non réglementées par la Convention des Parties sont soumises à la loi du pays où la société Paysera qui a enregistré le Client est agréée, y compris les cas où un tribunal d'un autre pays est compétent pour entendre un litige entre le Client et Paysera.

17. Dispositions Finales

17.1. Chaque Partie confirme qu'elle possède toutes les autorisations et licences requises en vertu du droit applicable qui sont nécessaires à l'exécution de la présente Convention.

17.2. Les titres des sections et articles de la Convention sont uniquement destinés à la commodité des Parties et ne peuvent être utilisés pour l'interprétation de la disposition de la présente Convention.

17.3. Les Parties sont responsables indépendamment envers l'État et les autres sujets pour l'exécution de toutes les obligations fiscales. Paysera n'est pas responsable de l'exécution des obligations fiscales du Client, du calcul ou du transfert des impôts appliqués au Client.

17.4. Paysera agit dans tous les cas comme une Partie indépendante à la Convention qui ne doit ni contrôler ni assumer la responsabilité des produits et services qui sont payés à l'aide des Services Paysera. Paysera n'assume pas la responsabilité que l'acheteur, le vendeur ou une autre partie remplisse les termes d'une affaire conclue avec le Client.

17.5. Le Client n'a pas le droit de céder ses droits et obligations découlant de la présente Convention à des tiers sans un consentement écrit préalable de Paysera. Paysera se réserve le droit de céder ses droits et obligations découlant de la présente Convention à des tiers à tout moment sans le consentement du Client, si un tel transfert de droits et d'obligations ne contredit pas la législation.

17.6. Si une disposition quelconque de la Convention devient invalide, les autres dispositions de la présente Convention restent en vigueur.

17.7. La Convention entre en vigueur conformément à la Clause 2.4 de la présente Convention. Le Client peut enregistrer le texte de la Convention au moment de l'enregistrement dans le Système.

17.8. La présente Convention est fournie dans le Système en plusieurs langues. La Convention applicable au Client est conclue dans la langue dans laquelle la Convention a été présentée au Client au moment de

l'enregistrement dans le Système.

17.9. Les liens vers les sites web de Paysera fournis dans la Convention et l'Annexe réglementant la fourniture de services individuels font partie intégrante de la présente Convention et s'appliquent au Client à partir du moment où le Client commence à utiliser le service pertinent.

17.10 Détails des sociétés du groupe Paysera :

Paysera LT, UAB, code d'entité légale 300060819 ; Licence d'institution de monnaie électronique n° 1, délivrée le 27 septembre 2012 (délivrée par la Banque de Lituanie). L'autorité de surveillance de Paysera LT, UAB est la Banque de Lituanie, code d'identification 188607684, adresse : Totorių g. 4, LT-01121, Vilnius, Lituanie, www.lb.lt/en. Les données concernant Paysera LT, UAB sont collectées et stockées dans le Registre des entités légales de la République de Lituanie. Les données détaillées sur le groupe d'entreprises Paysera, y compris les adresses de bureaux d'entreprise et les adresses e-mail, sont fournies ici.

Paysera Kosova SH.P.K., company code 811301473; A non-banking financial institution with the Electronic Money Issuance licence No. IFJB/069, issued on 8 June 2020; the licence was issued by the Central Bank of Kosovo. Data about Paysera Kosova SH.P.K. is collected and stored at the Business Registration Agency of Kosovo. More details about Paysera Kosova SH.P.K., including the registered address and email addresses, are listed here. The supervisory authority of Paysera Kosova SH.P.K. is the Central Bank of Kosovo, identification code 600104187, address: Rr. Garibaldi 33, Pristina, 10000, Republic of Kosovo, https://bqk-kos.org/.

Paysera Albania SH.P.K., company code M01608007N; Electronic money institution licence No. 47, issued on 5 March 2021; by the Bank of Albania. Data on Paysera SH.P.K. is collected and stored in the Register of Legal Entities of the Republic of Albania. More detailed information about Paysera Albania SH.P.K., including registered office address and email addresses, can be found here. The supervisory authority of Paysera Albania SH.P.K. is the Bank of Albania, address: Sheshi "Skënderbej" No. 1, Tirana, Albania, www.bankofalbania.org.

Paysera Bank Georgia JSC, legal entity code 402204841; Banking licence No. 465, issued by the National Bank of Georgia on 17 November 2022. Data about Paysera Bank Georgia JSC is collected and stored at the Registry of Entrepreneurs and Non-Entrepreneurial (Non-Commercial) Legal Entities of Georgia. Detailed data about Paysera Bank Georgia JSC, including the corporate office address and email addresses, are provided here. The supervisory authority of Paysera Bank Georgia JSC is the National Bank of Georgia, address: 1, Zviad Gamsakhurdia Embankment, 0114 Tbilisi, Georgia, https://www.nbg.gov.ge.

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Privés (valable jusqu'au 16/09/2019)

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Privés (valable jusqu'au 01/10/2021)

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Privés (valable jusqu'au 07/03/2022)

Accord Général sur les Services de Paiement pour les Clients Privés (valable jusqu'au 01/08/2023)

Contrat général de services de paiement pour les clients privés (valable jusqu'au 15 septembre 2025)