За нов клиент настоящото споразумение се прилага от момента, в който той го приеме при регистрацията си в Системата, а за съществуващите клиенти – от 1 януари 2027 г. До 1 януари 2027 г. Генералното споразумение за платежни услуги продължава да се прилага за клиентите, които са го приели.

# Генерално споразумение за физически лица

Настоящото Генерално споразумение за физически лица (наричано по-долу „Генералното споразумение“) определя общите условия на отношенията между Мрежата Paysera и Вас, Клиента. То служи и като основна рамка за достъп до конкретни услуги, предоставяни от Партньорите съгласно отделни Допълнения.

## 1. Общи разпоредби

1.1. Настоящото Генерално споразумение се сключва между Мрежата Paysera (както е определена в чл. 1.6) и Вас (Клиента).

1.2. Настоящото Генерално споразумение служи като основна рамка на отношенията Ви с Мрежата Paysera. То урежда регистрацията Ви в Системата, създаването на Акаунт и достъпа до техническата инфраструктура. Чрез Вашия Акаунт можете да получите достъп до различни услуги, предоставяни от различни Партньори от Мрежата, включително, но не само, Платежни услуги, Продажба на билети, Автентикация и Терминали за самообслужване. Настоящото Генерално споразумение не урежда специфичните условия на тези допълнителни услуги. За да използвате която и да е Специфична услуга (независимо дали е лицензирана, или не), трябва да приемете отделното Допълнение за услугата (напр. Споразумението за платежни услуги – за финансовите услуги, или Правилата за продажба на билети – за покупките за събития) с конкретния Партньор, който предоставя тази услуга.

1.3. Настоящото Генерално споразумение е важен документ, с който трябва внимателно да се запознаете, преди да се регистрирате в Системата или да използвате каквито и да е услуги на Мрежата Paysera. Моля, прочетете внимателно тези условия, преди да се съгласите с тях. Настоящото Генерално споразумение и Допълненията към него разясняват специфичните рискове, които могат да възникнат при използването на Системата, и съдържат насоки за безопасното ѝ използване.

1.4. Мрежата Paysera действа като портал за достъп до различни услуги. Когато изберете да използвате конкретна услуга (като Платежни услуги, Продажба на билети, Проверка на самоличността и др.), Вие встъпвате в пряко договорно отношение с конкретния Партньор, който предоставя тази услуга. В случай на противоречие условията на съответното Допълнение имат предимство пред настоящото Генерално споразумение по отношение на тази конкретна услуга.

1.5. Разпоредбите на настоящото Генерално споразумение, които се прилагат само за Потребители, не се прилагат за Вас, ако не сте Потребител и действате за бизнес, търговски или професионални цели.

1.6. Основни понятия в Генералното споразумение:

**Приемлив език за комуникация** – всеки от езиците, налични в Системата.

**Работен ден** – ден, в който Партньорът предоставя своите услуги. Партньорът може да определя различни Работни дни за различните Услуги.

**Клиент** – физическо лице, което се е регистрирало в Системата и е създало Акаунт.

**Генерално споразумение** – настоящото Генерално споразумение за физически лица и всички свързани с него условия и документи (като Допълнения, споразумения, правила или декларации), включително информацията на уебсайтовете на Партньора, към която се препраща в настоящото Генерално споразумение.

**Инфраструктурни услуги** – всяка услуга, предоставяна Ви в Системата (напр. управление на Акаунта, достъп до приложението), предоставяна от Мрежата Paysera съгласно настоящото Генерално споразумение.

**Партньор** – лицензиран член на Мрежата Paysera, който предоставя Специфични услуги съгласно съответния си лиценз.

**Страна** – Мрежата Paysera, Партньорът или Клиентът.

**Парола (Пароли)** – всеки код, който създавате в Системата или който Партньорът Ви предоставя, за достъп до Вашия Акаунт.

**Мрежата Paysera** – партньорите по съвместна дейност на Paysera, действащи съгласно Споразумението за съвместна дейност, представлявани за целите на настоящото Генерално споразумение от Координатора – Paysera Tech (в качеството на упълномощен представител). Съгласно настоящото Генерално споразумение Мрежата Paysera предоставя техническата инфраструктура, достъпа до Системата и администрирането на Акаунта, които Ви позволяват да се свържете с конкретни Партньори за различни услуги.

**Paysera приложение** – мобилно приложение за управление на Вашия Акаунт и Вашата Paysera сметка (съгласно определението в Споразумението за платежни услуги), инсталирано на мобилно устройство.

**Лични данни** – всяка информация, свързана с идентифицирано физическо лице или с физическо лице, което може да бъде идентифицирано, съгласно определението в член 4, точка 1 от Регламент (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данните).

**Акаунт** – потребителският акаунт, създаден при регистрацията Ви в Системата, в който се съхраняват Вашите лични данни, създава се потребителско име за вход и се определят правата Ви в Системата.

**Услуги** – Инфраструктурните услуги заедно със Специфичните услуги.

**Специфични услуги** – всяка услуга, предоставяна Ви в Системата (напр. Платежни услуги, Продажба на билети, Автентикация, Терминали), предоставяна от конкретни Партньори съгласно отделни Допълнения.

**Допълнение** – споразумение между Вас и Партньор от Мрежата Paysera (или самата Мрежа Paysera) за предоставянето и използването на конкретни услуги. Допълнението може да бъде наречено споразумение, правила, декларация, план или по друг начин. То е неразделна част от настоящото Генерално споразумение.

**Система** – софтуерното решение на уеб страниците на Paysera, разработено от Мрежата Paysera за предоставяне на Услугите.

**Потребител** – Клиент, който използва услугите по настоящото Генерално споразумение за цели, несвързани с неговата бизнес, търговска или професионална дейност.

## 2. Регистрация в Системата и създаване на Акаунт

2.1. За да използвате услугите на Мрежата Paysera, трябва да се регистрирате в Системата. Мрежата Paysera или Партньорът има право да откаже регистрацията на нов Клиент въз основа на съществени причини, които няма задължение или право да разкрива.

2.2. При регистрацията Ви се създава Акаунт. Вашият Акаунт е личен и само Вие имате право да го използвате.

2.3. Можете да имате само един Акаунт.

2.4. Настоящото Генерално споразумение влиза в сила и действа за неопределено време, след като се регистрирате в Системата, потвърдите, че сте се запознали с условията, и се съгласите да ги спазвате.

2.5. Ограничения на услугите и изисквания за възраст.

2.5.1. Услугите се предоставят само на физически лица, които отговарят на изискванията за минимална възраст и дееспособност, приложими в държавата на Вашето пребиваване или към конкретния Партньор, предоставящ Услугите. Конкретните възрастови ограничения и условия са публикувани на общодостъпната страница на Системата.

2.5.2. Използване от непълнолетни. Ако съгласно приложимото законодателство се считате за непълнолетен (или нямате пълна дееспособност), трябва да предоставите писмено съгласие от Вашите родители, настойници или попечители, за да използвате Услугите. Партньорът има право по всяко време да изиска такова съгласие (включително нотариално заверено потвърждение).

2.5.3. Правни ограничения. С регистрацията си потвърждавате, че отговаряте на приложимите към Вас възрастови изисквания. Ако се установи, че не отговаряте на тези изисквания, Партньорът има право незабавно да преустанови предоставянето на Услугите.

2.6. Потвърждавате, че данните, които сте предоставили при регистрацията, са верни. Ако се наложи да промените или допълните данни, ще предоставяте само вярна информация. Носите отговорност за всички загуби, произтичащи от предоставянето на неверни данни.

2.7. Страните се съгласяват, че можете да потвърждавате (подписвате) документи, като споразумения и съгласия, по електронен път, включително чрез подписване със стилус върху екран.

2.8. Ще получите уведомление, потвърждаващо Вашия Акаунт, започването на предоставянето на нова Услуга или възобновяването на предоставянето на преустановена Услуга. Уведомлението ще бъде изпратено на адреса на електронната поща, посочен от Вас при регистрацията, или чрез SMS, ако сте посочили само номер на мобилен телефон.

2.9. Ако сте предоставили неверни данни, трябва да ги коригирате. Ако поради неточни данни сте създали няколко Акаунта, трябва да уведомите Партньора, за да бъдат те обединени в един Акаунт. Ако не изпълните това изискване, Вашият Акаунт и/или Вашата сметка (сметки) може да бъдат блокирани, Вашите операции може да бъдат счетени за недействителни, а данните Ви може при необходимост да бъдат предадени на правоприлагащите органи.

2.10. Длъжни сте по собствена инициатива и незабавно да уведомявате Партньора за всяка съществена промяна в естеството на Вашата дейност или в целта на използване на Системата и Услугите.

2.11. Когато не можете да преминете стандартната процедура по идентификация поради обективни причини (напр. удостоверено увреждане), Партньорът може да Ви предложи алтернативен метод за идентификация в съответствие с вътрешните политики на Партньора и изискванията за предотвратяване на изпирането на пари (AML).

## 3. Възнаграждение за Услугите

3.1. Ако не заплатите на Партньора за предоставените услуги, при поискване от Партньора трябва да заплатите лихва в размер на 0,05% за всеки ден забава, при условие че общият размер на лихвата за забава не надвишава максималния размер, допустим съгласно приложимото право.

## 4. Забранени дейности и обезщетение за вреди

4.1. Когато използвате Услугите, нямате право да:

4.1.1. не спазвате условията на настоящото Генерално споразумение, Допълненията към него и приложимото законодателство;

4.1.2. нарушавате правата на Мрежата Paysera, на Партньора или на трети лица върху търговски марки, авторски права, търговски тайни или друга интелектуална собственост;

4.1.3. предоставяте невярна, подвеждаща или неточна информация на Партньора или отказвате да предоставите информация или да предприемете други действия, които Партньорът основателно изисква;

4.1.4. предоставяте на трети лица невярна, подвеждаща или неточна информация за Мрежата Paysera, за Партньора или за Вашето сътрудничество с Партньора;

4.1.5. използвате услугите на Партньора по начин, който причинява загуби, отговорност, неблагоприятни правни последици или вреди на бизнес репутацията на Партньора или на трети лица;

4.1.6. разпространявате компютърни вируси или предприемате други действия, които могат да доведат до неправилно функциониране на Системата, да повредят или унищожат информация или по друг начин да увредят Системата, оборудването или информацията;

4.1.7. предприемате каквито и да е умишлени действия, които могат да нарушат предоставянето на услугите на Партньора на Вас или на други лица или да попречат на нормалното функциониране на Системата;

4.1.8. имате повече от един Акаунт; регистрирате Акаунт с фиктивно име или с името на друго лице без пълномощно; или се регистрирате, като използвате анонимни телефонни номера или адреси на електронна поща от услуги на трети лица;

4.1.9. предоставяте услуги, които са незаконни или противоречат на обществения ред и морала;

4.1.10. се свързвате със Системата анонимно (напр. чрез публични прокси сървъри), освен ако използвате VPN със статичен (постоянен) IP адрес за гарантиране на сигурното предаване на данни;

4.1.11. разкривате Паролите си на трети лица или позволявате на други лица да използват Услугите от Ваше име;

4.1.12. използвате грешки, пропуски или несъответствия в Системата или в нейни части в своя полза или в полза на трето лице и не съобщавате на Партньора за такива грешки незабавно след откриването им. Ако откриете грешка в Системата, трябва незабавно да преустановите всички действия, свързани с грешката, и да уведомите Партньора за нея.

4.2. Длъжни сте да обезщетите Партньора за всички преки загуби, глоби и други парични санкции, които Партньорът понесе поради нарушаване от Ваша страна на чл. 4.1 от настоящото Генерално споразумение.

4.3. Вие носите отговорност и сте длъжни да обезщетите Партньора, други клиенти и трети лица за всички загуби, които те претърпят поради нарушаване от Ваша страна на настоящото Генерално споразумение или Допълненията към него при използването на Услугите. Ако Партньорът установи, че Вашият Акаунт е създаден с подправени или неверни документи, Партньорът ще счита за минимален административен разход сумата от 100 EUR (или равностойността ѝ в друга валута), която представлява добросъвестна предварителна оценка на разходите за разследване и справяне с такива случаи, освен ако императивното местно законодателство на държавата на Вашето пребиваване предвижда друго. Партньорът има право да приспадне тази сума от Вашата сметка (сметки). Партньорът ще обосновава претенции за по-голям размер на вредите с писмени доказателства. Ако Партньорът установи признаци на незаконна дейност, Партньорът ще уведоми правоприлагащите органи. Ако се установи, че сте получили финансова или друга облага, като сте се възползвали от грешки в Системата, както е описано в чл. 4.1.12, Партньорът има право да приспадне неправомерно получената облага (средства или тяхната равностойност) от която и да е от Вашите сметки без отделното Ви съгласие, а Вие сте длъжни да обезщетите Партньора за всички произтичащи от това загуби.

## 5. Изпращане на уведомления, комуникация и консултиране на Клиента

5.1. Съгласявате се, че Партньорът може да Ви изпраща уведомления, като ги публикува на уебсайта на Партньора, изпраща ги по електронна поща на адреса, посочен от Вас при регистрацията, изпраща ги по пощата на регистрирания Ви адрес или изпраща SMS, ако сте посочили само номер на мобилен телефон. Съгласявате се, че съобщение, изпратено по който и да е от тези начини, се счита за надлежно връчено. Ако уведомленията не се отнасят до съществена промяна в настоящото Генерално споразумение, те се считат за получени един Работен ден след публикуването им на уебсайта на Партньора или изпращането им по електронна поща или чрез SMS. Уведомленията, изпратени по пощата, се считат за получени пет Работни дни след изпращането им, освен ако действително ги получите по-късно. Вашите съобщения (оплаквания, запитвания или жалби) се считат за получени в деня на подаването им, ако са изпратени между 8:00 и 20:00 ч. в часовата зона на Партньора от Мрежата Paysera, който Ви предоставя Специфичните услуги. Съобщенията, подадени в друго време, се считат за получени в 8:00 ч. в часовата зона на Партньора на следващия ден.

5.2. Ако една сметка се държи от няколко лица (напр. титуляри на съвместна сметка), Партньорът има право да изпраща уведомления до което и да е от тях. Лицето, получило уведомлението, отговаря за споделянето му с останалите титуляри на сметката.

5.3. Партньорът ще Ви уведомява за изменения в настоящото Генерално споразумение най-малко 2 месеца предварително. Измененията влизат в сила 2 месеца след като Партньорът Ви изпрати уведомлението по електронна поща или по друг избран от Вас при регистрацията начин (като поща или

SMS с връзка). Партньорът също така ще публикува информация за измененията на уебсайта на Партньора.

5.4. Двумесечният срок за уведомяване не се прилага и уведомленията се връчват по начина, описан в чл. 5.1, когато:

5.4.1. настоящото Генерално споразумение се изменя поради нови задължителни законови изисквания;

5.4.2. цените на Услугите се намаляват или други условия стават по-благоприятни за Вас;

5.4.3. се въвежда нова услуга или част от услуга, която можете да изберете дали да използвате, или не.

5.5. Несъществени изменения са промени, които не ограничават правата Ви и не увеличават отговорността Ви. Към тях спадат стилистични и граматически корекции, перифразиране, преместване на изречение или клауза с цел по-добро разбиране или добавяне на примери. Двумесечният срок за уведомяване по чл. 5.3 не се прилага за несъществени изменения; за тях се уведомявате по начина, описан в чл. 5.1.

5.6. Длъжни сте редовно, най-малко веднъж на Работен ден, да проверявате електронната си поща, другите начини за уведомяване, посочени във Вашия Акаунт, и уебсайтовете на Партньора, за да получавате своевременно уведомленията за изменения в настоящото Генерално споразумение.

5.7. Цялата комуникация между Страните трябва да се осъществява на Приемлив език за комуникация или на езика, на който настоящото Генерално споразумение Ви е било предоставено.

5.8. Съобщения за директен маркетинг (като бюлетини, оферти и промоции) ще Ви бъдат изпращани само ако сте дали отделно, активно съгласие (opt-in) за тази цел. Това съгласие е отделно от уведомленията, свързани с услугите, посочени в чл. 5.1, и можете да използвате Услугите, без да го давате.

5.9. Можете да оттеглите съгласието си за директен маркетинг по всяко време и безплатно чрез връзката за отписване във всяко маркетингово съобщение или в настройките на Вашия Акаунт. Уведомленията, свързани с услугите (чл. 5.1), не съдържат възможност за отписване, тъй като са необходими за предоставянето на Услугите и не се основават на съгласието Ви за маркетинг.

## 6. Изменения в Генералното споразумение

6.1. Партньорът има право едностранно да изменя или допълва условията на настоящото Генерално споразумение, като спазва процедурата за уведомяване, предвидена в раздел 5.

6.2. Вие нямате право едностранно да променяте или изменяте условията на настоящото Генерално споразумение.

6.3. Можете да приемете измененията или да ги отхвърлите, като уведомите Партньора преди влизането им в сила. Ако до датата на влизане в сила на измененията не уведомите Партньора, че не сте съгласни с тях, Партньорът ще счита, че сте ги приели, и те ще влязат в сила на тази дата. Ако уведомите Партньора, че не сте съгласни с измененията, имате право да прекратите безплатно настоящото Генерално споразумение, считано от всеки момент преди влизането в сила на предложените изменения. До влизането в сила на това прекратяване продължават да се прилагат действащите условия на Генералното споразумение.

6.4. Допълненията към настоящото Генерално споразумение се изменят съгласно процедурата, предвидена в съответното Допълнение. Ако дадено Допълнение не предвижда процедура за изменение, се прилага процедурата за изменение, предвидена в настоящото Генерално споразумение.

6.5. Партньорът и Вие можете да договорите допълнителни условия, които не са уредени в настоящото Генерално споразумение или в Допълненията към него, чрез отделно писмено споразумение, което става неразделна част от настоящото Генерално споразумение. По Ваше искане Партньорът ще изготви проект на споразумение и ще Ви го изпрати по електронна поща. Ако сте съгласни с проекта, трябва да го подпишете и да изпратите сканирано копие обратно на Партньора. Партньорът има право да изиска от Вас да изпратите по пощата оригинала на подписаното споразумение. Споразумението влиза в сила, след като Партньорът получи подписаното копие от Вас; подпис на Партньора не се изисква и Партньорът не е длъжен да Ви изпраща обратно подписано копие.

## 7. Прекратяване на Генералното споразумение (изтриване на Акаунта)

7.1. Ограниченията в настоящото Генерално споразумение и в Допълненията към него имат за цел да защитят Мрежата Paysera, Партньора, Вас и други трети лица от потенциални парични санкции, загуби или други негативни последици.

7.2. Имате право да прекратите настоящото Генерално споразумение по всяко време и по всякаква причина, като уведомите писмено Партньора най-малко 30 календарни дни предварително. При прекратяване всички въпроси, свързани с уреждането на средствата по Вашата Paysera сметка (ако имате такава), се решават съгласно споразумението за Специфични услуги (напр. Споразумението за платежни услуги). Прекратяването не пречи на Партньора да извърши, преди изплащането на Вашите средства, всички проверки, изисквани от приложимото право.

7.3. Партньорът има право едностранно да прекрати настоящото Генерално споразумение и Допълненията към него и да спре предоставянето на услуги само по важни причини, като Ви уведоми 2 месеца предварително, както е описано в раздел 5. В уведомлението за прекратяване Партньорът посочва конкретните причини и мотиви за прекратяването, освен ако разкриването на такава информация е забранено от приложимото право. Партньорът има право също да прекрати настоящото Генерално споразумение по причините, посочени в Допълненията, като Ви уведоми 30 календарни дни предварително. Ако се установи, че използвате Услугите за извършване на престъпно или незаконно деяние, Партньорът има право да прекрати настоящото Генерално споразумение с предизвестие от 5 календарни дни.

7.4. При прекратяване на настоящото Генерално споразумение Партньорът удържа от Вашите средства всички суми, които дължите на Партньора за услуги, както и всички глоби, загуби или други суми, които Партньорът е платил на трети лица или на държавата по Ваша вина. Ако средствата по Вашата сметка не са достатъчни за покриване на тези суми, трябва да преведете остатъка на Партньора в срок от 3 Работни дни. Ако впоследствие Партньорът си възстанови някоя от сумите, платени на трети лица, Партньорът незабавно ще Ви върне възстановената сума.

7.5. Прекратяването на настоящото Генерално споразумение не Ви освобождава от задълженията Ви към Партньора, възникнали преди датата на прекратяването.

7.6. Прекратяването на настоящото Генерално споразумение води до автоматично прекратяване на всички споразумения за Специфични услуги, при спазване на задължителните срокове за предизвестие, процедурите по постепенно прекратяване и мерките за защита на потребителите, приложими към тези Специфични услуги съгласно приложимото право или съответното Допълнение.

7.7. Ако не потвърдите своя Акаунт и не завършите идентификацията на клиента (включително първоначалната идентификация) в срока, определен от Партньора, настоящото Генерално споразумение отпада (прекратява се автоматично), а непотвърденият Ви Акаунт и всяка Paysera сметка, открита за Вас, се анулират. В такива случаи сроковете за предизвестие, предвидени в чл. 7.2 – 7.3, не се прилагат.

7.8. Ако сте потребител, имате право да се откажете от настоящото Генерално споразумение, както и отделно от всяко Допълнение, което представлява договор от разстояние за предоставяне на финансови услуги, в срок от 14 календарни дни (или 30 календарни дни при операции, свързани с лично пенсионно осигуряване) от датата на сключване на съответното споразумение или от деня, в който получите неговите условия и изискваната от закона информация, ако този ден е по-късен, без да посочвате причина, в съответствие с приложимото законодателство за защита на потребителите и Директива (ЕС) 2023/2673. Можете да упражните това право чрез функцията за отказ (бутон „отказ от договора тук“), предоставена в онлайн интерфейса, или чрез недвусмислено изявление (включително чрез стандартния формуляр за отказ). След получаване на уведомлението Ви за отказ Партньорът своевременно Ви предоставя потвърждение за получаването му на траен носител, включително датата и часа на отказа. Правото на отказ не се прилага, когато Услугите са изпълнени изцяло по Ваше искане. Ако към момента, в който упражнявате правото си на отказ, Услугите са изпълнени само частично, Вие заплащате сума, пропорционална на Услугите, предоставени до момента, в който сте уведомили Партньора за отказа си.

## 8. Конфиденциалност и защита на данните

8.1. Страните се задължават да пазят поверителна техническата и търговската информация на другата Страна, с изключение на публично достъпната информация. Страните няма да споделят тази информация с трети лица без писменото съгласие на другата Страна, освен ако това се изисква от закона.

8.2. Вие се съгласявате Партньорът да управлява Вашите Лични данни, за да Ви предоставя услуги и да изпълнява другите си задължения по настоящото Генерално споразумение. Страните гарантират сигурността на всички Лични данни, които получават при изпълнение на задълженията си по настоящото Генерално споразумение.

8.3. Съхранението и защитата на данните се уреждат от Декларацията за поверителност, която е Допълнение към настоящото Генерално споразумение. Вие потвърждавате, че сте се запознали с нея и се съгласявате да я спазвате.

8.4. Вие трябва да пазите всички Пароли и да не ги разкривате на трети лица, както и да не допускате други лица да използват услугите от Ваше име. Ако не изпълните това задължение умишлено или поради груба небрежност, Вие приемате, че всеки достъп до Вашия Акаунт и всяко използване на Услугите ще се считат за извършени от Вас. В такива случаи Вие носите пълна отговорност за всички произтичащи загуби и трябва да обезщетите другите лица за техните загуби.

8.5. Ако загубите своята Парола или тя стане известна на други лица без вина от Ваша страна или от страна на Партньора, или ако възникне реална заплаха за Вашия Акаунт, трябва незабавно да смените Паролата си. Ако не можете да го направите, трябва незабавно (в рамките на един календарен ден) да уведомите Партньора, като използвате начините за уведомяване, посочени в настоящото Генерално споразумение. Партньорът не носи отговорност за последиците, ако не уведомите Партньора.

8.6. След получаване на уведомлението Ви по чл. 8.5 Партньорът незабавно спира достъпа до Вашия Акаунт и преустановява предоставянето на услуги, докато не бъде създадена нова Парола.

8.7. Партньорът Ви напомня, че адресът на електронната поща и другите средства (например Вашият мобилен телефон), свързани с Вашия Акаунт, се използват за комуникация и идентификация. Вие трябва да защитавате тези средства и данните за вход в тях. Вие носите пълна отговорност за сигурността на паролата за електронната си поща и на всички други използвани от Вас инструменти. Паролите са тайни и Вие носите отговорност за тяхното разкриване и за всички действия, извършени след използване на Парола за достъп до Вашия Акаунт. Партньорът препоръчва да запомните Паролите си и да не ги записвате или въвеждате там, където други лица биха могли да ги видят.

8.8. Партньорът има право да предоставя важна информация за Вас и Вашата дейност на правоприлагащите органи, държавните органи, надзорните и регулаторните органи, данъчните органи и други финансови институции, ако това се изисква от приложимото право, или за да установи дали настоящото Генерално споразумение или някакви закони са били нарушени.

8.9. Вие предоставяте на Партньора правото да предприема необходимите мерки, включително да отправя запитвания до трети лица пряко или чрез други доставчици на услуги, за да провери Вашата самоличност и точността на предоставените от Вас данни.

8.10. Моля, имайте предвид, че Партньорът действа единствено като доставчик на услуги за Вас и не предоставя и не предлага никакви услуги на получателя на Вашето плащане, докато той не стане Клиент на Партньора.

8.11. Партньорът има право да записва телефонните разговори с Вас. Страните се съгласяват, че телефонните разговори и съобщенията, изпратени по пощата, по електронна поща или по друг начин, могат да бъдат използвани като доказателство при разрешаване на спорове. Като приемате тези условия, Вие потвърждавате, че разбирате и се съгласявате Партньорът да записва телефонните разговори с Вас или с Вашите представители. Партньорът има право също да записва и съхранява друга кореспонденция. Вие също имате правото да записвате и съхранявате записи от телефонна комуникация и друга кореспонденция.

8.12. За да защити законните си интереси, когато публикувате фактически неточна информация за Партньора в публични източници на информация, без преди това да сте използвали средствата за защита по раздел 10, Партньорът може да публикува фактическа корекция или отговор, ограничени до информацията, строго необходима за коригиране на доказуемо неверни твърдения, и в съответствие с приложимото законодателство за защита на данните.

8.13. Вашите Лични данни се обработват и съхраняват в центрове за данни, разположени в Европейския съюз (включително във Вилнюс и Франкфурт). Повече информация за обработването на данните, сроковете за съхранение и Вашите права е предвидена в Декларацията за поверителност.

## 9. Отговорност на Страните

9.1. Всяка Страна отговаря за всички глоби, санкции и загуби, които другата Страна претърпи поради нарушение на настоящото Генерално споразумение. Виновната Страна се задължава да обезщети другата Страна за преките вреди. Във всички случаи отговорността на Партньора се ограничава, както следва:

9.1.1. Партньорът отговаря само за преки вреди, причинени от пряко и съществено нарушение на настоящото Генерално споразумение от страна на Партньора, и само за вреди, които Партньорът е могъл да предвиди към момента на нарушението;

9.1.2. Обезщетението за загуби, причинени от Партньора, не може да надвишава средния месечен размер на таксите, които сте платили на Партньора през последните 3 месеца. Това ограничение се прилага общо за всички нарушения през един и същ месец. Ако средният размер за 3 месеца не може да бъде изчислен, обезщетението не може да надвишава 2000 EUR (или равностойността им в друга валута). Това ограничение не се прилага за императивните задължения на Партньора съгласно приложимото законодателство в областта на платежните услуги;

9.1.3. Във всички случаи Партньорът не носи отговорност за Вашите пропуснати ползи или доходи, загуба на репутация, прекъсване на дейността или каквито и да било други косвени загуби;

9.1.4. Ограниченията на отговорността на Партньора не се прилагат, ако са забранени от приложимото право.

9.2. Партньорът не гарантира, че Системата ще работи без прекъсване, тъй като работата ѝ може да бъде засегната от много фактори извън контрола на Партньора. Партньорът ще полага усилия да осигури възможно най-безпроблемното функциониране на Системата, но не носи отговорност за последиците от смущения в работата ѝ, които не са по вина на Партньора.

9.3. Ако Системата е недостъпна по причини, които са под контрола на Партньора, Партньорът не предоставя обезщетение, ако Системата е била достъпна повече от 99% от общото време, изчислено като средна стойност за период от най-малко 3 месеца.

9.4. Партньорът не носи отговорност за периодите, през които временно ограничава достъпа до Системата за не повече от 24 часа поради ремонт, подобрения или подобни работи, при условие че Партньорът Ви уведоми най-малко 2 календарни дни предварително.

9.5. Партньорът не носи отговорност за:

9.5.1. загуби, които претърпите, защото не сте опазили своите Пароли или методи за идентификация, или поради престъпни действия на трети лица, използващи подправени, незаконни или незаконно придобити документи или данни;

9.5.2. последици, произтичащи от намеса на трето лице, която възпрепятства Партньора да изпълни задълженията си, ако тази намеса е извън контрола на Партньора;

9.5.3. последици, настъпили след като Партньорът правомерно е прекратил настоящото Генерално споразумение, анулирал е Вашия Акаунт или е ограничил достъпа до него, или след като Партньорът обосновано е ограничил или прекратил част от Услугите;

9.5.4. стоки и услуги, които закупувате с помощта на Paysera, или за неспазване на условията на сделката от другата страна по нея;

9.5.5. неизпълнение от Партньора на договорните му задължения, ако това неизпълнение е причинено от изпълнението на законовите задължения на Партньора.

9.6. Вие потвърждавате, че всички Ваши действия, свързани с настоящото Генерално споразумение, ще бъдат в съответствие с приложимото право.

9.7. Вие носите пълна отговорност за верността на данните, нарежданията и документите, които подавате на Партньора.

9.8. Страната се освобождава от отговорност за неизпълнение на настоящото Генерално споразумение, ако докаже, че неизпълнението се дължи на форсмажорни обстоятелства (непредвидими, неконтролируеми и непредотвратими обстоятелства), доказани в съответствие със закона. Вие трябва

да уведомите Партньора писмено за настъпването на форсмажорно обстоятелство в срок от 10 календарни дни от настъпването му. Партньорът ще Ви уведомява за форсмажорни обстоятелства по електронна поща или на уебсайтовете на Партньора.

## 10. Уреждане на спорове и приложимо право

10.1. Партньорът се стреми да урежда всички спорове с Вас по взаимно съгласие, своевременно и при взаимно приемливи условия. В случай на спор Партньорът Ви насърчава първо да се обърнете директно към Партньора. Споровете се разрешават чрез преговори.

10.2. Можете да подадете жалба или оплакване относно Услугите по електронна поща, като се обадите на отдел „Обслужване на клиенти“ или като изпратите уведомление от своя Акаунт.

10.3. Вашата жалба трябва да съдържа позоваване на обстоятелствата и документите, на които се основава. Ако жалбата Ви се основава на документи, с които Партньорът не разполага, трябва да предоставите тези документи или техни копия.

10.4. Партньорът ще разгледа Вашата писмена жалба или оплакване и ще предостави подробен, мотивиран и документално обоснован отговор в срок от 15 Работни дни от получаването ѝ. В изключителни случаи, ако Партньорът не може да даде окончателен отговор в срок от 15 Работни дни по причини извън контрола на Партньора, Партньорът ще Ви изпрати временен отговор, в който обяснява причините за забавянето и посочва нов срок. Окончателният срок не може да надвишава 35 Работни дни. Партньорът ще изпрати отговора си по начините, описани в чл. 5.1, освен ако не поискате друг начин.

10.5. Партньорът разглежда Вашите жалби безплатно.

10.6. Ако не сте удовлетворени от решението на Партньора, имате право да използвате други правни средства за защита на правата си. Ако спорът не може да бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други извънсъдебни средства, той се решава от компетентния съд и/или компетентния орган на държавата, в която е лицензиран Партньорът от Мрежата Paysera, който Ви предоставя Услугите. Когато сте потребител, можете да предявите иск и пред съдилищата по Вашето местоживеене, а искове срещу Вас могат да бъдат предявявани само там, в съответствие с приложимото право. Информация за конкретните органи за извънсъдебно решаване на спорове за всяка юрисдикция е предоставена в съответните Допълнения или в публично достъпния Списък за определяне на Партньорите.

10.7. Подробна процедура за подаване и разглеждане на жалби е предвидена и в Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания) на Клиенти.

10.8. Настоящото Генерално споразумение, неговите Допълнения и всички въпроси, които не са уредени в тях, се подчиняват на правото на държавата, в която е лицензиран Партньорът от Мрежата Paysera, който Ви предоставя Услугите (и е открил Вашата Paysera сметка, ако имате такава). Това се прилага дори ако съд в друга държава е компетентен да разгледа спор между Вас и Партньора. Когато сте потребител, това не Ви лишава от защитата, предоставена от императивните разпоредби на правото на държавата на Вашето пребиваване.

## 11. Заключителни разпоредби

11.1. Всяка Страна потвърждава, че притежава всички необходими разрешения и лицензи, изисквани от закона за изпълнението на настоящото Генерално споразумение.

11.2. Заглавията на разделите и членовете в настоящото Генерално споразумение са предназначени единствено за удобство и не следва да се използват при тълкуването на неговите разпоредби.

11.3. Всяка Страна отговаря самостоятелно за своите данъчни задължения към държавата и други субекти. Партньорът не носи отговорност за изчисляването или плащането на Вашите данъци.

11.4. Във всички случаи Партньорът действа като независима страна. Партньорът не контролира и не поема отговорност за продуктите и услугите, които заплащате чрез Услугите. Партньорът не гарантира, че купувач, продавач или друга страна ще изпълни условията на сделка с Вас.

11.5. Нямате право да прехвърляте правата и задълженията си по настоящото Генерално споразумение на трето лице без предварителното писмено съгласие на Партньора. Партньорът си запазва правото да прехвърли правата и задълженията си на трето лице по всяко време без Вашето съгласие, при условие че (а) това не противоречи на закона и (б) приобретателят е в състояние да изпълнява задълженията по настоящото Генерално споразумение най-малко на същото ниво. Партньорът ще Ви уведоми за всяко такова прехвърляне.

11.6. Ако някоя от разпоредбите на настоящото Генерално споразумение стане недействителна, останалите разпоредби остават в сила.

11.7. Настоящото Генерално споразумение влиза в сила, както е предвидено в чл. 2.4. Можете да запазите копие от настоящото Генерално споразумение при регистрацията си.

11.8. Настоящото Генерално споразумение е достъпно в Системата на няколко езика. Езиковата версия на Генералното споразумение, която се прилага за Вас, е тази, която Ви е била представена при регистрацията.

11.9. Връзките към уебсайтовете на Партньора, посочени в настоящото Генерално споразумение и неговите Допълнения, са неразделна част от настоящото Генерално споразумение и се прилагат за Вас от момента, в който започнете да използвате съответната услуга.

11.10. Данни за Партньорите от Мрежата Paysera: подробна информация относно идентификационните данни, адресите на офисите и данните за лицензa на всеки Партньор от Мрежата Paysera е предоставена в публично достъпния Списък за определяне на Партньорите.