تسري هذه الاتفاقية على العميل الجديد اعتبارًا من لحظة قبوله لها عند التسجيل في النظام، وعلى العملاء الحاليين اعتبارًا من 1 يناير 2027. وحتى 1 يناير 2027، تظل اتفاقية خدمات الدفع العامة سارية على العملاء الذين قبلوها.

# الاتفاقية العامة للعملاء الأفراد

تحدد هذه الاتفاقية العامة للعملاء الأفراد (الاتفاقية العامة) الشروط والأحكام العامة للعلاقة بين شبكة Paysera وبينك أنت، العميل. كما تُعد الإطار الأساسي للوصول إلى خدمات محددة يقدمها الشركاء بموجب ملاحق منفصلة.

## 1. أحكام عامة

1.1. هذه الاتفاقية العامة مبرمة بين شبكة Paysera (وفقًا للتعريف الوارد في البند 1.6) وبينك أنت (العميل).

1.2. تُعد هذه الاتفاقية العامة الإطار الأساسي لعلاقتك مع شبكة Paysera. وهي تنظم تسجيلك في النظام، وإنشاء الملف الشخصي، والوصول إلى البنية التحتية التقنية. ومن خلال ملفك الشخصي، يمكنك الوصول إلى خدمات متنوعة يقدمها شركاء الشبكة المختلفون، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر خدمات الدفع وبيع التذاكر والمصادقة وأجهزة الخدمة الذاتية. ولا تنظم هذه الاتفاقية العامة الشروط الخاصة بتلك الخدمات الإضافية. ولاستخدام أي خدمة متخصصة (سواء كانت مرخصة أو غير مرخصة)، يجب عليك قبول ملحق الخدمة المنفصل (مثل اتفاقية خدمات الدفع بالنسبة إلى الخدمات المالية، أو قواعد بيع التذاكر بالنسبة إلى عمليات الشراء المتعلقة بالفعاليات) مع الشريك المعني الذي يقدم تلك الخدمة.

1.3. هذه الاتفاقية العامة وثيقة مهمة يجب عليك مراجعتها بعناية قبل التسجيل في النظام أو استخدام أي خدمات من شبكة Paysera. يُرجى قراءة هذه الشروط بعناية قبل الموافقة عليها. وتشرح هذه الاتفاقية العامة وملاحقها المخاطر المحددة التي قد تنشأ عند استخدام النظام، وتقدم إرشادات لاستخدامه بشكل آمن.

1.4. تعمل شبكة Paysera كبوابة للوصول إلى خدمات متنوعة. وعندما تختار استخدام خدمة محددة (مثل خدمات الدفع أو بيع التذاكر أو التحقق من الهوية وغيرها)، فإنك تدخل في علاقة تعاقدية مباشرة مع الشريك المعني الذي يقدم تلك الخدمة. وفي حال وجود تعارض، تسود شروط الملحق المعني على هذه الاتفاقية العامة فيما يتعلق بتلك الخدمة المحددة.

1.5. لا تسري عليك أحكام هذه الاتفاقية العامة التي تنطبق على المستخدمين فقط إذا لم تكن مستخدمًا وكنت تتصرف لأغراض تتعلق بالأعمال أو لأغراض تجارية أو مهنية.

1.6. المفاهيم الأساسية للاتفاقية العامة:

**اللغة المقبولة** – أي لغة من اللغات المتاحة في النظام.

**يوم العمل** – اليوم الذي يقدم فيه الشريك خدماته. ويجوز للشريك تحديد أيام عمل مختلفة لخدمات مختلفة.

**العميل** – شخص طبيعي سجّل في النظام وأنشأ ملفًا شخصيًا.

**الاتفاقية العامة** – هذه الاتفاقية العامة للعملاء الأفراد وأي شروط ووثائق ذات صلة (مثل الملاحق أو الاتفاقيات أو القواعد أو الإعلانات)، بما في ذلك المعلومات المنشورة على المواقع الإلكترونية للشريك والمشار إليها في هذه الاتفاقية العامة.

**خدمات البنية التحتية** – أي خدمة تُقدَّم لك داخل النظام (مثل إدارة الملف الشخصي، والوصول إلى التطبيق) تقدمها شبكة Paysera بموجب هذه الاتفاقية العامة.

**الشريك** – عضو مرخص في شبكة Paysera يقدم الخدمات المتخصصة بموجب الترخيص الخاص به.

**الطرف** – شبكة Paysera أو الشريك أو العميل.

**كلمة المرور (كلمات المرور)** – أي رمز تنشئه في النظام أو يقدمه لك الشريك للوصول إلى ملفك الشخصي.

**شبكة Paysera** – شركاء النشاط المشترك لـ Paysera الذين يعملون بموجب اتفاقية العمل المشترك، ويمثلهم لأغراض هذه الاتفاقية العامة المنسق، Paysera Tech (بصفته الممثل المفوض). وبموجب هذه الاتفاقية العامة، توفر شبكة Paysera البنية التحتية التقنية والوصول إلى النظام وإدارة الملف الشخصي، مما يتيح لك التواصل مع الشركاء المعنيين للحصول على خدمات متنوعة.

**تطبيق Paysera** – تطبيق للهاتف المحمول لإدارة ملفك الشخصي وحساب Paysera الخاص بك (وفقًا للتعريف الوارد في اتفاقية خدمات الد يُثبَّت على جهاز محمول.

**البيانات الشخصية** – أي معلومات تتعلق بشخص طبيعي محدد الهوية أو قابل لتحديد هويته، وفقًا للتعريف الوارد في المادة 4(1) من اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2016/679 (اللائحة العامة لحماية البيانات).

**الملف الشخصي** – الحساب الذي يُنشأ عند تسجيلك في النظام، حيث تُحفظ بياناتك الشخصية، ويُنشأ اسم تسجيل الدخول، وتُحدَّد حقوقك في النظام.

**الخدمات** – خدمات البنية التحتية إلى جانب الخدمات المتخصصة.

**الخدمات المتخصصة** – أي خدمة تُقدَّم لك داخل النظام (مثل خدمات الدفع، وبيع التذاكر، والمصادقة، والأجهزة الطرفية) يقدمها الشركاء المعنيون بموجب ملاحق منفصلة.

**الملحق** – اتفاقية بينك وبين شريك شبكة Paysera (أو شبكة Paysera نفسها) بشأن تقديم واستخدام خدمات محددة. يمكن أن يُسمى الملحق اتفاقية أو قواعد أو إعلانًا أو خطة أو أي اسم آخر. ويُعد الملحق جزءًا لا يتجزأ من هذه الاتفاقية العامة.

**النظام** – الحل البرمجي على صفحات الويب الخاصة بـ Paysera، الذي طورته شبكة Paysera لتقديم الخدمات.

**المستخدم** – العميل الذي يستخدم الخدمات بموجب هذه الاتفاقية العامة لأغراض لا تتعلق بأعماله أو بنشاطه التجاري أو المهني.

## 2. التسجيل في النظام وإنشاء الملف الشخصي

2.1. لاستخدام خدمات شبكة Paysera، يجب عليك التسجيل في النظام. ويحق لشبكة Paysera أو للشريك رفض تسجيل عميل جديد استنادًا إلى أسباب جوهرية لا يكون أيٌّ منهما ملزمًا بالإفصاح عنها أو مسموحًا له بذلك.

2.2. عند تسجيلك، يُنشأ لك ملف شخصي. وملفك الشخصي ذو طابع شخصي، ولا يحق لأحد غيرك استخدامه.

2.3. لا يجوز أن يكون لديك سوى ملف شخصي واحد.

2.4. تدخل هذه الاتفاقية العامة حيز التنفيذ وتظل سارية لمدة غير محددة بمجرد تسجيلك في النظام، وتأكيدك أنك قرأت الشروط، وموافقتك على الالتزام بها.

2.5. قيود الخدمات ومتطلبات السن.

2.5.1. لا تُقدَّم الخدمات إلا للأشخاص الطبيعيين الذين يستوفون متطلبات الحد الأدنى للسن والأهلية القانونية المعمول بها في بلد إقامتك أو لدى الشريك المعني الذي يقدم الخدمات. وتُنشر قيود السن والشروط المحددة على صفحة النظام المتاحة للعموم.

2.5.2. استخدام القاصرين. إذا كنت تُعد قاصرًا بموجب القوانين السارية (أو لا تتمتع بالأهلية القانونية الكاملة)، يجب عليك تقديم موافقة خطية م والديك أو أوصيائك أو القائمين على رعايتك لاستخدام الخدمات. ويحق للشريك طلب هذه الموافقة (بما في ذلك تأكيد موثق لدى كاتب العدل) في أي وقت.

2.5.3. القيود القانونية. بتسجيلك، فإنك تؤكد أنك تستوفي متطلبات السن المطبقة عليك. وإذا تبين أنك لا تستوفي هذه المتطلبات، يحق للشريك تعليق تقديم الخدمات فورًا.

2.6. تؤكد أن البيانات التي قدمتها أثناء التسجيل صحيحة. وإذا احتجت إلى تغيير البيانات أو إضافتها، فلن تقدم إلا معلومات صحيحة. وتتحمل المسؤولية عن أي خسائر تنتج عن تقديم بيانات غير صحيحة.

2.7. يتفق الأطراف على أنه يمكنك تأكيد (توقيع) الوثائق مثل الاتفاقيات والموافقات إلكترونيًا، بما في ذلك التوقيع بقلم إلكتروني على الشاشة.

2.8. ستتلقى إشعارًا يؤكد ملفك الشخصي، أو بدء خدمة جديدة، أو استئناف خدمة معلقة. وسيُرسَل هذا الإشعار إلى عنوان البريد الإلكتروني الذي قدمته عند التسجيل، أو عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) إذا لم تقدم سوى رقم هاتف محمول.

2.9. إذا قدمت بيانات غير صحيحة، يجب عليك تصحيحها. وإذا أنشأت عدة ملفات شخصية بسبب بيانات غير دقيقة، يجب عليك إخطار الشريك لكي يتم دمجها في ملف شخصي واحد. وإذا لم تمتثل لهذا الشرط، فقد يتم حظر ملفك الشخصي و/أو حسابك (حساباتك)، وقد تُعتبر معاملاتك غير صالحة، وقد تُنقل بياناتك إلى سلطات إنفاذ القانون عند الضرورة.

2.10. يجب عليك، بمبادرة منك ودون تأخير، إبلاغ الشريك بأي تغيير جوهري في طبيعة نشاطك أو في الغرض من استخدام النظام والخدمات.

2.11. إذا تعذر عليك إتمام إجراء تحديد الهوية القياسي لأسباب موضوعية (مثل إعاقة مثبتة)، يجوز للشريك أن يعرض عليك طريقة بديلة لتحديد الهوية وفقًا للسياسات الداخلية للشريك ومتطلبات مكافحة غسل الأموال (AML).

## 3. المقابل المالي للخدمات

3.1. إذا لم تدفع للشريك مقابل الخدمات المقدمة، يجب عليك، بناءً على طلب الشريك، دفع فائدة قدرها 0.05% عن كل يوم تأخير في السداد، شريطة ألا يتجاوز إجمالي معدل فائدة التأخير الحد الأقصى المسموح به بموجب القانون الساري.

## 4. الأنشطة المحظورة والتعويض عن الأضرار

4.1. عند استخدام الخدمات، يُحظر عليك ما يلي:

4.1.1. عدم الامتثال لشروط هذه الاتفاقية العامة وملاحقها والقوانين السارية؛

4.1.2. انتهاك حقوق شبكة Paysera أو الشريك أو أي طرف ثالث في العلامات التجارية أو حقوق النشر أو الأسرار التجارية أو غيرها من حقوق الملكية الفكرية؛

4.1.3. تقديم معلومات كاذبة أو مضللة أو غير صحيحة إلى الشريك، أو رفض تقديم المعلومات أو اتخاذ إجراءات أخرى يطلبها الشريك بشكل معقول؛

4.1.4. تقديم معلومات كاذبة أو مضللة أو غير صحيحة إلى أطراف ثالثة بشأن شبكة Paysera أو الشريك أو بشأن تعاونك مع الشريك؛

4.1.5. استخدام خدمات الشريك بطريقة تسبب خسائر أو مسؤولية أو عواقب قانونية سلبية أو ضررًا بالسمعة التجارية للشريك أو للأطراف الثالثة؛

4.1.6. نشر الفيروسات الحاسوبية أو اتخاذ إجراءات أخرى قد تتسبب في تعطل النظام، أو إتلاف المعلومات أو تدميرها، أو الإضرار بأي شكل آخر بالنظام أو المعدات أو المعلومات؛

4.1.7. اتخاذ أي إجراء متعمد قد يعطل خدمات الشريك المقدمة لك أو لغيرك، أو يعيق الأداء السليم للنظام؛

4.1.8. امتلاك أكثر من ملف شخصي واحد؛ أو تسجيل ملف شخصي باسم وهمي أو باسم شخص آخر دون توكيل؛ أو التسجيل باستخدام أرقام هواتف أو عناوين بريد إلكتروني مجهولة من خدمات أطراف ثالثة؛

4.1.9. تقديم خدمات غير قانونية أو تتعارض مع النظام العام والمبادئ الأخلاقية؛

4.1.10. الاتصال بالنظام بشكل مجهول (على سبيل المثال، من خلال خوادم بروكسي عامة)، ما لم تكن تستخدم شبكة VPN بعنوان IP ثابت (د لضمان أمن نقل البيانات؛

4.1.11. الكشف عن كلمات المرور الخاصة بك لأطراف ثالثة أو السماح لآخرين باستخدام الخدمات باسمك؛

4.1.12. استغلال الأخطاء أو الثغرات أو التناقضات في النظام أو أجزائه لمصلحتك أو لمصلحة طرف ثالث، وعدم الإبلاغ عن هذه الأخطاء إلى الشريك فور اكتشافها. وإذا اكتشفت أي خطأ في النظام، يجب عليك التوقف فورًا عن أي إجراءات تتعلق بالخطأ وإبلاغ الشريك به.

4.2. يجب عليك تعويض الشريك عن جميع الخسائر المباشرة والغرامات والجزاءات النقدية الأخرى التي يتكبدها الشريك بسبب انتهاكك للبند 4.1 من هذه الاتفاقية العامة.

4.3. تتحمل المسؤولية ويجب عليك تعويض الشريك والعملاء الآخرين والأطراف الثالثة عن أي خسائر يتكبدونها بسبب انتهاكك لهذه الاتفاقية العامة أو ملاحقها أثناء استخدام الخدمات. وإذا اكتشف الشريك أن ملفك الشخصي قد أُنشئ باستخدام مستندات مزورة أو كاذبة، فسيعتبر الشريك أن الحد الأدنى للتكلفة الإدارية يبلغ EUR 100 (أو ما يعادلها بعملة أخرى)، وهو مبلغ يمثل تقديرًا مسبقًا حقيقيًا لتكاليف التحقيق في مثل هذه الحوادث ومعالجتها، ما لم تنص أحكام القانون المحلي الآمرة في بلد إقامتك على خلاف ذلك. ويحق للشريك خصم هذا المبلغ من حسابك (حساباتك). وسيدعم الشريك المطالبات بتعويضات أعلى بأدلة مكتوبة. وإذا رصد الشريك مؤشرات على نشاط غير قانوني، فسيبلغ سلطات إنفاذ القانون بذلك. وإذا تبين أنك حصلت على منفعة مالية أو منفعة أخرى من خلال استغلال أخطاء النظام، على النحو الموضح في البند 4.1.12، يحق للشريك خصم المنفعة التي حصلت عليها بشكل غير مشروع (الأموال أو ما يعادلها) من أي من حساباتك دون موافقة منفصلة منك، ويجب عليك تعويض الشريك عن أي خسائر ناتجة عن ذلك.

## 5. إرسال الإشعارات والتواصل وتقديم الاستشارات للعميل

5.1. توافق على أنه يجوز للشريك إرسال الإشعارات إليك عن طريق نشرها على الموقع الإلكتروني للشريك، أو إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى العنوان الذي قدمته عند التسجيل، أو إرسالها بالبريد إلى عنوانك المسجل، أو إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) إذا لم تقدم سوى رقم هاتف محمول. وتوافق على أن الإشعار المرسل بأي من هذه الطرق يُعتبر مُسلَّمًا على النحو الصحيح. وإذا لم تكن الإشعارات متعلقة بتغيير جوهري في هذه الاتفاقية العامة، فإنها تُعتبر مستلمة بعد يوم عمل واحد من نشرها على الموقع الإلكتروني للشريك أو إرسالها بالبريد الإلكتروني أو برسالة نصية قصيرة. وتُعتبر الإشعارات المرسلة بالبريد مستلمة بعد خمسة أيام عمل من إرسالها، ما لم تستلمها فعليًا في وقت لاحق. وتُعتبر رسائلك (الشكاوى أو الاستفسارات أو المطالبات) مستلمة في يوم تقديمها إذا أُرسلت بين الساعة 8 صباحًا والساعة 8 مساءً وفقًا للمنطقة الزمنية لشريك شبكة Paysera الذي يقدم لك الخدمات المتخصصة. أما الرسائل المقدمة في أوقات أخرى فتُعتبر مستلمة في الساعة 8 صباحًا وفقًا للمنطقة الزمنية للشريك في اليوم التالي.

5.2. إذا كان الحساب الواحد مملوكًا لعدة أشخاص (مثل أصحاب الحساب المشترك)، يحق للشريك إرسال الإشعارات إلى أي واحد منهم. ويكون الشخص الذي يستلم الإشعار مسؤولًا عن مشاركته مع أصحاب الحساب الآخرين.

5.3. سيُبلغك الشريك بالتعديلات على هذه الاتفاقية العامة قبل شهرين على الأقل. وتدخل التعديلات حيز التنفيذ بعد شهرين من إرسال الشريك الإشعار إليك عبر البريد الإلكتروني أو بأي وسيلة أخرى اخترتها أثناء التسجيل (مثل البريد أو رسالة نصية قصيرة تتضمن رابطًا). كما سينشر الشريك معلومات عن التعديلات على الموقع الإلكتروني للشريك.

5.4. لا تسري فترة الإشعار البالغة شهرين، وتُسلَّم الإشعارات على النحو الموضح في البند 5.1، إذا:

5.4.1. تم تغيير هذه الاتفاقية العامة بسبب متطلبات قانونية إلزامية جديدة؛

5.4.2. تم تخفيض أسعار الخدمات، أو جُعلت شروط أخرى أكثر ملاءمة لك؛

5.4.3. تم تقديم خدمة جديدة أو جزء من خدمة، يمكنك أن تختار استخدامه أو عدم استخدامه.

5.5. التعديلات غير الجوهرية هي التغييرات التي لا تقلل من حقوقك ولا تزيد من مسؤوليتك. وتشمل تصحيحات الأسلوب والقواعد النحوية، وإعادة الصياغة، ونقل جملة أو بند من أجل فهم أفضل، أو إضافة أمثلة. ولا تسري فترة الإشعار البالغة شهرين المنصوص عليها في البند 5.3 على التعديلات غير الجوهرية؛ ويتم إخطارك بها على النحو الموضح في البند 5.1.

5.6. يجب عليك التحقق بانتظام من بريدك الإلكتروني، ووسائل الإشعار الأخرى المدرجة في ملفك الشخصي، والمواقع الإلكترونية للشريك، مرة واحدة على الأقل في كل يوم عمل، لتلقي الإشعارات المتعلقة بالتعديلات على هذه الاتفاقية العامة في الوقت المناسب.

5.7. يجب أن تتم جميع الاتصالات بين الأطراف بلغة مقبولة أو باللغة التي قُدِّمت لك بها هذه الاتفاقية العامة.

5.8. لن تُرسَل إليك اتصالات التسويق المباشر (مثل النشرات الإخبارية والعروض والحملات الترويجية) إلا إذا قدمت موافقة منفصلة وإيجابية (اشتراك اختياري) لهذا الغرض. وهذه الموافقة منفصلة عن الإشعارات المتعلقة بالخدمات المشار إليها في البند 5.1، ويمكنك استخدام الخدمات دون تقديمها.

5.9. يمكنك سحب موافقتك على التسويق المباشر في أي وقت ومجانًا، باستخدام رابط إلغاء الاشتراك الموجود في كل رسالة تسويقية أو من خلال إعدادات ملفك الشخصي. ولا تتضمن الإشعارات المتعلقة بالخدمات (البند 5.1) خيار إلغاء الاشتراك، لأنها ضرورية لتقديم الخدمات ولا تستند إلى موافقتك على التسويق.

## 6. التعديلات على الاتفاقية العامة

6.1. يحق للشريك تغيير شروط هذه الاتفاقية العامة أو الإضافة إليها من جانب واحد باتباع إجراءات الإخطار المنصوص عليها في المادة 5.

6.2. لا يحق لك تغيير شروط هذه الاتفاقية العامة أو تعديلها من جانب واحد.

6.3. يمكنك إما الموافقة على التغييرات أو رفضها عن طريق إخطار الشريك قبل دخولها حيز التنفيذ. إذا لم تخطر الشريك بعدم موافقتك على التغييرات بحلول تاريخ دخولها حيز التنفيذ، فسيعتبرك الشريك موافقًا عليها، وتدخل حيز التنفيذ في ذلك التاريخ. إذا أخطرت الشريك بأنك لا توافق على التغييرات، يحق لك إنهاء هذه الاتفاقية العامة مجانًا بأثر يسري في أي وقت قبل دخول التغييرات المقترحة حيز التنفيذ. وإلى أن يسري هذا الإنهاء، تظل الشروط القائمة للاتفاقية العامة سارية.

6.4. تعدل ملاحق هذه الاتفاقية العامة وفقًا للإجراءات المنصوص عليها في الملحق المعني. إذا لم يحدد الملحق إجراءً للتعديل، يطبق إجراء التعديل المنصوص عليه في هذه الاتفاقية العامة.

6.5. يجوز للشريك ولك الاتفاق على شروط إضافية غير منصوص عليها في هذه الاتفاقية العامة أو ملاحقها بموجب اتفاق كتابي منفصل، يصبح جزءًا لا يتجزأ من هذه الاتفاقية العامة. إذا طلبت ذلك، يقوم الشريك بإعداد مسودة اتفاق وإرسالها إليك عن طريق البريد الإلكتروني. إذا وافقت على المسودة، يجب عليك توقيعها وإعادة إرسال نسخة ممسوحة ضوئيًا منها إلى الشريك. يحق للشريك أن يطلب منك إرسال الاتفاق الأصلي الموقع بالبريد. يدخل الاتفاق حيز التنفيذ بمجرد استلام الشريك النسخة الموقعة منك؛ ولا يشترط توقيع الشريك، ولا يلتزم الشريك بإعادة إرسال نسخة موقعة إليك.

## 7. إنهاء الاتفاقية العامة (حذف الملف الشخصي)

7.1. تهدف القيود الواردة في هذه الاتفاقية العامة وملاحقها إلى حماية شبكة Paysera والشريك وإياك والأطراف الثالثة الأخرى من الجزاءات المالية المحتملة أو الخسائر أو العواقب السلبية الأخرى.

7.2. يحق لك إنهاء هذه الاتفاقية العامة في أي وقت ولأي سبب بإخطار الشريك كتابيًا قبل 30 يومًا تقويميًا على الأقل. عند الإنهاء، تعالج أي مسائل تتعلق بتسوية الأموال الموجودة في حساب Paysera الخاص بك (إن كان لديك حساب) وفقًا لاتفاقية الخدمات المتخصصة (مثل اتفاقية خدمات الدفع). ولا يمنع الإنهاء الشريك من إتمام أي فحوصات يقتضيها القانون الساري قبل صرف أموالك.

7.3. يحق للشريك إنهاء هذه الاتفاقية العامة وملاحقها من جانب واحد والتوقف عن تقديم الخدمات لأسباب مهمة فقط، وذلك بإخطارك مسبقًا قبل شهرين على النحو المبين في المادة 5. ويتعين على الشريك أن يبين في إشعار الإنهاء الأسباب والدوافع المحددة للإنهاء، ما لم يكن الإفصاح عن هذه المعلومات محظورًا بموجب القانون الساري. كما يحق للشريك إنهاء هذه الاتفاقية العامة للأسباب المحددة في الملاحق بإخطارك مسبقًا قبل 30 يومًا تقويميًا. وإذا اتضح أنك تستخدم الخدمات لارتكاب فعل إجرامي أو غير قانوني، يحق للشريك إنهاء هذه الاتفاقية العامة بإشعار مدته 5 أيام تقويمية.

7.4. في حال إنهاء هذه الاتفاقية العامة، يخصم الشريك من أموالك أي مبالغ مستحقة عليك للشريك مقابل الخدمات، وأي غرامات أو خسائر أو مبالغ أخرى دفعها الشريك لأطراف ثالثة أو للدولة بسبب خطئك. إذا لم تكن الأموال الموجودة في حسابك كافية لتغطية هذه المبالغ، يجب عليك تحويل الرصيد المتبقي إلى الشريك في غضون 3 أيام عمل. وإذا استرد الشريك لاحقًا أيًا من المبالغ التي دفعها لأطراف ثالثة، يعيد الشريك المبلغ المسترد إليك فورًا.

7.5. لا يعفيك إنهاء هذه الاتفاقية العامة من التزاماتك تجاه الشريك التي نشأت قبل تاريخ الإنهاء.

7.6. يؤدي إنهاء هذه الاتفاقية العامة تلقائيًا إلى إنهاء جميع اتفاقيات الخدمات المتخصصة، مع مراعاة أي فترات إشعار إلزامية وإجراءات تصفية تدريجية وتدابير حماية المستهلك المطبقة على تلك الخدمات المتخصصة بموجب القانون الساري أو الملحق المعني.

7.7. إذا لم تؤكد ملفك الشخصي ولم تستكمل تحديد هوية العميل (بما في ذلك تحديد الهوية الأولي) خلال المهلة التي يحددها الشريك، تنقضي هذه الاتفاقية العامة (تنتهي تلقائيًا) ويلغى ملفك الشخصي غير المؤكد وأي حساب Paysera فُتح لك. وفي هذه الحالات، لا تطبق فترات الإشعار المنصوص عليها في البنود 7.2 – 7.3.

7.8. إذا كنت مستهلكًا، يحق لك الانسحاب من هذه الاتفاقية العامة، وبشكل منفصل من أي ملحق يشكل عقدًا عن بُعد للخدمات المالية، في غضون 14 يومًا تقويميًا (أو 30 يومًا تقويميًا لعمليات المعاشات التقاعدية الشخصية) من تاريخ إبرام الاتفاقية المعنية، أو من اليوم الذي تستلم فيه شروطها وأحكامها والمعلومات التي يقتضيها القانون إذا كان ذلك لاحقًا، دون إبداء أي سبب، وفقًا لقوانين حماية المستهلك السارية والتوجيه (الاتحاد الأوروبي) 2023/2673. يمكنك ممارسة هذا الحق باستخدام وظيفة الانسحاب (زر «الانسحاب من العقد هنا») المتاحة في الواجهة عبر الإنترنت، أو ببيان صريح لا لبس فيه (بما في ذلك استمارة الانسحاب النموذجية). عند استلام إشعار الانسحاب منك، يتعين على الشريك أن يقدم إليك على الفور تأكيدًا بالاستلام على وسيط دائم، يتضمن تاريخ الانسحاب ووقته. ولا ينطبق حق الانسحاب إذا كانت الخدمات قد نفذت بالكامل بناءً على طلبك. وإذا كانت الخدمات قد نفذت جزئيًا فقط وقت ممارستك حق الانسحاب، يتعين عليك دفع مبلغ يتناسب مع الخدمات المقدمة حتى الوقت الذي أبلغت فيه الشريك بانسحابك.

## 8. السرية وحماية البيانات

8.1. تتفق الأطراف على الحفاظ على سرية المعلومات التقنية والتجارية لبعضها البعض، باستثناء المعلومات المتاحة للعامة. ولا تفصح الأطراف عن هذه المعلومات لأطراف ثالثة دون موافقة خطية من الطرف الآخر، ما لم يقتض القانون ذلك.

8.2. أنت توافق على أن يدير الشريك بياناتك الشخصية لتقديم الخدمات إليك والوفاء بمسؤولياته الأخرى بموجب هذه الاتفاقية العامة. وتضمن الأطراف أمان أي بيانات شخصية تتلقاها أثناء أداء واجباتها بموجب هذه الاتفاقية العامة.

8.3. تخضع مسائل الاحتفاظ بالبيانات وحمايتها لسياسة الخصوصية، وهي ملحق لهذه الاتفاقية العامة. وتؤكد أنك قرأتها وتوافق على الالتزام بها.

8.4. يجب عليك حماية أي كلمات مرور وعدم الإفصاح عنها لأطراف ثالثة، ومنع الآخرين من استخدام الخدمات نيابة عنك. وإذا أخفقت في ذلك، سواء عمدًا أو بسبب إهمال جسيم، فإنك تقر بأن أي وصول إلى ملفك الشخصي وأي استخدام للخدمات يعتبر قد تم من قبلك. وفي هذه الحالات، تتحمل المسؤولية الكاملة عن أي خسائر ناتجة عن ذلك ويجب عليك تعويض الآخرين عن خسائرهم.

8.5. إذا فقدت كلمة المرور الخاصة بك أو انكشفت للآخرين دون خطأ منك أو من الشريك، أو إذا نشأ تهديد حقيقي لملفك الشخصي، يجب عليك تغيير كلمة المرور فورًا. وإذا تعذر عليك ذلك، يجب عليك إبلاغ الشريك فورًا (في غضون يوم تقويمي واحد) باستخدام وسائل الإخطار المحددة في هذه الاتفاقية العامة. ولا يتحمل الشريك المسؤولية عن العواقب إذا لم تبلغ الشريك.

8.6. عند تلقي إخطارك على النحو المبين في البند 8.5، يعلق الشريك فورًا الوصول إلى ملفك الشخصي ويتوقف عن تقديم الخدمات إلى أن يتم إنشاء كلمة مرور جديدة.

8.7. يذكرك الشريك بأن عنوان البريد الإلكتروني والأدوات الأخرى (مثل هاتفك المحمول) المرتبطة بملفك الشخصي تستخدم للتواصل وتحديد الهوية. يجب عليك حماية هذه الأدوات وبيانات تسجيل الدخول الخاصة بها. وأنت مسؤول مسؤولية كاملة عن أمان كلمة مرور بريدك الإلكتروني وأي أدوات أخرى تستخدمها. كلمات المرور سرية، وأنت مسؤول عن الكشف عنها وعن جميع الإجراءات المتخذة بعد استخدام كلمة مرور للوصول إلى ملفك الشخصي. ويوصي الشريك بحفظ كلمات المرور الخاصة بك في الذاكرة وعدم تدوينها أو إدخالها حيث قد يراها الآخرون.

8.8. يحق للشريك مشاركة المعلومات المهمة المتعلقة بك وبنشاطك مع سلطات إنفاذ القانون والسلطات الحكومية والهيئات الإشرافية والتنظيمية والسلطات الضريبية والمؤسسات المالية الأخرى إذا اقتضى القانون الساري ذلك، أو لتحديد ما إذا كانت هذه الاتفاقية العامة أو أي قوانين قد انتهكت.

8.9. أنت تمنح الشريك الحق في اتخاذ التدابير اللازمة، بما في ذلك توجيه استفسارات إلى أطراف ثالثة مباشرة أو من خلال مزودي خدمات آخرين، للتحقق من هويتك ومن دقة البيانات التي تقدمها.

8.10. يرجى ملاحظة أن الشريك يعمل فقط كمزود خدمة لك، ولا يقدم أو يعرض أي خدمات على مستلم دفعتك حتى يصبح عميلًا لدى الشريك.

8.11. يحق للشريك تسجيل المحادثات الهاتفية معك. وتتفق الأطراف على أنه يجوز استخدام المحادثات الهاتفية والرسائل المرسلة بالبريد العادي أو البريد الإلكتروني أو غيرها من الوسائل كدليل في تسوية النزاعات. وبموافقتك على هذه الشروط، تؤكد أنك تفهم وتوافق على قيام الشريك بتسجيل المكالمات الهاتفية معك أو مع ممثليك. كما يحق للشريك تسجيل المراسلات الأخرى وتخزينها. ويحق لك أيضًا تسجيل وتخزين المحادثات الهاتفية والمراسلات الأخرى.

8.12. لحماية المصالح المشروعة للشريك في الحالات التي تنشر فيها معلومات غير دقيقة من حيث الوقائع عن الشريك في مصادر المعلومات العامة دون أن تلجأ أولًا إلى سبل الانتصاف المنصوص عليها في المادة 10، يجوز للشريك نشر تصحيح أو رد قائم على الوقائع، يقتصر على المعلومات الضرورية حصرًا لتصحيح الادعاءات الكاذبة التي يمكن إثبات عدم صحتها، ووفقًا لقوانين حماية البيانات السارية.

8.13. تتم معالجة بياناتك الشخصية وتخزينها في مراكز بيانات تقع في الاتحاد الأوروبي (بما في ذلك فيلنيوس وفرانكفورت). وترد تفاصيل إضافية حول معالجة البيانات وفترات التخزين وحقوقك في سياسة الخصوصية.

## 9. مسؤولية الأطراف

9.1. يتحمل كل طرف المسؤولية عن جميع الغرامات والجزاءات والخسائر التي يتكبدها الطرف الآخر بسبب انتهاك هذه الاتفاقية العامة. ويوافق الطرف المذنب على تعويض الطرف الآخر عن الأضرار المباشرة. وفي جميع الأحوال، تقتصر مسؤولية الشريك على ما يلي:

9.1.1. لا يتحمل الشريك المسؤولية إلا عن الأضرار المباشرة الناجمة عن إخلال مباشر وجوهري بهذه الاتفاقية العامة من جانب الشريك، وفقط عن الأضرار التي كان بإمكان الشريك توقعها وقت الإخلال؛

9.1.2. لا يجوز أن يتجاوز التعويض عن الخسائر التي تسبب فيها الشريك متوسط الرسوم الشهرية التي دفعتها للشريك خلال آخر 3 أشهر. ويسري هذا الحد على جميع الانتهاكات التي تقع في الشهر نفسه مجتمعةً. وإذا تعذر حساب متوسط الأشهر الـ 3، فلن يتجاوز التعويض EUR 2,000 (أو ما يعادلها بعملة أخرى). ولا يسري هذا التقييد على الالتزامات الإلزامية للشريك بموجب تشريعات خدمات الدفع السارية؛

9.1.3. في جميع الأحوال، لن يكون الشريك مسؤولًا عن أرباحك أو دخلك الضائع، أو فقدان السمعة، أو توقف الأعمال، أو أي خسائر غير مباشرة أخرى؛

9.1.4. لا تسري قيود مسؤولية الشريك إذا كانت محظورة بموجب القانون الساري.

9.2. لا يضمن الشريك عمل النظام دون انقطاع، إذ يمكن أن يتأثر عمله بالعديد من العوامل الخارجة عن سيطرة الشريك. وسيسعى الشريك إلى ضمان عمل النظام بأكبر قدر ممكن من السلاسة، لكنه لن يكون مسؤولًا عن العواقب الناشئة عن الأعطال التي لا تكون بسبب خطأ الشريك.

9.3. إذا كان النظام غير متاح لأسباب تقع ضمن سيطرة الشريك، فلن يقدم الشريك تعويضًا إذا كان النظام متاحًا لأكثر من 99% من إجمالي الوقت، محسوبًا كمتوسط على مدى 3 أشهر على الأقل.

9.4. لا يتحمل الشريك المسؤولية عن الفترات التي يقيّد فيها الشريك مؤقتًا الوصول إلى النظام لمدة لا تتجاوز 24 ساعة لأغراض الإصلاح أو التحسين أو الأعمال المماثلة، شريطة أن يُبلغك الشريك بذلك قبل يومين (2) تقويميين على الأقل.

9.5. لا يتحمل الشريك المسؤولية عن:

9.5.1. الخسائر التي تتكبدها بسبب عدم حمايتك لكلمات المرور أو وسائل تحديد الهوية الخاصة بك، أو عن الأفعال الإجرامية لأطراف ثالثة تستخدم مستندات أو بيانات مزورة أو غير قانونية أو تم الحصول عليها بطريقة غير قانونية؛

9.5.2. العواقب الناشئة عن تدخل طرف ثالث في قدرة الشريك على الوفاء بالتزاماته، إذا كان هذا التدخل خارجًا عن سيطرة الشريك؛

9.5.3. العواقب التي تنشأ بعد أن ينهي الشريك هذه الاتفاقية العامة بشكل قانوني، أو يلغي ملفك الشخصي، أو يقيّد الوصول إليه، أو بعد أن يقيّد الشريك أو ينهي بشكل معقول جزءًا من الخدمات؛

9.5.4. السلع والخدمات التي تشتريها باستخدام Paysera، أو عن عدم امتثال الطرف الآخر في المعاملة لشروطها؛

9.5.5. عدم وفاء الشريك بالتزاماته التعاقدية إذا كان هذا الإخفاق ناتجًا عن وفاء الشريك بواجباته القانونية.

9.6. تؤكد أن جميع إجراءاتك المتعلقة بهذه الاتفاقية العامة ستتوافق مع القانون الساري.

9.7. تتحمل المسؤولية الكاملة عن صحة البيانات والأوامر والمستندات التي تقدمها إلى الشريك.

9.8. يُعفى الطرف من المسؤولية عن عدم الامتثال لهذه الاتفاقية العامة إذا استطاع أن يثبت أن عدم الامتثال كان بسبب القوة القاهرة (ظروف غير متوقعة ولا يمكن السيطرة عليها ولا يمكن تجنبها)، المثبتة وفقًا للقانون. ويجب عليك إخطار الشريك كتابيًا بحدث القوة القاهرة في غضون 10 أيام تقويمية من وقوعه. وسيُخطرك الشريك بأحداث القوة القاهرة عبر البريد الإلكتروني أو على المواقع الإلكترونية للشريك.

## 10. تسوية النزاعات والقانون الواجب التطبيق

10.1. يهدف الشريك إلى تسوية جميع النزاعات معك وديًا وفورًا وبشروط مقبولة للطرفين. وفي حالة نشوء نزاع، يشجعك الشريك على التواص معه مباشرة أولًا. وتُحل النزاعات عن طريق التفاوض.

10.2. يمكنك تقديم مطالبة أو شكوى بشأن الخدمات عبر البريد الإلكتروني، أو بالاتصال بدعم العملاء، أو بإرسال إخطار من ملفك الشخصي.

10.3. يجب أن تتضمن شكواك إشارة إلى الظروف والمستندات التي تستند إليها. وإذا كانت شكواك تستند إلى مستندات لا يملكها الشريك، فيجب عليك تقديمها أو تقديم نسخ منها.

10.4. سيراجع الشريك مطالبتك أو شكواك المكتوبة ويقدم ردًا مفصلًا ومبررًا وموثقًا في غضون 15 يوم عمل من تاريخ استلامها. وفي الحالات الاستثنائية، إذا تعذر على الشريك تقديم إجابة نهائية في غضون 15 يوم عمل لأسباب خارجة عن سيطرة الشريك، فسيرسل إليك الشريك ردًا مؤقتًا يوضح سبب التأخير ويحدد موعدًا نهائيًا جديدًا. ولن يتجاوز الموعد النهائي 35 يوم عمل. وسيرسل الشريك رده بالوسائل الموضحة في البند 5.1، ما لم تطلب وسيلة مختلفة.

10.5. مراجعة الشريك لمطالباتك مجانية.

10.6. إذا لم تكن راضيًا عن قرار الشريك، يحق لك استخدام سبل الانتصاف القانونية الأخرى لحماية حقوقك. وإذا تعذرت تسوية النزاع وديًا أو م خلال وسائل أخرى خارج المحكمة، فسيُحل في المحكمة المختصة و/أو لدى السلطة المختصة في الدولة التي رُخِّص فيها شريك شبكة Paysera الذي يقدم لك الخدمات. وإذا كنت مستهلكًا، يجوز لك أيضًا رفع دعوى أمام محاكم مكان إقامتك، ولا يجوز رفع دعوى ضدك إلا هناك، و للقانون الساري. وتُقدَّم المعلومات المتعلقة بجهات تسوية النزاعات خارج المحكمة المحددة لكل ولاية قضائية في الملاحق ذات الصلة أو في قائمة توزيع الشركاء المتاحة للجمهور.

10.7. يرد أيضًا إجراء مفصل لتقديم المطالبات ومعالجتها في قواعد تقديم ومعالجة مطالبات (شكاوى) العميل.

10.8. تخضع هذه الاتفاقية العامة وملاحقها وأي مسائل لا تشملها لقوانين الدولة التي رُخِّص فيها شريك شبكة Paysera الذي يقدم لك الخدمات (والذي فتح حساب Paysera الخاص بك، إن كان لديك حساب). ويسري ذلك حتى لو كانت محكمة في دولة أخرى مختصة بالنظر في نزاع بينك وبين الشريك. وإذا كنت مستهلكًا، فإن ذلك لا يحرمك من الحماية التي توفرها الأحكام الآمرة لقانون دولة إقامتك.

## 11. أحكام ختامية

11.1. يؤكد كل طرف أنه يملك جميع الأذونات والتراخيص اللازمة التي يقتضيها القانون لتنفيذ هذه الاتفاقية العامة.

11.2. عناوين الأقسام والمواد في هذه الاتفاقية العامة هي للتيسير فقط، ولا ينبغي استخدامها لتفسير أحكامها.

11.3. يتحمل كل طرف المسؤولية بشكل مستقل عن التزاماته الضريبية تجاه الدولة والجهات الأخرى. ولا يتحمل الشريك مسؤولية حساب ضرائبك أو دفعها.

11.4. في جميع الأحوال، يتصرف الشريك بصفته طرفًا مستقلًا. ولا يتحكم الشريك في المنتجات والخدمات التي تدفع ثمنها باستخدام الخدمات، ولا يتحمل المسؤولية عنها. ولا يضمن الشريك أن يفي المشتري أو البائع أو أي طرف آخر بشروط المعاملة المبرمة معك.

11.5. لا يحق لك التنازل عن حقوقك والتزاماتك بموجب هذه الاتفاقية العامة لطرف ثالث دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من الشريك. ويحتفظ الشريك بالحق في التنازل عن حقوقه والتزاماته لطرف ثالث في أي وقت دون موافقتك، شريطة (أ) ألا يتعارض ذلك مع القانون، و(ب) أن يكون المتنازل له قادرًا على أداء الالتزامات بموجب هذه الاتفاقية العامة بالمستوى نفسه على الأقل. وسيُخطرك الشريك بأي

تنازل من هذا القبيل.

11.6. إذا أصبح أي حكم من أحكام هذه الاتفاقية العامة باطلًا، تظل الأحكام المتبقية سارية المفعول.

11.7. تدخل هذه الاتفاقية العامة حيز التنفيذ على النحو الموضح في البند 2.4. ويمكنك حفظ نسخة من هذه الاتفاقية العامة عند التسجيل.

11.8. تتوفر هذه الاتفاقية العامة في النظام بعدة لغات. والنسخة اللغوية من الاتفاقية العامة التي تسري عليك هي النسخة التي عُرضت عليك عند التسجيل.

11.9. تُعد الروابط إلى المواقع الإلكترونية للشريك الواردة في هذه الاتفاقية العامة وملاحقها جزءًا لا يتجزأ من هذه الاتفاقية العامة، وتسري عليا اعتبارًا من اللحظة التي تبدأ فيها استخدام الخدمة المعنية.

11.10. تفاصيل شركاء شبكة Paysera: تُقدَّم معلومات مفصلة عن هوية كل شريك من شركاء شبكة Paysera وعناوين مكاتبه وتفاصيل ترخيص في قائمة توزيع الشركاء المتاحة للجمهور.