سارية اعتبارا من: 01-09-2026

قواعد تحصيل الدفعات بواسطة البطاقات

1. التعريفات:
1. **البنك الشريك** – مؤسسة مالية أو مؤسسة دفع تعالج المعاملات نيابة عن التجار، من خلال توجيه المعاملات إلى ICCO أو البنوك المصدرة ومنها، وإجراء التسوية مع التجار. يتعاون البنك الشريك مع Paysera لتزويد التاجر بإمكانية قبول دفعات المشترين عن طريق البطاقة. ويُشار إلى البنك الشريك المطبق على معاملات التاجر في الاستبيان أو في النظام (على سبيل المثال، **Adyen N.V.**، وهي شركة مسجلة لدى غرفة التجارة الهولندية برقم 34259528، ومقرها الرئيسي في Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam، هولندا (https://www.adyen.com)؛
2. **المشتري** – دافع و/أو المستلم النهائي للخدمات التي يقدمها التاجر والسلع التي يبيعها باستخدام نظام تحصيل الدفعات.
3. **البطاقة** – Visa أو Mastercard أو بطاقات دفع أخرى ووسائل دفع قائمة على البطاقات (على سبيل المثال، Apple Pay وGoogle Pay)، مدعومة من Paysera والبنك الشريك ومستخدمة لإجراء المعاملات.
4. **صاحب البطاقة** – شخص اعتباري أو طبيعي يدفع بالبطاقة مقابل سلع و/أو خدمات التاجر في المتجر الإلكتروني.
5. **الوديعة** – أموال محتجزة حتى مستوى الاحتياطي المتغير المطبق، الذي تحدده Paysera و/أو البنك الشريك بشكل مستمر، لتغطية المبالغ المستردة المحتملة، ورد المبالغ المدفوعة (chargeback)، والغرامات وغيرها من الالتزامات المالية المحتملة للتاجر.
6. **المتجر الإلكتروني** – موقع إلكتروني للتاجر يرد في الاستبيان، حيث يعرض التاجر سلعه وخدماته.
7. **الاتفاقية العامة** – الاتفاقية العامة للخدمات، اتفاقية خدمات الدفع، التي تطبق شروطها على التاجر.
8. **ICCO** – منظمات بطاقات الائتمان الدولية Visa و/أو Mastercard.
9. **الواجهة** – الواجهة (البرنامج) بين Paysera والتاجر، مما يؤمن استلام رسائل ترخيص المعاملات وإدارة البطاقات في الوقت الفعلي.
10. **التاجر** – عميل لنظام Paysera، وهو شخص معنوي مسجل في مركز سجلات دولة عضو في الاتحاد الأوروبي، أبرم الاتفاقية العامة مع شركة Paysera و، أثناء بيع السلع والخدمات، يستخدم واحدة أو أكثر من خدمات تحصيل الدفعات للتجار المشار إليهم في النظام والتي تقدمها Paysera، ويهدف إلى استخدام خدمة تحصيل الدفع عبر الإنترنت مع إعادة بيع بطاقات الدفع بواسطة Paysera. (* التوضيح: عند تطبيق أحكام الاتفاقية العامة لخدمات الدفع على جميع العملاء – التجار وغيرهم من العملاء – يستخدم مصطلح «العميل»؛ بينما عندما تطبق أحكام الاتفاقية العامة لخدمات الدفع على التجار فقط، يستخدم مصطلح «التاجر»).
11. **PCI DSS** – معايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع.
12. **المشروع** – وصف تفصيلي للسلع و/أو الخدمات التي يقدمها التاجر لغرض تحصيل المبالغ من المشترين مقابل السلع أو الخدمات التي يقدمها التاجر بالطرق المبينة في النظام.
13. **الاستبيان** – استبيان يقدم فيه التاجر معلومات مفصلة عن نفسه وعن متجره الإلكتروني وسلعه وخدماته وأنواع البطاقات المقبولة. ويشكل الاستبيان جزءا لا يتجزأ من هذا الملحق.
14. **خدمة الدفع المتكرر** – خدمة تمكن التاجر من تزويد المشتري بالقدرة على الاشتراك في الفواتير التلقائية والقدرة على فرض رسوم على المشتري تلقائيا و/أو بانتظام باستخدام بطاقة الدفع الخاصة بالمشتري.
15. **رد الأموال** – مطالبة ضد التاجر برد الأموال عند الطعن في المعاملة وفقا لقواعد ولوائح منظمات بطاقات الائتمان الدولية ICCO.

16. **القواعد واللوائح** – أنظمة Visa Europe و/أو لوائح وقواعد MasterCard الداخلية في نسختها الحالية.
17. **قواعد إلغاء المشتريات** – القواعد المقدمة علنا والتي وافق عليها التاجر، والتي تنظم إلغاء مشتريات السلع و/أو الخدمات التي تتم في المتجر الإلكتروني الخاص بالتاجر.
18. **المعاملة** – إجراء مالي تم القيام به للقيام بشراء سلع أو خدمات في المتجر الإلكتروني باستخدام البطاقة.
19. **بيانات المعاملة** – معلومات عن المعاملة ومعلومات عن البطاقة المستخدمة في المعاملة وتحديد هوية حاملي البطاقات.

أحكام عامة

2. توفر خدمة تحصيل الدفع عبر الإنترنت للتاجر إمكانية تحصيل الدفعات من المشترين باستخدام البطاقات المشار إليها في النظام.
3. عند استخدام هذه الخدمة، يتم تطبيق جميع شروط الاتفاقية العامة، الملحق «معالجة الدفع عبر الإنترنت عبر الخدمات البنكية الإلكترونية والنظم الأخرى»، والشروط الإضافية المنصوص عليها في هذا الملحق وقواعد ICCO على التاجر. يؤكد التاجر أنه قرأ الشروط الحالية ويلتزم بالامتثال لها. كما تطبق قواعد وأنظمة ICCO على التاجر. وفي حالة وجود تناقضات بين الاتفاقية وملحقاتها وقواعد وأنظمة ICCO، تسود قواعد وأنظمة ICCO. المصطلحات الواردة في هذا الملحق مستخدمة بالمعنى المبين في الاتفاقية العامة.
4. لن يتم تقديم الخدمة إلا بعد أن يقدم التاجر جميع الوثائق والمعلومات التي تطلبها Paysera وبعد موافقة Paysera (أو البنك الشريك) على التاجر. قبل استخدام هذه الخدمة، يرسل التاجر إلى Paysera:
    4.1. مشروعهم، الذي تم إنشاؤه في النظام؛
    4.2. ملء الاستبيان المقدم من شركة Paysera؛
    4.3. الوثائق الأخرى التي تطلبها Paysera.
5. يحق لشركة Paysera رفض تأكيد المشروع وتقديم الخدمة للتاجر دون تفسير.
6. لبدء استخدام الخدمة، يجب على التاجر إجراء التكامل التقني وفقا لتعليمات التكامل المقدمة من Paysera.
7. يحدد هذا الملحق ويفصل شروط تحصيل الدفع عبر الإنترنت والتزامات الأطراف عندما يدفع الدافع للتاجر عبر الإنترنت عن طريق البطاقات.
8. تم إعداد هذا الملحق وفقا لتشريعات الاتحاد الأوروبي التي تنظم تقديم خدمات الدفع والدفعات ببطاقات الدفع، وقواعد وأنظمة ICCO، وقواعد استخدام البطاقات التي تحددها البنوك الشريكة في Paysera.
9. يعد هذا الملحق جزءا لا يتجزأ من الاتفاقية العامة وبالتالي يجب قراءته وتفسيره معا، وفقا للسياق العام للوثائق التعاقدية.
10. لا يمكن تطبيق الملحق إلا على الأشخاص المعنويين المسجلين في مركز سجلات إحدى الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي والذين أبرموا اتفاقية عامة مع Paysera.

حقوق ومسؤوليات التاجر

11. يلتزم التاجر بما يلي:
    11.1. قبول البطاقات من صاحب البطاقة المشار إليها في استبيان التاجر كأدوات دفع مقابل السلع والخدمات المقدمة في متجر التاجر الإلكتروني؛
    11.2. دفع رسوم العمولة مقابل الخدمة، والمشار إليها على موقع Paysera الإلكتروني؛
    11.3. إذا رفض صاحب البطاقة البضائع و/أو الخدمات المشتراة، أو إذا لم يقم التاجر بتسليم البضائع و/أو الخدمات بشكل صحيح، يلتزم التاجر، بعد تلقي المعلومات ذات الصلة، بإعادة مبلغ المعاملة إلى صاحب البطاقة جزئيا أو كليا وفقا لقواعد إلغاء المشتريات التي أكدها التاجر والمتاحة علنا للمشترين؛
    11.4. بعد تلقي الرسالة المتعلقة باسترداد الأموال من Paysera، يلتزم التاجر بإبلاغ Paysera بقراره خلال 3 أيام تقويمية: إما لإجراء استرداد الأموال أو الاعتراض عليه، مع تزويد Paysera بالوثائق التي تؤكد المعاملة. إذا لم يوافق التاجر على شكوى المشتري وشرط استرداد الأموال واعترض عليها، فعليه تغطية جميع النفقات الناشئة عن النزاع، بما في ذلك رسوم عمولة التعامل مع الشكوى والاستئناف، وكذلك تكاليف التحكيم المحتملة؛
    11.5. استخدام الواجهة التي توفرها Paysera فقط لقبول البطاقات في المتجر الإلكتروني؛
    11.6. التأكد من أن الموظفين أو ممثلي التاجر مسؤولون عن تنفيذ هذا الملحق، وقواعد وأنظمة ICCO، وتعديلاتها؛
    11.7. التعاون مع Paysera وتقديم المساعدة اللازمة لها في حالة حدوث نزاع حول معاملات أصحاب البطاقات في المتجر الإلكتروني؛
    11.8. إبلاغ Paysera عن أي إجراءات احتيالية أو غير مأذون بها تتعلق بالبطاقات وتنفيذ الالتزامات المبينة في هذا الملحق؛

11.9. قبول جميع البطاقات الصالحة والمحددة بشكل مناسب كأدوات للدفعات غير النقدية للسلع و/أو الخدمات، مع الإشارة إلى سعر السلع و/أو الخدمات أثناء المعاملة؛
11.10. ضمان امتثال متجرهم الإلكتروني لقواعد وأنظمة ICCO ومتطلبات ICCO الأخرى؛
11.11. إرسال نسخ من الوثائق التي تؤكد المعاملة التي طلبتها Paysera في موعد لا يتجاوز 3 أيام تقويمية من الطلب (عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني أو البريد المسجل أو بطريقة أخرى عندما يمكن تأكيد حقيقة التسليم). إذا لم يتمكن التاجر من إرسال الوثائق المطلوبة خلال المهلة المحددة أعلاه، فعليه إبلاغ ذلك كتابيا مع الإشارة إلى تاريخ تسليم المعلومات وسبب عدم إرسال المعلومات في الوقت المحدد أو عدم إرسالها على الإطلاق. إذا وصل ممثل Paysera إلى مقر التاجر، فيحق له الحصول على نسخة من المعلومات التي تؤكد المعاملة؛
11.12. الامتثال لاتفاقية Paysera العامة وملحقاتها، وتعليمات البنك الشريك (إذا تم تقديمها خلال فترة تنفيذ الالتزامات التعاقدية)، وقواعد مؤسسات بطاقات الائتمان الدولية. وتسري المسؤولية أيضا على القواعد والأوامر ومتطلبات قبول البطاقات المعتمدة بعد التوقيع على هذا الملحق؛
11.13. ضمان أن نشاطهم قانوني وسيظل قانونيا خلال فترة صلاحية الملحق، كما سيلتزمون وسيمتثلون للأفعال القانونية السارية في موقع التاجر وقواعد ولوائح منظمة ICCO؛
11.14. بموجب طلب Paysera لمنع انتهاك هذا الملحق أو قواعد وأنظمة ICCO، يلتزم التاجر بمنع هذا الانتهاك في غضون أيام بعد تلقي الإخطار؛
11.15. يمكن للتاجر استخدام خدمة تحصيل الدفعات فقط في المتاجر الإلكترونية للتاجر وفقط من خلال عناوين الموقع الإلكتروني (URL) التي تم توفيرها في الاستبيان المقدم من التاجر وفي المشروع، والتي أكدتها Paysera. إذا كانت هناك أي تعديلات في المعلومات المبينة في المشروع و/أو الاستبيان المؤكدين، يقوم التاجر بإبلاغ Paysera بذلك فورا، ويتم تأكيد تعديلات المشروع و/أو الاستبيان وفقا لنفس الإجراء المتبع في المشروع و/أو الاستبيان نفسه؛
11.16. عند استلام طلب من Paysera، إجراء تغييرات فورا على مواقعها الإلكترونية، وتنفيذ الإجراءات الضرورية والمناسبة الأخرى لضمان امتثال التاجر لقواعد ICCO بشأن استخدام العلامات التجارية؛
11.17. تقديم جميع الوثائق والمعلومات التي تطلبها Paysera (إذا لم ينفذ التاجر المتطلبات، يحق لشركة Paysera تعليق تقديم الخدمات)؛
11.18. على أساس مستمر، تزويد Paysera على الفور بالعنوان الحالي لكل مكتب من مكاتبها، وجميع أسماء «ممارسة الأعمال التجارية» (DBA) التي يستخدمها التاجر، ووصف كامل للسلع المباعة والخدمات المقدمة؛
11.19. إبلاغ حاملي البطاقات بقبول أو عدم قبول بطاقات دفع معينة بطريقة واضحة لا لبس فيها، ولا سيما بإظهار الشعارات التي تشير إلى قبول بطاقات الدفع على موقعه الإلكتروني بطريقة واضحة للعيان ووفقا لمتطلبات البنك الشريك؛
11.20. إبلاغ حامل البطاقة بشكل بارز وبشكل لا لبس فيه بهوية التاجر في جميع نقاط التفاعل، حتى يتمكن حامل البطاقة من تمييز التاجر بسهولة عن أي طرف آخر (مثل مورد المنتجات أو الخدمات للتاجر)؛
11.21. تأكد من هذه المتطلبات على الموقع الإلكتروني الخاص بالتاجر:
11.21.1. لعرض اسم التاجر وتحديده بشكل بارز على الموقع الإلكتروني وأي معلومات أخرى موضحة على الموقع
11.21.2. يجب على التاجر التأكد من أن صاحب البطاقة يفهم أن التاجر مسؤول عن المعاملة، بما في ذلك تسليم المنتجات (سواء كانت مادية أو رقمية) أو تقديم الخدمات، وخدمة العملاء وتسوية المنازعات، كل ذلك وفقا للشروط المنطبقة على المعاملة.
11.22. تزويد Paysera، دون تأخير لا مبرر له وبناء على طلب Paysera، بجميع المعلومات والوثائق التي تعتبرها Paysera جوهرية لتنفيذ هذا الملحق. يُخطر التاجر Paysera كتابيا قبل ثلاثة (3) أيام عمل على الأقل من أي تغيير في المعلومات المتعلقة بمعرفة العميل (أو، إذا تعذر ذلك بشكل معقول، فور حدوث هذا التغيير)، ودون تأخير لا مبرر له، بأي تغيير في غرض النشاط، أو نوع مجموعة المنتجات، أو بيع الشركة أو تأجيرها أو أي تغيير آخر في الملكية، أو التغييرات في الشكل القانوني للشركة أو اسمها؛ وأي تغيير في الوضع المالي للتاجر قد يعرض للخطر الوفاء السليم بالتزامات التاجر الناشئة عن هذا الملحق. يلتزم التاجر، بناء على طلب Paysera، بتقديم الوثائق المحررة بلغة غير الإنجليزية مرفقة بترجمة معتمدة باللغة الإنجليزية. يضمن التاجر أن جميع المعلومات المقدمة صحيحة ومقبولة؛
11.23. مراعاة الأحكام القانونية السارية على التاجر وأنشطته التجارية، ولا سيما القوانين واللوائح المتعلقة بحماية المستهلك وعلى وجه الخصوص، يقدم التاجر المعلومات التالية فيما يتعلق بالسلع والخدمات المعروضة من خلال مواقعه الإلكترونية والتي يعرض الدفع مقابلها باستخدام البطاقات، مع تقديم جميع المعلومات بشكل صريح وواضح وبطريقة يسهل الوصول إليها وفي الوقت المناسب وكذلك وفقا للأحكام القانونية:
11.23.1. الاسم الكامل وعنوان المكتب الرئيسي، والسجل التجاري حيث تم تسجيل الشركة، ورمز الشركة، وجميع المعلومات الأخرى التي يجب تقديمها في الرسائل التجارية وفقا للقانون المعمول به على التوالي؛
11.23.2. الشروط والأحكام العامة، والأحكام المتعلقة بحقوق الإلغاء و/أو العودة، فيما يتعلق بمعالجة المبالغ المسترد وعند الضرورة، المعلومات السابقة للتعاقد؛
11.23.3. الدول التي يقوم التاجر بالتوصيل إليها وشروط التوصيل المعمول بها؛
11.23.4. العملة التي سيتم بها تسوية سلع وخدمات التاجر؛
11.23.5. تحديد العنوان الكامل لخدمة عملاء التاجر، بما في ذلك جميع وسائل الاتصال الحالية؛

11.23.6. أحكام حماية البيانات، وعلى وجه الخصوص، مبادئ حماية البيانات التي يطبقها التاجر لاستخدام بيانات ال
ومعالجة بيانات الدفع؛
11.23.7. الإجراءات الأمنية المتاحة (على سبيل المثال، إجراءات المصادقة المستخدمة للدفعات التي تتم بالبطاقا
11.23.8. وصف كامل للسلع والخدمات التي يقدمها التاجر؛
11.23.9. وقت إعداد الفواتير ووقت تنفيذ العقد؛
11.23.10. تحديد الوقت الذي سيتم فيه الخصم من البطاقة؛
11.23.11. إذا أشار التاجر إلى البنك الشريك على موقعه الإلكتروني (على سبيل المثال، في قسم الأسئلة الشائع
لشرح كشوف الحساب البنكية، فيجب على التاجر أن يبين بوضوح على موقعه الإلكتروني أنه لا يمكن
للمشترين الاتصال بالبنك الشريك مباشرة للحصول على خدمة العملاء أو للاستفسار عن المعاملات.
11.24. لا يجوز للتاجر قبول أي تغيير في عنوان التسليم لأي معاملة بعد تقديم طلب الترخيص. إذا غير التاجر عنوان التسليم
بعد الترخيص، فإنه يقر بالمخاطر الإضافية المرتبطة بذلك ويتحملها بالكامل، بما في ذلك عبء الإثبات في الحالات التي
يطعن فيها المشتري في معاملة بسبب عدم التسليم.
11.25. يلتزم التاجر بالامتثال المستمر لأحدث نسخة مطبقة من معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS)، وبناء ع
طلب Paysera أو البنك الشريك، بتقديم دليل صالح على هذا الامتثال على الفور (على سبيل المثال، شهادة امتثال أو
استبيان تقييم ذاتي مكتمل).
11.26. يلتزم التاجر بالامتثال لمتطلبات المصادقة القوية للعميل بموجب PSD2/PSD3 وبروتوكولات D-3
Secure (3DS) الخاصة بالبنك الشريك، وبالتعاون مع Paysera والبنك الشريك في تنفيذ آليات المصادقة هذه
لجميع المعاملات التي تنطبق عليها. يقر التاجر بأن المسؤولية المرتبطة بالمعاملات غير المصادق عليها (على سبيل
المثال، عندما لا تطبق المصادقة القوية للعميل بشكل صحيح) تقع على عاتق التاجر وفقا لقواعد ولوائح ICCO.
11.27. يضمن التاجر أنه لا التاجر ولا المالكون المستفيدون النهائيون له ولا مديروه ولا أنشطته يخضعون لأي عقوبات اقتصا
أو تجارية مفروضة من قبل الاتحاد الأوروبي أو الأمم المتحدة أو المملكة المتحدة أو مكتب مراقبة الأصول الأجنبية
(OFAC) التابع للولايات المتحدة. يلتزم التاجر بإخطار Paysera على الفور بأي تصنيف أو إدراج في قوائم العقوبات أو
إجراء يخص التاجر أو أي طرف ذي صلة، ويقر بحق Paysera في تعليق الخدمة أو إنهائها امتثالا لتشريعات العقوبات
المعمول بها (بما في ذلك اللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 833/2014 واللائحة (الاتحاد الأوروبي) رقم 269/2014)، دون
أي مسؤولية تجاه التاجر.
11.28. وفقا للمواد 28-30 من اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2022/2554 (DORA)، يحق لـ Paysera والبنك الشريك ممارس
حقوق الوصول والتفتيش والتدقيق على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالتاجر بالقدر المتعلق بالخدمة.
يلتزم التاجر بإخطار Paysera، خلال 24 ساعة من العلم، بأي حادث جوهري متعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
يؤثر على تقديم الخدمة أو أمنها، وبالتعاون في الإبلاغ عن الحوادث إلى السلطات المختصة، وبالحفاظ على تدابير
معقولة لاستمرارية الأعمال بما يتوافق مع متطلبات DORA المطبقة على دور التاجر.
12. لا يحق للتاجر:
12.1. فرض رسوم إضافية على الدفع الذي سيتم تنفيذه بواسطة البطاقة (باستثناء الحالات، عندما يتم تحديدها في التشريع
وتتماشى مع Paysera والبنك الشريك وفقا لقواعد ICCO). إذا تم تحديد الرسوم الإضافية في التشريع، فيجب تضمينها
في مبلغ المعاملة ولا يمكن تحصيلها بشكل منفصل؛
12.2. تحديد حد أدنى لمبلغ المعاملة؛
12.3. قبول البطاقة كوسيلة للدفع بهدف تغطية أو إعادة تمويل أي سلع أو خدمات أخرى أو التزامات أخرى غير المذكورة في
هذا الملحق أو في الاستبيان؛
12.4. إصدار نقود للمعاملة أو بعد إلغائها؛
12.5. إصدار كمبيالة أو شيك أو أي وثيقة دفع أخرى لمدفوعات إضافية مقابل تنفيذ المعاملة؛
12.6. تقسيم المعاملة إلى أجزاء منفصلة؛
12.7. تخزين والإفصاح عن بيانات صاحب البطاقة ورقم البطاقة وتاريخ صلاحية البطاقة ورمز التحقق من البطاقة
(CVC/CVV) وأي معلومات أخرى تتعلق بقبول البطاقة أو حامل البطاقة لأطراف ثالثة. إن مسؤولية التاجر هذه غير
محددة؛
12.8. قبول البطاقة كأداة دفع للنشاط التجاري الذي يقوم به طرف ثالث؛
12.9. إصدار نقود إلكترونية نتيجة للمعاملة؛
12.10. استخدام بيانات البطاقة لأغراض أخرى غير معالجة المعاملات قبل المعاملة وبعدها وأثناءها؛
12.11. تقديم لتنفيذ معاملة احتيالية أو غير مصرح بها من قبل صاحب البطاقة عندما يعلم التاجر عنها أو من المفترض أن
يعرفها؛ أيضا، المعاملة التي يتم تنفيذها لغرض احتيالي بناء على الاتفاق مع التاجر. التاجر مسؤول عن تصرفات موظفيه
ووكلائه ووسطائه وممثليه عند تنفيذ شروط هذا الملحق؛
12.12. الكشف عن أي معلومات أصبحت معروفة عند تنفيذ الالتزامات المبينة في هذا الملحق لأطراف ثالثة؛
12.13. إرسال معاملات البطاقة التي سبق أن رفضها البنك الشريك. لا تتم معالجة معاملات البطاقة التي يرفضها البنك
الشريك إلا وفقا لقواعد وأنظمة ICCO؛

12.14. عرض لصاحب البطاقة إمكانية التسجيل في وقت واحد من خلال معاملة واحدة لخدمات مختلفة و/أو عضويات يقدمها التاجر أو شركات الطرف الثالث («البيع العابر»)؛
12.15. المطالبة بدفع ثمن سلع أو خدمات غير قانونية أو غير أخلاقية، أو قبول البطاقة كدفعة مقابل سلع و/أو خدمات مدرجة في قائمة السلع والخدمات المحظورة والمقيدة الخاصة بـ Paysera و/أو البنك الشريك؛
12.16. قبول بطاقة الدفع المقدمة فعليا من حامل البطاقة؛
12.17. مطالبة صاحب البطاقة بالتنازل عن الحق في الطعن في المعاملة؛
12.18. السماح بالمعاملات المشكوك فيها، ولا سيما إذا:
12.18.1. بناء على طلب حامل البطاقة، يتم توزيع المبلغ الإجمالي لمعاملة الدفع عبر عدة بطاقات؛
12.18.2. يعلن حامل البطاقة، قبل الدفع، عن مشاكل محتملة في قبول البطاقة؛ أو
12.18.3. يتم تنفيذ أكثر من معاملة دفع واحدة في أوقات مختلفة بنفس البطاقة في غضون يومين تقويميين متتاليين (2).
12.19. إجراء رد أموال إلى مشتر مقابل معاملة سبق معالجتها باستخدام طريقة دفع مختلفة عن تلك المستخدمة في المعاملة الأصلية؛
12.20. تقديم معاملات تشكل دفعة مقدمة مقابل سلع و/أو خدمات يقع تاريخ تنفيذها، جزئيا أو كليا، بعد أكثر من اثني عشر (12) شهرا من تاريخ تقديم بيانات الدفع ذات الصلة بالمعاملة للمعالجة، ما لم توافق Paysera صراحة على خلاف ذلك؛
12.21. تجاوز المستوى المسموح به لرد المبالغ المدفوعة (chargeback)، والذي يبلغ عادة 0.5% من إجمالي العدد الشهري للمعاملات، وفقا لبرنامج المراقبة الخاص بالبنك الشريك. يقر التاجر بأن Visa تطبق عتبة إنذار مبكر لبرنامج مراقبة المنازعات الخاص بـ Visa (VDMP) تبلغ 0.9%، وأن Mastercard تطبق عتبة لبرنامج رد المبالغ المدفوعة المفرط (ECP) تبلغ 1.5%؛ والعتبة الأدنى المحددة في هذا الملحق تهدف إلى التدخل المبكر من جانب Paysera. وقد يؤدي تجاوز هذا المستوى إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية فورية، بما في ذلك تعليق الخدمة وفرض الغرامات.
13. يؤكد التاجر ويوافق على ما يلي:
13.1. تعتبر ICCO هي المالكة الوحيدة والحصرية للعلامات التجارية للبطاقات. يجوز للتاجر استخدام الشعارات والعلامات التجارية وعلامات ICCO أو البنك الشريك لأغراض التسويق فقط بموافقة كتابية مسبقة من البنك الشريك، ما لم يسمح بخلاف ذلك بذلك؛
13.2. يمكن لـ ICCO أن تقوم في أي وقت، على الفور، ودون سابق إنذار، ولأي سبب من الأسباب بمنع التاجر من استخدام العلامات التجارية للبطاقات و/أو المطالبة بإنهاء هذا الملحق مع التاجر (للبنك الشريك أيضا هذا الحق)؛
13.3. يمكن أن تفرض ICCO، في أي وقت، تنفيذ أي حكم من أحكام قواعد وأنظمة ICCO وتحظر على التاجر القيام بأي نشاط يتسبب أو يمكن أن يتسبب في ضرر لـ ICCO، بما في ذلك الإضرار بسمعة العمل والضرر الذي يمكن أن يكون له تأثير سلبي على نزاهة نظام التبادل ويشكل تهديدا للمعلومات السرية الخاصة بـ ICCO؛
13.4. يلتزم التاجر بجميع القواعد واللوائح المعمول بها في ICCO، مع مراعاة التعديلات ذات الصلة وتكملة القواعد؛
13.5. لن يجادل التاجر في ملكية العلامات التجارية للبطاقات؛
13.6. سيمتنع التاجر عن أي عمل يمكن أن يعيق أو يمنع ICCO من إعمال حقوقهم.
13.7. لا يجوز للتاجر استخدام شعار البنك الشريك في أي مكان على الموقع الإلكتروني للتاجر، ولا ذكر البنك الشريك على الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للتاجر.
14. في حالات استثنائية (على سبيل المثال، إذا وصل التاجر إلى رقم مبيعات سنوي 1 000 000 يورو لكل علامة تجارية للبطاقة (Visa أو Mastercard))، قد يطلب من التاجر، بموجب شرط من البنك الشريك أو ICCO لمواصلة تقديم الخدمات، توقيع اتفاق مباشر مع البنك الشريك وإنهاء هذا الملحق أو تعديله وفقا لمتطلبات البنك الشريك أو ICCO.

حقوق والـتزامات Paysera

15. تتيح Paysera للتاجر الوصول إلى خدمة تحصيل الدفعات عبر الإنترنت من خلال التكامل مع منصة الدفع الخاصة بالبنك الشريك. تنقل Paysera بيانات معاملات التاجر إلى البنك الشريك للترخيص والمعالجة والتسوية، وتنقل إلى التاجر، عبر الواجهة، ردود البنك الشريك فيما يتعلق بالمعاملة.
16. يحق لشركة Paysera طلب معلومات حول المبالغ المستردة وغيرها من المعلومات حول التاجر التي يطلبها البنك الشريك أو ICCO.
17. تبلغ Paysera التاجر أن لكل من Paysera والبنك الشريك الحق في:
17.1. احتجاز أموال المعاملة لمدة تصل إلى 5 أيام عمل، إذا كان يجب التحقق من المعاملة وفقا لمتطلبات أو توصيات ICCO؛
17.2. احتجاز أموال المعاملة لمدة تصل إلى 180 يوما، إذا تم تقديم طلب استرداد الأموال، وفقا لقواعد ICCO، أو ظهر تهديد حقيقي بتقديم هذا الطلب؛

17.3. احتجاز أموال المعاملة وتعليق تفويض المعاملات الأخرى إذا كان هناك اشتباه في غسل الأموال أو المعاملات المشبوهة الأخرى.
17.4. تكوين والاحتفاظ، من الأموال المسواة، باحتياطي ديناميكي للمسؤولية المحتملة للتاجر (MPL)، لتغطية أي تعرض محتمل للمخاطر، والمبالغ المستردة، ورد المبالغ المدفوعة (chargeback)، والغرامات وغيرها من الالتزامات المالية، على النحو الذي يحدده البنك الشريك بشكل مستمر. ولا ينطبق احتياطي المسؤولية المحتملة والوديعة (انظر حكم الوديعة أدناه) بشكل تراكمي على نفس التعرض المالي. وعند تطبيقهما معا، تعمل الوديعة جنبا إلى جنب مع احتياطي المسؤولية المحتملة للبنك الشريك بحيث لا يتجاوز إجمالي المبلغ المحتجز من التاجر المبلغ الأعلى من بين المبلغين لأي تعرض معين.
18. يحق لشركة Paysera ما يلي:
18.1. خصم مبالغ المعاملات من حساب Paysera الخاص بالتاجر بموجب طلبات استرداد الأموال وفقا لقواعد ICCO؛
18.2. احتجاز مبلغ الأموال، بما يتناسب مع أي طلب مالي مقدم إلى التاجر من قبل Paysera أو البنك الشريك؛
18.3. التحقق مما إذا كانت العمليات التي يقوم بها التاجر تستوفي شروط هذا الملحق؛
18.4. مطالبة التاجر بتزويد Paysera بإجراءاتها الداخلية المتعلقة بربط الواجهة والإدارة وإلغاء الدفعات في موعد لا يتجاوز أيام تقويمية من استلام المتطلبات؛
احتجاز أي مبالغ إنفاق في حساب Paysera الخاص بالتاجر، بما في ذلك غرامات البنك الشريك أو ICCO، والنفقات القانونية، ومبالغ المعاملات بموجب النزاع الذي تتكبده Paysera بسبب نشاط التاجر والمعاملات في المتجر الإلكتروني.
19. تلتزم Paysera بالتأكد من امتثال Paysera لجميع متطلبات PCI DSS المطبقة على Paysera إلى الحد الذي يرتبط به بتخزين بيانات بطاقة الدفع ومعالجتها ونقلها، وبيئة سلامة وتخزين بيانات بطاقة الدفع.
20. تقوم Paysera، عند تقديم خدمات الدفع، بمعالجة البيانات الشخصية للمشترين، باعتبارهم دافعين، وفقا للائحة العامة لحماية البيانات في الاتحاد الأوروبي (اللائحة (الاتحاد الأوروبي) 2016/679، GDPR) وقانون الحماية القانونية للبيانات الشخصية لجمهورية ليتوانيا (بالقدر الذي لا يحل محله GDPR). وتخضع مبادئ معالجة البيانات الشخصية لسياسة الخصوصية. يقر التاجر ويجب عليه إبلاغ المشترين (على سبيل المثال، في سياسة الخصوصية الخاصة به) بأن بياناتهم الشخصية وبيانات معاملاتهم قد تُنقل إلى البنك الشريك، الذي يجوز له معالجتها بصفته مراقب بيانات مستقلا لأغراض تحصيل الدفعات ومنع الاحتيال والامتثال للتشريعات المعمول بها.
21. عندما يعالج البنك الشريك أو مقاولوه من الباطن البيانات الشخصية للمشترين في ولايات قضائية خارج المنطقة الاقتصادية الأوروبية، تخضع عمليات النقل هذه للبنود التعاقدية القياسية للاتحاد الأوروبي (قرار التنفيذ (الاتحاد الأوروبي) 2021/914 الصادر عن المفوضية) ولتقييم أثر النقل الذي يُجرى وفقا للمبادئ المنصوص عليها في القضية C-311/18 لمحكمة العدل التابعة للاتحاد الأوروبي («Schrems II»)؛ وتُقدَّم قائمة مستوردي بيانات البنك الشريك والضمانات المطبقة عند الطلب. وفي حالة حدوث خرق للبيانات الشخصية يؤثر على بيانات مشتر أو صاحب بطاقة، يُخطر التاجر Paysera دون تأخير لا مبرر له، وفي جميع الأحوال خلال 24 ساعة من العلم (المادة 33 من GDPR)؛ وتنسق Paysera الإخطار إلى البنك الشريك، وعند الاقتضاء، إلى السلطة الإشرافية المختصة خلال 72 ساعة. ويمكن الاتصال بمسؤول حماية البيانات في Paysera LT, UAB على العنوان dpo@paysera.com (المادة 13(1)(b) من GDPR).
22. تتم معالجة البيانات الشخصية للمشترين غير المدرجة في فئة البيانات الشخصية المحددة في الاتفاقية العامة وفقا لاتفاقية معالجة البيانات الشخصية المبرمة بين التاجر وPaysera.

الدفعات والمسؤولية

23. تلتزم Paysera بإيداع مبالغ المعاملات التي أجراها المشترون، باستثناء رسوم العمولة، إلى حساب Paysera الذي أشار إليه التاجر. تم تحديد رسوم العمولة المطبقة على موقع Paysera.
24. يحق لـ Paysera تكوين والاحتفاظ بوديعة (احتياطي) في حساب التاجر. ويُعدَّل حجم الوديعة ديناميكيا بناء على التعرض للمخاطر، ورد المبالغ المدفوعة (chargeback)، والمبالغ المستردة، وتواريخ التنفيذ. وعند إنهاء الخدمة، يجوز الاحتفاظ بالوديعة والإفراج عنها تدريجيا على مدى ستة (6) أشهر تقريبا أو حتى الوفاء بجميع التزامات التاجر المحتملة.
25. يحق لشركة Paysera خصم المبالغ التالية من أي حساب Paysera للتاجر دون تحذير مسبق:
25.1. مبلغ المعاملة، إذا تلقت Paysera من البنك الشريك معلومات حول استرداد الأموال أو رد المبالغ المدفوعة (chargeback) التي تم تنفيذها وفقا لقواعد ولوائح ICCO؛
25.2. جميع الغرامات أو الرسوم المفروضة على Paysera من قبل البنك الشريك و/أو ICCO للتاجر لعدم تقديم المعلومات التي تؤكد المعاملة في الوقت المحدد؛
25.3. جميع الغرامات أو الرسوم الأخرى المفروضة على Paysera من قبل البنك الشريك و/أو ICCO بشكل مباشر أو غير مباشر بقدر ما تكون هذه الغرامات أو الرسوم الأخرى ناجمة عن معاملات التاجر أو بسبب أخطاء التاجر عند قبول البطاقات أو بسبب إرسال بيانات خاطئة أو غير صحيحة، أو عندما تكون مرتبطة بتنفيذ هذا الملحق؛

25.4. جميع الغرامات أو الرسوم الأخرى أو النفقات المتكبدة، المفروضة على Paysera من قبل البنك الشريك و/أو ICCO، إذا انتهك التاجر قواعد ولوائح ICCO، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الحالات المتعلقة بالمبالغ المستردة ومبالغ المعاملات الاحتيالية ومعالجة المعاملات. تشمل النفقات المتكبدة نفقات Paysera ونفقات البنك الشريك، إذا فرضت ICCO غرامة تتعلق بمعاملة (معاملات) التاجر؛
25.5. جميع النفقات أو الغرامات والرسوم الأخرى المتكبدة، المفروضة على Paysera من قبل البنك الشريك و/أو ICCO، إذا كشف التاجر عن بيانات البطاقة لطرف ثالث أو استخدم المعلومات الواردة على أساس هذا الملحق بطريقة أخرى غير قانونية أو غير شريفة؛
25.6. جميع الغرامات أو الرسوم الأخرى أو النفقات المتكبدة، المفروضة على Paysera من قبل البنك الشريك و/أو ICCO، إذا لم يقم التاجر بحفظ بيانات المعاملة (باستثناء البيانات الحساسة التي يحظر حفظها وفقا لمتطلبات PCI DSS)؛
إذا انتهك التاجر الاتفاقية العامة و/أو هذا الملحق وتكبدت Paysera نفقات بسبب ذلك.

26. في حالة فرض ICCO غرامة أو أي رسوم أخرى على Paysera أو البنك الشريك بسبب انتهاك يتعلق بمعاملات التاجر أو متطلبات أخرى بموجب هذا الملحق أو قواعد ولوائح ICCO، يجب على التاجر، عند الطلب الأول، تعويض Paysera عن هذه الغرامات أو الرسوم أو دفعها. لذلك، سيكون من غير ذي صلة ما إذا كانت العقوبة مبررة. ينطبق واجب التعويض أيضا إذا لم تتح للتاجر فرصة إثارة اعتراضات أو دفوع قبل الدفع من قبل Paysera. يحق لشركة Paysera الخصم من مبالغ حساب Paysera الخاص بالتاجر في النظام لتغطية جميع الغرامات وجميع النفقات الأخرى المتكبدة بسبب انتهاك التاجر، وكذلك تغطية جميع نفقات Paysera والبنك الشريك لمنع الانتهاكات.
27. إذا لم يكن هناك مبلغ كاف من الأموال في حساب Paysera الخاص بالتاجر لتغطية الغرامات أو النفقات أو الالتزامات المالية الأخرى بموجب هذا الملحق، يلتزم التاجر بدفع المبالغ المطلوبة لشركة Paysera في 5 أيام عمل من استلام الإشعار من Paysera، عن طريق تحويل المبلغ المشار إليه إلى الحساب الذي أشارت إليه Paysera.
28. يوفر التاجر لشركة Paysera توكيلا غير قابل للإلغاء لخصم المبالغ من التاجر المتعلقة بمعالجة شكاوى التاجر والتنازع على المبالغ المستردة أو الغرامات، دون تأكيد إضافي أو توكيل رسمي.
29. يجب على التاجر أن يضمن ويكون مسؤولا بشكل مباشر أمام Paysera في أي وقت عن التنفيذ السليم للالتزامات المتعهد بها بموجب هذه الاتفاقية وعن الالتزام الصارم بالقواعد واللوائح.
30. يجب على التاجر تعويض Paysera وحمايته من أي أضرار ناتجة عن أفعال أو إغفالات من جانب التاجر. وفي هذا الصدد، يتحمل التاجر أيضا تكاليف الدفاع القانوني عن Paysera، بما في ذلك جميع رسوم المحكمة والرسوم القانونية.
31. وفي حالة انتهاك التاجر للأحكام الواردة في هذا الملحق و/أو القواعد واللوائح التنظيمية لـ ICCO، يحق لشركة Paysera أيضا:
31.1. حجز أموال التاجر حتى تصحيح المخالفة المشار إليها ودفع الغرامات المشار إليها؛
31.2. إنهاء تقديم الخدمة بموجب هذا الملحق على الفور، وفي حالات استثنائية، بموجب ملاحق أخرى والاتفاقية العامة أيضا
32. يلتزم التاجر بدفع غرامة تصل إلى 25 000 يورو عن كل انتهاك جوهري لأحكام هذا الملحق، على أن يكون المبلغ الدقيق متناسبا مع جسامة الانتهاك ومدته وعواقبه؛ ولتفادي أي لبس، يقر الطرفان بأنه بموجب القانون الوطني يجوز للمحكمة تخفيض الغرامة التعاقدية إذا تبين أنها مفرطة بشكل واضح مقارنة بالضرر الفعلي المتكبد. ويُقصد بـ«الانتهاك الجوهري» انتهاك أي من التزامات التاجر المحددة صراحة على أنها جوهرية في هذا الملحق أو ملاحقه. ومع ذلك، إذا فرض البنك الشريك أو ICCO غرامات تتجاوز هذا المبلغ (على سبيل المثال، تصل إلى 2 000 000 يورو وفقا لقواعد أنظمة البطاقات)، يكون التاجر مسؤولا بالكامل عن تعويض Paysera عن المبلغ الكامل لهذه الغرامات.
33. ليست Paysera مسؤولة عن خسائر التاجر أو الأطراف الثالثة المتكبدة بسبب الإجراءات أو الفشل في التصرف من جانب شركات الاتصالات أو البنوك الأخرى أو الأطراف الثالثة.
34. لا تتحمل شركة Paysera المسؤولية عن الخسائر التي تكبدها التاجر بسبب احتجاز أو تعليق مبلغ أموال المعاملة، التي تمت بموجب شروط هذا الملحق أو الاتفاقية العامة.

عمليات مراجعة الحسابات

35. يحق لـ Paysera والبنك الشريك و/أو ICCO إجراء عمليات تدقيق محلية سنوية أو قائمة على الحوادث لأعمال التاجر وأنظمته ومبانيه أو المواقع أو الأنظمة ذات الصلة أو مقدمي الخدمات للتاجر، ويضمن التاجر منح الوصول اللازم. يلتزم التاجر بدفع جميع التكاليف الناشئة فيما يتعلق بالتدقيق إلى Paysera و/أو البنك الشريك و/أو ICCO.

إنهاء الخدمة

36. يحق لشركة Paysera إنهاء تقديم الخدمة على الفور من جانب واحد وفقا للملحق وتعليق التعاون مع التاجر مع إبلاغه بذلك، إذا

قررت ما يلي:
36.1. يقدم التاجر معلومات غير صحيحة إلى Paysera؛
36.2. لم يقم التاجر بإبلاغ Paysera عن تغيير في الوضع القانوني للتاجر أو بعض المعلومات المهمة الأخرى المنصوص عليها في هذا الملحق؛
36.3. لا يلتزم التاجر بمتطلبات أو توصيات ICCO أو ينتهك أي حكم من أحكام هذا الملحق؛
36.4. التاجر مفلس؛
36.5. إيقاف حساب التاجر Paysera؛
36.6. ينخرط التاجر في نشاط يمكن أن يضر بسمعة Paysera أو البنك الشريك أو ICCO؛
36.7. يقوم التاجر بمعاملات تعتبر أنشطة احتيالية و/أو غير قانونية؛
36.8. يستخدم التاجر، منتهكا الإجراء المعمول به، خدمة تحصيل الدفعات عن طريق بطاقات الدفع على عناوين مواقع إلكترونية (URL) التي لم يتم الإشارة إليها في مشروع التاجر أو تعديلاته ولم يتم تأكيدها بواسطة Paysera؛
36.9. إذا طلبت ذلك ICCO أو البنك الشريك؛
36.10. في حالات هامة أخرى.
37. التحذير بشأن إنهاء تقديم الخدمة لا يعفي التاجر من تغطية جميع الخسائر، كما لا يعفي التجار الآخرين من تنفيذ الالتزامات تجاه Paysera.
38. يحق لـ Paysera إنهاء تقديم الخدمات وفقا لهذا الملحق دون سابق إنذار إذا رفض البنك الشريك تقديم الخدمة الحالية أو لم يكن له الحق في تقديمها أو استخدام العلامات التجارية للبطاقات ذات الصلة، وكذلك إذا فقدت Paysera حقها في تقديم الخدمات ذات الصلة.

الأحكام المتعلقة بخدمة الدفع المتكرر

39. من أجل استخدام خدمة الدفع المتكرر، يجب على التاجر أن يقدم إلى Paysera المشروع ذا الصلة أو تعديل المشروع. تنطبق جميع الشروط المذكورة أعلاه على التاجر الذي يستخدم خدمة الدفع المتكرر بالإضافة إلى الشروط الواردة في هذا الفصل.
40. في حالة قبول التاجر لأي دفعات متكررة، يجب على التاجر أن يشرح لصاحب البطاقة الإجراءات التي يجب على صاحب البطاقة اتخاذها من أجل إلغاء تسليم/توفير السلع و/أو الخدمات والرسوم ذات الصلة عندما يلغي صاحب البطاقة البضائع و/أو الخدمات؛ ويجب عدم تقديم بيانات المعاملة إلى ICCO بعد أن تطلب ICCO أو المؤسسة المصدرة للبطاقة إيقاف تقديم الخدمات بناء على طلب صاحب البطاقة.
41. من أجل استخدام خدمة الدفع المتكرر، يجب على التاجر إبرام اتفاقية معاملة متكررة (يشار إليها فيما يلي بـ RTA) مع المشتري، حيث يجب على التاجر:
41.1. الحصول على موافقة صريحة من المشتري عند نقطة الدفع أو البيع لتحصيل رسوم دورية مقابل خدمات الدفع المتكررة والموافقة على فترة الموافقة؛
41.2. عند الحصول على تلك الموافقة، يجب على التاجر تزويد المشتري بالمعلومات التالية:
41.2.1. تاريخ الدفع وما إذا كان ثابتا أو متغيرا؛
41.2.2. طريقة الاتصال المتفق عليها لجميع المراسلات في المستقبل.
41.3. الاحتفاظ بدليل على تلك الموافقة بالشكل الذي أعطيت به (مثل البريد الإلكتروني أو السجلات الإلكترونية الأخرى أو الوثائق الورقية أو الوصف الواضح للعمليات إذا تم منح الإذن صراحة في هذه العملية ولا توجد إمكانية لمواصلة العملية دون إذن) لمدة ذلك الدفع المتكرر وتقديمه إلى Paysera (أو جهة إصدار بطاقة المشتري) بناء على طلبهم.
42. يجب أن يتم التصريح بجميع الدفعات المتكررة. قد يؤدي عدم الحصول على إذن للدفع المتكرر أو الخضوع لتصفية معاملة متكررة تم رفضها مسبقا إلى اتخاذ إجراءات عدم امتثال ICCO.
43. يلتزم التاجر بنظام بيانات الدفع المخزنة
Visa Stored Credential)
Transaction Framework / Mastercard Credential-on-
File) المطبق على نظام البطاقات
المعني، بما في ذلك الوسم الصحيح للمعاملات التي يبدؤها التاجر (MIT) والمعاملات التي يبدؤها صاحب البطاقة (CIT) لكل معاملة لاحقة، والاحتفاظ بالموافقة الأولية لصاحب البطاقة، واستخدام رموز الشبكة
network tokens) (Visa Token Service /
Mastercard Digital Enablement Service) عند
دعمها من قبل البنك الشريك. وقد يؤدي التعريف غير الصحيح للمعاملات التي يبدؤها التاجر أو صاحب البطاقة (MIT/CIT) إلى رفضها، وتقييمات عدم الامتثال من ICCO، ورد المبالغ المدفوعة، التي يكون التاجر مسؤولا عنها.
44. يجب على التاجر التأكد من عدم:

44.1. تطبيق أي رسوم أخرى غير تلك المشار إليها في RTA؛
44.2. إرسال دفعة متكررة إذا تلقى ردا يشير إلى إلغاء التفويض لإجراء مزيد من المعاملات؛
44.3. تقديم بيانات ترخيص غير صحيحة أو مضللة في محاولة لتجنب وضع تعليمات بوقف البطاقة؛
44.4. عدم تخزين بيانات البطاقة بعد الإذن.
45. على التاجر أن:
45.1. التأكد من إيقاف الفواتير فورا عند استيفاء العميل لشروط الإلغاء - تزويده بتأكيد الإلغاء بما في ذلك موعد استحقاق الدفعة الأخيرة إذا لم يكن ذلك قد حدث بالفعل، أو إذا كان الرصيد مستحقا، موعد معالجة الرصيد؛
45.2. ضمان إخطار العميل عندما يتعذر تسليم السلع أو الخدمات أو تقديمها في التاريخ المتفق عليه؛
45.3. تدريب موظفي المبيعات وخدمة العملاء لدى التاجر على الإجراءات المناسبة لإعداد وتقديم المعاملات المتكررة.
46. يجب أن يستخدم التاجر طريقة الاتصال المتفق عليها وأن يقدم إخطارا إلى العميل قبل الدفع المتكرر أو فورا بعد معالجته في حالة تطبيق أي مما يلي:
46.1. انقضاء أكثر من ستة أشهر على الدفعة المتكررة السابقة؛
46.2. تم تغيير اتفاقية RTA، بما في ذلك أي تغيير في مبلغ أو تاريخ المعاملة المتكررة.
46.3. بعد كل عملية فوترة متكررة ناجحة، من خلال تقديم إيصال إلكتروني أو إشعار يتضمن تعليمات واضحة ورابطا إلكترونيا يسهل الوصول إليه لإلغاء الاشتراك.
47. يجب على التاجر ضمان ما يلي:
47.1. توفير إجراء إلغائي إلكتروني للمدفوعات المتكررة؛
47.2. التحقق من سجلات طلبات العملاء للحصول على طلبات الإلغاء أو عدم التجديد المتعلقة بالدفعات المتكررة؛
47.3. إذا تم استلام طلب الإلغاء بعد فوات الأوان لمنع آخر دفعة متكررة من الإرسال إلى حساب العميل، فقم بمعالجة الرصيد في أقرب وقت ممكن وإخطار العميل؛
47.4. إذا اعترض العميل على دفع متكرر و/أو رفع مصدر بطاقته رسوم الاسترداد، فلا يجوز الطعن في ذلك بموجب القواعد واللوائح. يجب على التاجر متابعة الأمر مباشرة مع عملائه.

أحكام نهائية

48. يدخل الملحق حيز التنفيذ بعد أن يعرب التاجر عن موافقته على شروطه إلكترونيا، أي التوقيع الإلكتروني، وبعد أن يقدم التاجر الوثائق المطلوبة من طرف Paysera.
49. بموجب هذا الملحق، يؤكد العميل أن لديه جميع التوكيلات اللازمة لطلب هذه الخدمة باسم الشخص المعنوي.