Dernière mise à jour: 20/07/2020

Traitement des paiements en ligne par le biais de la banque électronique et d'autres systèmes

Définitions

Accord général – Accord général sur les services de paiement, dont les conditions sont appliquées au Marchand.

Marchand – le Client du Système Paysera qui vend des biens et des services et utilise un ou plusieurs services de collecte de paiements pour les Marchands indiqués dans le Système et fournis par Paysera.
(*Explication : Lorsque les dispositions de l'accord général sur les services de paiement s'appliquent à tous les clients, qu'il s'agisse de marchands ou d'autres clients, le terme "client" est utilisé, et lorsque les dispositions de l'accord général sur les services de paiement ne s'appliquent qu'aux marchands, le terme " marchand " est utilisé).

Acheteur – le payeur et/ou le bénéficiaire final des services fournis et des biens vendus par le marchand en utilisant le système de collecte des paiements.

Projet – description détaillée des biens et/ou services fournis par le Marchand aux fins de la collecte des paiements des Acheteurs pour les biens ou services fournis par le Marchand par les méthodes indiquées dans le Système.

Dispositions générales

1. Le Service de traitement des paiements en ligne permet au Marchand d'accepter les paiements des Acheteurs en utilisant le compte Paysera, les systèmes bancaires électroniques spécifiés dans le Système, les cartes de crédit et de débit spécifiées dans le Système, les instruments de paiement émis par Paysera, et d'autres méthodes spécifiées dans le Système.

2. Lors de l'utilisation de ce service, toutes les conditions de l'Accord général et les conditions supplémentaires définies dans le présent supplément s'appliquent au Marchand. Les termes du présent supplément sont utilisés dans le sens indiqué dans l'Accord général.

3. Les méthodes de collecte des paiements sont fournies ici. Les méthodes spécifiques de traitement des paiements sont sélectionnées par le marchand sur son compte lors de la soumission du projet.

4. Pour utiliser ce service, le Marchand doit soumettre à Paysera son projet et les autres documents requis par Paysera dans le système.

5. Paysera a le droit de refuser de confirmer le projet et de fournir le service au Marchand sans aucune explication.

6. Le service est fourni après que Paysera ait confirmé le Projet du Marchand et que le Marchand ait effectué l'intégration conformément aux instructions d'intégration fournies par Paysera. Le Marchand ne peut utiliser le service de collecte des paiements que dans les boutiques électroniques du Marchand et uniquement aux adresses de sites Web (URL) qui ont été indiquées dans le Projet soumis par le Marchand et confirmé par Paysera. Si des modifications des informations indiquées apparaissent dans le Projet confirmé, le Marchand doit en informer Paysera immédiatement, et les modifications du Projet sont soumises et confirmées selon la même procédure que le Projet lui-même.

7. Paysera fournit le service de collecte des paiements en ligne auprès des Acheteurs uniquement à la condition que le Marchand, qui a l'intention d'utiliser au moins une méthode de collecte des paiements auprès des Acheteurs, s'engage dans tous les cas à installer et à utiliser également la méthode de collecte des paiements via le compte Paysera. Si le Marchand ne se conforme pas aux exigences de cette clause, les autres méthodes de collecte des paiements seront désactivées dans les 14 (quatorze) jours ouvrables suivant l'envoi de la notification au Marchand. Si les violations de cette clause se répètent, la prestation de services peut être résiliée sans préavis.

8. Le Supplément " Collection de Paiement en ligne par cartes de paiement " s'applique en outre au Marchand qui souhaite utiliser le service de collection de paiement par cartes de crédit et de débit, et il doit se conformer à toutes les exigences du Supplément susmentionné.

9. Dans le cas où le Marchand est une personne morale, en acceptant les conditions de ce Supplément, le Marchand confirme que la personne qui agit au nom du Marchand a tous les pouvoirs nécessaires pour commander ce service au nom de la personne morale. Le Marchand s'engage à fournir tous les documents nécessaires pour confirmer ces pouvoirs à la demande de Paysera.

Prix et procédure de Paiement

10. La tarification pour le traitement des paiements en ligne sont indiqués ici. Le Marchand confirme qu'il a pris connaissance de la tarification et des conditions du traitement des paiements, des virements et de tous les services de Paysera qui s'appliquent à lui et qui le concernent.

11. Le montant (commission) qui appartient à Paysera sera automatiquement déduit après que le Marchand ait reçu un paiement. Si les frais de commission n'ont pas été déduits lors de la transaction, Paysera a le droit de déduire les frais de commission ultérieurement. Les frais de commission sont calculés en centimes et arrondis à l'unité supérieure.

12. Le Marchand s'engage à ne pas appliquer de frais supplémentaires lorsque les Acheteurs choisissent de payer le Marchand via le Système et non via d'autres systèmes de paiement, à ne pas non plus fixer de limitations supplémentaires qui pourraient discriminer les Acheteurs lors du règlement via le Système, ainsi que les méthodes de paiement proposées via le Système.

13. Paysera accepte de l'Acheteur la somme d'argent indiquée dans l'ordre de paiement (document) et informe automatiquement le système d'information du Marchand du paiement effectué. Le système informe également les Acheteurs des commandes en cours. Le Marchand peut, à son choix, refuser cette fonctionnalité.

14. Paysera informe et le Marchand confirme qu'il comprend que pour certaines méthodes de paiement (par exemple, le service d'initiation de paiement), l'information sur un paiement réussi de l'Acheteur signifie seulement une confirmation que l'Acheteur a effectué le paiement, mais pas une confirmation que le paiement a été reçu. Paysera ne garantit pas que l'Acheteur n'annulera pas le paiement ultérieurement et que les fonds

seront crédités sur le compte du Marchand. Lorsqu'il fournit des services ou vend des biens sans recevoir le paiement (ou lorsque le paiement est sous réserve selon les conditions du présent supplément), le Marchand opère à ses propres risques. Le Marchand peut choisir de recevoir des informations sur un paiement reçu seulement après que les fonds aient été crédités sur son compte.

15. Paysera crédite les montants qui appartiennent au Marchand pour ses biens et services sur le Compte Paysera du Marchand ouvert selon les conditions de l'Acord général.

16. Sur demande séparée du Marchand et avec l'accord de Paysera, Paysera peut fournir au Marchand la possibilité de choisir que tous les fonds crédités sur le Compte soient convertis automatiquement en une seule devise.

17. Le Marchand accepte que Paysera puisse utiliser le revenu ou une partie du revenu reçu du Marchand pour le service fourni, à sa discrétion, pour payer des primes à l'Acheteur, et cela sera considéré comme une remise, indirectement fournie à l'Acheteur par le Marchand.

18. Le Marchand doit s'assurer que les biens et/ou services vendus ne seront pas soumis à des frais supplémentaires parce que le Système est utilisé pour le paiement.

19. Le relevé de compte pour les services spécifiés dans le présent Supplément et fournis au Marchand, ainsi que les frais de commission déduits seront téléchargés dans le Système ou, à la demande du Marchand, seront envoyés par courriel à l'adresse électronique fournie par le Marchand. Le relevé de compte équivaut à une facture de TVA émise pour les services financiers exonérés de TVA et spécifiés à l'article 28 de la loi sur la TVA conformément aux clauses 18-1 des règles d'émission et de reconnaissance des documents comptables utilisés pour le calcul de l'impôt, confirmées par la résolution du gouvernement de la République de Lituanie n° 780 du 29 mai 2002. A la demande du Marchand de recevoir une déclaration écrite signée et tamponnée par Paysera, une taxe fixée par Paysera sera appliquée.

20. Paysera conserve des copies des ordres de paiement pendant au moins 6 (six) mois, mais pas plus longtemps que ce qui est déterminé par la législation applicable.

Remboursements

21. Si un paiement accepté en faveur du Marchand doit être retourné à l'Acheteur, Paysera rembourse tout ou partie du montant à l'Acheteur à la demande du Marchand, écrite ou soumise dans le Système. Le remboursement est effectué de la même manière que le paiement (les remboursements en espèces ne sont pas disponibles). Les frais de commission appliqués au Marchand pour l'acceptation d'un tel paiement ne sont pas restitués au Marchand. Avant d'effectuer un remboursement à l'acheteur, les frais de commission du service de remboursement doivent être indiqués dans le système.

22. Dans le cas où le paiement accepté en faveur du Marchand a été effectué de manière non autorisée (vol d'instruments de paiement, de mots de passe, ou tout autre cas où le paiement est considéré comme non autorisé) et que de l'argent a été déduit de manière irréversible de Paysera, Paysera a le droit de déduire le même montant d'argent du Marchand, et le Marchand devra immédiatement transférer le montant déduit par Paysera et rembourser à Paysera tous les frais et dépenses encourus en raison de ces paiements non autorisés. Paysera n'assume pas le risque et n'est pas responsable des dommages causés par des paiements non autorisés effectués par des systèmes tiers. Si le Marchand ne dispose pas d'un montant suffisant de fonds collectés dans le Système pour rembourser la perte encourue, le Marchand devra transférer le montant requis sur le compte bancaire indiqué par Paysera dans les 7 (sept) jours calendaires suivant la réception de l'avis. Paysera informera le Client de chacun de ces cas par une notification individuelle par email.

23. En fonction de la catégorie de Projet et de la méthode de paiement, Paysera a le droit de fixer un montant de fonds qui sera conservé sur le compte Paysera du Marchand (une réserve de paiement) pour s'assurer que les exigences des payeurs imposées au Marchand, découlant de litiges, puissent être satisfaites. Le montant de la réserve est fixé individuellement pour chaque Marchand, en fonction des circonstances suivantes:

23.1. le Marchand cesse complètement ses activités ou une grande partie de ses activités;

23.2. le Marchand modifie essentiellement son modèle d'entreprise;

23.3. l'activité exercée par le Marchand présente un risque important par rapport à l'activité d'autres Marchands fournissant des services analogues;

23.4. la situation financière générale du Marchand a changé;

23.5. le Marchand devient insolvable ou, pour d'autres raisons, ne peut pas rembourser ses dettes à temps;

23.6. Paysera, à sa propre discrétion, considère raisonnablement que le Marchand ne peut pas remplir ses obligations en vertu de l'Accord général et du présent Supplément.;

23.7. Paysera reçoit de nombreuses plaintes de la part des Acheteurs concernant le service de traitement des paiements dans le cadre de cet accord, des demandes de remboursement et des rapports de paiement non autorisés. Un grand nombre de plaintes est considéré comme représentant plus de 2 % de toutes les opérations de paiement effectuées en faveur du marchand.

24. Les parties peuvent discuter du montant et de la durée de la réserve dans le cadre d'un accord distinct.

25. Paysera peut appliquer une retenue temporaire sur les fonds de paiement reçus sur le compte Paysera du Marchand. Le pourcentage standard et la durée d'une telle retenue sont indiqués ici. La durée et le pourcentage peuvent être modifiés en informant le Marchand 30 jours calendaires à l'avance. Si l'Acheteur annule le paiement ou si Paysera ne reçoit pas les fonds pour d'autres raisons, Paysera déduira le montant retenu du compte du Marchand.

Intégration technique des services

26. Le Marchand, qui souhaite utiliser le service d'encaissement de paiements en ligne décrit dans le présent Supplément, s'engage à relier son système à celui de Paysera conformément aux instructions fournies par Paysera ici.

27. Le Marchand comprend et accepte qu'une intégration incorrecte peut entraîner des charges supplémentaires du Système qui sont indésirables et inacceptables; par conséquent, le Marchand doit s'assurer que la connexion est effectuée strictement selon les instructions.

28. Paysera peut modifier la solution d'intégration technique des services sans contrainte et à tout moment. La notification de tout changement qui nécessite des corrections dans le logiciel du Marchand doit être faite au moins 90 (quatre-vingt-dix) jours à l'avance. Le Marchand comprend qu'après que Paysera ait modifié les instructions d'intégration et en ait informé le Marchand, le Marchand doit mettre à jour la connexion des systèmes de son côté à ses propres frais dans les 90 (quatre-vingt-dix) jours suivant le jour de la notification. Les changements nécessaires du côté du Marchand doivent être effectués à ses propres frais.

Confirmations et accords des parties

29. Le Marchand s'engage à toujours informer les Acheteurs que le Système sera utilisé pour effectuer des paiements.

30. Si des données personnelles spécifiques d'un Acheteur sont nécessaires pour que le Marchand puisse exercer son activité (par exemple, un numéro d'identification national), et que le Marchand a commandé le service de transmission des données spécifiques de l'Acheteur, Paysera s'assure que l'Acheteur ne pourra autoriser le paiement que s'il a accepté que les données requises par le Marchand soient transmises au Marchand.

31. Il est interdit au marchand d'utiliser les logotypes des banques ou d'autres systèmes de paiement sans le consentement écrit de leurs propriétaires, sauf lorsque les propriétaires des systèmes n'exigent pas ce consentement.

32. Si des logotypes, noms ou autres informations de banques ou d'autres systèmes de paiement sont utilisés sur le site Internet du Commerçant, ces données seront transmises à partir du Système Paysera afin que les données soient conformes aux exigences définies par le titulaire des données. Le Marchand s'engage à suivre les changements de logotype, de nom ou d'autres informations du prestataire de services de paiement et à mettre à jour ces données sur son site Internet dans un délai de 1 (un) mois à compter de la survenance des changements en question.

33. L'inscription du Marchand dans le Système signifie qu'il confirme et garantit aux Acheteurs qu'il opère honnêtement et que ses actions répondent aux intérêts de Paysera, du Marchand et de l'Acheteur. Le Marchand est responsable du contenu de son site Internet de vente en ligne. Le Marchand s'engage également à fournir des services et à vendre des biens aux Acheteurs de manière professionnelle et en temps voulu.

34. Le Marchand confirme qu'il dispose de tous les droits de propriété nécessaires pour vendre des biens et/ou des services et garantit que le Système ne sera pas utilisé par des tiers non habilités à utiliser le Système.

35. Le Marchand garantit que toutes les actions du Marchand liées à l'exécution de l'Accord, ainsi que les biens vendus et/ou les services fournis seront conformes à la loi de la République de Lituanie et de l'état, où les biens sont vendus et les services sont fournis. Le commerçant est responsable de toutes les conséquences découlant du non-respect de ces obligations.

36. En fournissant le service prévu dans le présent Supplément, Paysera n'est pas responsable des biens vendus et/ou des services fournis par le Marchand et des conséquences découlant de la vente de biens et/ou de la fourniture de services. Paysera ne garantit pas non plus que l'autre partie de la transaction formée par le Marchand (l'Acheteur) exécutera la transaction (par exemple, lorsque le paiement n'a pas été annulé ou que d'autres actions n'ont pas été exécutées). Si l'autre partie (l'Acheteur) de la transaction effectuée par le Marchand ne réalise pas la transaction, cela est considéré comme une dette de l'Acheteur ou une autre violation des obligations envers le Marchand. Paysera ne garantit pas non plus l'identité de l'Acheteur.

37. Paysera, dans le cadre de la fourniture de services de paiement, traite les données personnelles des Acheteurs, en tant que payeurs, conformément aux exigences énoncées par la loi sur la protection juridique des données personnelles de la République de Lituanie et le règlement général de l'UE sur la protection des données. Les principes du traitement des données personnelles sont régis par la Politique de Confidentialité.

38. Les données personnelles des Acheteurs qui ne sont pas incluses dans la catégorie de données personnelles spécifiée à la clause 37 de l'Accord sont traitées conformément à l'Accord de Traitement des Données Personnelles conclu entre le Marchand et Paysera.

39. Les Parties (le Marchand et Paysera) s'engagent à ne pas stocker les données d'identification des outils de paiement des Acheteurs, à assurer la confidentialité des données d'identification des outils de paiement des Acheteurs et des données personnelles et à garantir que ces données ne seront pas connues de tiers, y compris des employés du Marchand.

40. Il est recommandé au marchand qui utilise les services de Paysera pour des besoins professionnels de placer un "badge de confiance" sur son site Web pendant la période de validité de l'Accord, avec une référence au système, en suivant les instructions données ici.

41. Le Marchand accepte que son logotype et la description des services fournis et/ou des biens vendus par lui soient affichés dans le Système. Paysera a le droit de supprimer ces descriptions du Système sans avertissement séparé et sans indiquer les raisons de cette suppression.

42. Le Marchand s'engage à informer Paysera de tout changement, y compris des informations relatives au statut juridique du Marchand (des personnes morales qu'il représente), au type d'activité, aux personnes autorisées à signer, à l'adresse Internet et à d'autres informations, qui peuvent affecter de manière significative l'exécution de l'Accord Général et du présent Supplément, immédiatement, mais au plus tard 5 (cinq) jours ouvrables avant ces changements. Le marchand est responsable de toutes les conséquences découlant d'une mauvaise exécution des obligations et de l'absence de communication en temps voulu des informations susmentionnées.

43. Le Marchand informera immédiatement Paysera de toute circonstance en raison de laquelle une atteinte aux systèmes d'information et/ou à l'exécution du contrat a été causée ou aurait pu être causée, et fournira également toute autre information nécessaire à la bonne exécution de l'accord.

Activités interdites

44. Les activités interdites sont indiquées dans la section 9 de l'Accord Général.

45. Il est également interdit au Marchand, lorsqu'il accepte des paiements en ligne, de:

45.1. accepter des paiements dans une monnaie virtuelle non réglementée et/ou non supervisée;

45.2. indiquer le prix incorrect des biens ou des services ou ne pas indiquer le prix total;

45.3. faire de la publicité en utilisant le SPAM (par exemple, envoyer beaucoup des emails, des messages Skype et ICQ, ou faire de la publicité en utilisant d'autres outils de communication sur Internet).

45.4. fournir une comparaison des prix des modes de paiement à l'Acheteur.

46. Le marchand est tenu de s'assurer que les services qu'il fournit ou les biens qu'il vend respectent et ne violent pas la législation d'un pays spécifique où les services sont fournis ou les biens sont vendus, et qu'il dispose de tous les permis et/ou licences nécessaires pour exercer l'activité en question.

47. S'il s'avère que le Marchand n'a pas respecté ou violé les limitations d'activités interdites indiquées dans le Supplément, ou que son activité n'a pas respecté ou violé la législation d'un pays spécifique, et que Paysera a subi des pertes pour cette raison (par exemple, des amendes ont été imposées, des explications ont été exigées, un compte a été fermé), Paysera a le droit de déduire de manière non contradictoire du compte du Marchand toutes les dépenses et les pertes encourues en raison de cette violation du Marchand. Si le compte du Commerçant n'est pas suffisamment approvisionné pour couvrir les dépenses, le Marchand devra immédiatement transférer le montant des pertes encourues indiqué par Paysera sur le compte indiqué par Paysera.

48. S'il devient évident (par exemple s'il est annoncé publiquement) que le Marchand est incapable ou sera incapable de fournir des services à l'Acheteur (par exemple s'il est en faillite), Paysera a le droit de suspendre le service d'encaissement des paiements et/ou le paiement des paiements encaissés (jusqu'à 180 jours) pour le

Marchand, laissant la possibilité de restituer les fonds aux Acheteurs via le Système. Cette clause n'est pas appliquée si le Marchand présente à l'Acheteur des documents qui confirment la capacité du Marchand à fournir des services à l'Acheteur.

49. Paysera, agissant raisonnablement et tenant compte des intérêts du Marchand, a le droit de limiter la fourniture d'une partie ou de l'ensemble des services sans avertissement préalable, de suspendre la fourniture du service décrit dans le présent Supplément et/ou de geler (mettre en réserve) les paiements collectés pour le compte du Marchand pour une durée maximale de 180 (cent quatre-vingts) jours, de mettre fin aux relations contractuelles et de refuser de fournir des services à l'avenir à tout moment, s'il apparaît que:

49.1. le Marchand ne respecte pas ou viole les exigences de la Section "Activités interdites" du présent Supplément;

49.2. la distribution des biens ou services du Marchand peut nuire à la réputation commerciale de Paysera;

49.3. les responsabilités du Marchand assumées sur la base du présent Supplément sont violées ou il existe une menace réelle de les violer, ou les intérêts raisonnables des Acheteurs peuvent être lésés en raison de la poursuite de la prestation de services;

49.4. si le pourcentage de paiements "frauduleux" acceptés en faveur du Marchand dépasse 5 % (cinq pour cent) en nombre ou en montant. Les paiements "frauduleux" comprennent les paiements effectués à l'aide d'instruments de paiement et/ou d'argent gérés illégalement et les paiements non autorisés;

49.5. le Marchand, en violation de la procédure établie, utilise le service de collecte de paiements sur des adresses de sites web (URL) qui n'ont pas été indiquées dans le Projet du Marchand ou ses modifications et n'ont pas été confirmées par Paysera;

49.6. dans tous les autres cas prévus dans l'Accord Général sur les services de paiement.

50. Paysera informera le Marchand de la limitation de la fourniture des services immédiatement (dans une heure). Le marchand sera informé de la possibilité de restituer les fonds dans les 2 (deux) jours ouvrables suivant la suspension de la prestation de services.

51. Afin de protéger les Marchands, les Clients et les Acheteurs des fraudes sur Internet, Paysera s'efforce toujours d'évaluer objectivement et rapidement la situation actuelle du Marchand et de l'Acheteur, et de prendre les mesures de protection respectives. En cas de conflit et pour prévenir d'éventuelles activités criminelles, Paysera se réserve le droit d'arrêter la fourniture de services et/ou le paiement d'argent. Ce droit n'est jamais exercé lorsqu'une plainte est reçue concernant un Marchand qui opère avec succès depuis longtemps et utilise les services de Paysera car ces Marchands résolvent généralement tous les malentendus directement avec le Client. Pour vérifier si l'histoire fournie par le Marchand ou l'Acheteur est vraie, Paysera se réserve le droit de demander des preuves supplémentaires d'identité et d'activité entreprise. Si la situation ne peut pas être résolue par le dialogue et s'il existe un soupçon raisonnable de fraude possible, toutes les informations relatives au litige et au contrat sont transmises aux autorités chargées de l'application de la loi et la fourniture de services et le paiement d'argent sont suspendus.

52. L'objectif des limitations énoncées dans le présent Supplément et dans l'Accord général de services de paiement est de protéger Paysera, les Marchands, les autres Clients, les Acheteurs et les autres tiers contre d'éventuelles sanctions monétaires, pertes et autres conséquences négatives.

Informations sur les fautes

53. Paysera informera préalablement le Client, selon la procédure prévue à l'Accord Général, des défaillances techniques connues et potentielles du Système et des systèmes ou équipements de tiers impliqués par Paysera

pour la fourniture des services, qui ont un impact sur la fourniture des services de Paysera. Le Marchand s'engage également à informer immédiatement les Acheteurs et Paysera des défaillances techniques et des travaux d'entretien et de réparation prévus, qui peuvent avoir un impact sur la prestation de services du Marchand ou la vente de biens aux Acheteurs.

Responsabilité

54. La responsabilité des parties est déterminée par les conditions de l'Accord général.

Litiges entre marchands et acheteurs

55. Paysera examine les litiges entre le Marchand et l'Acheteur relatifs aux biens vendus par le Marchand lorsque le litige remplit toutes les conditions mentionnées ci-dessous:

55.1. lorsque l'acheteur paie les marchandises du Marchand par l'intermédiaire du système;

55.2. lorsque le prix total des marchandises est payé;

55.3. lorsque les biens ne sont pas livrés ou que quelque chose de totalement différent de ce que l'Acheteur attendait est livré (par exemple, une cassette vidéo est livrée au lieu d'un DVD ; les biens livrés ne sont pas neufs, bien qu'ils aient été annoncés comme tels ; le nombre de biens ne correspond pas ; les biens ont été endommagés pendant le transport, etc.) Les marchandises sont considérées comme convenables si le Marchand a indiqué à l'avance à l'Acheteur les déficiences de la marchandise.

56. Paysera n'examine pas les litiges dans les cas prévus par le présent supplément si le litige survient:

56.1. lorsque l'acheteur paie pour les services fournis et tout ce qui est intangible;

56.2. lors du paiement de biens immobiliers, de véhicules, de titres, d'œuvres d'art et d'antiquités.

57. Avant de contacter Paysera, l'Acheteur doit contacter directement le Marchand.

58. Le Marchand répondra rapidement (au plus tard dans un délai d'un jour ouvrable) aux demandes des Acheteurs qui ont été soumises au Marchand en utilisant les données de contact indiquées sur le Compte du Marchand.

59. Si l'Acheteur ne parvient pas à résoudre un litige avec le Marchand directement, le litige sera résolu par Paysera. Pour que Paysera puisse commencer à régler le litige, l'Acheteur doit:

59.1. remplir un formulaire requis sur le Compte ou envoyer une notification à Paysera à l'adresse e-mail support@paysera.com au plus tard dans les 30 (trente) jours suivant le jour du paiement des biens. Si le litige est dû à des marchandises non livrées, la demande doit être remplie au plus tôt 7 (sept) jours après l'expiration du délai de livraison;

59.2. soumettre toutes les informations et documents disponibles qui seront demandés par Paysera au plus tard 3 (trois) jours après la demande de Paysera. Paysera peut également demander la preuve que l'Acheteur a renvoyé les marchandises au Marchand.

60. Après réception par Paysera d'une demande et d'informations complémentaires de la part de l'Acheteur, Paysera contacte le Marchand pour lui demander de fournir des explications et des preuves de la bonne exécution des obligations. Le Marchand s'engage à fournir à Paysera toutes les informations disponibles et les

documents demandés au plus tard dans les 3 (trois) jours à la demande de Paysera.

61. Après avoir évalué toutes les informations et données collectées, Paysera prend une décision en faveur de l'Acheteur ou du Marchand. Paysera n'étant ni une cour ni un tribunal d'arbitrage, la décision est prise selon les critères de Paysera qui correspondent aux exigences de vraisemblance et d'honnêteté. La décision de Paysera ne doit pas nécessairement coïncider avec la décision du tribunal qui tranchera le litige ultérieurement si l'Acheteur ou le Marchand porte le litige devant le tribunal. Paysera a le droit de refuser de prendre une décision en raison d'un manque d'informations ou d'autres raisons importantes.

62. Lors du règlement du litige, Paysera a le droit de retenir le montant contesté sur le Compte Paysera du Marchand.

63. Dans le cas où Paysera prend une décision en faveur de l'Acheteur, Paysera a le droit d'obliger le Marchand à rendre à l'Acheteur le montant correspondant et les frais de livraison (ou Paysera transfère les fonds du Marchand à l'Acheteur, si les fonds du Marchand ont été retenus pendant le règlement du litige), et d'obliger l'Acheteur à renvoyer les biens au Marchand aux frais de ce dernier.

64. La décision de Paysera pour l'Acheteur et le Marchand a un caractère de recommandation. L'Acheteur et le Marchand s'engagent à fonctionner honnêtement et à respecter la décision de Paysera.

65. Le présent Supplément précise les exigences du prestataire direct envers les utilisateurs directs des services - les Marchands - auxquelles le Marchand s'engage à adhérer. Dans le cas où le prestataire direct mettrait en cause la responsabilité de Paysera en raison d'un manquement du Marchand à ses obligations, le Marchand devra rembourser tous les dommages directs et indirects qui en découlent.

66. Les dispositions du présent Supplément régissant l'examen du litige entre les Acheteurs et les Marchands ne privent pas l'Acheteur et le Marchand du droit de s'adresser à un tribunal ou à une autre institution compétente pour la protection de leurs droits violés.

Historique de l'Accord

Traitement des paiements en ligne par le biais de la banque électronique et d'autres systèmes version de l'accord avant le 27.10.2020