**Приложение 2**



**Условия проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт**

**(Эквайринг)**

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

* 1. **Авторизация -** процедура получения разрешения от банка-эмитента или иного юридического лица, действующего от его имени, на проведение операции по карте.
	2. **Банк –** Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк).
	3. **Банковская карта (карта) -** платежная карта,электронное средство платежа, выпущенное банком-эмитентом, предназначенное для совершения операций с использованием карты или реквизитов карты.
	4. **Банковская карта с логотипами «PayPass» / «PayWave» (Карта)** – основная личная карта, выданная в качестве личной карты частного клиента, или в рамках договора между Банком эмитентом и предприятием для выплаты денежных начислений (заработной платы, стипендий, премий и т.д.) сотрудникам предприятия. Карта является банковской картой с дуальным интерфейсом, поддерживающей с помощью интегрированных в нее технических средств и информационных элементов безналичную оплату услуг со счета карты как по контактной, так и по бесконтактной технологии PayPass/PayWave.
	5. **Банк-эквайрер –** кредитная организация, являющаяся участником платежной системы и осуществляющая эквайринг.
	6. **Банк-эмитент -** кредитная организация, являющаяся участником платежной системы и осуществляющая эмиссию банковских карт.
	7. **Бесконтактный интерфейс обслуживания** – способ проведения операций с использованием Карты по бесконтактной технологии, реализующаяся за счет применения на карте и электронного терминала соответствующих технических и программных средств, и не предусматривающая непосредственного контакта чипа карты и считывающих головок устройства приема.
	8. **«Возврат платежа» –** операция, инициируемая банком-эмитентом в соответствии с правилами платежной системы и оспаривающая предъявленную банком-эквайрером транзакцию. Результатом операции «возврат платежа» является списание денежных средств со счета банка-эквайрера и зачисление на счет банка-эмитента.
	9. **«Возврат покупки»** - операция, оформляемая в торгово-сервисной точке при возврате товаров (отказе от услуг), оплаченных с использованием карты, следствием которой является возврат суммы операции на счет Держателя карты.
	10. **Держатель карты (Держатель) –** физическое лицо, уполномоченный банком-эмитентом пользователь карты.
	11. **Документ по операции -** чек электронного терминала, слип - документ, подтверждающий проведение операции с использованием карты/реквизитов карты.
	12. **Заявление на заключение договора -** Заявление о присоединении к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт (эквайринг).
	13. **Клиент («Предприятие») -** юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель (ИП), являющиеся резидентами Российской Федерации и принимающие банковские карты в качестве средства оплаты товаров (услуг) на основании Договора с Банком.
	14. **Код авторизации -**буквенно-цифровой код, подтверждающий успешное проведение авторизации.
	15. **Контрольная лента электронного терминала -** отчет, распечатываемый электронным терминалом и содержащий информацию о транзакциях, совершенных на электронном терминале за определенный период.
	16. **Оборудование –** устройства, принадлежащие Банку и устанавливаемые в ТСТ для проведения операции с использованием банковских карт (электронные терминалы).
	17. **Отмена авторизации -** процедура отмены успешной авторизации в случае, если операция по карте не завершена.
	18. **Платежная система** - совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платежной системы в целях осуществления перевода денежных средств.
	19. **Расчетная информация -** информация в электронном виде по операциям оплаты товаров/услуг, совершенным с использованием банковских карт на электронных терминалах, установленных на Предприятии, передаваемая в Банк в рамках проведения процедуры электронной сверки итогов.
	20. **Режим самостоятельного ввода -** режим работы терминала, при котором держатель карты не передает карту в руки кассиру ТСТ и совершает все действия по считыванию карты в магнитном/чиповом/бесконтактном ридере терминала и извлечению карты из терминала самостоятельно
	21. **Реверсивная транзакция -**финансово-информационное сообщение, которое банк-эквайрер направляет в платежную систему для отмены ранее направленной транзакции (например, в случае ошибочного предъявления транзакции). В результате обработки этого сообщения происходит списание денежных средств со счета банка-эквайрера (со счета Предприятия торговли/услуг) и зачисление их на счет банка-эмитента (на счет Держателя карты).
	22. **Сводный чек электронного терминала –**бумажный отчет, распечатываемый электронным терминалом и содержащий итоговую информацию по операциям, совершенным на электронном терминале за определенный промежуток времени.
	23. **Стандарт PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard) – стандарт защиты информации, разработанный Международными Платежными Системами и используемый их участниками при обмене информацией в рамках проведения операций, совершенных с использованием банковских карт. PCI DSS объединяет в себе требования ряда программ по защите информации, в частности:
	+ Visa: Account Information Security (AIS);
	+ MasterCard: Site Data Protection (SDP).
	1. **Тарифы Банка –** стоимость услуг Банка за выполнение расчетов по операциям совершенным с использованием банковских карт, плата за сервисное обслуживание электронных терминалов (указываются в Заявлении на заключение договора).
	2. **Торгово-сервисная точка (ТСТ) –** структурное подразделение Предприятия, в котором установлено оборудование Банка на основании Договора между Предприятием и Банком и где осуществляется продажа товаров/предоставление услуг Держателям карт.
	3. **Чек электронного терминала –** документ по операции, распечатываемый электронным терминалом и содержащий информацию о проведенной с использованием карты/реквизитов карты операции.
	4. **Эквайринг** – осуществление кредитными организациями расчетов с организациями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием банковских карт.
	5. **Электронная сверка итогов -** процедура передачи от электронного терминала в Банк информации об операциях, совершенных на электронном терминале с использованием карт/реквизитов карт за определенный период.
	6. **Электронный терминал** – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения операций с использованием карт (в том числе, дополнительное оборудование и специальное программное обеспечение контрольно-кассовых машин, позволяющее принимать к обслуживанию банковские карты).
1. **общие положения**
	1. Заключение Договора на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт, между Банком и Предприятием осуществляется путем присоединения Предприятия к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт (эквайринг) (далее – Условия), в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации на основании подписанного уполномоченным представителем Предприятия Заявления на заключение договора.
	2. Условия, подписанное Предприятием Заявление о присоединении, Тарифы в совокупности являются Договором на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт (далее – Договор).
2. **Предмет договора**
3. Предприятие организует в качестве средства оплаты товаров (услуг) прием карт:
* MasterCard;
* Maestro;
* Visa;
* Visa Electron;
* МИР[[1]](#footnote-1).

и обработку информации на оборудовании Банка.

1. Банк в соответствии с условиями Договора перечисляет Предприятию суммы операций, совершенных на Предприятии с использованием банковских карт, за вычетом платы за выполнение Банком расчетов в соответствии с разделом 6 Условий.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**
	1. **Банк обязуется:**
		1. Установить на Предприятии и подготовить к эксплуатации оборудование для проведения операций по банковским картам. Оборудование является собственностью Банка и устанавливается на срок действия Договора. Оборудование предназначено и может использоваться только для целей реализации Договора. Установка оборудования на Предприятии отражается в Акте о готовности торгово-сервисной точки [[2]](#footnote-2).
		2. Провести инструктаж персонала Предприятия по порядку совершения операций с использованием карт, а также проводить указанный инструктаж вновь принятого на работу персонала Предприятия не позднее 10 (десяти)рабочих дней с даты письменного обращения Предприятия. Факт проведения инструктажа отражается в Акте о проведении инструктажа персонала Предприятия.[[3]](#footnote-3)
		3. Проводить дополнительный инструктаж персонала Предприятия при внесении существенных изменений в «Порядок проведения операций с использованием карт в торгово-сервисных точках» (Приложение №1 к Условиям), а также по письменному обращению Предприятия.
		4. Обеспечивать Предприятие расходными материалами, необходимыми для работы с картами, а также рекламно-информационными материалами.
		5. Обеспечивать круглосуточную работоспособность электронных терминалов. В случае выхода из строя электронного терминала обеспечить Предприятие исправным электронным терминалом не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты письменного обращения Предприятия в Банк.
		6. Осуществлять круглосуточную электронную авторизацию.
		7. На основании полученной от Предприятия расчетной информации, переданной от электронного терминала в Банк, не позднее 2 (двух) рабочих дней с даты получения расчетной информации Банком перечислять на расчетный (текущий) счет Предприятия суммы операций по картам в рублях Российской Федерации, за вычетом платы за выполнение расчетов, в порядке, установленном в разделе 6 Условий.

Датой получения расчетной информации, переданной от электронного терминала в Банк, является дата рабочего дня, следующего за днем совершения операции электронной сверки итогов на электронном терминале в соответствии с п.3.1. Приложения №1 к Условиям.

В случае сбоя при передаче расчетной информации от электронного терминала в Банк при проведении операции электронной сверки итогов или невозможности провести электронную сверку итогов по иным причинам перечислять Предприятию суммы не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты передачи в Банк контрольной ленты электронного терминала.

* 1. **Банк имеет право:**
		1. Удерживать из сумм, подлежащих перечислению Предприятию по Договору, следующие суммы:
			1. Суммы операций «возврат покупки», «возврат платежа» и «реверсивные транзакции»;
			2. Суммы операций, ранее переведенные на счет Предприятия, по которым Предприятие не предоставило копии документов в соответствии с п. 5.1.13 Условий;
			3. Суммы операций, ранее переведенные на счет Предприятия, если установлено, что при проведении операции допущены следующие нарушения:
	2. операция совершена с нарушением положений Договора, руководства по использованию электронного терминала и других инструктивных материалов, переданных Банком Предприятию по Договору;
	3. подпись Держателя на документе по операции отсутствует или не соответствует подписи на карте (за исключением операций, совершенных без ПИН-кода на сумму до 1000 рублей, и операций, подтвержденных ПИН-кодом);
	4. данные карты, указанные на документе по операции, не соответствуют информации, эмбоссированной (напечатанной) на карте;
	5. экземпляр документа по операции, переданный в Банк, не соответствует экземпляру документа по операции, переданному Держателю карты;
	6. срок действия карты еще не наступил или уже истек на дату совершения операции;
	7. на совершенную операцию не был получен код авторизации в Банке согласно Приложению №1 к Условиям. Код авторизации считается полученным в Банке в том случае, если он содержится в компьютерных реестрах кодов авторизации Банка и относится к указанной операции. В случае подтверждения операции полученный код должен быть указан на чеке терминала, если иное не предусмотрено правилами платежных систем;
	8. документ по операции заполнен не полностью, имеются исправления или невозможно определить номер карты, сумму операции, код авторизации;
	9. Товар/услуга не были выданы/оказаны Держателю или лицу, являющемуся получателем товара/услуги по поручению Держателя.
		+ 1. Суммы операций, по которым Банком установлено совершение мошеннических действий со стороны персонала Предприятия.
			2. Суммы, ошибочно перечисленные на счет Предприятия.
			3. Суммы операций, которые были оспорены и/или списаны со счета банка, банком- эмитентом в соответствии с правилами платежных систем.
			4. Суммы штрафов и иных убытков, возникших у Банка в результате применения к нему штрафных санкций в соответствии с правилами платежных систем, а также привлечения Банка к гражданской или административной ответственности судебными органами или уполномоченными органами государственной власти вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Предприятием обязательств по Договору.
			5. В случае возникновения задолженности перед Банком приостанавливать возмещения в адрес Предприятия до момента полного погашения задолженности.
		1. При невозможности удержать суммы, указанные в п. 4.2.1 Условий, из сумм, подлежащих последующему перечислению Предприятию, списывать денежные средства со счета Предприятия, указанного в Заявлении на заключение договора, без дополнительного распоряжения (на основании заранее данного акцепта).
		2. Ежемесячно осуществлять проверку технического состояния и порядка эксплуатации оборудования, расположенного на территории Предприятия. Производить замену оборудования, а также обновлять программное обеспечение электронного терминала, уведомив Предприятие не менее чем за 2 (два)рабочих дня до даты замены или обновления. Удаленное обновление программного обеспечения, не затрагивающее порядок проведения операций с использованием банковских карт, изложенный в Приложении № 1 к Условиям, допускается осуществлять без предварительного уведомления Предприятия.
		3. Независимо от срока действия Договора сообщать сведения о торгово-сервисных точках Предприятия в платежные системы и государственные органы при наличии соответствующих запросов, в том числе: торговое название ТСТ по названию на ее уличной вывеске, название Предприятия, которому принадлежит ТСТ, полный адрес ТСТ и ее почтовый индекс, ее телефон, а также имя и фамилию первого лица ТСТ, дату его рождения, серию и номер его паспорта и иные сведения. В случае принятия Банком решения о расторжении договора с Предприятием/прекращения авторизаций для ТСТ по причине ее мошеннической деятельности: даты заключения и расторжения Договора, причина расторжения Договора.
		4. Потребовать недопущения/отстранения работника ТСТ/Предприятия от обслуживания Держателей карт без объяснения причин.
		5. В одностороннем порядке прекратить проведение авторизации для ТСТ и/или расторгнуть Договор с учетом пункта 10.3. Условий при наступлении следующих событий:
			1. нарушение ТСТ/Предприятием условий Договора;
			2. получение негативной информации о ТСТ/Предприятии из платежной системы;
			3. получение информации о мошенничестве в ТСТ;
			4. ликвидация ТСТ/Предприятия, либо возбуждение в отношении Предприятия дела о несостоятельности (банкротстве);
			5. осуществление ремонта помещений ТСТ, препятствующее осуществлению операций с использованием банковских карт;
			6. несоответствие предлагаемых Держателям карт товаров/услуг роду деятельности Предприятия, указанному в Заявлении о присоединении к настоящим Условиям проведения расчетов.

Стороны договорились, что достаточным подтверждением мошеннического характера проведенных операций является информация, поступившая от банков-эмитентов в Банк, или уведомления от Платежных систем, полученные c использованием факсимильной связи, электронной почты и т.п.

* + - 1. низкой активности ТСТ (оборот по банковским картам менее 50 тыс. руб. в месяц).
		1. Не возмещать Предприятию суммы операций, проведенных с нарушением Договора.
		2. Осуществлять дополнительные проверки операции во время ее проведения в ТСТ, в т.ч. обращаться в банк-эмитент для проверки правомерности операции.
		3. Запрашивать документы по операциям оплаты товаров/услуг Предприятия, совершенным с использованием карт (в соответствии с п.4.2. Приложения №1 к Условиям) не позднее 18 месяцев с даты совершения операции.
		4. В одностороннем порядке вносить изменения в Приложение №1 к Условиям и инструктивные материалы Банка с письменным уведомлением об этом Предприятия не менее чем за 1 (один) рабочий день до вступления изменений в силу.
		5. В одностороннем порядке вносить изменения в Условия путем публикации информации на официальном сайте Банка в сети Интернет не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до введения в действие указанных изменений.
		6. В одностороннем порядке вносить изменения в Тарифы Банка, уведомив об этом Предприятие письменно, либо направив извещение с использованием системы дистанционного банковского обслуживания не позднее, чем за 1 (один) месяц до даты вступления изменений в силу. Изменения вступают в силу с даты, указанной Банком в уведомлении.
1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**
	1. **Предприятие обязуется**:
		1. Оплачивать услуги Банка по выполнению расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт и сервисное обслуживание электронных терминалов в соответствии с разделом 6 Условий.
		2. Соблюдать положения Договора, а также выполнять требования, содержащиеся в инструктивных материалах, предоставляемых Банком по Договору.
		3. Размещать на видных местах предоставляемые Банком информационные материалы, извещающие клиентов Предприятия о возможности оплаты товаров/услуг с использованием карт.
		4. Принимать в оплату товаров/услуг все действительные карты, перечисленные в пункте 3.1. Условий и в Приложении №1 к Условиям, в течение всего рабочего времени Предприятия. Не выдавать по картам наличные денежные средства.
		5. Предоставлять Держателям карт полный набор товаров (услуг) по ценам, не превышающим цены Предприятия при расчетах за наличные деньги.
		6. Проводить операции и оформлять документы по операции в соответствии с Приложением №1 к Условиям и нести ответственность за правильность указанной в документах информации.
		7. Обращаться в Банк для проведения инструктажа вновь принятых на работу работников, а также работников, с даты проведения инструктажа которых прошло 3 года. Допускать к проведению операций с использованием банковских карт только работников, прошедших соответствующий инструктаж Банка и включенных в Акт о проведении инструктажа персонала Предприятия, не позднее 3 лет с даты проведения инструктажа.
		8. Использовать для целей Договора только оборудование и программное обеспечение, предоставленное Банком. Исключить несанкционированный доступ к оборудованию и программному обеспечению. Не вносить изменения в программное обеспечение и предоставленное Банком оборудование и не осуществлять его ремонт. Не передавать третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, документы по операциям, инструктивные и расходные материалы, предоставленные Банком.
		9. Предоставлять уполномоченным работникам Банка доступ к местам установки и эксплуатации оборудования для подключения, проверки технической исправности и проведения профилактических работ.
		10. Использовать оборудование (в том числе технологические sim-карты) только для целей реализации Договора в соответствии с Приложением №1 к Условиям и предоставленным Банком руководством по использованиюэлектронного терминала. Не использовать оборудование для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.
		11. В случае выхода оборудования из строя или его утраты немедленно информировать об этом Банк. Заблаговременно информировать Банк о необходимости пополнения расходных материалов.
		12. Нести риск случайной гибели или случайной порчи оборудования (под риском в данном случае подразумеваются все риски, связанные с разрушением или потерей, кражей, преждевременным износом, порчей и повреждением оборудования, со злонамеренными действиями третьих лиц, независимо от того, исправим или неисправим ущерб) в пределах его стоимости отраженной в акте приема-передачи оборудования (в случаях, когда оборудование подлежит ремонту, то в пределах расходов Банка на ремонт), включая НДС.
		13. Хранить документы по операциям оплаты товаров/услуг Предприятия, совершенным с использованием карт (в соответствии с п.4.2. Приложения №1 к Условиям), не менее 18 месяцев с даты совершения операции и передавать их копии в Банк по его запросу в течение 3-х рабочих дней с даты получения запроса.
		14. В течение 3-х рабочих дней с даты получения запроса Банка направить в Банк описание обстоятельств проведения операции в ТСТ в письменной форме. Запросы могут быть направлены на почтовые адреса и адреса электронной почты, указанные в Заявлении о присоединении.
		15. В случае реорганизации, внесения изменений и дополнений в документы, представленные при заключении настоящего Договора, при открытии в отношении Предприятия/смены стадии процедуры банкротства, а также при смене руководства ТСТ, адреса местонахождения, внесенного в ЕГРЮЛ, номеров телефонов, факсов, e-mail, изменении реквизитов ТСТ, Предприятие обязуется письменно информировать Банк и передать (по месту заключения Договора) надлежащим образом заверенные и оформленные документы, подтверждающие внесение изменений и дополнений, не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты дополнений/изменений.
		16. Возместить Банку в полном объеме убытки, возникшие у него в результате применения к Банку штрафных санкций в соответствии с правилами платежных систем, привлечения Банка судебными органами или уполномоченными органами государственной власти к гражданской или административной ответственности в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Предприятием обязательств по Договору. Подтверждением возникновения у Банка убытков являются решения уполномоченных органов платежных систем, уполномоченных органов государственной власти, вступившие в законную силу решения судебных органов.
		17. В случае расторжения Договора в течение 7 (семи) рабочих дней с даты расторжения обеспечить демонтаж и вывоз Банком в полной сохранности оборудования, удаление программного обеспечения Банка, обеспечить возврат Банку неиспользованных расходных и информационных материалов.
		18. Прекратить обслуживание карт с даты расторжения Договора, снять информационные материалы, извещающие об обслуживании карт.
		19. Передавать Банку информацию, содержащую персональные данные работников Предприятия, только при наличии согласия субъекта персональных данных на их обработку, в т.ч. передачу третьим лицам. До передачи персональных данных Предприятие обязано уведомить своих работников о передаче их персональных данных в Банк в связи с исполнением Договора.
		20. Проводить операции с использованием банковских карт и оформлять документы по операциям в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору и нести ответственность за правильность указанной в документах информации.
		21. Самостоятельно знакомиться и обеспечивать соответствие Предприятия требованиям стандарта PCI DSS. Описание программ размещено на сайте в сети Интернет: <https://www.pcisecuritystandards.org/merchants/>.
		22. В течение 3-х рабочих дней с даты получения запроса передавать в Банк документы, подтверждающие соответствие Предприятия стандарту PCI DSS (в том числе ежеквартальные и ежегодные результаты сертифицированных аудиторских проверок, а так же анкету участника на соответствие стандарту PCI DSS).

Запросы Банка могут быть направлены на почтовые адреса и адреса электронной почты, указанные в Заявлении о присоединении.

* 1. **Предприятие имеет право:**
		1. Приступить к проведению операций с использованием карт с даты подписания Сторонами Акта о готовности торгово-сервисной точки (п.4.1.1. Условий) и Акта о проведении инструктажа персонала Предприятия (п. 4.1.2 Условий).
		2. Ссылаться на возможность обслуживания карт в собственных рекламных материалах. Предварительно письменно согласовав с Банком, выпускать рекламную продукцию с торговыми марками платежных систем, при условии, что торговая марка используется только в качестве уведомления об обслуживании карт.
		3. Получать информацию в порядке инструктажа в Банке по вопросам эксплуатации оборудования, правилам проведения операций по картам, а также расчетам по операциям, совершенным с использованием карт.
1. **ОПЛАТА УСЛУГ БАНКА**
	1. Оплата Предприятием услуг Банка за выполнение расчетов по операциям оплаты товаров/услуг с использованием банковских карт производится путем удержания Банком суммы вознаграждения из суммы перевода в зачет обязательств Предприятия, указанных в п. 5.1.1. Договора в размере, указанном в Заявлении о присоединении. При этом обязательство Держателя карты перед Предприятием по оплате товаров/услуг, предоставленных Предприятием Держателю карты, признается исполненным Предприятием в размере стоимости приобретаемого Держателем карты товара/услуги. В случае взимания платы за сервисное обслуживание электронных терминалов Предприятие ежемесячно не позднее 10 рабочего дня месяца, следующего за отчетным периодом, оплачивает Банку сумму в размере, указанном в Заявлении о присоединении, за каждое терминальное устройство в валюте Российской Федерации. Плата за сервисное обслуживание электронных терминалов производится путем списания со счета Предприятия денежных средств на основании заранее данного Клиентом акцепта.
	2. За осуществление расчетов по операциям «возврат покупки», «возврат платежа» и реверсивным транзакциям Банк не взимает плату за выполнение расчетов. В этом случае плата, удержанная Банком при обработке первоначальной операции, не возвращается.
2. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**
	1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиями Договора и законодательством Российской Федерации.

Положения ст. 317.1. ГК РФ к обязательствам Сторон по Договору не применяются.

* 1. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Предприятием и Держателями карт во всех случаях, когда такие споры и разногласия не относятся к предмету Договора, а также по спорам в отношении товаров/услуг, оплаченных с использованием карт.
	2. Банк не несет ответственности за задержки перевода денежных средств на счет Предприятия, если задержки произошли не по вине Банка.
	3. Банк не несет ответственности за несвоевременное перечисление сумм операций по причине проведения расследования Банком при подозрении на проведение операции с нарушением требований Договора.
	4. Предприятие полностью несет ответственность за действия своего персонала, связанные с нарушением правил, установленных Договором, Приложениями к Договору и инструктивными материалами, предоставленными Банком.
1. **ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА**
	1. Сторона освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате обстоятельств чрезвычайного характера, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, а также любые другие обстоятельства вне разумного контроля Сторон.

При возникновении указанных обстоятельств срок исполнения договорных обязательств соразмерно откладывается на время действия соответствующего обстоятельства.

* 1. При наступлении обстоятельств, указанных в п. 8.1 Условий, Сторона, для которой создалась невозможность исполнения ее обязательств по Договору, должна в течение суток известить о них в письменной форме другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также, по возможности, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору и предполагаемый срок исполнения обязательств. При невозможности исполнения обязательств в срок свыше 3-х месяцев каждая из Сторон имеет право расторгнуть Договор.
1. **УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**
	1. Урегулирование споров Сторон совершается в претензионном порядке.
	2. Претензии рассматриваются Сторонами в течение десяти календарных дней с даты их получения.
	3. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, подлежат разрешению в арбитражном суде по месту заключения Договора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ**
	1. Договор вступает в силу с даты подписания Заявления о присоединении к настоящим условиям и действует в течение 1 (одного) года.
	2. Срок действия Договора ежегодно продлевается на срок 1 (один) год на тех же условиях, если ни одна из Сторон не сообщает о своем намерении расторгнуть Договор путем направления письменного уведомления другой Стороне не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока действия Договора. Количество пролонгаций не ограничено.
	3. Любая Сторона по Договору вправе его досрочно расторгнуть в одностороннем внесудебном порядке, письменно уведомив об этом другую Сторону не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.2.6. Условий.

При расторжении Договора Банком в одностороннем внесудебном порядке в случаях, предусмотренных в п. 4.2.6. Условий, Договор считается расторгнутым с даты, указанной в письменном уведомлении Банка о расторжении Договора.

* 1. В случае расторжения Договора Стороны в двухмесячный срок с даты расторжения полностью производят все взаиморасчеты и платежи.
	2. Стороны осуществляют расчеты/взаиморасчеты в течение 18 месяцев с даты расторжения Договора. Предприятие выплачивает Банку суммы операций, совершенных с использованием карт на Предприятии в порядке, установленном п. 4.2.2 Условий.
1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**
	1. Стороны соглашаются, что источниками правового регулирования отношений Сторон в рамках Договора являются Договор, действующее законодательство Российской Федерации, правила, стандарты и рекомендации платежных систем при условии их не противоречия действующему Российскому законодательству.

Любые условия и положения Договора, которые противоречат положениям правил платежных систем (как известных в момент заключения Договора, так и разработанных в будущем), должны быть приведены в соответствие с правилами.

* 1. Информация, полученная Предприятием в рамках исполнения Договора (номера карт, Ф.И.О. Держателей карт, суммы операций по картам и т.д.), является конфиденциальной и не подлежит передаче третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или Договором.
	2. Стороны обязуются не разглашать полученные в ходе исполнения Договора сведения, включая:
* описание защитных элементов карт;
* технологию проведения операций с использованием карт;
* информацию об управлении, финансовой и иной деятельности Сторон;
* иную информацию, разглашение которой может привести к возникновению убытков или негативно повлиять на деловую репутацию сторон.

Предоставление указанной информации допускается только при согласии обеих Сторон.

Данное положение не отменяет п. 4.2.4.Условий.

* 1. Все Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.
	2. Предприятие заверяет, что реализация товаров и услуг в торгово-сервисных точках Предприятия осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
	3. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои обязанности и/или права по Договору третьим лицам без письменного согласования с другой Стороной, за исключением случая реорганизации одной из сторон.
	4. В случае реорганизации одной из Сторон обязательства по Договору в полном объеме переходят к правопреемнику. В случае ликвидации одной из Сторон имущественные требования одной из Сторон удовлетворяются за счет имущества ликвидируемой Стороны в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
	5. Инструктивные материалы, касающиеся предмета Договора, включая дополнения и изменения Приложения №1 к Условиям, становятся обязательными к исполнению со следующего рабочего дня за днем получения их Предприятием, если не указаны иные сроки их ввода в действие.
	6. Стороны обязаны сообщать друг другу в письменной форме информацию об изменении своих банковских реквизитов, адреса, номеров телефонов в трехдневный срок от даты указанных изменений.
	7. Информация, указанная в Заявлении на заключение договора, изменяется путем оформления корректирующего Заявления на заключение договора и действует с даты его подписания Сторонами. Данное положение не отменяет п. 4.2.11. Условий.
	8. К Условиям прилагаются:
	9. Приложение №1 – «Порядок проведения операций с использованием карт в торгово-сервисных точках»;

**Приложение 1**

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ**

**В ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ТОЧКАХ**

1. **УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТ**
	1. Перечень карт, которые торгово-сервисная точка принимает в оплату товаров (услуг):

|  |  |
| --- | --- |
| ***MasterCard*** |  |
| ***MasterCard Electronic*** |  |
| ***Maestro*** |  |
| ***Visa*** |  |
| ***Visa Electron*** |  |
| ***МИР*** | cid:image002.png@01D17ABE.7334A560 |

* 1. Контактные телефоны Банка

|  |
| --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ АВТОРИЗАЦИИ БАНКА*** |
| время работы | *Круглосуточно*  | **+7 495 544-45-46** |
| **+7 495 788-92-74** |
| **8-800-77-555-55** |

|  |
| --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРОННЫХ ТЕРМИНАЛОВ*** (консультативная помощь по вопросам работы программного и аппаратного обеспечения электронных терминалов, ремонт/замена неисправных электронных терминалов).  |
| время работы |  |  |
|  |

|  |
| --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ БАНКА, ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО РАСЧЕТЫ*** (решение организационных, финансовых и иных вопросов). |
| время работы |  |  |

* 1. Во время проведения операции карта должна находиться на виду у Держателя. Карту следует держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток и др.).
	2. Перед совершением операции работник торгово-сервисной точки (ТСТ) должен убедиться в том, что:

а) карта не является региональной. На региональной карте присутствует надпись “Valid only in ...” (“Действительна только в (страна)”), которая наносится типографской краской и может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты. Карта с такой надписью принимается к обслуживанию только в указанной стране. В России принимаются к обслуживанию региональные карты с надписью “Valid only in Russia”.

б) срок действия карты, указанный на ее лицевой стороне, уже наступил и еще не истек. Карта действительна до последнего числа указанного на ней месяца.

в) на панели для подписи оборотной стороны карты присутствует подпись Держателя карты.

Если не соблюдаются условия а), б) или в), работник ТСТ не должен совершать операцию по карте, предложив клиенту расплатиться другой картой или наличными.

* + 1. убедиться в том, что логотип и защитные элементы карты соответствуют требованиям, определенным инструктивными материалами Банка;
		2. позвонить по телефону авторизации Банка (п. 1.2)*,* сообщить оператору фразу «**код десять**» и следовать указаниям оператора в следующих случаях:

а)  логотип и защитные элементы карты не соответствуют описанию, содержащемуся в инструктивных материалах Банка;

б)  карта имеет следы подделки и/или повреждений (следует обратить внимание, не была ли изменена подпись на панели для подписи, не были ли перебиты или изменены иным образом цифры на лицевой стороне карты);

в)  фотография на карте (при наличии) не соответствует внешности Держателя карты;

г) есть сомнение в том, что лицо, предъявившее карту, является её законным Держателем. Не допускается проведение операции по карте, если она предъявляется не Держателем;

д)  при предъявлении клиентом более двух карт;

е)  проведение одним клиентом последовательно одна за другой более 3-х операций у одного работника ТСТ;

ж)  при отсутствии микропроцессора на карте, в случае, если после прочтения магнитной полосы карты терминал сообщает о необходимости проведения операции с использованием микропроцессора;

з)  наличие иных подозрений в личности клиента и/или законности использования карты.

* 1. При проведении бесконтактных операций на оборудовании, работающем в Режиме самостоятельного ввода[[4]](#footnote-4), действия, указанные в п.1.4. не выполняются. Соответствующие сообщения для держателя карты о порядке проведения операции выводятся на экран терминала.
	2. При проведении бесконтактной операции оплаты банковской картой товаров/услуг , Сотрудник торгово-сервисной точки Предприятия:

- инициирует оплату на электронном терминале / ККМ;

- предлагает Держателю считать карту на электронном терминале банка и следовать сообщениям, выводимым на дисплее электронного терминала.

* 1. При проведении операций Сотрудник должен обращать внимание на поведение клиента. При возникновении любых подозрений в законности использования карты до завершения операции (до выдачи товара клиенту) Сотруднику торгово-сервисной точки следует позвонить по телефону авторизации Банка (п.1.2.)*,* сообщить оператору фразу "**код десять**" и следовать указаниям оператора
1. **ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ**
	1. Операции с использованием банковских карт проводятся в ТСТ в соответствии с настоящим Порядком проведения операций с учетом информации, содержащейся в руководстве по использованию электронного терминала.
	2. Перед совершением операции необходимо убедится в подключении терминала к электрической сети и каналу связи. Если связь с Банком осуществляется сервером/компьютером, к которому подключен терминал, то необходимо также убедиться включены ли они.
	3. Надпись на дисплее терминала «ВСТАВЬТЕ КАРТУ» или «ВВЕДИТЕ СУММУ» свидетельствует о готовности терминала к работе. Если надписи нет, то необходимо несколько раз нажать клавишу «отмена/сброс». Если надпись не появилась, то необходимо связаться с подразделением Банка, обслуживающим расчеты, по телефонам, указанным в п. 1.2 настоящего Порядка проведения операций.
	4. Работник ТСТ прочитывает карту в считывающем устройстве электронного терминала.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. При наличии встроенного микропроцессора работник вставляет карту в считывающее устройство для микропроцессорных карт, расположенное в торце терминала, либо в торце выносной клавиатуры.
 |  |  |

* + 1. После успешного считывания карты терминал автоматически определяет тип карты и работник ТСТ производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции». Запрещается вынимать карту из считывающего устройства до завершения операции (появление сообщения «ВЫТАЩИТЕ КАРТУ»).
		2. В случае неуспешного считывания карты терминал выводит на дисплей сообщение «КАРТА НЕ ЧИТАЕТСЯ». В этом случае можно протереть микропроцессор мягкой тканью и повторно провести считывание карты. Если сообщение повторилось, то проведение операции со считыванием микропроцессора невозможно и, если на карте присутствует магнитная полоса, то необходимо перейти к проведению операции по магнитной полосе (если это допускается настройками терминала).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. При наличии на карте магнитной полосы и отсутствии, либо неисправности встроенного микропроцессора работник ТСТ проводит карту в считывающем устройстве для магнитных карт. Карту следует держать магнитной полосой вниз.
 |  |   |

* + 1. После успешного считывания карты работник ТСТ выбирает тип карты и производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции».
		2. Если информацию с магнитной полосы карты не удалось прочитать сразу, необходимо повторно прочитать карту. Если и со второго раза магнитная полоса не считывается, то проведение операции со считыванием магнитной полосы невозможно.
	1. **Операция оплаты товаров/услуг.**
		1. После успешного считывания карты и выбора операции «Оплата» (п.п.2.4.-2.6) работник следует указаниям на дисплее. Если терминал выводит на дисплей команду «Изымите карту!», то в этом случае работник ТСТ должен прервать операцию и провести процедуру изъятия карты в соответствии с п.2.7.11.
		2. Далее работник ТСТ вводит в терминал сумму оплаты товаров/услуг в рублях РФ (Если требуется ввести сумму в рублях и копейках, то после ввода целой части суммы необходимо нажать клавишу «\*»). Операция должна оформляться на общую сумму всех товаров (услуг), приобретаемых Держателем в ТСТ. Не допускается без указания Банка разбивать сумму одной операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные операции на каждую из этих сумм за исключением оплаты стоимости покупки с использованием разных карт (но не более 2-х карт), либо с использованием карты и наличных.
		3. После ввода суммы для подтверждения операции по картам, по которым предусмотрен ввод ПИН-кода, терминал выводит на дисплей сообщение «Клиент вводит ПИН-код». Работник ТСТ предлагает клиенту ввести на выносной клавиатуре (при ее отсутствии – непосредственно на терминале) свой ПИН-код и нажать клавишу «Ввод». В случае если клиент не помнит ПИН-код, ему следует вместо ввода ПИН-кода нажать клавишу «Отмена». В этом случае для карт, требующих обязательного ввода ПИН-кода, на экран терминала будет выведено сообщение «Ошибка 2000. Операция прервана клиентом» и выполнение операции будет прервано. Для карт, допускающих проведение операции без ПИН-кода, на экран терминала будет выведено сообщение: «Внимание! Клиент отказался от ввода ПИНа. Возьмите подпись!». При появлении такого сообщения работник ТСТ должен нажать клавишу «Ввод» для проведения операции без ввода ПИН-кода, либо клавишу «Отмена» для прекращения операции.
		4. После ввода суммы транзакции и, если необходимо, ПИН-кода электронный терминал осуществляет запрос авторизации. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…». Для некоторых видов карт с микропроцессором при небольших суммах оплаты авторизация может не выполняться терминалом. В этом случае указанные сообщения на дисплее появляться не будут.

По результатам авторизации на дисплей терминала будет выведено одно из сообщений:

|  |  |
| --- | --- |
| **Сообщение** | **Действия работника**  |
| Одобрено | Завершает операцию (п. 2.7.5)  |
| Отказано | Отказывает Держателю в проведении операции (п.2.7.6) |
| Недостаточно средств | Отказывает Держателю в проведении операции (п.2.7.6) |
| Транзакция не разрешена | Отказывает Держателю в проведении операции (п.2.7.6) |
| Повторите позже. | Отказывает Держателю в проведении операции (п.2.7.7) |
| Терминал неверен | Отказывает Держателю в проведении операции (п.2.7.8) |
| ПИН-код неверен | Отказывает Держателю в проведении операции (п.2.7.9) |
| Позвоните в Банк | Незамедлительно связывается со службой авторизации Банка (п.2.7.10) |
| Изымите карту! | Отказывает Держателю в проведении операции, проводит изъятие карты (п.2.7.11) |
| Нет связи с Банком | Проводит операцию повторно (п.2.7.15) |

* + 1. При успешном проведении операции на дисплее терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» или «Спасибо за покупку», терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.

После печати чеков работник ТСТ:

* 1. Сравнивает фамилию Держателя карты, напечатанную на чеке (при наличии), с данными на лицевой стороне карты, за исключением операций, совершенных в режиме самостоятельного ввода. В случае расхождения данных проводит отмену операции (п. 2.8) и изымает карту (п. 2.7.11);
	2. Если операция проводилась без ввода ПИН-кода, предлагает Держателю карты расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента (если клиент вводил ПИН-код, то подпись на чеках не требуется), за исключением операций, совершенных на сумму менее 1000 (одна тысяча) рублей;
	3. Сравнивает подпись на чеках с образцом подписи на оборотной стороне карты. Если подписи не совпадают, предлагает Держателю повторно расписаться рядом с уже имеющейся подписью на чеках. Если и в этом случае подписи не совпадают, работник ТСТ отказывает Держателю в проведении операции, уничтожает чеки электронного терминала, проводит отмену операции (п. 2.8), и возвращает Держателю карту;
	4. Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;
	5. Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала и кассовый чек.

Если после получения кода авторизации операция по карте не завершена (например, товар не был выдан Держателю, Держатель расплатился другим способом), работник ТСТ обязан произвести отмену операции (п. 2.8).

* + 1. При получении сообщения «Отказано», «Транзакция не разрешена», «Недостаточно средств» работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными. Для выяснения причин отказа можно рекомендовать Держателю обратиться в банк-эмитент (банк, выдавший карту). Возможные причины отказа в проведении операции: недостаточно средств на счете, карта просрочена, имеются ограничения/лимиты в использовании карты и т.п.).
		2. При получении сообщения «Повторите позже» работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции и о возможности провести операцию на терминале снова через 3-5 минут. Если будет повторно получено такое же сообщение, то работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными. Если Держатель располагает временем, можно попытаться заново провести операцию с использованием электронного терминала через 15-20 минут.
		3. При получении сообщения «Терминал неверен» работник ТСТ сообщает Держателю о невозможности проведения операции на электронном терминале, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться наличными.

Работник ТСТ должен незамедлительно связаться cо службой технической поддержки Банка (п. 01.2) для устранения неисправности и восстановления работоспособности терминала.

* + 1. При получении сообщения «ПИН-код неверен» работник ТСТ предлагает повторно провести операцию с вводом ПИН-кода. Если будет повторно получено такое же сообщение, то работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными.
		2. При получении сообщения «Позвоните в Банк» работник ТСТ должен связаться со службой авторизации Банка (п. 01.2), сообщить о полученном сообщении и следовать указаниям Оператора службы авторизации.
		3. При получении сообщения «Изымите карту» работник ТСТ должен выполнить следующие действия:
1. Задержать карту, если возможно, не подвергая себя риску;
2. Объяснить клиенту, что было получено указание задержать карту, и посоветовать ему для получения объяснений обратиться в банк-эмитент (банк, выдавший карту);
3. Оформить «Отчет об изъятии карты». Предложить Держателю расписаться в отчете;
4. Оформить и выдать Держателю «Расписку об изъятии карты»;
5. Сообщить об изъятии карты в Банк.
	* 1. Если очевидно, что карта поддельная, работник ТСТ, если возможно, должен задержать клиента, предъявившего карту, не подвергая себя риску. Клиент может быть задержан с помощью охраны торгово-сервисной точки, либо с привлечением работников правоохранительных органов.

Работник ТСТ должен (дополнительно к действиям, предусмотренным подпунктами 1)-4), 6) п. 2.7.11):

* записать данные работников правоохранительных органов, прибывших на задержание (Ф.И.О., должности, служебные телефоны и адреса);
* если работники правоохранительных органов намерены забрать с собой изъятую карту и оформленный документ по операции в качестве вещественных доказательств, снять копию лицевой и оборотной стороны изъятой карты, получить от работников правоохранительных органов протокол/копию протокола об изъятии этих документов с их данными (номер, тип, вид, срок действия карты, на чье имя и в каком банке выдана) и данными прибывших на задержание работников правоохранительных органов (Ф.И.О., должность, контактные телефоны), заверенный их подписями.
	+ 1. Изъятая карта с «Отчетом об изъятии» передается в Банк не позднее одного рабочего дня с даты изъятия. В случае задержания клиента работниками правоохранительных органов вместе с изъятой картой (или копией внешнего вида карты) в Банк передаются протокол (копия) об изъятии документов, оставшийся экземпляр (копия) чека электронного терминала.
		2. При получении сообщения «Нет связи с Банком» работник ТСТ должен повторно провести операцию по карте. Получение сообщения связано с тем, что электронный терминал не получил ответа от процессинговой системы Банка о результатах операции (произошел технический сбой при передаче информации). В этом случае при проведении следующей операции терминал в автоматическом режиме произведет отмену операции, по которой не был получен ответ.
	1. **Отмена операции оплаты товаров/услуг**
		1. Если после получения кода авторизации операция оплаты товаров/услуг по тем или иным причинам не была завершена (товар не был выдан Держателю карты, Держатель карты расплатился другим способом, несовпадение подписи на чеках с подписью на карте, и т.п.), работник ТСТ должен произвести отмену операции.
		2. Для отмены операции до проведения процедуры электронной сверки итогов после успешного считывания карты и выбора операции «Отмена» (п.п. 2.4-2.6) работник ТСТ из отображенного на дисплее терминала списка всех операций, которые были совершены по карте после последней процедуры электронной сверки итогов, выбирает операцию, которую нужно отменить, и подтверждает выбор нажатием клавиши «ввод».

Если ни одной операции по этой карте не было, или если операция уже была отменена, то терминал выдаст сообщение «Ошибка! Отменить нельзя» и будет готов к проведению следующей операции.

После выбора операции, которую нужно отменить, электронный терминал осуществляет запрос в процессинговую систему Банка. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…».

* + 1. В случае успешной отмены операции на дисплее терминала появится сообщение «Одобрено» и терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.

Если отмена не прошла успешно, то на дисплее терминала появится сообщение «Ошибка! Операция отклонена: Повторите позже». В этом случае операцию можно провести на терминале снова через 3-5 минут.

* + 1. После печати чеков работник ТСТ:
1. Уничтожает чеки электронного терминала по операции оплаты покупки/услуги;
2. Возвращает Держателю карту и один экземпляр чека отмены операции.
	* 1. Для отмены операции после проведения электронной сверки итогов работник ТСТ заполняет «Заявку на отмену операции, совершенной на электронном терминале». Заявка должна быть передана в Банк.
	1. **Операция возврата товаров/отказ от услуг, оплаченных картой**
		1. В случае возврата товаров/отказа от услуг, оплаченных с использованием карты, работник ТСТ должен выполнить операцию «Возврат покупки» для возврата средств на карту. Держатель должен предъявить документ по операции, оформленный при первоначальной операции оплаты товаров/услуг и карту.
		2. В случае если при возврате товаров/услуг у клиента отсутствует возможность предоставления карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.), то возврат клиенту денежных средств может быть произведен:
* на другую действующую карту, принадлежащую данному клиенту. При этом идентификация клиента осуществляется по паспорту;
* путем безналичного перевода на указанный клиентом банковский счет. При этом Предприятие обязано сохранить документы, подтверждающие безналичный перевод в течение 18 месяцев с даты совершения операции.

При этом клиент обязан оформить заявление с просьбой зачислить сумму по операции «возврат покупки» на другую действующую карту или его банковский счет (обязательно указать номер карты/реквизиты счета) и указанием причины, по которой у клиента отсутствует возможность предоставления карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (например, карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.).

Если возврат товаров/отказ от услуг происходит в день их оплаты до проведения процедуры сверки итогов, то для более оперативного восстановления средств на карте рекомендуется выполнить отмену операции оплаты товаров/услуг (п. 2.8).

* + 1. При возврате товаров/отказе от услуг возможны следующие ситуации:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ситуация** | **Действия работника ТСТ** |
| Возврат всех товаров/отказ от всех услуг, оплаченных картой | Проведение операции «Возврат покупки» на полную сумму товаров/услуг, либо отмена операции оплаты товаров/услуг при наличии возможности |
| Возврат части товаров/отказ от части услуг, оплаченных картой | Проведение операции «Возврат покупки» на сумму возвращенных товаров/услуг |
| Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с аналогичной стоимостью  | Никаких операций с картой по терминалу не проводит |
| Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с меньшей стоимостью | Проведение операции «Возврат покупки» на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг. |
| Обмен возвращаемого товара на товар/отказ от услуг в пользу услуг с большей стоимостью | Проведение операции оплаты товаров/услуг (п. 2.7) на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг. |

* + 1. После успешного считывания карты и выбора операции «Возврат покупки» работник ТСТ считывает карту администратора в считывающем устройстве электронного терминала для магнитных карт и вводит в терминал сумму возврата покупки в рублях РФ (Если требуется ввести сумму в рублях и копейках, то после ввода целой части суммы необходимо нажать клавишу «\*»). Если карта администратора не читается, то допускается ввод её номера вручную, нажав клавишу «меню».
		2. После ввода суммы операции электронный терминал осуществляет запрос в процессинговую систему Банка. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…».
		3. В случае успешного выполнения операции «возврат покупки» на дисплее терминала появится сообщение «Одобрено» и терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «Ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.
		4. После печати чеков работник ТСТ:
1. Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;
2. Предлагает Держателю расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента;
3. Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала.
4. **ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СВЕРКА ИТОГОВ)**
	1. В конце рабочего дня сотрудник ТСТ должен провести операцию «Сверка итогов» (если настройками терминала не предусмотрена автоматическая «сверка итогов»). Успешное проведение операции «Сверка итогов» является гарантией своевременного предоставления в Банк информации о совершенных в течение дня операциях и получения от Банка возмещения.
	2. Работник ТСТ после нажатия клавиши «Меню» выбирает пункт «Сверка итогов» и подтверждает выбор нажатием клавиши «Ввод», терминал предлагает повторно подтвердить выбор операции «Сверка итогов».
	3. После повторного подтверждения электронный терминал осуществляет запрос в процессинговую систему Банка. При установлении терминалом соединения с процессинговой системой Банка на дисплее терминала будут последовательно появляться сообщения «Набираю номер…», «Связь есть…», «Передаю запрос…», «Жду ответа…», «Ответ получен…».
	4. Если операция прошла успешно и итоги совпали, то электронный терминал распечатывает сводный чек.

После проведения операции «Сверка итогов» список операций сохраняется в памяти терминала до момента проведения следующей операции (включая операцию «Сверка итогов»). При этом список операций обнуляется, и печать отчетов по проведенным ранее операциям станет невозможна.

* 1. Если итоги не совпали или произошел сбой при передаче данных, то электронный терминал распечатывает контрольную ленту. Работник ТСТ проверяет соответствие информации в контрольной ленте реально совершенным операциям в течение дня, ставит на контрольной ленте свою подпись и передает контрольную ленту в бухгалтерию Предприятия.
1. **ХРАНЕНИЕ И ПЕРЕДАЧА ДОКУМЕНТОВ В БАНК. НАЙДЕННЫЕ КАРТЫ**
	1. Документы по операциям с картами должны храниться в торгово-сервисной точке в месте, обеспечивающем безопасность и сохранность документации (сейфе).
	2. Документы по операциям (чеки электронных терминалов, копии регистрационных форм, счетов за предоставленные товары/услуги, документы, подтверждающие безналичный перевод, товарные или кассовые чеки, и т.п.), контрольные ленты электронных терминалов должны храниться на Предприятии не менее 18 месяцев с даты совершения операции. По запросу Банка Предприятие в течение 3-х рабочих дней предоставляет в Банк копии запрошенных документов по операции. Для анализа спорных ситуаций Банк также может потребовать от Предприятия предоставления копии контрольной ленты электронного терминала, письменного заявления Предприятия с изложением обстоятельств проведения операции, копий регистрационных форм, счетов за предоставленные товары/услуги, товарные или кассовые чеки и т.п. В случае оплаты товаров/услуг наличными или при проведении операций оплаты по карте на оборудовании, установленном на Предприятии и обслуживаемом другим банком, Банк может запросить документы, подтверждающие оплату товаров/услуг указанными способами.
	3. Если при проведении операции «Сверка итогов» (передаче информации об операциях от электронного терминала в Банк) произошел сбой, то электронный терминал распечатывает контрольную ленту. В этом случае копия контрольной ленты, заверенная подписью главного бухгалтера и печатью Предприятия, должна быть передана в Банк. Своевременная передача контрольной ленты электронного терминала в Банк является гарантией своевременного возмещения сумм операций Предприятию.
	4. Если клиент забыл карту в ТСТ или карта найдена, карту необходимо заполнить «Отчет об изъятии карты», в графе «Причина изъятия» указать «Карта найдена». Забытые и найденные карты с «Отчетом об изъятии» передаются в Банк не позднее одного рабочего дня с даты обнаружении.
1. При наличии технической возможности [↑](#footnote-ref-1)
2. Форма Акта о готовности торгово-сервисной точки размещается на web-сайте Банка ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru) раздел: Корпоративным клиентам-Эквайринг/Малому бизнесу-Эквайринг). [↑](#footnote-ref-2)
3. Форма Акта о проведении инструктажа персонала Предприятия размещается на web-сайте Банка ([www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru) раздел: Корпоративным клиентам-Эквайринг/Малому бизнесу-Эквайринг). [↑](#footnote-ref-3)
4. При проведении операции в режиме самостоятельного ввода (режим работы терминала, при котором Держатель карты не передает карту в руки работнику ТСТ и совершает все действия по считыванию карты и извлечению карты из терминала самостоятельно) проверка карты может не осуществляться. [↑](#footnote-ref-4)