

## ДОГОВОР ОБ ОБСЛУЖИВАНИИ ДЕРЖАТЕЛЕЙ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ

г. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.

ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие», именуемое в дальнейшем **БАНК**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **ПРЕДПРИЯТИЕ**, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемые в дальнейшем также «Стороны», согласились следовать условиям и обязательствам, изложенным далее.

### ОСНОВНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ УСЛОВИЯ

**1) ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ, КАРТЫ КОТОРЫХ ПРИНИМАЮТСЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ В ОПЛАТУ ТОВАРОВ И УСЛУГ, И РАЗМЕР КОМИССИИ, УДЕРЖИВАЕМОЙ БАНКОМ, ПРИ ПЕРЕЧИСЛЕНИИ СУММ ВОЗМЕЩЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЮ ПО ОПЕРАЦИЯМ, СОВЕРШЕННЫМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ \***

|                                    |  |      |
|------------------------------------|--|------|
| <i>VISA Incorporated</i>           |  | ***% |
| <i>MasterCard Worldwide</i>        |  | ***% |
| <i>Карты, эмитированные Банком</i> |  | ***% |

\*) комиссия БАНКА НДС не облагается.

\*\*\*%) от сумм, указанных в Документах по операциям/Сводном отчете.

**2) СРОКИ И ВАЛЮТА ОПЛАТЫ; ВАЛЮТА ВОЗМЕЩЕНИЯ**

Суммы возмещения по операциям, совершенным с использованием карт, переводятся БАНКОМ на счет, указанный

ПРЕДПРИЯТИЕМ, не позднее

**1**  
(одного)

рабочего дня, не считая дня приема Сводного отчета.

**ВАЛЮТА ОПЕРАЦИЙ**

РУБЛЬ РФ

**ВАЛЮТА ВОЗМЕЩЕНИЯ ПО ОПЕРАЦИЯМ**

РУБЛЬ РФ

### АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

#### БАНК

**ОАО Банк «ОТКРЫТИЕ»**

Россия, 119021, г. Москва,  
ул. Тимура Фрунзе, д. 11, стр. 13  
к/с 30101810500000000297 в  
Отделении 2 Москва  
БИК 044585297  
ИНН 7744003399  
КПП 775001001  
ОКПО 29310827  
ОГРН 1037711013295  
л/с 47423810400007901101

\_\_\_\_\_  
М.П.

#### ПРЕДПРИЯТИЕ

Россия, \_\_\_\_\_  
р/с \_\_\_\_\_  
в \_\_\_\_\_  
к/с \_\_\_\_\_  
в \_\_\_\_\_  
БИК \_\_\_\_\_  
ОГРН \_\_\_\_\_  
ИНН/КПП \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
М.П.

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Процессинговый центр** - компьютерно-телекоммуникационный центр БАНКА, к которому подключаются Электронные терминалы, с целью обеспечения доступа к Платежным системам, банкам, выпустившим Платежные карты, и осуществления Авторизации.

**Авторизация** – процедура получения разрешения Эмитента на совершение операции по Карте.

**Возврат** – Операция по карте, выполняемая на Электронном терминале при возврате товаров/услуг, совершаемое в день отличный от дня проведения операции по продаже данного товара/услуги. Возможен полный или частичный возврат средств Держателю карты.

**Возврат платежа (chargeback)** - операция, инициируемая Эмитентом в соответствии с правилами Платежной системы и оспаривающая предъявленную Эквайером транзакцию. Результатом операции «Возврат платежа» является списание денежных средств со счета Эквайера и зачисление на счет Эмитента.

**Держатель карты** - физическое лицо, использующее Платежную карту на основании договора, заключенного с Эмитентом.

**Документ по операции (а также - Чек)** - документ на бумажном носителе или в электронном виде, являющийся основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием Платежной карты и служащий подтверждением их совершения.

**Код подтверждения (Код авторизации)** - буквенно-цифровой код, получаемый в результате Авторизации.

**Операция по карте** - действие по составлению Документа по операции с помощью Электронного терминала.

**Отмена операции** - действие, выполняемое на Электронном терминале, по отмене Операции по карте, совершенной до операции Сверка итогов.

**ПИН – код (PIN)** - персональный идентификационный номер - цифровой код, служащий для идентификации Держателя карты во время процедуры Авторизации.

**Платежная карта (Карта)** (в том числе банковская карта) – эмитируемая кредитной организацией Карта, являющаяся инструментом безналичных расчетов, средством для составления Документов по операции (чеков), подлежащих оплате при условии их действительности за счет Держателя карты либо Эмитента, либо иного лица, заключившего договор с Эмитентом, предусматривающий выпуск Карты.

**Платежная система** - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной и технологической основе, обеспечивающая движение денежных потоков между пользователями Платежных карт и предприятиями торговли и сервиса.

**Сверка итогов** - операция, выполняемая на Электронном терминале автоматически или вручную сотрудником Предприятия, по передаче в электронном виде в БАНК Сводного отчета операциям, совершенным с использованием Платежных карт в течение дня.

**Сводный отчет** – реестр Документов, предъявляемый Предприятием в БАНК с целью получения возмещения по операциям с картами.

**Точка (торгово-сервисная)** - место осуществления продаж и/или предоставления услуг ПРЕДПРИЯТИЯ.

**Финансовая отмена** - действие, совершаемое БАНКОМ на основании информации, полученной от ПРЕДПРИЯТИЯ, по отмене некорректно совершенной Операции по карте, позволяющее исключить финансовые потери Держателя карты, возможные при конвертации вследствие разницы валютных курсов.

**Электронный терминал (терминал)** - устройство, предназначенное для считывания информации с магнитной полосы или чипа Платежной карты, осуществляющее Авторизацию, составление Документов по операциям и электронный сбор информации об операциях, совершенных с использованием Платежных карт (может быть интегрирован в кассовый аппарат), модель и серийный номер которого указаны в Приложении №2 к настоящему Договору

**Эквайер** - кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы и осуществляющая расчеты с предприятиями торговли (услуг) по операциям, совершенным с использованием Карт.

**Эмитент** – кредитная организация, осуществляющая выпуск (эмиссию) Платежных (банковских карт) карт.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Настоящий Договор регулирует отношения между Сторонами в связи с приемом ПРЕДПРИЯТИЕМ в оплату за свои товары/услуги Карт Платежных систем, указанных в п. 1 раздела «Основные финансовые условия» и осуществлением БАНКОМ переводов сумм возмещения ПРЕДПРИЯТИЮ по таким операциям, а также осуществление БАНКОМ деятельности по взаимодействию с Платежными системами VISA Incorporated,

MasterCard Worldwide по операциям с Картами, на основании полномочий, предоставленных вышеуказанными Платежными системами.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

### **2.1 ПРЕДПРИЯТИЕ обязано:**

- 2.1.1. Иметь все требуемые законодательством документы, необходимые для осуществления им на законных основаниях своей деятельности, касающейся предмета настоящего Договора.
- 2.1.2. Принимать в оплату все действительные Карты Платежных систем, указанных в п. 1 раздела "Основные финансовые условия" настоящего Договора, предъявляемые законными Держателями карт в Точках ПРЕДПРИЯТИЯ.
- 2.1.3. Предоставлять Держателям карт полный набор товаров и услуг по ценам, не превышающим обычные цены ПРЕДПРИЯТИЯ при расчетах за наличные деньги.
- 2.1.4. Сумму одной сделки проводить одной операцией и не разбивать сумму операции на два или более Чека (или совершать несколько операций подряд (в течение 30 мин.) по одной Платежной карте) без запроса единого Кода подтверждения на общую сумму.
- 2.1.5. В случае возврата Держателем карты товаров/отказа от услуг, оплаченных ранее по Карте, и согласия ПРЕДПРИЯТИЯ с таким возвратом/отказом взаиморасчеты с Держателем карты производить безналичным путем с помощью выполнения операции Возврат, подтверждающей возврат суммы Операции по карте. Выдача ПРЕДПРИЯТИЕМ наличных денег по Операциям по картам не разрешается.
- 2.1.6. Размещать на видных местах наклейки и другие информационные материалы, предоставляемые БАНКОМ для информирования клиентов ПРЕДПРИЯТИЯ о возможности оплаты товаров и/или услуг Картами Платежных систем, указанных в п. 1 раздела "Основные финансовые условия" настоящего Договора.
- 2.1.7. Использовать для целей Договора только Электронные терминалы, модели и серийные номера которых указаны в Приложении №2 к настоящему Договору, и строго в соответствии с инструкциями БАНКА.
- 2.1.8. Проводить инструктаж и знакомить под роспись сотрудников ПРЕДПРИЯТИЯ с инструктивными материалами Банка о порядке действий и мерах безопасности при обслуживании карт, работе с Электронным терминалом. Не допускать к обслуживанию Держателей карт и проведению операций на Электронном терминале лиц, не прошедших инструктаж.
- 2.1.9. Нести в полном объеме ответственность перед БАНКОМ за действия своего персонала в отношении операций, совершенных посредством Карт.
- 2.1.10. Нести ответственность за надлежащую работу Электронного терминала, подключенного к Процессинговому центру БАНКА.
- 2.1.11. Обеспечить безопасную обработку, передачу или хранение информации о Платежных картах и допуск к этой информации только авторизованного персонала ПРЕДПРИЯТИЯ в соответствии с требованиями Платежных систем по безопасности карточных данных Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), основными из которых являются следующие положения:
  - 2.1.10.1 Запрещается хранить в любом виде в любых системах, установленных на ПРЕДПРИЯТИИ, следующие конфиденциальные данные Платежных карт:
    - полные данные авторизационных или транзакционных запросов, а именно: данные магнитных полос или микрочипов Платежных карт, ПИН-коды;
    - трехзначный код безопасности, размещенный в трех последних позициях на полосе для подписи Платежной карты.
  - 2.1.10.2 В случае необходимости разрешается хранить некоторые данные Платежных карт: ФИО держателя, номер Платежной карты и срок ее действия, при этом должны строго соблюдаться следующие меры безопасности:
    - информация о Платежных картах хранится безопасным способом, например, в сейфе (хранение информации в бумажном виде) или зашифрованной (хранение информации в электронном виде);
    - указанные данные могут передаваться по электронной почте только в зашифрованном виде;
    - доступ к информации имеет только авторизованный персонал, определяемый руководством ПРЕДПРИЯТИЯ;
    - должен быть определен срок хранения данных Платежных карт, по истечении которого данные должны уничтожаться надежным способом авторизованным персоналом ПРЕДПРИЯТИЯ.
  - 2.1.10.3. Обеспечить надежную защиту сетевой инфраструктуры ПРЕДПРИЯТИЯ с целью предотвращения компрометации конфиденциальных данных Платежных карт, связанной с возможностью как внешнего хакерского проникновения из сети Интернет, так и внутреннего доступа к конфиденциальным данным неавторизованного персонала ПРЕДПРИЯТИЯ.
  - 2.1.10.4. Требовать выполнение всеми компаниями-агентами, которые занимаются или намерены заняться обработкой, передачей или хранением информации о Платежных картах от имени ПРЕДПРИЯТИЯ, а также компаниями-провайдерами, которые являются поставщиками ПРЕДПРИЯТИЮ оборудования или программного обеспечения, участвующего в обработке,

передаче или хранении информации о Платежных картах, указанных выше требований по безопасности карточных данных.

- 2.1.11 Незамедлительно информировать БАНК о фактах компрометации данных Платежных карт, произошедшей как на самом ПРЕДПРИЯТИИ, так и в компании-агенте.
- 2.1.12 Самостоятельно знакомиться и обеспечивать соответствие Предприятия требованиям Платежных систем, направленных на внедрение и соответствие ПРЕДПРИЯТИЯ стандарту PCI DSS в связи с обработкой, передачей или хранением конфиденциальной информации о Платежных картах. Описание программ размещено на сайтах в сети Интернет: <https://www.pcisecuritystandards.org/merchants/>, <http://www.visa.com.au/merchants/stayingsecuremerchants/accountsecurity.shtml>, <http://www.mastercard.us/merchants/security/data-security-rules.html>
- 2.1.13 Выполнять требование указанных программ относительно «платежных приложений», то есть тиражируемого программного обеспечения, установленного как в отдельно стоящее Оборудование, так и на интегрируемое в оборудование ПРЕДПРИЯТИЯ, которое участвует в обработке, передаче или хранении данных Держателей карт, заключающееся в следующем. ПРЕДПРИЯТИЕ должно использовать только сертифицированные согласно требованиям PA-DSS (The Payment Application Data Security Standard) платежные приложения или иметь сертификат соответствия PCI DSS.
- 2.1.14 ПРЕДПРИЯТИЕ согласно с тем, что в своей деятельности БАНК руководствуется правилами Платежных систем, ПРЕДПРИЯТИЕ возмещает БАНКУ в полном объеме выставленные Платежными системами штрафы и прочие удержания, связанные с деятельностью ПРЕДПРИЯТИЯ. Письма Платежных систем, в том числе полученные посредством факсимильной связи и по электронной почте, а также письма БАНКА, составленные на основании информации о выставлении и/или списании штрафов и прочих удержаний, полученной от Платежных систем, являются достаточным основанием для выставления БАНКОМ ПРЕДПРИЯТИЮ претензии. Указанная в претензии сумма должна быть оплачена ПРЕДПРИЯТИЕМ в пользу БАНКА в течение 7 (Семи) рабочих дней с момента направления претензии.
- 2.1.15 Незамедлительно письменно информировать БАНК:
  - о смене руководства, главного бухгалтера, реквизитов (наименовании, мест нахождения, банковских и иных реквизитов);
  - об изменении характера предоставляемых работ, услуг и реализуемых товаров;
  - об изменении данных указанных в Приложении №2
  - обо всех иных изменениях, имеющих существенное значение для исполнения Сторонами своих обязательств по настоящему Договору.
- 2.1.16 Осуществлять Авторизацию только через Процессинговый центр БАНКА.
- 2.1.17 Возмещать БАНКУ в полном объеме суммы, указанные в п.3.2.3., а также акцептовать и оплачивать платежные требования, выставленные БАНКОМ к расчетному счету ПРЕДПРИЯТИЯ в случаях, предусмотренных п.3.2.4., в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления платежного требования.

## **2.2. ПРЕДПРИЯТИЕ имеет право:**

- 2.1.1. Требовать от БАНКА своевременного возмещения сумм по операциям, совершенным на Электронном терминале с использованием Карт, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.2.3.
- 2.1.2. Требовать от БАНКА соответствия стандарту PCI DSS в связи с обработкой, передачей или хранением конфиденциальной информации о Платежных картах.
- 2.1.3. Ссылаться на возможность обслуживания карт в собственных рекламных материалах.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА**

### **3.1. БАНК обязан:**

- 3.1.1. Осуществлять сбор платежной информации в форме получения Сводных отчетов от ПРЕДПРИЯТИЯ и, при необходимости, документов по операциям (Чеков).
- 3.1.2. Осуществлять перевод сумм возмещения ПРЕДПРИЯТИЮ по успешно проведенным Операциям по картам, в порядке и сроки, установленные разделом 5 настоящего Договора.
- 3.1.3. Осуществлять круглосуточную Авторизацию по операциям, совершенным с использованием Платежных карт.
- 3.1.4. Обеспечивать безопасную обработку, передачу или хранение данных Платежных карт по операциям ПРЕДПРИЯТИЙ и допуск к этой информации только авторизованного персонала БАНКА в соответствии с требованиями международных Платежных систем по безопасности карточных данных Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS).
- 3.1.5. Контролировать соответствие деятельности ПРЕДПРИЯТИЯ требованиям Платежных систем по обеспечению им мер безопасности при приеме и обслуживании Карт, а также проверять уровень качества обслуживания Держателей карт на ПРЕДПРИЯТИИ.

### **3.2. БАНК имеет право:**

- 3.2.1. В одностороннем порядке приостановить действие п. 3.1.1. , п. 3.1.2., Договора, если станет известно, что в ПРЕДПРИЯТИИ имели место следующие действия:
  - совершались мошеннические операции с использованием Платежных карт;

- ПРЕДПРИЯТИЕ или сотрудники ПРЕДПРИЯТИЯ участвовали в мошеннической или незаконной деятельности;
  - в БАНК передавалась недостоверная информация;
  - ПРЕДПРИЯТИЕ осуществляло виды деятельности, являющиеся незаконными в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, и способные нанести ущерб репутации БАНКА;
  - отсутствовали операций в Электронных терминалах более чем 30 календарных дней.
- 3.2.2. Расторгнуть настоящий Договор в случае, если ПРЕДПРИЯТИЕ нарушает условия Договора, приложения к нему, а так же не соответствует правилам, стандартам и требованиям Платежных систем и/или не надлежащим образом исполняет свои обязательства по обеспечению безопасности и качества обслуживания в сети приема Карт.
- 3.2.3. Удерживать из сумм перечислений ПРЕДПРИЯТИЮ или с расчетного счета ПРЕДПРИЯТИЯ, открытого в Банке:
- ошибочно перечисленную сумму;
  - суммы операций, документы по которым не были предоставлены в БАНК или признаны недействительными в соответствии с разделом 6 настоящего Договора;
  - суммы по операциям Возврат и Финансовая отмена, превышающим сумму возмещения по операциям оплаты товаров, попавшим в один Сводный отчет с операциями Возврат и Финансовая отмена;
  - суммы операций, которые были оспорены и/или списаны со счета БАНКА (суммы операции «Возврат платежа»).
- Настоящим ПРЕДПРИЯТИЕ предоставляет БАНКУ право списывать без дополнительного распоряжения ПРЕДПРИЯТИЯ перечисленные выше суммы с расчетного счета ПРЕДПРИЯТИЯ, открытого в БАНКЕ и указанного в реквизитах настоящего Договора.
- 3.2.4. В случае невозможности удержать суммы в порядке, предусмотренном в п.3.2.3., выставлять платежные требования к другим расчетным счетам Предприятия в Банке или других кредитных организациях.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ**

- 4.1. Оформление Чеков должно соответствовать требованиям "Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках" (Приложение № 1 к настоящему Договору). БАНК вправе вносить изменения в указанный порядок, все подобные изменения становятся обязательными для ПРЕДПРИЯТИЯ со дня, указанного в письменном сообщении БАНКА, направленном ПРЕДПРИЯТИЮ.
- 4.2. ПРЕДПРИЯТИЕ указывает сумму операции на Чеке в валюте, указанной в п.2 раздела "Основные финансовые условия" настоящего Договора.
- 4.3. На каждом Чеке должны быть указаны:
- наименование Банка,
  - наименование Точки,
  - адрес местонахождения Точки,
  - идентификационный номер терминала (TID),
  - идентификационный номер транзакции,
  - номер Чека,
  - вид платежа,
  - наименование Платежной системы,
  - дата и время совершения операции,
  - сумма операции,
  - код/обозначение валюты,
  - номер Карты, частично скрытый согласно требованиям Платежных систем,
  - номер ссылки RRN,
  - код авторизации,
  - статус выполнения операции,
  - код ответа,- подпись Держателя карты
- и другие данные.
- 4.4. ПРЕДПРИЯТИЕ обязано получить подпись Держателя карты на Чеке и, удостоверившись в ее соответствии образцу подписи на Карте, отдать Держателю карты второй экземпляр Чека. При совершении операции с вводом ПИН - кода, получение подписи Держателя карты не требуется.

#### **5. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ И ОПЛАТА ДОКУМЕНТОВ ПО ОПЕРАЦИЯМ**

- 5.1. ПРЕДПРИЯТИЕ обязано не позднее 2 (Двух) календарных дней с момента проведения операции доставить в БАНК Сводный отчет. Доставка Сводного отчета производится посредством проведения на Электронном терминале операции Сверка итогов. ПРЕДПРИЯТИЕ несет ответственность за полноту и корректность информации в Сводном отчете.

- 5.2. Если Сводный отчет не был получен БАНКОМ по независящим от него причинам, БАНК не несет ответственности за задержку или отказ от возмещения сумм по операциям, Документы по которым входили в данный Сводный отчет.
- 5.3. БАНК принимает Сводный отчет в автоматическом режиме. Прием Сводного отчета не означает признания действительности всех операций, включенных в него.
- 5.4. Перевод сумм возмещения на расчетный счет ПРЕДПРИЯТИЯ, указанный в Договоре, производится в валюте и сроки, установленные в п. 2 раздела "Основные финансовые условия" настоящего Договора с удержанием комиссии, указанной в п.1 раздела "Основные финансовые условия" настоящего Договора. Комиссия, удерживаемая БАНКОМ с операции, настраивается в программном обеспечении БАНКА и при переводе сумм возмещения, удерживается автоматически.
- 5.5. Датой приема Документов по операции к оплате является дата рабочего дня, следующего за датой получения Банком Сводного отчета. Фактом получения Сводного отчета Банком является отчет Электронного терминала, распечатываемый по результатам Сверки итогов и содержащий фразу «ИТОГИ СОВПАЛИ». При несовпадении итогов ПРЕДПРИЯТИЕ должно передать контрольную ленту, распечатанную Электронным терминалом и Документы по операции в БАНК. В этом случае датой получения Сводного отчета является рабочий день, следующий за днем получения Банком копии контрольной ленты и документов.
- 5.6. Датой оплаты Чеков считается дата списания денежных средств со счета БАНКА в пользу ПРЕДПРИЯТИЯ.
- 5.7. Ответственность за задержку перевода средств по операциям, вызванную несвоевременным сообщением ПРЕДПРИЯТИЕМ об изменениях в банковских реквизитах, несет ПРЕДПРИЯТИЕ.
- 5.8. За несвоевременный перевод БАНКОМ средств возмещения в пользу ПРЕДПРИЯТИЯ по вине БАНКА, БАНК выплачивает ПРЕДПРИЯТИЮ по его требованию пеню в размере 0,05% от несвоевременно перечисленной суммы за каждый день просрочки.

## **6. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ (ЧЕКИ)**

- 6.1. Чек является недействительным, если:
  - а) операция, по которой он сформирован, была признана БАНКОМ незаконной.
  - б) операция совершена по Карте Платежной системы, отличной от указанных в п.1 раздела "Основные финансовые условия" настоящего Договора;
  - в) подпись на Чеке отсутствует (за исключением операций на сумму менее 1000 рублей и операций, подтвержденных ПИН-кодом) или не соответствует подписи на Карте;
  - г) копия Чека, предъявленная БАНКУ, не соответствует копии Чека, выданной Держателю карты;
  - д) срок действия Карты истек или еще не наступил в момент совершения операции;
  - е) в Процессинговом центре не был получен Код подтверждения операции или указан код, не содержащийся в компьютерных реестрах кодов БАНКА (за исключением операций до 1000 рублей, совершенных на Электронном терминале без Авторизации);
  - ж) цена товара/услуги, указанная в Чеке, превышает цену ПРЕДПРИЯТИЯ на данный товар или услугу, установленную при расчете за наличные деньги;
  - з) Чек оформлен неправильно или не полностью, допущены исправления;
  - и) в отношении данной операции по Карте было совершено отступление от условий настоящего Договора, и/или приложений к нему, и/или инструктивных материалов, и/или информационных писем;
  - к) Чек не был представлен в БАНК в течение срока, указанного в п. 5.1. настоящего Договора.
  - л) данные Платежной карты, распечатанные/отраженные на Чеке, не соответствуют данным, указанным на лицевой стороне Карты;
  - м) в БАНК не были предоставлены запрошенные БАНКОМ документы по операции в срок и с учетом требований, изложенных в разделе 7 настоящего Договора;
  - н) операция по Карте совершена без цели оплаты товаров, услуг ПРЕДПРИЯТИЯ;
  - о) операция проведена в отсутствие Держателя карты и без предъявления Карты.

## **7. ХРАНЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О СДЕЛКЕ ИЛИ ОБСЛУЖИВАНИИ**

7.1 ПРЕДПРИЯТИЕ гарантирует сохранность первых экземпляров Чеков и прочих документов об Операции по карте и сделке в целом (кассового чека и т.п.) в течение 3 (трех) лет и обязано предъявить их в БАНК в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего письменного запроса от БАНКА.

## **8. ИЗМЕНЕНИЯ**

- 8.1. БАНК имеет право изменять перечень Карт, принимаемых ПРЕДПРИЯТИЕМ в оплату товаров и услуг, перечисленных в п.1 раздела "Основные финансовые условия", а также размеры комиссий, указанные в п. 1 раздела "Основные финансовые условия" настоящего Договора, если они вызваны изменением правил и тарифов Международных платежных систем. Любое такое изменение вступает в силу с даты, указанной в уведомлении. Уведомление может быть направлено БАНКОМ ПРЕДПРИЯТИЮ в виде документа подготовленного на бумажном носителе не позднее даты вступления в силу изменений указанных в уведомлении.
- 8.2. Любые изменения к настоящему Договору, кроме указанных в п. 8.1., будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями обеих Сторон.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ЕГО ПРЕКРАЩЕНИЕ**

- 9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует в течение 1 (Одного) года.
- 9.2. Договор автоматически продлевается еще на 1 год, если ни одна из Сторон письменно не сообщит о своем намерении прекратить действие Договора не менее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до истечения срока его действия.
- 9.3. БАНК имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор, направив письменное уведомление ПРЕДПРИЯТИЮ за 10 (Десять) календарных дней до расторжения в следующих случаях:
- ПРЕДПРИЯТИЕ в течение 2 (Двух) месяцев не предоставляет в БАНК Чеки и Сводные отчеты по принятым Картам в соответствии с п. 5.1. настоящего Договора;
  - ПРЕДПРИЯТИЕ систематически нарушает правила приема Карт или оформления Чеков, установленные настоящим Договором, приложениями к нему, инструктивными материалами;
  - если деятельность ПРЕДПРИЯТИЯ не соответствует правилам, стандартам и требованиям Платежных систем и/или ПРЕДПРИЯТИЕ ненадлежащим образом исполняет свои обязательства по обеспечению безопасности и качества обслуживания в сети приема Карт;
  - в других случаях, предусмотренных применяемыми правилами Платежных систем.
- 9.4. Каждая из Сторон вправе в одностороннем порядке прекратить действие настоящего Договора без объяснения причин, письменно уведомив другую Сторону за 30 (Тридцать) календарных дней до расторжения.
- 9.5. В случае прекращения Договора Стороны должны в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня его прекращения полностью произвести все взаиморасчеты, однако, в случае выставления претензий от Платежных систем по поводу неоплаты Чеков, период урегулирования расчетов указанным сроком не ограничивается.

## **10. ПРИЛОЖЕНИЯ**

- 10.1. Все приложения и дополнения к настоящему Договору, подписанные Сторонами, в том числе направленные ПРЕДПРИЯТИЮ после вступления Договора в силу, а так же инструктивные материалы, являются неотъемлемыми частями настоящего Договора.
- 10.2. Все ранее подписанные Сторонами договоры, соглашения или любые другие документы, касающиеся предмета данного Договора, с момента заключения настоящего Договора становятся недействительными.
- 10.3. К настоящему Договору прилагаются:
- Приложение № 1 «Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках»;
  - Приложение № 2 «Приложение о подключении к Процессинговому центру БАНКА»;

## **11. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

- 11.1. Стороны договариваются, что все споры, возникающие в процессе исполнения настоящего Договора, будут решаться на основе доброй воли и взаимопонимания путем переговоров и оформляться письменными соглашениями, подписанными полномочными представителями трех Сторон.
- 11.2. В случае невозможности решения возникших разногласий путем переговоров споры между Сторонами будут разрешаться в Арбитражном суде г. Москвы.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиям настоящего Договора и законодательством Российской Федерации.
- 6.2. 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.
- 6.3. БАНК не несет ответственности за задержки перевода денежных средств на счет Предприятия, если задержки произошли не по вине Банка.
- 6.4. БАНК не несет ответственности за несвоевременное перечисления сумм операций по причине проведения расследования Банком при подозрении на проведение операции с нарушением Договора.
- 6.5. БАНК не несет ответственность за работу Электронного терминала, установленного в Точке Предприятия.
- 6.6. Предприятие несет полную материальную ответственность за действия своего персонала, связанные с нарушением правил, установленных Договором, Приложениями к Договору и инструктивными материалами, предоставленными Банком.

## **13. ФОРС-МАЖОР**

- 13.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение или частичное неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), возникших после заключения Договора, которые Сторона не могла предотвратить доступными мерами.
- К таким обстоятельствам относятся наводнения, пожары, землетрясения и иные явления природы, а также война, военные действия, акты или действия органов власти и управления, в том числе Центрального Банка РФ, и иные обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля участников.

Обязанность доказывания возникновения вышеперечисленных обстоятельств лежит на той Стороне настоящего Договора, которая утверждает, что наличие обстоятельств непреодолимой силы препятствует исполнению ею своих обязательств по настоящему Договору.

13.2. При наступлении обстоятельств, указанных в п.13.1. Сторона, подвергшаяся их воздействию, должна в течение 3 (Трех) календарных дней в письменной форме уведомить другие Стороны о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств, данных об их характере. Неуведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение обязательств. Если невозможность полного или частичного исполнения обязательств будет существовать свыше 3 (Трех) месяцев, Стороны будут иметь право расторгнуть настоящий Договор полностью или частично без обязанности по возмещению возможных убытков.

#### **14. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

14.1. Ни одна из Сторон по настоящему Договору не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору другому лицу, не являющемуся стороной по настоящему Договору, без письменного согласия другой Стороны по настоящему Договору.

14.2. Стороны соглашаются, что источниками правового регулирования отношений Сторон в рамках настоящего Договора являются настоящий Договор, действующее законодательство Российской Федерации, а также правила, стандарты и рекомендации Платежных систем (в дальнейшем - Правила), если они не противоречат действующему законодательству Российской Федерации.

Любые условия и положения настоящего Договора, которые противоречат положениям Правил (как известных в момент заключения договора, так и разработанных в будущем), должны быть приведены в соответствие Правилам.

14.3. Стороны соглашаются, что электронные файлы и электронные авторизационные реестры, поддерживаемые компьютерной системой БАНКА в соответствии с требованиями платежных систем, а также распечатки указанных файлов и реестров, признаются Сторонами в качестве надлежащих доказательств содержащейся в них информации при разрешении споров между Сторонами по настоящему Договору.

14.4. Настоящий Договор вместе с приложениями к нему представляет собой в полном объеме достигнутое соглашение и договоренность между Сторонами относительно предмета Договора и заменяет собой любые предыдущие договоренности и соглашения Сторон в отношении предмета настоящего Договора (любые такие предыдущие договоренности и соглашения перестают быть действительными и теряют силу).

14.5. Стороны договариваются о неразглашении третьей стороне условий настоящего Договора.

14.6. Настоящий Договор подписан в 2 (Двух) экземплярах, по одному для каждой Стороны, причем, оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

**ЗА БАНК**

**ЗА ПРЕДПРИЯТИЕ**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

М.П.



## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ В ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ТОЧКАХ

### I. ПРОВЕРКА КАРТЫ

1.1. Перед совершением операции Сотрудник торгово-сервисной точки должен:

1. Проверить срок действия карты;
2. Убедиться, что карта отвечает международным стандартам, и ее использование не ограничено одной страной или регионом, указанным на карте (например, «Valid only in ...»);
3. Проверить, нет ли признаков подделки карты;
4. Проверить наличие подписи на панели для подписи – без подписи карта не принимается к обслуживанию.

Если одно (несколько) из перечисленных условий не соблюдено, Сотрудник должен предложить клиенту для оплаты использовать другую карту или наличные.

**ВАЖНО: При проведении операции в режиме самообслуживания проверка карты может не осуществляться.**

1.2. При проведении операции Сотрудник должен обращать внимание на поведение клиента. При возникновении любых подозрений в законности использования карты Сотруднику торгово-сервисной точки следует:

- сделать авторизационный запрос вне зависимости от суммы сделки;

***Примечание:** на поддельные или только что украденные карты может быть дан код авторизации. Получение кода не является основанием для предоставления обслуживания по таким картам.*

- установить личность Держателя карты, попросив предъявить удостоверяющие личность документы;
- принять меры (если это возможно без угрозы для собственной жизни) для задержания преступника с помощью охраны/сотрудников районных отделений полиции.

Кроме того, может быть использован условный сигнал при запросе в службу голосовой авторизации – «КОД 10», что дает возможность Сотруднику сообщить о попытке незаконного использования карты, не вызывая подозрений у преступника. Оператор службы авторизации Банка поможет связаться со службой безопасности Банка и вызвать в торгово-сервисную точку сотрудников полиции.

1.3. Элементы карты, в которых могут присутствовать признаки подделки:

1.3.1. **Голограмма** (объемное изображение). Фон настоящей голограммы чистый, зеркальный, детали изображения легко различимы. На поддельных голограммах изображение может переливаться всеми цветами радуги, однако, объем отсутствует. Фон поддельной голограммы тусклый, изображение нечеткое. Поддельная голограмма часто отслаивается («пузырится») при надавливании и сгибании карты в районе голограммы. Фольга с изображением поддельной голограммы задирается ногтем. Настоящая голограмма не пузырится при сгибании карточки, не дает утолщений и не повреждается при попытке снять ее с пластика ногтем.

1.3.2. **Панель для подписи.**

- Вместо панели для подписи наклеивается полоска белой бумаги или панель нарисована как часть рисунка карты;
- Края панели для подписи легко задираются;
- На панели для подписи в ряде случаев отсутствует или стерт фон в виде красно-желто-синей надписи «MasterCard» или двух чередующихся полосок синего и желтого цвета «VISA».
- Цифры номера карты и кода безопасности CVV2 и CVC2 на подделке отсутствуют;
- Цифры на подделках должны быть напечатаны (нанесение только лазерным способом) с противоположным наклоном (наклон всегда влево).
- Номер карты (последние четыре цифры) на полосе для подписи не совпадают с номером карты (последними 4-мя цифрами) на ее лицевой стороне.

1.3.3. **Ламинирование.** На лицевой стороне карты (иногда и на оборотной стороне) может быть нанесена прозрачная клеящая пленка – ламинат. Ламинирующая пленка отслаивается на краях карты, а иногда в районе поддельной голограммы и эмбоссинга неплотно прилегает к пластику.

1.3.4. **БИН банка-эмитента.** Первые четыре цифры номера карты, продублированные контрастной краской, могут стираться с карты. На настоящей карте BIN стереть невозможно.

1.3.5. **Логотип.** Логотип отличается по цвету от стандартного и стирается с карты.

1.3.6. **Изображение в ультрафиолете.** В ультрафиолетовом свете на картах могут отсутствовать буква «V» на логотипе и слово Visa на панели для подписи в три строчки в шахматном порядке или буквы «M» и «C» у MasterCard. На некоторых подделках эти символы имеются, однако они нечетки и размыты, а так же светится сама карта, чего быть не должно.

1.3.7. **Магнитная полоса.** Наклеена, а не впаяна в пластик, может быть расположена неровно относительно горизонтального края карты. Данные с магнитной полосы не считываются или не соответствуют данным, нанесенным на лицевую сторону карты.

1.3.8. **Торцевая часть** (срез) карты темная, а не белая.

#### 1.4. Особенности проведения операций с использованием карты:

1.4.1. Обслуживание чиповых карт, за исключением карт с бесконтактной технологией, всегда необходимо начинать с использования «чип-ридера» терминала.

1.4.2. Чиповая карта остается в считывающем устройстве Оборудования на протяжении всей операции и не вынимается из него до момента ее полного завершения. Преждевременное удаление чиповой карты из считывающего устройства прервет выполнение операции.

1.4.3. На операции до 1000 возможно не запрашивать документ удостоверяющий личность.

1.4.4. Допустимы два способа идентификации Держателей карт: по подписи или по ПИН-коду. Способ идентификации устанавливается программным обеспечением Оборудования, используемого в ТСТ.

1.4.5. Операции на сумму до 1000 рублей разрешено проводить в режиме самообслуживания.

#### 1.5. Основания для изъятия карты:

1.5.1. Получение через Электронный терминал и подтверждение Отдела мониторинга Банка команды – «Изъять карточку».

1.5.2. Предъявление карты на чужое имя (несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи законного держателя на оборотной стороне карты и/или несоответствие данных удостоверяющих личность документов данным на карте).

1.5.3. Наличие признаков подделки карты.

## II. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ

2.1. Операции с использованием банковских карт проводятся в ТСТ в соответствии с настоящим Порядком проведения операций с учетом информации, содержащейся в руководстве по использованию Оборудования.

2.2. Электронный терминал, подключенный к электрической сети и каналу связи, автоматически устанавливает связь с процессинговым центром Банка и переходит в режим проведения Операций по карте.

2.3. После появления на экране Электронного термина сообщения с предложением ввести карту работник ТСТ считывает карту в считывающем устройстве Электронного терминала. В случае неуспешного считывания карты первый раз возможно повторное считывание. Для этого карту необходимо вытащить из считывающего устройства протереть мягкой тканью и вставить в чип-ридер / провести через ридер для магнитной полосы.

2.3.1. Карты, с встроенным микропроцессором (чипом) считываются в «чип-ридере» Электронного терминала, который расположен в торце терминала или в торце пин-клавиатуры. Карта должна оставаться в «чип-ридере» до завершения Операции по карте, пока на экране не появится надпись «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА. УДАЛИТЕ КАРТУ».

2.3.2. В случае неуспешного считывания данных, записанных на чип, возможно считывание данных с магнитной полосы карты. Ридер для чтения данных магнитной полосы располагается с правой стороны Электронного термина. Карту следует держать оборотной стороной карты к Электронному терминалу, магнитной полосой вниз. Проводить карту через ридер возможно как сверху-вниз, так и снизу вверх. Скорость проведения должна быть равномерной во время проведения карты через ридер.

2.4. После успешного считывания карты работник ТСТ осуществляет выбор необходимой операции из меню «ВЫБОР ОПЕРАЦИЙ».

#### 2.5. Операция оплаты товаров и услуг

2.5.1. Операция оплата товаров и услуг осуществляется через выбор операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ» в главном меню, путем нажатия клавиши «ENTER/ВВОД». Далее, следуя командам, которые выводит на экране Электронный терминал, необходимо совершить следующие действия:

- ✓ Ввести сумму платежа в рублях РФ. Операция должна оформляться на общую сумму всех товаров (услуг), приобретаемых Держателем карты 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.
- ✓ После ввода суммы для подтверждения операции по картам, по которым предусмотрен обязательный ввод ПИН-кода (карты Maestro) /возможен ввод ПИН-кода (карты со встроенным микропроцессором), предложить Держателю карты ввести на выносной клавиатуре (при ее отсутствии – непосредственно на терминале) свой ПИН-код и нажать клавишу «ENTER/ВВОД». После ввода суммы платежа и ПИН-кода (если необходимо) Электронный терминал осуществляет запрос Авторизации.

2.5.2. При положительном ответе от банка (на дисплее терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО») терминал распечатает чек. После нажатия работником ТСТ клавиши «ENTER/ВВОД» терминал распечатает второй экземпляр чека, если клавиша не будет нажата, то после истечения небольшого времени второй экземпляр чека распечатается автоматически.

2.5.2.1. В случае отрицательного ответа Банка на экране Электронного терминала появляется одно из сообщений, указанных в пункте 2.8. настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках. Получив это сообщение, Работник ТСТ должен выполнить действия, указанные в разделе 2.8. настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках.

2.5.3. Работник ТСТ подписывает 2 (два) экземпляра чека, сформированного после проведения операции. Один экземпляр распечатанного чека вместе с картой передается клиенту вместе с его покупкой. Второй экземпляр остается у работника ТСТ.

**ВАЖНО: Если операция проводилась без ввода ПИН-кода необходимо предложить Держателю карты расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков Электронного терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента. Подпись, поставленная Держателем карты на чеках, должна совпадать с образцом подписи на оборотной стороне карты. Если подписи не совпадают, необходимо предложить держателю повторно расписаться рядом с уже имеющейся подписью на чеках. Если и в этом случае подписи не совпадают, необходимо отказать держателю в проведении операции, уничтожить чеки Электронного терминала, провести отмену операции (п.2.6 настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках) и вернуть держателю карту.**

## 2.6. Отмена операция оплаты товаров и услуг

2.6.1. Если после получения положительного ответа от Банка операция оплаты товаров/услуг по тем или иным причинам не была завершена (товар не был выдан держателю карты, держатель расплатился другим способом, несовпадение подписи на чеках с подписью на карте и т.п.), работник ТСТ должен произвести отмену операции.

**ВАЖНО: Отмена операции всегда осуществляется с использованием карты, по которой осуществлялась операция оплаты, и клиентского экземпляра чека, выданного после завершения операции оплаты.**

2.6.2. Для отмены операции оплаты необходимо выбрать операцию «ОТМЕНА» в главном меню, путем нажатия клавиши «ENTER/ВВОД». Далее, следуя командам, которые выводит на экране Электронный терминал, необходимо совершить следующие действия:

- ✓ Ввести номер чека, предоставленного клиентом, и нажать клавишу «ENTER/ВВОД».
- ✓ Проверить сумму, которая отразится на экране Электронного терминала. Если эта сумма совпадает с суммой, указанной на чеке, необходимо подтвердить ее, нажатием клавиши «ENTER/ВВОД». Если эта сумма не совпадает с суммой, указанной на чеке, необходимо отменить начатую операцию, путем нажатия клавиши «CLEAR/ВЕРНУТЬСЯ В ИСХОДНОЕ СОСТОЯНИЕ»

2.6.3. В случае получения подтверждения отменяемой операции Электронный терминал проводит операцию и печатает чек (второй экземпляр чека распечатывается после нажатия любой клавиши Электронного терминала). После распечатки второго экземпляра чека на экране Электронного терминала появляется сообщение об успешном завершении операции «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО».

2.6.3.1. В случае отрицательного ответа Банка (возможные варианты ответов указаны в пункте 2.8. настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках) работник ТСТ объясняет клиенту причину отказа, используя данные пункта 2.8.

**ВАЖНО: Если операция отменялась по чиповой карте, то извлекать карту из «чип-ридера» возможно только после появления на экране надписи «ОПЕРАЦИЯ ОДОБРЕНА, УДАЛИТЕ КАРТУ» в противном случае транзакция может быть аннулирована!**

2.6.4. После печати чеков работник ТСТ должен:

- 1) расписаться на обоих экземплярах чека Электронного терминала в графе «Подпись кассира»,
- 2) уничтожить чеки Электронного терминала по операции оплаты покупки/услуги,
- 3) вернуть держателю карту и один экземпляр чека отмены операции.

## 2.7. Операция возврата товаров (отказ от услуг) оплаченных картой.

2.7.1. В случае возврата товаров (отказа от услуг), оплаченных с использованием карты, работник ТСТ должен выполнить операцию «ВОЗВРАТ» для возврата средств на карту. Держатель должен предъявить карту, по которой была совершена оплата товара/услуги, и документ (чек) по операции, оформленный при первоначальной операции оплаты товаров/услуг.

Если возврат товаров (отказ от услуг) происходит в день их оплаты до проведения процедуры Сверка итогов, то для более оперативного восстановления средств на карте рекомендуется выполнить отмену операции оплаты товаров (услуг) (п.2.6 настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках).

2.7.2. При возврате товаров (отказе от услуг) возможны следующие ситуации:

| Ситуация   | Действия Сотрудника   |
|--|---|
| 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 (п.2.9.1). |
| 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  |

2.7.3. После успешного считывания карты и выбора операции «ВОЗВРАТ», следуя командам, которые выводит на экране Электронный терминал, необходимо совершить следующие действия:

- ✓ Ввести сумму, на которую необходимо сделать возврат (она может быть как полной, так и частичной).

**ВАЖНО: Частичный возврат по операции «ОПЛАТА ПОКУПКИ» может быть совершен только один раз по одному чеку.**

- ✓ Ввести номер ссылки (строка в чеке под названием «ссылка», расположенная над подписью кассира).

2.7.4. После введения суммы операции и номера ссылки Электронный терминал осуществляет связь с банком для получения подтверждения/опровержения возможности проведения данной операции.

2.7.5. В случае успешного выполнения операции «ВОЗВРАТ» на дисплее Электронного терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» или «ЗАВЕРШЕНО УСПЕШНО» и терминал распечатает первый экземпляр чека. После нажатия клавиши «ENTER/ВВОД» Электронный терминал распечатает второй экземпляр чека, если клавиша не будет нажата, то после истечения небольшого времени второй экземпляр чека распечатается автоматически.

2.7.5.1. В случае отрицательного ответа Банка (возможные варианты ответов указаны в пункте 2.8. настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках) работник ТСТ объясняет клиенту причину отказа, используя данные пункта 2.8.

2.7.6. После печати чеков работник ТСТ должен:

- 1) расписаться на обоих экземплярах чека Электронного терминала в графе "Подпись кассира".
- 2) предложить держателю расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков Электронного терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента.
- 3) вернуть держателю карту и один экземпляр чека отмены операции.

2.8. Сообщения Электронного термина при не успешном совершении операций

| Сообщение                     | Действие работника ТСТ   |
|-------------------------------|--|
| <b>ЗВОНИТЕ В БАНК</b>         | Держателю необходимо порекомендовать связаться со Службой авторизации или сервисной поддержки банка, выпустившего карту.   |
| <b>ИЗЪЯТЬ КАРТУ</b>           | Изъять карту в соответствии с Инструкцией по безопасности. Клиент может связаться со своим банком и выяснить причину.  |
| <b>ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА</b>     | Отказать в проведении операции по данной карте. Предложить клиенту воспользоваться другой картой или наличными. Клиент может связаться со своим банком и выяснить причину.         |
| <b>НЕПРАВИЛЬНАЯ СУММА</b>     | Сумма операции введена не верно. Введите правильную сумму.   |
| <b>НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНАЯ КАРТА</b> | Отказ проведения операции по данной карте.   |
| <b>НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ</b>   | На счете карты нет необходимой суммы. Выбрать товар/услугу на меньшую сумму или предложить расплатиться другой картой или наличными.   |
| <b>НЕПРАВИЛЬНЫЙ PIN</b>       | PIN-код был введен не верно. Повторите операцию.   |
| <b>ОШИБКА СВЯЗИ</b>           | Повторить операцию. Если операцию не удастся выполнить, связаться с Банком по номеру 8-800-700-787-7   |
| <b>МНОГО ПОПЫТОК PIN</b>      | При неоднократном неправильном вводе PIN-кода был исчерпан лимит ввода. Отказать в проведении операции по данной карте. Клиент может связаться со своим банком и выяснить причину. |


2.9. Проведение операций по Бесконтактным картам

2.9.1. Электронный терминал, обеспеченный возможностью считывать данные с некоторых типов банковских карт без использования чип-ридеров и ридеров магнитной полосы, позволяет ТСТ принимать в оплату Бесконтактные карты.

2.9.2. Операции с использованием Бесконтактных карт, как правило, проводятся Держателем карты в Режиме самообслуживания.

2.9.3. Работник ТСТ переводит Электронный терминал в режим «БЕСКОНТАКТНЫЙ ВВОД» и выбирает в меню указанного режима нужную операцию.

2.10. Операция оплаты товаров и услуг

- 2.10.1. Работник ТСТ в меню «БЕСКОНТАКТНЫЙ ВВОД» выбирает операцию «ОПЛАТА ПОКУПКИ» путем нажатия клавиши «ENTER/ВВОД».
- 2.10.2. Далее, следуя командам, которые выводит на экране Электронный терминал, работник ТСТ вводит сумму операции оплаты и передает Электронный терминал Держателю карты:
- 2.10.3. Держатель карты, следуя командам, которые выводит на экран Электронный терминал, производит следующие действия:
- ✓ Проверяет сумму операции, выведенную на экран Электронного термина.
  - ✓ Подносит Бесконтактную карту к бесконтактному считывателю Электронного терминала, обозначенному знаком .
  - ✓ Вводит ПИН-код, если сумма операции более 1000 руб.
- 2.10.4. После успешного считывания и ввода данных Электронный терминал осуществляет запрос Авторизации и выводит результат на экран.
- 2.10.4.1. В случае неуспешного считывания карты с использованием бесконтактной технологии необходимо предложить держателю провести операцию путем считывания данных карты через внутренний чип-ридер Электронного терминала (п.2.4. и 2.5. настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках).
- 2.10.5. При получении одобрения от Банка на совершение данной операции Электронный терминал распечатает один экземпляр чека, второй экземпляр будет распечатан после нажатия клавиши «ENTER/ВВОД» или после истечения небольшого времени второй экземпляр чека распечатается автоматически.

**ВАЖНО:** Если операция проводилась без ввода ПИН-кода необходимо сравнить данные, отображенные на чеке с данными на лицевой стороне карты и предложить Держателю карты расписаться на обоих экземплярах чеков Электронного терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента. Подпись, поставленная Держателем карты на чеках, должна совпадать с образцом подписи на оборотной стороне карты.

2.10.6. Работник ТСТ подписывает 2 (два) экземпляра чека, сформированного после проведения операции. Один экземпляр распечатанного чека вместе с картой передается клиенту вместе с его покупкой. Второй экземпляр остается у работника ТСТ.

### 2.11. Отмена операции и возврат операции

2.11.1. Операции «ОТМЕНА» и «ВОЗВРАТ» по операции «ОПЛАТА», которая была проведена по Бесконтактной карте, проводятся путем считывания данных с чипа или магнитной полосы карты через внутренний чип-ридер Электронного терминала (контактная технология). Порядок проведения этих операции должен идти согласно п. 2.6. и 2.7. настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в Торгово-сервисных точках.

## III. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СВЕРКА ИТОГОВ)

3.1. В конце рабочего дня работник ТСТ должен провести операцию «Сверка итогов» (если она не настроена автоматически). Успешное проведение операции «Сверка итогов» является гарантией своевременного предоставления в Банк информации о совершенных операциях в течение дня и получения от Банка возмещения.

3.2. Работник ТСТ должен войти в меню администратора Электронного терминала, выбрать пункт меню «СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ». В открывшемся окне «СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ» необходимо выбрать пункт «СВЕРКА ИТОГОВ» и подтвердить свой выбор нажатием клавиши «ENTER/ВВОД».

3.3. 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.

3.4. Если итоги не совпали, то необходимо позвонить в службу поддержки Банка.

## IV. КОНТАКТНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ БАНКА

Если у Вас есть какие-либо сомнения в правильности Ваших действий или неясные вопросы, служба безопасности или Отдел мониторинга БАНКА всегда готовы оказать Вам помощь.

|  |   |   |
|--|---|---|
| Бесплатный номер Банка<br>(ежедневно, круглосуточно)   | 8-800-700-787-7 (цифра 4 –<br>торговый эквайринг)   | По всем вопросам в рамках<br>торгового эквайринга |
| Московский номер Банка<br>(ежедневно, с 8.00 до 20.00, кроме<br>выходных и праздничных дней) | (495) 780-07-38<br><br>(цифра 2 – торговый эквайринг)   | По всем вопросам в рамках<br>торгового эквайринга |
| Отдел мониторинга операций Банка   | 8-800-700-78-77, (495) 787-78-77<br>(ежедневно, круглосуточно) (доб.<br>18-6747, 11-3065 (с 9.00 до 18.00)) | По вопросам безопасности<br>обслуживания карт     |

|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| Департамента сопровождения терминальной сети (ежедневно, с 9.00 до 21.00) | 8-800-700-787-7                     | По техническим вопросам работы оборудования |
| Отдел поддержки бизнеса (по раб. дням с 9.00 до 18.00)                    | 8(495) 787-787-7 (11-3331, 11-3878) | По финансовым вопросам и отчетности         |

**ЗА БАНК**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**ЗА ПРЕДПРИЯТИЕ**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ О ПОДКЛЮЧЕНИИ К ПРОЦЕССИНГОВОМУ ЦЕНТРУ БАНКА**

г. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ПАО «Ханты-Мансийский банк Открытие», именуемое в \_\_\_\_\_ дальнейшем БАНК, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем ПРЕДПРИЯТИЕ, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемые в дальнейшем также «Стороны» пришли к соглашению о подключении следующих электронных терминалов ПРЕДПРИЯТИЯ к Процессинговому центру Банка в рамках исполнения Договора:

1. БАНК подключил следующие терминалы в Процессинговому центру:

| Торговое название точки | Адрес точки | Терминал ID | Дата Подключения ПЦ | Модель терминала | Серийный номер |
|-------------------------|-------------|-------------|---------------------|------------------|----------------|
|                         |             |             |                     |                  |                |
|                         |             |             |                     |                  |                |
|                         |             |             |                     |                  |                |

2. Настоящее ПРИЛОЖЕНИЕ О ПОДКЛЮЧЕНИИ К ПРОЦЕССИНГОВОМУ ЦЕНТРУ БАНКА составлено в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон, причем оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу.

ЗА БАНК

ЗА ПРЕДПРИЯТИЕ

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

---

Приложение о подключении к ПРОЦЕССИНГОВОМУ ЦЕНТРУ БАНКА согласовано в виде ОБРАЗЦА

ЗА БАНК

ЗА ПРЕДПРИЯТИЕ

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.