



# УСЛОВИЯ

Проведения расчетов по операциям,  
совершенным с использованием  
Платежных карт (эквайринг)  
в POS-терминалах, подключаемых  
по агентской/партнерской схеме

Москва, 2015

## Содержание

1.	Используемые термины .....	3
2.	Предмет регулирования.....	5
3.	Основные положения.....	5
4.	Права и обязательства Банка .....	6
5.	Права и обязательства Предприятия .....	8
6.	Финансовые условия и порядок расчетов.....	10
7.	Прочие условия .....	13
8.	Ответственность сторон .....	14
9.	Обстоятельства непреодолимой силы.....	14
10.	Урегулирование разногласий и рассмотрение споров .....	15
11.	Срок действия и порядок расторжения договора.....	15
12.	Заключительные положения.....	15
13.	Приложение № 1 — «Правила работы с Платежными картами».....	17
14.	Дополнение к Приложению № 1 — «Письмо» .....	23
15.	Приложение № 2 — «Список работников Предприятия, уполномоченных на проведение Операций с использованием Карт».....	24
16.	Приложение № 3 — «Письмо-обязательство».....	25
17.	Приложение № 4 — «Заявление на заключение договора».....	26
18.	Приложение № 5 — «Заявление об изменении условий по Договору».....	30

## 1. Используемые термины

Для целей настоящих Условий указанные ниже термины и определения, написанные с заглавной буквы, будут иметь следующие значения:

- 1.1. **Авторизация** — разрешение, предоставляемое Эмитентом Держателю для проведения Операции с использованием Карты и являющееся подтверждением гарантии оплаты Товаров, приобретаемых Держателем в ходе конкретной Операции с использованием Карты.
- 1.2. **Агент** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (ИП), являющийся резидентом Российской Федерации, заключающий от имени и за счет Банка за вознаграждение Договоры эквайринга с Предприятиями.
- 1.3. **Банк** — Банк ВТБ (публичное акционерное общество).
- 1.4. **Банк-Клиент Онлайн — (система «Банк-Клиент», БКО)** — автоматизированная компьютерная система, позволяющая осуществлять передачу электронных документов между Клиентом и Банком по сети Интернет.
- 1.5. **Держатель Платежной карты (Держатель)** — физическое лицо, на имя которого выдана Карта, использующее Карту на основании договора с Эмитентом, предусматривающего совершение Операций с использованием Карт, или на основании его заявления, поданного Эмитенту в рамках заключенного с ним договора, предусматривающего совершение Операций с использованием Карт. Имя и фамилия Держателя указаны на лицевой стороне (за исключением Карт, на которых такие данные не указываются), а образец его подписи указан на оборотной стороне Карты.
- 1.6. **Договор** — Условия, Тарифы и Заявление, надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом и Банком (или Агентом, уполномоченным Банком), составляющие в совокупности Договор на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием платежных карт.
- 1.7. **Документ** — документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по Операциям и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением Карты или ее реквизитов на бумажном носителе и/или в электронной форме, подписанный участниками расчетов собственноручно или аналогами собственноручной подписи. Для осуществления расчетов по Операциям / Операциям возврата Документ должен быть предоставлен Предприятием в Банк не позже трех календарных дней со дня совершения Операции. Документом по Операциям с использованием Карт может быть:
  - 1.7.1. **Чек** — бумажный Документ, составленный в двух экземплярах, распечатанный POS-терминалом (при приеме Карт с использованием POS-терминала) и служащий подтверждением совершения Операции.
  - 1.7.2. **Электронный журнал** — совокупность Документов в электронной форме, сформированных за определенный период времени по Операциям с использованием Карт. Электронный журнал является основанием для проведения расчетов Сторон по Операциям.
- 1.8. **Заявление на заключение договора (Заявление)** — заявление, поданное Предприятием в Банк (или Агенту, уполномоченному Банком) с целью заключения Договора путем присоединения к Условиям, составленное по форме Приложения № 4 к Условиям.
- 1.9. **Клиент (Предприятие)** — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель (ИП), являющееся резидентом Российской Федерации и принимающее банковские карты в качестве средства оплаты Товара на основании Договора.
- 1.10. **Код авторизации** — уникальный буквенно-цифровой код, подтверждающий успешное проведение Авторизации.
- 1.11. **Комиссия** — плата, взимаемая Банком с Предприятия за оказание услуг по Договору в виде процента от суммы совершенной Операции. Размер Комиссии определен Тарифами Банка.
- 1.12. **Оборудование** — POS-терминал, любое иное программно-техническое устройство, используемые в целях обслуживания Операций в ТСТ.

- 1.13. **Операция** — финансовая операция, осуществляемая с использованием Карты после Авторизации в соответствии с законодательством Российской Федерации, проводимая в ТСТ с целью приобретения Товара Держателем.
- 1.14. **Операция возврата** — Операция возврата Держателю денежных средств, списанных с его счета при оплате Товара в рамках ранее совершенной Операции.
- 1.15. **Платежная карта (Карта)** — электронное средство платежа, предназначенное для совершения Держателем Операций с денежными средствами, находящимися у Эмитента, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с Эмитентом. В рамках Договора термин «Платежная карта (Карта)» включает в себя Карты Платежных систем, указанных в п. 3.1 Условий.
- 1.16. **Платежная система (ПС)** — ассоциация участников (устанавливающая для своих участников единые стандарты и правила взаимодействия), целью деятельности которой является осуществление переводов денежных средств и обеспечение проведения расчетов между Эквайрерами и Эмитентами. ПС может быть зарегистрирована как на территории Российской Федерации (локальные ПС и Национальная система платежных карт), так и на территории иностранного государства (Международные платежные системы).
- 1.17. **Правила работы с платежными картами** — Приложение № 1 к Условиям, составленное и утвержденное Банком с учетом требований Платежных систем, регулирующее правила совершения Операций с использованием Карт, обслуживания Держателей карт, меры безопасности при проведении Операций с использованием Карт, требования к ТСТ, выполнение которых необходимо для разрешения Банком проведения Операций с использованием Карт и установки Оборудования, а также иные условия, связанные с осуществлением Операций с использованием Карт.
- 1.18. **Процессинг** — деятельность Банка, включающая в себя сбор, обработку и рассылку участникам расчетов информации по Операциям, совершенным с использованием Карт.
- 1.19. **Тарифы** — совокупность финансовых условий, определяющих размер вознаграждения, уплачиваемого Банку Предприятием за услуги, предоставляемые ему Банком в рамках Договора. Размер Тарифа, применяемого в рамках Договора, указывается в Заявлении.
- 1.20. **POS-терминал** — электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения Операций с использованием Карты.
- 1.21. **Торгово-сервисная точка (ТСТ)** — место реализации Товаров Предприятием, зарегистрированное Банком, в котором Держатель приобретает Товар и где происходит оформление Документов по Операции с использованием Карты.
- 1.22. **Товар** — товар, работа, услуга, реализуемые Предприятием.
- 1.23. **Уполномоченный работник Предприятия** — физическое лицо — работник Предприятия, уполномоченный Предприятием производить Операции с помощью Оборудования и прошедший инструктаж Банком по правилам работы с платежными картами. Предприятие подтверждает полномочия работников путём направления в Банк заверенного руководителем Предприятия списка по форме Приложения № 2 к Условиям. Факт прохождения работника Предприятия инструктажа отражается в акте проведения инструктажа, составляемом по форме Банка.
- 1.24. **Условия** — настоящие Условия проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием платежных карт (эквайринг) в POS-терминалах, подключаемых по агентской/партнерской схеме.
- 1.25. **Эквайрер** — кредитная организация, осуществляющая Эквайринг.
- 1.26. **Эквайринг** — деятельность кредитной организации, включающая в себя осуществление расчетов с Предприятиями по Операциям, совершаемым с использованием Карт.
- 1.27. **Эмитент** — финансовое учреждение, осуществляющее эмиссию Карт.

## 2. Предмет регулирования

- 2.1. В соответствии с Условиями Банк принимает на себя обязательства по проведению расчетов по операциям, совершенным с использованием Платежных карт (эквайринг), в связи с чем между Банком и Предприятием заключается Договор. Договор заключается путем присоединения Предприятия к Условиям в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации на основании подписанного уполномоченным представителем Предприятия Заявления после подписания Заявления, как Предприятием, так и Банком (или Агентом, уполномоченным Банком).
- 2.2. Условия, включая Правила работы с платежными картами (Приложение № 1 к Условиям), размещаются Банком в сети Интернет на официальном сайте Банка по адресу: [vtb.ru](http://vtb.ru).
- 2.3. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения в документы, входящие в состав Договора. О факте внесения таких изменений Банк сообщает Предприятию в течение 1 (одного) рабочего дня с даты внесения изменений по каналам связи, определенным в пункте 7.4 Условий. Изменения в Условия и Правила работы с платежными картами вступают в силу и подлежат применению по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента размещения на указанном в пункте 2.2 Условий сайте Банка в сети Интернет редакции указанных документов, включающей внесенные изменения.

## 3. Основные положения

- 3.1. Банк оказывает Предприятию услуги Эквайринга с учетом того, что оплата Товаров, реализуемых Предприятием, осуществляется с использованием принадлежащего Агенту/Предприятию Оборудования, устанавливаемого в ТСТ Предприятия, и Карт следующих Платежных систем:
  - Visa International Service Association;
  - MasterCard WorldWide;
  - МИР;
  - American Express;
  - Union Pay International.
- 3.2. Предприятию разрешается проводить Операции с использованием Карт при условии соответствия Предприятия и его ТСТ требованиям Банка и Платежных систем.
- 3.3. Предприятие принимает в качестве инструмента для проведения безналичных расчетов с Держателем Карты и составляет с их использованием Документы по оплате Товаров, предоставляемых Предприятием Держателю, для последующей оплаты Документов Банком в порядке, установленном Условиями.
- 3.4. Банк осуществляет Процессинг (в том числе передачу информации об Авторизациях Операций) и расчеты с Предприятием по Операциям, совершенным в ТСТ, в соответствии с Условиями, с взиманием Банком вознаграждения в сумме, определенной Тарифами Банка.
- 3.5. Банк в соответствии с условиями Договора перечисляет Предприятию возмещение в размере сумм Операций, совершенных на Предприятии с использованием Карт, за вычетом Комиссии в соответствии с разделом 6 Условий, на следующий рабочий день, по истечении срока, указанного в Заявлении. Перечисление производится на основании полученных Банком надлежащим образом оформленных Документов.

#### 4. Права и обязательства Банка

##### 4.1. Банк обязуется:

- 4.1.1. Организовать (при необходимости с привлечением третьих лиц) инструктаж работников Предприятия, включенных в список по форме Приложения № 2 к Условиям.
- 4.1.2. Подготовить и установить (при необходимости с привлечением третьих лиц) на POS-терминал, применяемый Предприятием в рамках Договора, программное обеспечение, необходимое для реализации на нем оплаты Товаров с использованием Карт.
- 4.1.3. Обеспечить Предприятию круглосуточную возможность получения Авторизации Операций в ТСТ по Картам.
- 4.1.4. Организовать прием от Предприятия действительных Документов или Документов, признанных согласно п. 6.8 Условий условно принятыми, в сопровождении письма-обязательства (по форме Приложения № 3 к Условиям).
- 4.1.5. Перечислять Предприятию денежные средства (возмещение по Операциям) в порядке и на условиях, предусмотренных Условиями.
- 4.1.6. Выполнять регистрацию Предприятия, ТСТ и Оборудования, предназначенного для размещения в ТСТ, в эквайринговой сети Банка на основании данных, предоставленных Предприятием в соответствии с п. 5.1.5 Условий.
- 4.1.7. Предоставлять Предприятию все необходимые консультации, касающиеся проведения Операций, в рамках Договора, обеспечивать методическую, техническую и программную поддержку работы Предприятия с Картами.
- 4.1.8. Своевременно информировать Предприятие обо всех изменениях в Договоре.
- 4.1.9. Письменно уведомить Предприятие о передаче своих прав и обязанностей по Договору третьей стороне.

##### 4.2. Банк имеет право:

- 4.2.1. Признать недействительными Документы на основании критериев, указанных в разделе 4 Приложения № 1 к Условиям.
- 4.2.2. Запрашивать у Предприятия Документы.
- 4.2.3. Не возмещать, удерживать из последующих возмещений в пользу Предприятия, списывать с расчетного счета Предприятия либо требовать от Предприятия перечисления по письменному требованию Банка суммы денежных средств по:
  - Операции, признанной недействительной на основании раздела 4 Приложения № 1 к Условиям;
  - Операции, ставшей предметом споров и разногласий, в том числе на основании заявления Держателя о несовершении спорной/мошеннической Операции и/или списанной с Банка Платежной системой и/или Эмитентами;
  - Операции возврата, произведенной Предприятием;
  - Комиссии взимаемой с Предприятия в соответствии с Условиями и Тарифами;
  - штрафам, обозначенным в требовании Банка в соответствии с п. 5.1.17 Условий, если такие штрафы не были перечислены Предприятием в срок, указанный в п. 6.10 Условий;
  - штрафам (и иным платежам, в частности расходам на проведение разбирательств), наложенным на Банк Платежными системами и/или органами государственной и/или судебной власти Российской Федерации в результате деятельности Предприятия при исполнении Договора.
- 4.2.4. В одностороннем порядке приостановить Авторизацию Операций в ТСТ по Картам, приостановить перечисление возмещения Предприятию на срок до 180 (ста восьмидесяти) дней, а также инициировать расторжение Договора в следующих случаях:
  - нарушение Предприятием Условий;
  - получение негативной информации о Предприятии от компетентных государственных органов и/или из Платежной системы;
  - ликвидация Предприятия либо возбуждение в отношении Предприятия дела о несостоятельности (банкротстве);

- предоставление недостоверной информации и/или неисполнение Предприятием п. 12.10 Условий;
- осуществление ремонта помещений Предприятия, препятствующего осуществлению Операций с использованием Карт;
- неосуществление в течение 3 (трех) календарных месяцев Операций в рамках Договора;
- совершение в ТСТ Операции, признанной недействительной на основании раздела 4 Приложения № 1 к Условиям.

Банк обязуется уведомить Предприятие о приостановлении действия Авторизации в соответствии с п. 4.2.4. настоящего раздела и о приостановлении перечисления возмещения не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня наступления данного события.

- 4.2.5. Проводить проверки в ТСТ в целях осуществления контроля соблюдения персоналом Предприятия положений Договора и инструктивных материалов, направленных Предприятию Банком в соответствии с Условиями. Проведение указанных проверок не должно препятствовать осуществлению Предприятием хозяйственной деятельности и должно осуществляться на протяжении рабочего дня, установленного на Предприятии.
- 4.2.6. Проводить (при необходимости) модификацию программного обеспечения Терминала.
- 4.2.7. По согласованию с Предприятием размещать информационные материалы Банка и Платежных систем в ТСТ.
- 4.2.8. Привлекать (с оформлением договорных отношений) за свой счет и без согласования с Предприятием третьих лиц для исполнения своих обязательств по Договору.
- 4.2.8.1. В рамках договоров, заключаемых с данными третьими лицами, разрешать привлечение ими компаний-субподрядчиков.
- 4.2.8.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение третьими лицами или их субподрядчиками обязательств Банка в этих случаях несет Банк.
- 4.2.9. Проводить проверку документов и информации, предоставляемых Предприятием в соответствии с Условиями.
- 4.2.10. Устанавливать, определять и изменять Правила работы с платежными картами (Приложение № 1 к Условиям), а также инструктивные материалы по порядку работы с Картами и POS терминалами (в том числе — Инструкцию по работе с POS терминалом, Приложение к инструктажу в части защиты карт и иные документы, направляемые Предприятию Банком).
- 4.2.11. Независимо от срока действия Договора сообщать сведения о ТСТ в Платежные системы, в том числе: торговое название ТСТ по названию на уличной вывеске, название Предприятия, которому принадлежит ТСТ, полный адрес ТСТ, телефон, а также Ф.И.О. единоличного исполнительного органа, дату его рождения, паспортные данные. В случае принятия Банком решения о расторжении договора с Предприятием / прекращения Авторизаций для ТСТ по причине мошеннической деятельности сообщать Платежной системе даты заключения и расторжения Договора, причины расторжения Договора.
- 4.2.12. Отказать работнику Предприятия в допуске к оформлению Операций с использованием Карт без объяснения причин.
- 4.2.13. В случае появления оснований для расторжения Договора (в том числе получения уведомления Предприятия о расторжении Договора) провести мероприятия по удалению установленного на POS-терминале комплекта рабочих крипто-ключей, включая KLC-ключ, в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня появления оснований для расторжения Договора.

## 5. Права и обязательства Предприятия

### 5.1. Предприятие обязуется:

- 5.1.1. Выполнять требования, содержащиеся в инструктивных материалах, предоставляемых Предприятию Банком в соответствии с Условиями.
- 5.1.2. Принимать в оплату реализуемых Товаров Документы, составленные с использованием предъявленных Держателем действительных Карт в строгом соответствии с Договором.
- 5.1.3. Проводить идентификацию лица, предъявляющего Карту, согласно разделу 2 Приложения № 1 к Условиям.
- 5.1.4. Не допускать превышения цены Товара при оплате его с использованием Карты по сравнению с ценой Товара при оплате наличными средствами; не взимать с Держателя дополнительных комиссий и не требовать какой-либо дополнительной оплаты.
- 5.1.5. Предоставлять в Банк по его запросу данные и документацию, необходимые для исполнения Договора (в том числе для регистрации Предприятия и ТСТ в эквайринговой сети Банка).
- 5.1.5.1. Форма и формат предоставляемых данных определяется Банком.
- 5.1.6. Самостоятельно обеспечить свои ТСТ Оборудованием, а также организовать его сопровождение, ремонт и обеспечение расходными материалами.
- 5.1.6.1. Использовать для целей Договора только предоставленное Банком/Агентом программное обеспечение POS-терминала, предназначенное для реализации оплаты Товаров с использованием Карт, не вносить в него каких-либо изменений.
- 5.1.6.2. Исключить несанкционированный доступ к Оборудованию и программному обеспечению, установленному на нем.
- 5.1.6.3. Не передавать Оборудование, а также полученные от Банка инструктивные и рекламные материалы третьим лицам.
- 5.1.6.4. Не использовать другое Оборудование без письменного согласования с Банком.
- 5.1.7. При необходимости проводить проверку и ремонт линий питания и коммуникаций на месте установки Оборудования, необходимых для его нормальной работы.
- 5.1.8. Запрашивать Авторизацию, оформлять Документы по Операциям в строгом соответствии с Условиями.
- 5.1.9. При передаче в Банк Документов, признанных согласно п. 6.8 Условий условно принятыми, оформлять письмо-обязательство (Приложение № 3 к Условиям).
- 5.1.10. Осуществлять хранение Документов и информации, связанной с Операциями (отчеты, расписки клиентов в получении Товаров, и пр.), в течение 3 (трех) лет с даты совершения Операции в месте, обеспечивающем безопасность и сохранность документации.
- 5.1.11. Передавать в Банк по его письменному запросу в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения запроса оригиналы или копии Документов, оформленных по Операции, указанной в запросе, а также письменное заявление с изложением обстоятельств проведения Операции в ТСТ. Непредставление запрашиваемых Банком Документов в указанные сроки является основанием для предъявления требования Предприятию о возмещении суммы Операции, на которую был сделан запрос, а возникающее в этом случае обязательство Предприятия может быть погашено Банком в соответствии с п. 6.4 Условий.
- 5.1.12. Не принимать от других организаций и их работников, а также от частных лиц Документы по Операциям, проведенным в местах реализации товаров, не принадлежащих Предприятию.
- 5.1.13. Размещать при входе в местах расчета по Картам в помещениях ТСТ информационные наклейки, предоставленные Банком, а также снять все наклейки при расторжении (приостановлении/прекращении действия) Договора.
- 5.1.14. В течение 2 (двух) лет с даты расторжения Договора в соответствии с п. 4.2.4 Условий выплачивать Банку суммы Операций, совершенных с использованием Карт на Предприятии, в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты направления Банком письменного требования об оплате.
- 5.1.15. Хранить банковскую и коммерческую тайны Банка и Держателей, ставшие известными Предприятию в результате выполнения условий Договора.



- 5.1.16. Возмещать Банку суммы штрафов (и иных санкций), наложенных на Банк Платежными системами и/или органами государственной и/или судебной власти Российской Федерации, в результате деятельности Предприятия при исполнении Договора.
- 5.1.17. В случае если сумма Операций, признанных действительными либо заявленных Эмитентом как мошеннические, превышает 0,35 (ноль целых тридцать пять сотых) % от суммы Операций за 1 (один) месяц работы и при получении от Банка соответствующего требования, уплатить Банку штраф в размере, эквивалентном 110 (ста десяти) долларам США (по курсу ЦБ РФ на день оплаты), за каждую недействительную Операцию независимо от суммы самой Операции.
- 5.1.18. Уплата Предприятием штрафа осуществляется согласно п. 6.10 Условий. При неперечислении Предприятием суммы штрафа в срок, указанный в п. 6.10 Условий, Банк имеет право погасить возникшую задолженность Предприятия способами, указанными в п. 6.4 Условий.
- 5.1.19. Возмещать Банку суммы Операций, обозначенных в требовании Банка согласно п. 4.2.3 Условий, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты выставления Банком требования.
- 5.1.20. Не принимать Карту в качестве частичной оплаты (частичная оплата разрешена только в случаях, связанных с платежами Держателей по своим обязательствам перед Предприятием, при оформлении покупок в кредит); не разбивать сумму одной Операции на несколько меньших сумм и не проводить отдельные Операции на каждую из этих сумм.
- 5.1.21. Не выдавать по Картам наличные денежные средства.
- 5.1.22. Производить Операции возврата только с использованием Карты, по которой была проведена оригинальная Операция оплаты, в порядке, предусмотренном Условиями.
- 5.1.23. Допускать к выполнению Операций с Картами только Уполномоченных работников Предприятия. При необходимости внесения изменений в состав Уполномоченных работников Предприятия сообщить об этом Банку и запросить проведение дополнительного инструктажа не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня появления данных изменений.
- 5.1.24. Не передавать Документы по Операциям, а также их копии третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 5.1.25. Принимать меры по изъятию Карты и передаче ее в Банк в течение 3 (трех) рабочих дней при установлении факта использования Карты на чужое имя или попытки использования поддельной или недействительной Карты, а также в случае, если при Авторизации получена команда на изъятие Карты.
- 5.1.26. При возникновении обстоятельств, препятствующих выполнению условий Договора, уведомить об этом Банк.
- 5.1.27. Обеспечить беспрепятственный доступ работников Банка/Агента или его представителей к месту установки Оборудования для проведения технического обслуживания, ремонта, замены или демонтажа.
- 5.1.28. Уплачивать Банку Комиссию в размере, определенном Тарифами Банка и в соответствии с условиями раздела 6 Условий.
- 5.1.29. Возмещать Банку суммы комиссий и/или регистрационных сборов Платежных систем, взимаемых с Банка в связи с проведением в отношении Предприятия регистрационных действий и/или проверочных мероприятий (аудит), проводимых Платежными системами.

## **5.2. Предприятие имеет право:**

- 5.2.1. Не принимать Карту от Держателя для расчетов за предоставляемые Товары, если она не удовлетворяет требованиям, установленным в Приложении № 1 к Условиям, и/или подлежит изъятию.
- 5.2.2. По письменному согласованию с Банком использовать установленное Банком Оборудование для осуществления Операций с использованием Карт Платежных систем, не определенных в настоящих Условиях.
- 5.2.3. Требовать от Банка возмещения сумм Операций, совершенных в ТСТ, в сроки, указанные в п. 3.5 Условий, за исключением случаев, предусмотренных пп. 4.2.3, 4.2.4, 6.9 Условий.
- 5.2.4. Получать информацию в Банке по правилам проведения Операций по Картам и расчетам по Операциям, совершенным с использованием Карт, в соответствии с Условиями.

## 6. Финансовые условия и порядок расчетов

- 6.1. Валютой проведения Авторизации и взаиморасчетов Сторон является валюта Российской Федерации.
- 6.2. Возмещение Предприятию производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Предприятия, указанный в Заявлении, в размере суммы представленных к оплате Документов, оформленных в соответствии с Приложением № 1 к Условиям за вычетом Комиссии и иных платежей, взимаемых Банком с Предприятия в соответствии с Договором.
- 6.3. Определенный п. 3.5. Условий срок перечисления Предприятию денежных средств, указанных в п. 6.2 настоящего раздела, исчисляется от первого рабочего дня, следующего за днем получения Банком надлежащим образом оформленных Документов (при условии их поступления в Банк до 20:00 по московскому времени). При поступлении Документов в Банк после 20:00 по московскому времени датой их получения считается следующий рабочий день.
- 6.4. Обязательства Предприятия, возникшие при взаиморасчетах между Сторонами в рамках Договора, могут быть погашены следующими способами:
  - 6.4.1. Зачетом (из сумм возмещений по Операциям, причитающихся Предприятию);
  - 6.4.2. Путем списания Банком суммы обязательств с расчетного счета Предприятия, указанного в Заявлении, без дополнительного распоряжения Предприятия (при наличии счета Предприятия в Банке). Закрывая Договор, Предприятие дает Банку акцепт на исполнение требований (в том числе платежных требований) Банка в сумме, указанной в требовании (в том числе платежном требовании), на списание денежных средств с расчетного счета, указанного в Заявлении, в целях, определенных Условиями (заранее данный акцепт).<sup>1</sup>
  - 6.4.3. Перечислением Предприятием суммы обязательств, выставленной в письменном требовании Банка, по реквизитам, указанным в этом требовании (данное требование должно быть исполнено не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты выставления Банком требования).
- 6.5. В рамках Договора Банк взимает с Предприятия Комиссию в соответствии с Тарифами, применяемыми по Договору и указанными в Заявлении.
  - 6.5.1. Сумма Комиссии НДС не облагается (п. 3 ст. 149 Налогового кодекса Российской Федерации).
  - 6.5.2. Комиссия взимается Банком в процентном отношении от суммы Операций, совершенных на Предприятии в соответствии с Договором. Размер Комиссии определен Тарифами. Комиссия взимается Банком в момент перечисления суммы возмещения по Операциям, перечисляемым в Предприятие, за рабочий день.
  - 6.5.3. В случае если Тарифами предусмотрено изменение ставки Комиссии в зависимости от суммы оборота по Операциям, совершенным Предприятием за предыдущий календарный месяц, и если по результатам предыдущего календарного месяца выполнены условия изменения ставки, новая ставка Комиссии вводится в действие в первый рабочий день календарного месяца, следующего за месяцем, в котором выполнено условие по объему совершенных Операций.
- 6.6. Определенный п. 3.5 Условий срок перечисления Предприятию денежных средств не относится к случаям, предусмотренным пп. 4.2.3, 4.2.4 и 6.9 Условий.
- 6.7. Факт зачисления/перечисления денежных средств на банковский счет Предприятия на основании принятого от Предприятия Документа, являющегося основанием для расчетов Сторон, не является безусловным признанием Банком действительности проведенной Предприятием Операции с использованием Карты.
- 6.8. Документ, являющийся основанием для расчетов Сторон, признанный недействительным на основании раздела 4 Приложения № 1 к Условиям, считается условно принятым.
  - 6.8.1. Условно принятый Документ должен сопровождаться письмом-обязательством Предприятия, оформленным по форме Приложения № 3 к Условиям.
  - 6.8.2. Условно принятый Документ может быть оплачен по усмотрению Банка.

<sup>1</sup> При наличии счета Предприятия в Банке.

- 6.8.3. В случае принятия Банком положительного решения об оплате возмещение Предприятию денежных средств может быть произведено с отсрочкой до 180 (ста восьмидесяти) дней со дня предоставления в Банк условно принятого Документа (не считая дня предоставления) при условии получения Банком финансового возмещения по данной Операции от Платежных систем.
- 6.9. В случае возврата Держателем Товара или отказа им от услуг, оплаченных ранее с использованием Карты, а также при выявлении (позднее дня совершения Операции) ошибочных действий Уполномоченных сотрудников Предприятия, требующих полного или частичного возврата денежных средств на счет Карты, ТСТ оформляет Операцию возврата.
- 6.9.1. Комиссия за проведение Операции возврата с Предприятия не взимается.
- 6.9.2. По оформленной Операции возврата Предприятие возвращает Банку сумму возврата для последующего зачисления ее на счет Держателя. При этом Предприятие не компенсирует Банку Комиссию, удержанную ранее за проведение Операции, по которой осуществляется возврат (кроме случая, описанного в п. 6.9.3 настоящего раздела).
- 6.9.3. В случае если Операция, по которой осуществляется возврат, была опротестована Платежной системой до дня зачисления суммы возврата на счет Банка, Предприятие возмещает Банку сумму Комиссии, удержанную ранее Банком за проведение этой Операции.
- 6.9.4. Возникшее обязательство Предприятия может быть погашено способами, предусмотренными в п. 6.4 Условий.
- 6.10. Уплата Предприятием штрафа, налагаемого согласно п. 5.1.17, производится по письменному требованию Банка в валюте Российской Федерации в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней от даты выставления Банком требования перечислением денежных средств в рублях по курсу Банка России на день оплаты по реквизитам, указанным в требовании.
- 6.11. Банк имеет право в одностороннем порядке пересматривать размер Комиссии и/или срок возмещения денежных средств, установленные на момент заключения Договора, в зависимости от изменения размера ежемесячного оборота Предприятия по принимаемым Картам (относительно определенного п. 7.1 Условий значения).
- 6.11.1. Банк в письменной форме уведомляет Предприятие об изменении финансовых условий Договора за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты вступления в силу указанных изменений.
- 6.11.2. При несогласии Предприятия с новыми финансовыми условиями оно письменно уведомляет об этом Банк. Данное уведомление рассматривается Сторонами как уведомление о досрочном расторжении Договора, на основании которого Банк инициирует процедуры, определяемые п. 11.4 Условий.

## **7. Прочие условия**

- 7.1. Услуги Банка по организации приема Предприятием Карт в оплату приобретаемых Держателем Товаров оказываются только для ТСТ, надлежащим образом зарегистрированных в Банке.
- 7.2. Предъявленная к оплате недействительная банковская карта, равно как и Карта, при Авторизации Операции, по которой поступил ответ «Изъять Карту», подлежит изъятию в ТСТ в порядке, указанном в Приложении № 1 к Условиям и/или инструктивных материалах, направляемых Банком Предприятию.
- 7.3. Документы, составленные по формам Приложений № 2-5 к Условиям, должны быть оформлены на бумажном носителе и переданы между Сторонами одним из следующих способов:
- передача курьером лично адресату с проставлением на копии передаваемых документов должности, Ф.И.О. и подписи получившего, а также даты получения;
  - заказным письмом с уведомлением о вручении.
- 7.4. При необходимости оперативного обмена информацией между Сторонами для исполнения Договора Стороны путем обмена письмами, подписанными уполномоченными лицами, могут согласовать дополнительные каналы связи (телефон, факс, сеть Интернет, система «Банк-Клиент Онлайн»).

## **8. Ответственность сторон**

- 8.1. При нарушении Банком срока перечисления денежных средств (определен в Заявлении) в размере, определенном Тарифами Банка, Банк обязуется уплатить Предприятию неустойку в размере 0,03% от неперечисленной суммы за каждый день просрочки, но не более суммы, не перечисленной в срок.
- 8.2. При нарушении Предприятием сроков перевода денежных средств Банку, установленных Условиями, Предприятие уплачивает Банку неустойку в размере 0,03% от неперечисленной суммы за каждый день просрочки, но не более суммы, не перечисленной в срок.
- 8.3. Банк не несет ответственности за нарушение срока перечисления денежных средств, если просрочка возникла:
- в случаях, предусмотренных пп. 4.2.3, 4.2.4, 6.9 Условий;
  - в случае нарушения банком, обслуживающим Предприятие, сроков перечисления денежных средств, перечисляемых по обязательствам в рамках Договора;
  - в связи с несвоевременным сообщением об изменении банковских реквизитов Предприятия и/или нарушением Предприятием сроков, установленных п. 5.1.12 Условий.
- 8.4. Банк не несет ответственности за возможные убытки Предприятия, связанные с прекращением предоставления Предприятию возможности получения Авторизации в случаях, предусмотренных п. 4.2.4 Условий.
- 8.5. Банк не несет ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием сбоев в системах телекоммуникаций Платежной системы.
- 8.6. Банк не несет ответственности за возможные убытки Предприятия, обусловленные сбоями в работе или выходом из строя применяемого Предприятием Оборудования.

## **9. Обстоятельства непреодолимой силы**

- 9.1. Сторона, допустившая неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, освобождается от ответственности, если докажет, что это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, определяемых в соответствии с п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 9.2. Стороны уведомляют друг друга о наступлении таких обстоятельств немедленно почтовым, курьерским или факсимильным сообщением с подтверждением целесообразности продолжения действия Договора и назначением даты проведения переговоров по дальнейшему выполнению взятых на себя обязательств.
- 9.3. В случае если Сторона, исполнению обязательств которой по Договору препятствуют обстоятельства непреодолимой силы, не известит об этом другую Сторону в десятидневный срок с момента возникновения указанных обстоятельств, такая Сторона не вправе ссылаться в последующем на указанные обстоятельства.

## **10. Урегулирование разногласий и рассмотрение споров**

- 10.1. Стороны договариваются, что все споры, возникающие в процессе исполнения Договора, будут разрешаться путем переговоров между Сторонами на основе доброй воли и взаимопонимания.
- 10.2. В случае если Стороны не придут к соглашению, то споры и разногласия подлежат урегулированию в Арбитражном суде г. Москвы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 11. Срок действия и порядок расторжения договора

- 11.1. Договор вступает в силу со дня подписания Заявления как Предприятием, так и Банком (или уполномоченным Банком Агентом).
- 11.2. Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно уведомив Предприятие за 1 (один) рабочий день до расторжения, в случаях, предусмотренных п. 4.2.4 Условий.
- 11.3. Каждая из Сторон имеет право расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом другую Сторону за 30 (тридцать) календарных дней до планируемой даты расторжения.
  - 11.3.1. При получении письменного уведомления о расторжении Договора Банк прекращает предоставление Предприятию возможности получения Авторизации со дня получения Банком данного уведомления.
  - 11.3.2. В течение 30 (тридцати) календарных дней после письменного уведомления одной из Сторон о намерении расторжения Договора Стороны должны произвести все взаиморасчеты и платежи по Договору.
  - 11.3.3. Договор может считаться расторгнутым только при полном проведении взаиморасчетов и завершении платежей между Сторонами.

## 12. Заключительные положения

- 12.1. Стороны соглашаются, что источниками правового регулирования отношений Сторон в рамках Договора являются Договор, законодательство Российской Федерации, правила, стандарты и рекомендации Платежных систем при условии их непротиворечия законодательству Российской Федерации.
- 12.2. На момент заключения Договора Предприятие подтверждает, что им были предоставлены Банку все актуальные документы и сведения, необходимые для заключения Договора и регистрации Предприятия в информационных системах Банка и ПС. Указанные в настоящем пункте Договора сведения предоставлены Предприятием с использованием соответствующих форм Банка.
- 12.3. 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 законодательством Российской Федерации или Договором.
- 12.4. 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.
- 12.5. Все Приложения к Договору являются его неотъемлемой частью.
- 12.6. Предприятие заверяет, что реализация товаров и услуг в торгово-сервисных точках Предприятия осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 12.7. 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.
- 12.8. 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.
- 12.9. Инструктивные материалы, касающиеся исполнения Договора, становятся обязательными к исполнению со следующего рабочего дня за днем получения их Предприятием, если не указаны иные сроки их ввода в действие.

- 12.10. Для изменения Договора и информации о Сторонах Банк и Предприятие договорились о следующем:
- 12.10.1. Банк уведомляет Предприятие в письменной форме (с обязательным приложением подтверждающих документов) о следующих событиях в срок не позднее трех рабочих дней со дня их наступления:
- при изменении своих банковских реквизитов;
  - при изменении юридического/фактического адреса Банка;
  - при изменении контактной информации;
  - при изменении наименования Банка без изменения организационно-правовой формы.
- 12.10.2. В остальных случаях, не указанных в п. 12.10.1 Условий, все изменения и дополнения к Договору со стороны Банка (если иное не предусмотрено Договором) оформляются соответствующими дополнительными соглашениями.
- 12.10.3. Для внесения изменений в Договор со стороны Предприятия и/или для изменения информации о Предприятии в системах Банка и ПС Предприятие предоставляет в Банк Заявление об изменении условий по Договору (по форме Приложения № 5 к Условиям) не позднее трех рабочих дней со дня наступления событий, указанных в данном заявлении.
- 12.11. Контактные лица Банка и их координаты указаны в разделе 6 Приложения № 1 к Условиям.
- 12.12. К Условиям прилагаются:

**Приложение № 1** — Правила работы с Платежными картами.

**Дополнение:** Форма письма об ошибочно оформленной Операции.

**Приложение № 2** — Форма списка работников Предприятия, уполномоченных на проведение Операций с использованием Карт.

**Приложение № 3** — Форма письма-обязательства Предприятия.

**Приложение № 4** — Заявление на заключение Договора.

**Приложение № 5** — Форма заявления об изменении условий по Договору.

# ПРАВИЛА

## работы с Платежными картами

### Приложение № 1

#### «Правила работы с Платежными картами»

к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием платежных карт (эквайринг) в Pos-терминалах, подключаемых по агентской/партнерской схеме

Смысл терминов и сокращений, используемых в настоящих Правилах работы с Платежными Картами (далее — Правила), приведен в разделе 1 Условий.

### 1. Идентификация карты

- 1.1. Определите по логотипу принадлежность Карты к одной из обслуживаемых Платежных систем. Если предъявленная банковская Карта не содержит соответствующего логотипа, верните ее клиенту и предложите расплатиться другой Картой или наличными.
- 1.2. Во время проведения операции Карта должна находиться на виду у Держателя, но вне пределов его досягаемости. Карту следует держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток и др.)
- 1.3. Идентифицируйте предъявленную Карту: произведите внешний осмотр Карты с целью определения ее подлинности и действительности.
- 1.4. Карта является собственностью выпустившего ее банка-эмитента и может быть использована только ее Держателем. Карта не может быть передана ее Держателем для использования другому лицу ни при каких обстоятельствах.  
Образец подписи Держателя должен быть нанесен на специальной панели для подписи на обратной стороне Карты. На лицевой стороне Карты (если на ней предусматривается наличие имени и фамилии Держателя) нанесены имя и фамилия Держателя, которые должны совпадать с именем и фамилией, указанными в представленном Держателем документе, удостоверяющем его личность.
- 1.5. Не обслуживайте Карты, срок действия которых еще не наступил или уже истек (срок действия указан на лицевой стороне Карты). Срок действия Карты отражает дату начала действия Карты и дату его окончания (например, 07/09-07/12). Иногда срок действия Карты может содержать только дату окончания или отсутствовать. Карта действительна с 00:00 первого дня месяца, указанного на ней (в примере: с 00:00 1 июля 2009 года), по 00:00 первого дня, следующего за месяцем, указанным на ней (в примере: до 00:00 1 августа 2012 года).
- 1.6. Не обслуживайте локальные Карты, т.е. Карты, на которых указано, что они действуют в пределах только одной страны. На локальных Картах страна ее действия обозначается надписью «Valid only in <название страны>» («Действительна только в <название страны>»). Исключение составляют Карты, на которых указано «Valid only in Russia» («Действительна только в России»). Такие Карты должны быть приняты для проведения Операций.
- 1.7. Убедитесь в отсутствии следов подделки или повреждений Карты. Если обнаружены следы подделки, Карта подлежит изъятию. Если возникли подозрения в подлинности Карты, позвоните в Центр Авторизации, сообщите оператору условный код и следуйте инструкциям оператора.
- 1.8. Убедитесь в наличии подписи Держателя на оборотной стороне Карты.  
Если подпись присутствует, продолжите совершение Операции. Если Карта не подписана, необходимо предпринять следующие действия:
  - попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность;
  - проверьте совпадение имени и фамилии клиента, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Карте.

Если имя и фамилия, указанные в документе, удостоверяющем личность, и на Карте не совпадают, Карта подлежит изъятию.

Если данные совпадают, попросите клиента подписать Карту в вашем присутствии,

- Сравните полученную подпись на Карте с подписью в документе, удостоверяющем личность, в случае совпадения продолжите Операцию, в случае несовпадения позвоните в Центр Авторизации, сообщите оператору условный код и следуйте инструкциям оператора.
  - Если клиент отказывается подписать Карту по Вашей просьбе, откажите ему в проведении Операции по этой Карте и попросите предъявить другую (подписанную) Карту либо оплатить покупку наличными.
- 1.9. Убедитесь в отсутствии следов подделки полосы для подписи. Если была попытка изменить подпись, то на полосе для подписи появится слово «VOID» («недействительно»).  
Такую Карту к оплате принимать не допускается. Она подлежит изъятию.
- 1.10. При наличии на Карте фотографии Держателя убедитесь, что Карту предъявляет лицо, изображенное на фотографии.

## **2. Порядок проверки документа, удостоверяющего личность**

- 2.1. К документам, удостоверяющим личность, относятся:
- 2.1.1. Для граждан Российской Федерации: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверение личности военнослужащего, военный билет, паспорт моряка, общегражданский заграничный паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14 лет), временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, служебные удостоверения, для лиц, находящихся на специальной службе (органы внутренних дел, прокуратура, органы Федеральной службы безопасности России) либо избранных в представительные (законодательные) органы России;
- 2.1.2. Для иностранных граждан: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- 2.1.3. Для лиц без гражданства, если они постоянно проживают на территории Российской Федерации: вид на жительство в Российской Федерации;
- 2.1.4. Для иных лиц без гражданства: документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство;
- 2.1.5. Для беженцев: удостоверение беженца в Российской Федерации, свидетельство о регистрации ходатайства о признании иммигранта беженцем.
- 2.2. Для проверки документа, удостоверяющего личность Держателя:
- попросите клиента предъявить документ, удостоверяющий личность;
  - проверьте совпадение имени и фамилии клиента, указанных в документе, удостоверяющем личность, и на Карте. Если имя и фамилия, указанные в документе, удостоверяющем личность, и на Карте не совпадают, Карта подлежит изъятию;
  - сравните внешность клиента с фотографией на документе;
  - убедитесь в отсутствии признаков обмана (переклеенная фотография, номер и серия паспорта на первых страницах не соответствуют данным на последующих страницах).
- 2.3. Если возникли подозрения в законности использования Карты, позвоните в Центр Авторизации, назовите оператору условный код и следуйте инструкциям оператора.



### 3. Порядок проведения операций

- 3.1. Расчеты между Предприятием и Держателем при совершении операций с использованием Карты производятся в валюте Российской Федерации.
- 3.2. Все запросы Авторизации, проводимые Предприятием, осуществляются только в валюте Российской Федерации.
- 3.3. Чек POS-терминала должен быть оформлен на общую сумму всех Товаров, приобретенных Держателем в ТСТ.
- 3.4. Чек POS-терминала, оформленный по операции с использованием Карты, должен содержать:
  - идентификатор POS-терминала;
  - город, страну, где совершается операция;
  - название торгово-сервисной точки;
  - дату и время совершения Операции;
  - реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности (тип, номер, срок действия);
  - сумму операции;
  - валюту Операции;
  - Код Авторизации;
  - подпись Держателя (в случае проведения операции без ввода ПИН-кода);
  - подпись Уполномоченного сотрудника Предприятия<sup>1</sup>.
- 3.5. Уполномоченный работник Предприятия, принимающий Kartu к оплате, обязан идентифицировать Kartu, Держателя и проверить основные элементы защиты Карты.
- 3.6. Порядок проведения операции Оплаты с помощью POS-терминала:
  - 3.6.1. Операции с помощью POS-терминала проводите в соответствии с инструктивными материалами, предоставленными Банком, в частности с Инструкцией по работе с POS-терминалом.
  - 3.6.2. Определите, есть ли на Карте чип. Kartu с чипом необходимо вставить в чип-ридер чипом вверх до упора и извлекать только после окончания проведения всех операций.  
Если Карта без чипа, то проведите Kartu через считыватель карт магнитной полосой справа в направлении стрелки на корпусе;
  - 3.6.3. Сравните номер Карты, срок действия, высвечивающийся на экране POS-терминала, с данными, нанесенными на лицевую сторону Карты. Если параметры совпадают, продолжите совершение операции. При отличии параметров Карта подлежит изъятию;
  - 3.6.4. Введите сумму операции в рублях Российской Федерации, проверьте ее правильность;
  - 3.6.5. Для карт Maestro предусмотрен обязательный ввод ПИН-кода. Предложите Держателю ввести ПИН-код на клавиатуре POS-терминала либо на специальной выносной клавиатуре.  
Если Держатель отказывается от ввода ПИН-кода либо ПИН-код введен неверно, сообщите Держателю о невозможности принять Kartu к оплате, предложите оплатить покупку другой Картой либо наличными.
  - 3.6.6. Через некоторое время на экране POS-терминала появится ответ, разрешающий или запрещающий проведение операции. При этом распечатывается Чек, разрешающий или запрещающий проведение операции;
  - 3.6.7. Если операция разрешена (Код Авторизации получен), POS-терминал распечатает два экземпляра Чека с указанием даты, суммы операции, части номера Карты, Кода Авторизации;
  - 3.6.8. Проверьте соответствие номера Карты (ее части), имени Держателя (при наличии) на Карте и на Чеке. В случае несоответствия Карта подлежит изъятию как поддельная, такая операция подлежит отмене в соответствии с Инструкцией по работе с POS-терминалом.
  - 3.6.9. Поставьте свою подпись на Чеке;

<sup>1</sup> Требуется только для Операций возврата.

- 3.6.10. Попросите Держателя расписаться на Чеке и обязательно сверьте подпись на Чеке с подписью на Карте. При идентичности этих подписей продолжите совершение операции. Если подпись Держателя на Чеке отличается от образца подписи на Карте, попросите Держателя расписаться на Чеке еще раз рядом с уже имеющейся подписью.
- В случае неспособности клиента расписаться на Чеке аналогично подписи на Карте сообщите Держателю о невозможности принять платеж по Карте, предложите рассчитаться наличными и отмените Операцию в соответствии с Инструкцией по работе с POS-терминалом.
- 3.6.11. Если проведение операции запрещено (операция Авторизации отклонена), объясните Держателю, что проведение операции по Карте невозможно, порекомендуйте обратиться в банк, выпустивший Карту для выяснения причины отказа. Если получено сообщение об изъятии Карты, действуйте в соответствии с инструкциями Банка. Дальнейший прием к оплате Карт этого же Держателя запрещается.
- 3.6.12. Один экземпляр Чека отдайте Держателю, второй (с подписью Держателя) оставьте у себя. Наличие подписанного Держателем Чека у Предприятия является подтверждающим документом совершения операции оплаты по Карте.
- 3.7. Порядок возврата денежных средств Держателю.
- 3.7.1. Если после получения сообщения о разрешении Операции сделка не была совершена (отказ от покупки/услуги, несовпадение подписей на Карте и на Чеке, несовпадение реквизитов Карты с реквизитами Операции на Чеке, клиент расплатился наличными и т.д.), проведите отмену Операции:
- 3.7.1.1. Отмена операции проводится в день совершения Операции на Оборудовании, с использованием которого была проведена исходная Операция покупки (в соответствии с инструктивными материалами к этому Оборудованию), или на основании предоставленного в Банк Письма об отмене Операции (Дополнение к Правилам).
- 3.7.2. При возврате Товара Держателем, оплаченного с использованием Карты ранее текущего дня, должна быть проведена Операция возврата. При этом Держатель должен предъявить Чек, оформленный при первоначальной покупке.
- 3.7.2.1. Возврат денежных средств при возврате Товара должен быть произведен на Карту, по которой была проведена оригинальная Операция покупки.
- 3.7.2.2. Выдача суммы возврата наличными денежными средствами не разрешается.
- 3.7.2.3. При возврате Товара возможны следующие ситуации:
- операция «коррекция оплаты» / «возврат» на полную сумму первоначальной операции по оплате Товара (при возврате всех Товаров, оплаченных Картой при первоначальной покупке);
  - операция «коррекция оплаты» / «возврат» на сумму меньшую, чем сумма первоначальной операции по оплате Товара (при возврате части оплаченных Товаров);
  - обмен возвращаемого Товара на равноценный Товар (никаких операций не проводится);
  - обмен возвращаемого Товара на Товар меньшей стоимости (необходимо оформить операцию «коррекция оплаты» / «возврат» на разницу в стоимости Товара);
  - обмен возвращаемого Товара на Товар большей стоимости (необходимо оформить операцию оплаты покупки на разницу в стоимости Товара).
- 3.7.2.4. Операция возврата проводится на Оборудовании, с использованием которого была проведена исходная Операция покупки (в соответствии с инструктивными материалами к этому Оборудованию). При этом оформляются два экземпляра чека отмены операции. Подпишите чеки сами, получите подпись Держателя на чеках, один экземпляр передайте Держателю, второй оставьте у себя. Подписанный Держателем чек является подтверждением совершения операции на Предприятии.
- 3.7.3. Если операцию возврата не удастся оформить с помощью Оборудования, с использованием которого была проведена исходная Операция покупки, возврат денежных средств на счет Карты может быть осуществлен на основании письма, составленного по форме Дополнения к Правилам. Для этого Уполномоченный работник Предприятия оформляет акт о возврате Товара.

Акт составляется в 3 (трех) экземплярах в произвольной форме с указанием Ф.И.О. Держателя, данных предъявленного им документа, удостоверяющего личность (при наличии), и реквизитов возврата (суммы покупки, даты покупки, суммы, подлежащей возврату, даты возврата). Составленный акт должен содержать обязательство Предприятия возвратить указанную в акте сумму возврата на счет Карты. Акт подписывается Уполномоченным работником Предприятия, составившим его, и Держателем. Уполномоченный работник Предприятия в присутствии Держателя заполняет письмо по форме Дополнения к Правилам, изготавливает копию Документа, оформленного при совершении Операции покупки, и передает Держателю один экземпляр акта. Второй экземпляр акта Уполномоченный работник Предприятия оставляет у себя. Третий экземпляр акта вместе с копией Документа, оформленного при проведении Операции покупки, по которой осуществляется возврат, прикладывается к письму по форме Дополнения к Правилам для последующей отправки в Банк.

#### **4. Недействительность документа**

- 4.1. Документ и/или Операция признаются недействительными в следующих случаях:
- 4.1.1. Операция проводилась Предприятием с нарушением положений Договора.
- 4.1.2. Подпись Держателя на Документе не соответствует подписи на Карте, по которой производилась Операция.
- 4.1.3. Отсутствует подпись Держателя и/или Уполномоченного работника Предприятия на Документе, оформленном на бумажном носителе.
- 4.1.4. Экземпляр Документа, представленный Предприятием в Банк, не соответствует экземпляру, переданному Держателю.
- 4.1.5. Срок действия Карты истек или еще не наступил на дату совершения Операции.
- 4.1.6. Документ заполнен не полностью и/или с исправлениями, присутствуют не все обязательные реквизиты Документа (п. 3.4 Правил).
- 4.1.7. Документ оформлен по недействительной Карте, не удовлетворяющей требованиям, установленным Правилами, или предъявленной к оплате не ее Держателем.
- 4.1.8. Документ оформлен с помощью POS-терминала, зарегистрированного не на Предприятие.
- 4.1.9. Предприятие не предоставило в срок Документ и/или заявление с изложением обстоятельств проведения Операции в соответствии с пп. 5.1.10, 5.1.12 Условий.
- 4.1.10. Реквизиты Карты, указанные в Документе, не соответствуют информации, эмбоссированной (напечатанной) на Карте.
- 4.1.11. Операция совершена с нарушением законодательства Российской Федерации;
- 4.1.12. Операция признана незаконной согласно инструкциям Банка или Платежной системы;
- 4.1.13. Операция объявлена Эмитентами и/или Платежной системой мошеннической;
- 4.1.14. Операция оплачена с использованием Карты, не являющейся Картой Платежных систем, обозначенных в п. 3.3 Условий;
- 4.1.15. Операция оформлена в валюте, отличной от валюты Российской Федерации;
- 4.1.16. Операция по Карте совершена без цели оплаты Товаров Предприятия;
- 4.1.17. Операция проведена с использованием Карты Maestro без обязательного ввода ПИН-кода (персональный идентификационный номер Держателя).
- 4.1.18. Документ представлен в Банк с нарушением сроков предоставления.

## 5. Отчетность

- 5.1. При осуществлении на Предприятии Операций с помощью POS-терминала проведите операцию «Сверка итогов» в соответствии с Инструкцией по работе с POS-терминалом.
- 5.2. При выявлении (позднее дня совершения Операции) ошибочных действий Уполномоченных сотрудников Предприятия при проведении Операций с использованием Карт через POS-терминал, а также при частичном возврате Держателем Товара Предприятие должно предоставить в Банк письмо по форме Дополнения к Правилам с описанием ошибки и с приложением соответствующих документов.

## 6. Контактная информация банка

<b>Круглосуточная Горячая линия, Центр Авторизации</b>	<b>Москва и Московская область:</b> 495 777 24 24	
	<b>Другие регионы:</b> 800 100 24 24 (звонок по России бесплатный)	Круглосуточно
<b>Круглосуточная Служба технической поддержки</b>	<b>Москва и Московская область:</b> 495 926 78 66	
	<b>Другие регионы:</b> 800 700 09 70 (звонок по России бесплатный) <b>Адрес электронной почты:</b> <a href="mailto:pos@vtb.ru">pos@vtb.ru</a>	Круглосуточно
<b>Отдел опротестований</b>	495 982 58 58 <b>Адрес электронной почты:</b> <a href="mailto:chbk@vtb.ru">chbk@vtb.ru</a>	Пн-чт: 09.00 — 18.00 Пт: 09.00 — 17.00

# ПИСЬМО

## Дополнение к Приложению № 1 «Письмо»

к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием платежных карт (эквайринг) в Pos-терминалах, подключаемых по агентской/партнерской схеме

В ВТБ (ПАО) от

  

Наименование Предприятия

### просит дать указание на проведение следующих операций:

- возврат денежных средств на карточный счет Держателя;
- частичный возврат денежных средств на карточный счет Держателя;
- списание денежных средств с карточного счета Держателя;
- другое:

ID-номер POS-терминала

Номер Карты

Дата Операции

Код Авторизации

Номер ссылки (RRN)

Сумма операции

Сумма возврата

Валюта операции

Рубли Российской Федерации

### Причина коррекции операции оплаты товара:

### Способ погашения суммы обязательств Предприятием:

- зачетом (удержанием из последующих возмещений Предприятию);
- путем списания с расчетного счета Предприятия в соответствии с п. 6.4.2 Условий;
- безналичным перечислением Предприятием суммы обязательств на счет Банка.

### Приложение:

- копия чека/слипа по операции оплаты товара;
- копия чека/слипа по отмене операции оплата товара  
(предоставляются в случае ошибочной отмены операции либо некорректно завершенной операции оплаты товара).

Должность руководителя Предприятия

Подпись

Ф.И.О.

М.П.

# СПИСОК

работников Предприятия,  
уполномоченных на проведение  
Операций с использованием Карт

## Приложение № 2

«Список работников Предприятия,  
уполномоченных на проведение  
Операций с использованием Карт»

к Условиям проведения расчетов по операциям,  
совершенным с использованием платежных карт  
(эквайринг) в POS-терминалах, подключаемых  
по агентской/партнерской схеме

□□ / □□ / 20 □□ г.

Настоящим подтверждаем допуск ниже перечисленных работников Предприятия к проведению работ в рамках Договора.

№ п/п	Ф.И.О. работника	Паспортные данные	Должность работника
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Должность руководителя Предприятия

Подпись

Ф.И.О.

М.П.

**Главный бухгалтер:**

Подпись

Ф.И.О.

М.П.

## ПИСЬМО-ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

### Приложение № 3

#### «Письмо-обязательство»

к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием платежных карт (эквайринг) в POS-терминалах, подключаемых по агентской/партнерской схеме

Директору ВТБ (ПАО)

\_\_\_\_\_

от

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Прошу принять к оплате следующие Документы (верными считать параметры Операции, приведенные в таблице):

№ п/п	Номер слипа	ID POS-Терминала	Номер Карты	Сумма Операции	Дата, время Операции	Код Авторизации
1.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____	_____	_____	_____

В случае поступления опротестования по указанной(-ым) Операции(-ям) гарантируем возврат необходимой суммы денежных средств в Банк в течение 3 (трех) банковских дней.

### Предприятие:

Подпись	Ф.И.О.
---------	--------

М.П.

# ЗАЯВЛЕНИЕ

## на заключение договора

### Приложение № 4

#### «Заявление на заключение договора»

к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием платежных карт (эквайринг) в POS-терминалах, подключаемых по агентской/партнерской схеме при предоставлении Агентом Предприятиям услуг финансирования

Наименование Предприятия:	
ИНН Предприятия:	
ОКПО:	ОКАТО:
ОГРН:	ОКТМО:
Номер счета Предприятия	
Наименование банка (филиала банка), в котором открыт счет:	
К/с	
БИК	
Род деятельности Предприятия:	
Адрес Предприятия:	
Лицо для контактов:	
Контактный телефон:	
Факс:	
Адрес электронной почты (e-mail):	
Лицо для контактов по претензионной работе:	
Контактный телефон:	
Факс:	
Адрес электронной почты (e-mail):	

Настоящим в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации Предприятие присоединяется к действующей редакции Условий проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием карт (эквайринг) в Pos-терминалах, подключенных по агентской/ партнерской схеме при предоставлении Агентом Предприятиям Услуг финансирования (далее — Условия), известных Предприятию и имеющих обязательную для Предприятия силу, и просит на указанных Условиях заключить с ним Договор на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт (Договор).

Настоящим Предприятие подтверждает, что:

- ознакомилась с Условиями, понимает текст данных Условий, выражает свое согласие с ними и обязуется их выполнять;
- Договор будет считаться заключенным с момента подписания настоящего Заявления как Предприятием, так и Банком (или Агентом, уполномоченным Банком);
- с даты вступления в силу настоящего Договора на проведение расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт, прекращают действие договоры



Заполняется при необходимости

К Заявлению прилагаю следующие документы (в оригинале либо надлежащим образом заверенной копии):

- Документы на право пользования помещениями;
- Документы, удостоверяющие личность руководителя/владельца и главного бухгалтера;
- Документы, содержащие информацию о торгово-сервисных точках Предприятия, в которых будут приниматься карты в оплату товаров/услуг (в том числе заявка, оформляемая Предприятием по форме Банка).

В рамках Договора будут применяться следующие Тарифы:

Платежная система	Комиссия Банка, % от суммы каждой Операции по Картам, эмитированным сторонними банками	Комиссия Банка, % от суммы каждой Операции по Картам, эмитированным Банком
Visa International Service Association		
MasterCard WorldWide		
МИР		
American Express <sup>1</sup>		
Union Pay International <sup>1</sup>		

В рамках Договора устанавливается следующий срок возмещения Предприятию денежных средств по Операциям:

- один рабочий день;
- два рабочих дня;
- (иное).

#### Условие о заранее данном акцепте.

Заклячая Договор, Предприятие дает Банку акцепт на исполнение требований (в том числе платежных требований) Банка в сумме, указанной в требовании (в том числе платежном требовании), на списание денежных средств с расчетного счета, указанного в данном Заявлении, в целях, определенных Условиями (заранее данный акцепт).

В случае если счет Предприятия, указанный в Заявлении, открыт не в Банке, Предприятие обязуется уведомить в письменном виде Банк, в котором открыт указанный счет Предприятия, о выдаче Банку заранее данного акцепта на исполнение требования Банка по Договору и представить в Банк копию такого уведомления.

Подпись уполномоченного представителя Предприятия

Должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя Предприятия

действующего(-ей) на основании

Наименование документа — Устав, Доверенность, иной соответствующий документ

Подпись

Ф.И.О.

/ / 20 г.

М.П.

<sup>1</sup> При реализации Эквайринга с использованием мобильного Оборудования, включающего в себя смартфон/планшетный компьютер, кард-ридер и специализированное программное обеспечение, оплата Товаров, реализуемых Предприятием, не может осуществляться с использованием Карт Платежных систем American Express, Union Pay International.

## 2. Заполняется Банком

Указывается наименование подразделения ВТБ (ПАО), принявшего Заявление

Указывается местонахождение подразделения ВТБ (ПАО), принявшего Заявление

Указываются банковские реквизиты

### Отметки Банка

Заявление принял, идентификацию  
Предприятия осуществил,  
все документы, прилагаемые согласно  
п. 1 настоящего Заявления, получены.

Должность уполномоченного работника

Название подразделения уполномоченного работника

Подпись

Ф.И.О.

В приёме Заявления отказал  
по причине

Должность уполномоченного работника

Подпись

Ф.И.О.

Заключить Договор на проведение  
расчетов по операциям, совершенным  
с использованием карт, разрешаю.  
« »   20   года  
Договору присвоен №

Должность уполномоченного работника

Подпись

Ф.И.О.

# ЗАЯВЛЕНИЕ

## об изменении условий по Договору

### Приложение № 5

#### «Заявление об изменении

#### условий по Договору»

к Условиям проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием платежных карт (эквайринг) в POS-терминалах, подключаемых по агентской/ партнерской схеме

В ВТБ (ПАО) от

  

### Параметры изменяемого Договора:

ИНН Предприятия

Наименование ТСП

Наименование ТСТ

№ договора

ID терминала

Настоящим Предприятие

Полное наименование Предприятия

просит внести в Договор от  /  / 20  г. №

и/или в системы Банка следующие изменения:

- изменение названия ТСП (без изменения организационно-правовой формы)
- изменение названия ТСТ
- изменение адреса ТСП
- изменение адреса ТСТ
- изменение банковских реквизитов
- изменение в составе исполнительного органа
- реорганизация (без изменения ИНН)
- изменение финансовых условий
- добавление ТСТ (текущий контракт)
- добавление ТСТ (новый контракт)
- закрытие ТСТ
- блокировка терминала
- разблокировка терминала
- изменение МСС
- добавление МСС
- добавление терминала в существующей ТСТ (текущий контракт)
- добавление терминала в существующей ТСТ (новый контракт)
- разнесение терминалов по разным контрактам
- иное (указать):

Текущее значение

Новое значение

Должность уполномоченного лица Предприятия

Подпись

Ф.И.О.

/  / 20  г.

М.П.

### Отметка Банка

Информация, изложенная в настоящем Заявлении, проверена.

Подразделение Банка, должность работника ТП

Подпись

Ф.И.О.

□□ / □□ / 20□□ г.

М.П.

Прошу внести изменения.

Подразделение Банка, должность работника ТП / уполномоченного лица Банка

Подпись

Ф.И.О.

□□ / □□ / 20□□ г.

М.П.