

ДОГОВОР № ТСП-07/_____
об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии

«__» _____ 20__ г.

г. Йошкар-Ола

Банк «Йошкар-Ола» (публичное акционерное общество), именуемое в дальнейшем «**Банк**», в лице _____, действующего на основании Устава Банка, Базовой лицензии на совершение банковских операций № 2802, выданной ЦБ РФ 27 сентября 2018 года с одной стороны, _____, именуемое в дальнейшем «**Предприятие**», в лице _____, действующего на основании _____ с другой стороны, вместе именуемые «**Стороны**» либо «**Сторона**» соответственно, заключили настоящий Договор об обслуживании платежных карт при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии (далее - Договор) о нижеследующем:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В целях настоящего Договора используются следующие термины и определения:

- | | |
|---|--|
| Авторизация | – разрешение, предоставляемое Эмитентом (юридическим лицом, действующим по поручению Эмитента), для проведения операций с использованием Платежной карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Платежной карты. |
| Банк | – Банк «Йошкар-Ола» (ПАО), осуществляющий обслуживание операций, совершенных с использованием Платежных карт в Предприятии, в том числе расчеты с Предприятием по операциям с Платежными картами. |
| Возмещение | – сумма денежных средств, перечисляемая Банком Предприятию по проведенной операции с учетом Тарифов. |
| Возврат
опротестованного
платежа | – исполнение Банком полученного в процессе проведения претензионной работы требования Платежной системы по возврату денежных средств по Операции с использованием Платежной карты |
| Держатель карты | – физическое лицо, чья подпись стоит на оборотной стороне Платежной карты и совершающее с использованием Платежной карты / реквизитов Платежной карты операции. |
| Платежная карта | – банковская карта Платежной системы, выпущенная кредитной организацией для совершения операций по переводу денежных средств, а также снятия наличных денежных средств, которая несет на себе логотип |

Платежной системы, изготовлена в соответствии с требованиями Платежной системы и спецификациями, определенными соответствующими стандартами ISO.

- | | |
|---|--|
| Платежные системы | – международные платежные системы VISA Incorporated, MasterCard Worldwide, платежная система «Мир», карты которых принимаются к оплате товаров/услуг в Предприятии в рамках настоящего Договора. |
| Процессинговый центр | – юридическое лицо - партнер Банка, созданного в соответствии с действующим Законодательством РФ, осуществляющее информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов и обеспечивающее проведение обработки операций, соответствующее технологиям Платежных систем. |
| Предприятие (Торгово-сервисное предприятие, ТСП) | – юридическое лицо, которое в соответствии с подписанным Договором несет обязательства по приему документов, составленных с использованием Платежных карт, в качестве оплаты за предоставляемые товары (услуги). В качестве предприятия торговли и сервиса может выступать физическое лицо – индивидуальный предприниматель. Отношения Предприятия и Банка могут регулироваться отдельным договором. |
| Эмитент | – кредитная организация, осуществляющая эмиссию (выпуск) Платежных карт. |
| POS-терминал | – электронное программно-техническое устройство, подключаемое к Процессинговому центру, предназначенное для совершения операций с использованием Платежных карт, считывающее информацию с Платежной карты и инициализирующее проведение операции посредством Платежной карты. |

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 2.1.** Настоящий Договор определяет порядок взаимодействия между Банком и Предприятием при проведении операций оплаты товаров и услуг с использованием Платежных карт, а также порядок расчетов между Сторонами по таким операциям.
- 2.2.** Банк, в том числе с использованием услуг Процессингового центра, осуществляет:
- привлечение Предприятия к обслуживанию Держателей карт;
 - предоставление оборудования (POS-терминалов) для совершения операций с использованием Платежных карт;
 - сбор и передачу данных в Процессинговый центр для регистрации POS-терминалов Предприятия;
 - круглосуточную Авторизацию и процессинг операций, совершенных в Предприятии с использованием Платежных карт по протоколу;
 - расчеты с Предприятием по проведенным операциям с использованием Платежных карт;
 - технологическое взаимодействие и расчеты с Платежными системами, включая претензионную работу в соответствии с правилами Платежных систем.

- 2.3.** Предприятие осуществляет:
- обслуживание Держателей карт при расчетах за предоставляемые товары, работы и услуги.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. БАНК ОБЯЗУЕТСЯ:

- 3.1.1.** Регистрировать POS-Терминалы, установленные в Предприятии, в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 3.1.2.** Обеспечить Авторизацию и процессинг операций, совершенных с использованием Платежных карт в Предприятии.
- 3.1.3.** Обеспечить Предприятие оборудованием, предназначенным для проведения операций с использованием Платежных карт по Акту приема-передачи оборудования (акту установки / замены / демонтажа восстановления работоспособности оборудования, проведения инструктажа по работе с оборудованием) (Приложение № 2 к Договору) (далее – Акт приема-передачи оборудования), в случае если иной порядок не предусмотрен Банком.
- 3.1.4.** Провести инструктаж сотрудников Предприятия по Порядку проведения операций.
- 3.1.5.** Осуществлять перевод Предприятию сумм Возмещения по операциям, совершенным с использованием Платежных карт.
- 3.1.6.** Информировать Предприятие об изменениях в Приложениях к настоящему Договору не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления изменений в действие.
- 3.1.7.** В письменном виде информировать Предприятие об изменении своих платежных реквизитов в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты вступления в силу таких изменений.
- 3.1.8.** В письменном виде информировать Предприятие о блокировке POS-терминалов в порядке согласно п. 3.2.7. настоящего Договора.

3.2. БАНК ВПРАВЕ:

- 3.2.1.** В одностороннем порядке изменять Порядок проведения операций с использованием платежных карт в торгово-сервисных предприятиях (Приложение №1 к настоящему Договору) (далее – Порядок проведения операций), информировать в письменном виде Предприятие не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления в действие указанных изменений.
- 3.2.2.** Приостановить исполнение обязанностей, установленных п. 3.1.2 настоящего Договора, в случае нарушения Предприятием условий настоящего Договора, правил Платежных систем и/или действующего законодательства Российской Федерации, с последующим письменным уведомлением Предприятия.
- 3.2.3.** Осуществлять дополнительную проверку Предприятия и данных, содержащихся в полученных от Предприятия Заявлении на обслуживание (изменение параметров) Торгово-сервисного предприятия (Приложение № 4 к настоящему Договору) (далее - Заявление) и Анкете Торгово-сервисного предприятия (Приложение № 5 к настоящему Договору) (далее - Анкета), а также проводить проверки в местах реализации товаров, работ (услуг) Предприятием в целях осуществления контроля за соблюдением персоналом Предприятия положений настоящего Договора, а также Порядка проведения операций с использованием платежных карт в торгово-сервисных предприятиях (Приложение № 1 к Договору).
- 3.2.4.** В случае нарушения Предприятием условий настоящего Договора, касающихся проведения операций с использованием Платежных карт, требовать от Предприятия устранения данных нарушений, а также передать информацию о наличии нарушений в Платежные системы.
- 3.2.5.** В случае неоднократного нарушения Предприятием условий настоящего Договора в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом

Предприятие с указанием причины расторжения не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты расторжения.

- 3.2.6.** Отказать Предприятию в Возмещении по проведенным операциям в Предприятии, если получено уведомление от Платежной системы или Эмитента о том, что проведенная операция является мошеннической.
- 3.2.7.** Блокировать POS-терминалы Предприятия и проведение Авторизации, в случаях, предусмотренных п. 3.2.8 настоящего Договора, известив об этом Предприятие в письменном виде по согласованным каналам связи не позднее следующего рабочего дня после блокирования Предприятия в системе Процессингового центра.
- 3.2.8.** Приостановить проведение Авторизации операций, осуществляемых в POS-терминалах Предприятия, в следующих случаях:
- в случае если операции на момент их совершения вызывают подозрение относительно их правомерности (на основании мониторинга операций Процессинговым центром);
 - в случае нарушения Предприятием требований Платежных систем, предъявляемых к продаже товаров/услуг;
 - в случае получения Банком уведомления из Платежной системы/от Эмитента Платежной карты о том, что проведенные в Предприятии операции являются мошенническими, либо противоречат правилам Платежных систем;
 - в случае получения Банком уведомления из Платежной системы о превышении в Предприятии допустимого (в соответствии с правилами Платежной системы) количества операций в месяц/допустимого уровня ежемесячного оборота по операциям, по которым предъявлены претензии.
- Для принятия решения о возобновлении Авторизации операций, совершаемых в POS-терминалах Предприятия, Банк производит разбирательство вышеуказанных случаев и в письменном виде (по электронной почте) извещает Предприятие о принятом им решении. При этом в случае принятия положительного решения, Банк сообщает Предприятию в данном извещении дату возобновления Авторизации операций в Предприятии.
- 3.2.9.** Отложить Возмещение Предприятию по проведенной операции на срок до 540 (пятисот сорока) календарных дней (в течение которого Эмитент карты в соответствии с правилами Платежных систем имеет право предъявить претензию по операции) в случае, если Предприятие предоставило в Банк для обработки расчетную информацию, оформленную с нарушением условий настоящего Договора / Порядка проведения операций. По истечении указанного срока Банк принимает решение о Возмещении, либо отказе в Возмещении суммы по проведенной в Предприятии операции на основании полученной от Платежной системы или Эмитента информации.
- 3.2.10.** Проводить претензионную работу с привлечением Предприятия в соответствии с запросами и правилами Платежных систем.
- 3.2.11.** Проводить мониторинг мошеннических операций с использованием Платежных карт в Предприятии.
- 3.3.** Рассмотреть полученную от Предприятия Заявку на процессирование операции (Приложение № 7 к настоящему Договору) (далее - Заявка на процессирование операции) и по результатам рассмотрения такой заявки принять решение о ее обработке в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения.
- 3.3.1.** В случае возврата Держателем карты товара/отказа от услуги, оплаченных с использованием Платежной карты в Предприятии, Банк вправе удержать из последующих платежей Предприятия сумму Возмещения по данной Операции.
- 3.3.2.** В одностороннем порядке вносить изменения в Тарифы по обслуживанию Торгово-сервисного предприятия (Приложение № 3 к настоящему Договору) (далее - Тарифы) с уведомлением Предприятия не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до даты изменения Тарифа.

- 3.3.3.** В случае просрочки возврата переданного Предприятию оборудования согласно условиям п.3.4.20. настоящего Договора более чем на 3 (три) рабочих дня, либо в случае получения уведомления от Предприятия об утрате оборудования, Предприятие предоставляет Банку заранее данный акцепт для осуществления списания суммы, указанной в Акте приема-передачи оборудования, в качестве стоимости оборудования, а также суммы неустойки, рассчитанной согласно условиям п.3.4.21. настоящего Договора, с любого счета Предприятия, открытого в Банке.
- 3.3.4.** В случае если оборудование будет возвращено Банку в неисправном состоянии (или в состоянии, отличном от того, в котором оно было получено, с учетом нормального износа), Банк и Предприятие в момент возврата оборудования составляют и подписывают Акт приема-передачи оборудования с указанием неисправности, суммы возмещения стоимости устранения неисправностей и недостатков оборудования. Банк вправе осуществлять списание суммы возмещения, указанной в Акте приема-передачи оборудования, в порядке, установленном п.3.3.3. настоящего Договора.

3.4. ПРЕДПРИЯТИЕ ОБЯЗУЕТСЯ:

- 3.4.1.** До подписания настоящего Договора предоставить Банку перечень документов Предприятия (Приложение № 6), необходимых для подписания Договора. Документы (кроме карточки с образцами подписей) предоставляются в Банк в виде нотариальных копий, либо оригинала для последующего снятия с них копии сотрудником Банка. Копия заверяется ответственным сотрудником Банка с приложением оттиска печати (с указанием ФИО и должности).
- 3.4.2.** Обеспечить предоставление в Банк Заявления на обслуживание (изменение параметров) Торгово-сервисного предприятия и Анкеты Торгово-сервисного предприятия в целях регистрации параметров Предприятия в Процессинговом центре.
- 3.4.3.** Предприятие обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней после установки оборудования передать Банку, подписанную копию Акта приема-передачи оборудования.
- 3.4.4.** Организовать и обеспечить за свой счет функционирование линий связи, необходимых для проведения операций с использованием Платежных карт, а также установку на территории Предприятия оборудования для приема Платежных карт.
- 3.4.5.** Обеспечить обслуживание Держателей карт в соответствии с условиями настоящего Договора и Порядком проведения операций, а также правилами Платежных систем и действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.4.6.** Допускать к обслуживанию Держателей карт только сотрудников Предприятия, прошедших инструктаж и ознакомленных с Порядком проведения операций под роспись.
- 3.4.7.** Использовать при обслуживании Держателей карт только оборудование, предоставленное Банком в соответствии с п. 3.1.3. настоящего Договора, либо оборудование Предприятия, согласованное с Банком.
- 3.4.8.** Размещать в местах реализации товаров, работ (услуг) наклейки с логотипами Платежных систем.
- 3.4.9.** Не предоставлять в пользование другим предприятиям и лицам оборудование, расходные и инструктивные материалы, предназначенные для проведения операций с использованием Платежных карт. Не производить каких-либо изменений в установленном оборудовании и его программном обеспечении.
- 3.4.10.** При оплате товаров, работ (услуг) с использованием Платежных карт устанавливать те же цены на товары/услуги, что и при оплате наличными денежными средствами, и не возлагать на Держателей карт никаких дополнительных расходов при использовании ими Платежных карт для совершения оплаты в Предприятии.

- 3.4.11.** Запрашивать Авторизацию в Процессинговом центре Банка.
- 3.4.12.** Представлять Банку не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения от Банка соответствующего запроса, копии платежных документов.
- 3.4.13.** Хранить документы, терминальные чеки и иную информацию об операциях с использованием Платежных карт в течение 3 (трех) лет с даты проведения операции.
- 3.4.14.** В течение 3 (трех) рабочих дней, после получения письменного уведомления от Банка с приложенным счетом, перечислить по его реквизитам, указанным в счете, суммы, списанные с Банка по опротестованным платежам, а также возместить все расходы Банка по Возврату опротестованных платежей Эмитенту Платежной карты.
- 3.4.15.** В случае если по операциям, по которым Предприятию было произведено Возмещение, впоследствии Банку предъявлено требование о Возврате опротестованного платежа Эмитентом Платежной карты, либо в случае наложения Платежными системами штрафов за нарушение Предприятием правил и требований Платежных систем на Предприятие возлагается обязанность возместить Банку суммы данных операций в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выставления счета Банком. При этом Банк вправе требовать от Предприятия Возмещения сумм подобных операций, в том числе, если соответствующее требование Эмитента или штраф Платежной системы предъявлены Банку в течение 540 (пятисот сорока) календарных дней с даты расторжения Договора.
- 3.4.16.** В случае возврата товара/отказа от услуги, оплаченных с использованием Платежной карты, производить Держателю карты возврат суммы операции на данную Платежную карту. Запрещается возврат суммы операции/частичный возврат суммы операции наличными деньгами за возвращенный Держателем карты товар/отказ от услуги, оплаченные с использованием Платежной карты. В случае невозможности проведения отмены операции или возврата суммы операции предоставить в Банк Заявку на процессирование операции в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты оформления.
- 3.4.17.** В письменном виде информировать Банк об изменении своих платежных реквизитов в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней до даты вступления в силу таких изменений.
- 3.4.18.** В случае наложения Платежными системами на Банк штрафа в соответствии с правилами Платежных систем за совершение в Предприятии операций по поддельным, потерянным, украденным Платежным картам или их платежным реквизитам возместить Банку сумму уплаченного штрафа не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения соответствующего требования.
- 3.4.19.** В случае выхода оборудования из строя незамедлительно информировать Банк. Нести ответственность за сохранность POS-терминала и оборудования переданного по Акту приема–передачи оборудования, переданного Банком Предприятию, и в случае повреждения/утраты/наличия неисправностей обязуется возместить Банку его стоимость, указанную в Акте приема–передачи оборудования. При возврате оборудования с техническими неисправностями (в состоянии, отличном от того, в котором оно было получено) Предприятие обязано возместить Банку стоимость устранения неисправностей, в случае если Банком не установлен другой порядок.
- 3.4.20.** В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения одной из Сторон письменного уведомления о расторжении настоящего Договора Предприятие обязуется вернуть предоставленное оборудование Банку по Акту приема-передачи оборудования.
- 3.4.21.** За несвоевременный возврат оборудования Банку в соответствии с п. 3.4.20, Предприятие уплачивает неустойку в размере **0,1%** (Ноль целых одна десятая) от стоимости оборудования, предоставленного Банком, указанной в Акте приема-передачи оборудования, за каждый день просрочки.
- 3.4.22.** В случае просрочки возврата оборудования, переданного Предприятию согласно условиям п. 3.4.20. настоящего Договора, более чем на 3 (три) рабочих дня, либо в

случае получения уведомления от Предприятия об утрате оборудования, Банк вправе без дополнительного распоряжения Предприятия, на условиях заранее данного акцепта осуществить списание суммы, указанной в Акте приема-передачи, в качестве стоимости оборудования. В случае если списание указанных в п.п. 3.3.3, 3.5.21. настоящего Договора сумм произвести невозможно, Предприятие обязано уплатить их Банку самостоятельно в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня получения соответствующего требования Банка.

ПРЕДПРИЯТИЕ ВПРАВЕ:

- 3.4.23.** Осуществлять передачу Банку / прием от Банка документов и информации в рамках настоящего Договора.
- 3.4.24.** Запрашивать в соответствии с законодательством Российской Федерации у Банка информацию о зарегистрированных в Банке операциях Возврата опротестованных платежей по авторизованным ранее операциям по оплате товаров или услуг в Предприятии.

4. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РАСЧЕТОВ

- 4.1.** Все расчеты между Сторонами в рамках настоящего Договора производятся в валюте Российской Федерации.
- 4.2.** Расчеты между Сторонами по операциям производятся в следующем порядке:
Банк производит перечисление Предприятию Возмещения по операциям, совершенным в Предприятии, за вычетом комиссии, указанной в Приложении № 3 к настоящему Договору.
- 4.3. Перечисление Возмещения Предприятию от Банка:**
- 4.3.1.** Банк ежедневно, не позднее установленных сроков, указанных в Приложении № 3 настоящего Договора, перечисляет Предприятию Возмещение за вычетом комиссии, указанной в Приложении № 3 настоящего Договора. Возмещение перечисляется по реквизитам Предприятия. Расчеты производятся на основании данных об операциях, совершенных в Предприятиях, имеющих в Процессинговом центре, за исключением случаев, указанных в п. 4.3.4, 4.4. настоящего Договора.
- 4.3.2.** Банк не несет ответственности за задержку перечисления Возмещения Предприятию по проведенным операциям в Предприятии, если такая задержка вызвана несвоевременным письменным уведомлением Банка об изменении реквизитов Предприятия, а также при нарушении Предприятием условий настоящего Договора.
- 4.3.3.** В случае отмены операции оплаты заказа/возврата Держателем Карты товара/отказа от услуги, оплаченных с использованием Платежных карт в Предприятии, Банк и Предприятие осуществляют расчеты в порядке, предусмотренном п.п. 4.3.4. - 4.3.5. настоящего Договора.
- 4.3.4.** Предприятие предоставляет Банку заранее данный акцепт для осуществления списания со счета Предприятия, открытого в валюте Российской Федерации в Банке суммы по следующим основаниям:
- возврат сумм Возмещения по операциям отмены оплаты заказа/возврата товаров/отказа от услуг;
 - возврат средств в предусмотренных настоящим Договором случаях;
 - уплата штрафов в предусмотренных настоящим Договором случаях;
 - уплата штрафов Платежных систем в предусмотренных настоящим Договором случаях;
 - уплата суммы Возврата опротестованного платежа;
 - возврат средств, зачисленных Предприятию без установленных законом и иными правовыми актами или сделкой оснований;

- расходы по Возврату опротестованных платежей Эмитенту Платежной карты;

В случае невозможности выплаты Предприятием Банку указанных сумм оплата производится на основании счета, выставленного Банком в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты образования задолженности. Оплата Предприятием счета производится в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты выставления счета. В случае неоплаты Предприятием счета в установленные сроки Предприятие обязано уплатить Банку пеню в размере 0,1% (по его требованию) от суммы задолженности за каждый день просрочки платежа.

4.3.5. Банк имеет право приостановить, а также не производить Возмещение Предприятию по проведенным операциям в случаях, предусмотренных п.4.4. настоящего Договора.

4.4. Спорные платежи, возвраты платежей:

4.4.1. Предприятие предоставляет Банку право удерживать с расчетного счета Предприятия, открытого в Банке или иной кредитной организации суммы в следующих случаях:

- если операция произведена с нарушением условий настоящего Договора;
- при получении Банком уведомления от Платежной системы или Эмитента, в т.ч. в электронном виде, о том, что проведенная в Предприятии операция относится к категории мошеннических;
- если от Эмитента получено требование на Возврат оспоренных платежей;
- если в результате выполненных работ по мониторингу операций Платежная карта признана поддельной, украденной/утраченной на момент совершения операции.

4.4.2. Банк имеет право приостановить Возмещение Предприятию на срок до 540 (пятисот сорока) календарных дней (в течение которого Эмитент Платежной карты в соответствии с правилами Платежных систем имеет право предъявить претензию по операции) в случае, если операция была проведена или оформлена с нарушением условий настоящего Договора или операции, по которым получены от Эмитента Возвраты платежа, в сумме такой операции. По истечении указанного срока Банк принимает решение о Возмещении, либо отказе в Возмещении суммы по проведенной в Предприятии операции на основании полученной от Платежной системы информации. На Предприятие возлагаются все расходы Банка по Возврату оспоренных платежей Эмитенту Платежной карты.

В случае если по операциям в Предприятии, по которым Предприятию/Банку было произведено Возмещение, впоследствии Банку предъявлено требование о Возврате оспоренного платежа Эмитентом Платежной карты, либо в случае наложения Платежными системами на Банк штрафов за нарушение Предприятием правил и требований Платежных систем, Банк вправе без дополнительного распоряжения Предприятия, на условиях заранее данного акцепта осуществить списание с любого расчетного счета Предприятия, открытого в Банке суммы таких требований

6. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

- 6.1.** Во всем, что не предусмотрено условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2.** Стороны договорились, что приоритетными для разрешения споров являются журналы информационных систем Процессингового центра и сообщения, снабженные электронными подписями и аналогами собственноручных подписей, имеющиеся у Сторон.
- 6.3.** Разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, будут разрешаться путем переговоров между Сторонами.
- 6.4.** Споры из настоящего Договора подлежат разрешению в Арбитражном суде

Республики Марий Эл в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, УСЛОВИЯ ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

- 7.1.** Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.
- 7.2.** Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует неопределенный срок.
- 7.3.** Сторона имеет право расторгнуть Договор, письменно уведомив об этом другие Стороны за 30 (тридцать) календарных дней, до даты расторжения настоящего Договора путем направления заказного письма, либо по электронной почте по адресам, указанным в настоящем Договоре, за исключением случая, указанного в п. 3.2.5. Договора. Договор считается расторгнутым по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты направления указанного уведомления.
- 7.4.** С даты получения письменного уведомления о намерении прекратить действие настоящего Договора Банк инициирует в Процессинговом центре прекращение обслуживания операций с использованием Платежных карт в Предприятии.
- 7.5.** При прекращении действия настоящего Договора Стороны освобождаются от взаимной ответственности только после исполнения ими всех обязательств, принятых по Договору. Обязательства по Договору могут возникать в течение 540 (пятисот сорока) календарных дней после прекращения операций.
- 7.6.** Стороны имеют право вносить изменения и дополнения в настоящий Договор путем подписания дополнительных соглашений к настоящему Договору (за исключением внесения Банком изменений в Приложение №3 в одностороннем порядке), которые производятся в письменном виде и вступают в силу с даты их подписания Сторонами.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 8.1.** Предоставляемая Сторонами друг другу информация, связанная с предметом настоящего Договора, является конфиденциальной и может быть доведена до сведения третьих лиц в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, в иных случаях – только с письменного согласия Сторон.
- 8.2.** Неотъемлемой частью настоящего Договора являются следующие приложения:

Приложение №1	Порядок проведения операций с использованием платежных карт в торгово-сервисных предприятиях
Приложение №2	Акт приема-передачи оборудования (акт установки / замены / демонтажа /восстановления работоспособности оборудования, проведения инструктажа по работе с оборудованием)
Приложение №3	Тарифы по обслуживанию Торгово-сервисного предприятия
Приложение №4	Заявление на обслуживание (изменение параметров) Торгово-сервисного предприятия
Приложение №5	Анкета Торгово-сервисного предприятия
Приложение №6	Перечень документов Предприятия
Приложение №7	Заявка на процессирование операции

9. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

БАНК Наименование: _____ Адрес: _____ Кор.счет: _____ БИК: _____ ИНН: _____ ОКПО: _____ КПП: _____	ПРЕДПРИЯТИЕ Наименование: _____ Адрес: _____ р./счет: _____ ИНН: _____ ОГРН: _____ ОКПО: _____
Е-mail: _____	Е-mail: _____
От БАНКа: _____ М.П. « ____ » _____ 20 ____ г.	От Предприятия: _____ М.П. « ____ » _____ 20 ____ г.

к Договору об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии
№ _____ от _____

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ В ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

1. ПРОВЕРКА КАРТЫ

1.1. Перед совершением операции сотрудник ТСП должен:

- Проверить срок действия карты;
- Убедиться, что карта отвечает международным стандартам, и ее использование не ограничено одной страной или регионом, указанным на карте (например, «Validonlyin ...»);
- Проверить, нет ли признаков подделки карты;
- 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 (режим работы терминала, при котором Держатель карты не передает карту в руки работнику ТСП и совершает все действия по считыванию карты и извлечению карты из терминала самостоятельно) 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 ТСП 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.

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 могут 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 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 «М» и «С» у MasterCard. На некоторых подделках эти символы имеются, однако они нечетки и размыты, а также 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. Элементы карты Платежной системы «Мир», в которых могут присутствовать признаки подделки
- 1.4.1. Ориентация. Допускается только горизонтальная ориентация фонового изображения лицевой стороны карты «Мир» и элементов, расположенных на ней.
- 1.4.2. Наименование Банка-эмитента. Размещение наименования Банка-эмитента карты «Мир» является обязательным и должно соответствовать следующим требованиям:
- должно размещаться на лицевой или оборотной стороне карты «Мир» в выделенной области;
 - не должно пересекать товарный знак или логотип «Мир» и его охранное поле, а также пересекать наименование продукта, или непосредственно соприкасаться с ними.
- На оборотной стороне карты «Мир» должна присутствовать информация о Банке-эмитенте карты (наименование юридического лица, контактная информация, телефон службы поддержки).
- 1.4.3. Наименование продукта Платежной системы «Мир» определяется Правилами Платежной системы «Мир» и является обязательным для размещения на карте «Мир»:
- наименование продукта наносится латинскими символами. Каждое слово в наименовании продукта начинается с заглавной буквы;
 - наименование продукта должно размещаться на лицевой или оборотной стороне карты «Мир»: на лицевой стороне карты «Мир» наименование продукта может размещаться в верхней части, на оборотной стороне карты «Мир» наименование продукта может размещаться в нижней части.
 - цвет наименования продукта должен отличаться от цвета фонового

- изображения карты «Мир» и быть различным на фоне карты «Мир»;
- наименование продукта не должно размещаться поверх иных элементов карты «Мир» или непосредственно соприкасаться с ними.
- 1.4.4. Микропроцессор. Все карты «Мир» оснащаются микропроцессором с контактной площадкой, обеспечивающим защищенный обмен информацией. Допускаются золотой и серебряный цвета контактной площадки микропроцессора.
- 1.4.5. Магнитная полоса должна присутствовать на всех картах «Мир». Магнитная полоса должна быть размещена на оборотной стороне карты «Мир» в верхней ее части. Магнитная полоса должна быть не наклеенная, а впаянная в пластик.
- 1.4.6. Товарный знак или логотип «Мир» размещается на всех продуктах Платежной системы «Мир». Товарный знак или логотип «Мир» обязательно размещается только на лицевой стороне карты «Мир», в правом нижнем или верхнем положении. Товарный знак или логотип «Мир» может изображаться на продуктах Платежной системы «Мир» одним из способов:
- на плашке (белой или выполненной штампом припрессовки голограммы по форме товарного знака или логотипа «Мир» с плашкой на темном или на светлом фоне);
 - без плашки только на белом фоне и в случае нанесения металлизированного товарного знака или логотипа «Мир» в виде голограммы;
 - металлизированный товарный знак или логотип «Мир».
- Условия размещения товарного знака или логотипа «Мир»:
- не допускается внесение изменений в графическое изображение товарного знака или логотипа «Мир»;
 - не допускается пересечение товарного знака или логотипа «Мир» с остальными элементами карты «Мир»;
 - свободное от символов и графики охрannое поле (рамка шириной в 2,26 мм, равной половине высоты букв товарного знака или логотипа «Мир») должно поддерживаться со всех сторон товарного знака или логотипа «Мир».
- 1.4.7. Ультрафиолетовый элемент обеспечивает защиту карт «Мир» от подделок. Элемент можно наблюдать в ультрафиолетовом излучении. Ультрафиолетовый элемент представляет собой графическое обозначение рубля. Ультрафиолетовый элемент должен располагаться на лицевой стороне карты «Мир».
- 1.4.8. Панель (полоса) для подписи располагается только на оборотной стороне Карты. Полоса для подписи Держателя Карты должна присутствовать на всех картах «Мир» (кроме случая, фотографического изображение подписи Держателя карты) и удовлетворять следующим требованиям:
- на панели для подписи Держателя Карты должен присутствовать паттерн, состоящий из слов «Мир» зеленого цвета и «Mir» голубого цвета с повторяющейся печатью на светлом фоне (transparencywhite), расположенных под углом 45 градусов к панели для подписи Держателя карты;
 - на панели для подписи Держателя карты должен присутствовать ультрафиолетовый паттерн, являющийся частью фирменного стиля Национальной системы платежных карт (НСПК), представляющий собой фантазийное сочетание пяти прямоугольников, последовательно соприкасающихся друг с другом углами оснований и образующих пятиугольник.

Под полосой для подписи располагается фраза пояснение «Подпись Держателя карты/Без подписи недействительно».

На усмотрение эмитента карты, на полосе для подписи, в правой ее половине, возможно отображение 4-х последних цифр карты, но не является обязательным элементом карты.

- 1.4.9. Проверочный код карты (ПКК 2) обязательный элемент, который размещается на оборотной стороне карты за полосой для подписи Держателя карты, справа в виде 3 цифр.
- 1.4.10. Графические элементы. К таким элементам относятся: фоновое изображение, товарный знак или логотип «Мир», наименование продукта Платежной системы «Мир», идентификационный код производителя, наименование и товарный знак Эмитента, первые шесть цифр банковского идентификационного номера, информация об эмитенте, кобрендинговые и иные товарные знаки. В качестве таких методов могут применяться, не ограничиваясь перечисленными:
- офсетная печать;
 - шелкографическая печать;
 - тиснение металлической фольгой.
- 1.4.11. Номер карты «Мир» является обязательным элементом, присваивается Банком-эмитентом карты в процессе ее персонализации.
- Номер карты «Мир» должен соответствовать следующим требованиям:
- размещаться на лицевой стороне карты «Мир»;
 - содержать от 16 до 19 цифр;
 - начинаться с цифр в диапазоне номеров от 220000... до 220499...;
 - последняя цифра в номере карты «Мир» должна содержать контрольный разряд.
- Слева, под номером карты, обязательно должен располагаться банковский идентификационный номер (БИК) в виде первых шести цифр номера карты.
- 1.4.12. Голограмма «Мир» выполняет функцию защиты от подделок и размещается на всех картах «Мир». Размер голограммы «Мир»: 16,16 мм x 12,31 мм. Изменение размеров голограммы «Мир» запрещено. Допускаются голограммы «Мир» серебряного и золотого оттенков. Голограмма «Мир» размещается следующим образом:
- голограмма «Мир» должна размещаться только на одной стороне карты «Мир»: если голограмма располагается на лицевой стороне карты «Мир», размещение на оборотной стороне не требуется, и наоборот;
 - вертикальное размещение голограммы «Мир» не допускается.
 - никакие элементы карты «Мир» не должны пересекаться с голограммой «Мир». Допускается пересечение только с номером карты «Мир».
- 1.4.13. Идентификационный код производителя (Код производителя) является обязательным элементом карты «Мир». Идентификационный код производителя должен размещаться в видимой области на оборотной стороне карты «Мир».
- 1.5. Особенности проведения операций с использованием карты:
- 1.5.1. Обслуживание чиповых карт, за исключением карт с бесконтактной технологией, всегда необходимо начинать с использования «чип-ридера» терминала.
- 1.5.2. 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.
- 1.5.3. На операции до 3000 возможно не запрашивать документ удостоверяющий личность.
- 1.5.4. Допустимы два способа идентификации Держателей карт: по подписи или по ПИН-коду. Способ идентификации устанавливается программным обеспечением Оборудования, используемого в ТСП.
- 1.5.5. Операции на сумму до 3000 рублей разрешено проводить в режиме самообслуживания.
- 1.6. Основания для изъятия карты:

- 1.6.1. Получение через электронный терминал и/или подтверждение Отдела мониторинга БАНКа команды – «Изъять карточку».
- 1.6.2. 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).
- 1.6.3. Наличие признаков подделки карты.

2. ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ

- 2.1. Операции с использованием банковских карт проводятся в ТСП в соответствии с настоящим Порядком 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 и переходит в режим проведения Операций по карте.
- 2.3. После появления на экране электронного термина сообщения с предложением ввести карту работник ТСП 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 терминала. 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 ТСП 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 ТСП. 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 ТСП 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 ТСП. Получив это сообщение, Работник ТСП должен выполнить действия, указанные в разделе 2.8. настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в ТСП.

2.5.3. Работник ТСП 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 ТСП.

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 ТСП) 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 ТСП 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 ТСП) работник ТСП 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 ТСП должен:

- расписаться на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»,
- уничтожить чеки электронного терминала по операции оплаты покупки/услуги,
- 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 ТСП 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.2.6настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в ТСП).

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 ТСП) работник ТСП объясняет клиенту причину отказа, используя данные пункта 2.8.

2.7.6. После печати чеков работник ТСП должен:

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

2.8. Сообщения электронного термина при не успешном совершении операций

Сообщение	Действие работника ТСП
ЗВОНИТЕ В БАНК	Держателю необходимо порекомендовать связаться со Службой сервисной поддержки банка, выпустившего карту.
ИЗЪЯТЬ КАРТУ	Изъять карту. Клиент может связаться со своим банком и выяснить причину.
ОПЕРАЦИЯ ЗАПРЕЩЕНА	Отказать в проведении операции по данной карте. Предложить клиенту воспользоваться другой картой или наличными. Клиент может связаться со своим банком и выяснить причину.
НЕПРАВИЛЬНАЯ СУММА	Сумма операции введена не верно. Введите правильную сумму.
НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНАЯ КАРТА	Отказ проведения операции по данной карте.
НЕДОСТАТОЧНО СРЕДСТВ	На счете карты нет необходимой суммы. Выбрать товар/услугу на меньшую сумму или предложить расплатиться другой картой или наличными.
НЕПРАВИЛЬНЫЙ PIN	PIN-код был введен не верно. Повторите операцию.
ОШИБКА СВЯЗИ	Повторить операцию. Если операцию не удастся выполнить, связаться с БАНКом.
МНОГО ПОПЫТОК PIN	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 ТСП 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 ТСП 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 ТСП 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 ТСП 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 3000 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 ТСП).
- 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 ТСП 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 ТСП.

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 ТСП.

3. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ (СВЕРКА ИТОГОВ)

- 3.1. В конце рабочего дня работник ТСП 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 ТСП должен войти в меню администратора электронного термина, 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.
- 3.4. 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.

3.5. Если итоги не совпали, то необходимо позвонить в службу поддержки БАНКа.

Приложение №2

к Договору об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии
№ _____ от _____

АКТ¹

Приема-передачи оборудования

(акт установки / замены / демонтажа / восстановления работоспособности оборудования, проведения инструктажа по работе с оборудованием) к Договору № ТСП-07/ _____ от «__» _____ 20__ г.

Наименование Предприятия				
Наименование торгово-сервисного предприятия (ТСП)				
Адрес торгово-сервисного предприятия (ТСП)				
TID(терминал ID)				
Модель, серийный номер устанавливаемого терминала				
Модель, серийный номер устанавливаемого PinPad(в случае его установки)				
Серийный номер устанавливаемой SIM-карты, Оператор связи (в случае её установки)				
Модель, серийный номер устанавливаемого блока питания.				
Стоимость (Руб.)				
Модель, серийный номер демонтируемого терминала				
Модель, серийный номер демонтируемого PinPad(в случае его установки)				
Серийный номер демонтируемой SIM-карты, Оператор связи (в случае её установки)				
Тип подключения терминала сети (поставить галочку)	☐ мобильная связь	☐ проводной интернет	☐ wi-fi	☐ телефонная линия

Вид работ:

☐ Установка ☐ Замена ☐ Демонтаж ☐ Восстановление ☐ Прочее ☐ «Ложный выезд»

Описание выполненных работ:

ДА	НЕТ	Получено (заполняется Предприятием):
☐	☐	Наклейки с логотипами БАНКа и платежных систем VISA Incorporated, MasterCardWorldwide, Мир
☐	☐	Иные материалы / документы (указать при наличии)

Проведениинструктажапо выполнению операций на терминале (заполняется Предприятием):

оплата	отмена	возврат	отчеты (краткий, полный, сверка итогов)	перезагрузка устройства
да ☐	да ☐	да ☐	да ☐	да ☐
нет ☐	нет ☐	нет ☐	нет ☐	нет ☐

Передача оборудования:

Состояние оборудования:	☐ Исправное	☐ Неисправное
Комплект оборудования:	☐ Полный	☐ Неполный

Описание неисправности и/или некомплекта оборудования: _____

БАНК

(подпись с расшифровкой ФИО)

м. п.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

(подпись с расшифровкой ФИО)

дата подписи «__» _____ 20__ г.

ПРЕДПРИЯТИЕ

(подпись с расшифровкой ФИО)

м. п.

СОТРУДНИК ПРЕДПРИЯТИЯ:

(подпись с расшифровкой ФИО)

дата подписи «__» _____ 20__ г.

Акт считается действительным, если в каждом поле поставлена отметка

¹Настоящий образец Акта приема-передачи оборудования носит рекомендательный характер и может быть дополнен по усмотрению подписывающих Сторон.

к Договору об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии
№ _____ от _____

ТАРИФЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ТОРГОВО-СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Наименование Комиссии	Размер комиссии
За осуществление расчетов по операциям с использованием карт VisaIncorporated / MasterCardWorldwide / Мир с использованием POS-терминала	% (от суммы операции)

*Комиссия взимается БАНКом с Предприятия. Комиссия БАНКа НДС не облагается.

Суммы возмещения по операциям, совершенным с использованием карт, переводятся БАНКом на счет, указанный Предприятием, не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты получения Реестра платежей.

Подписи Сторон:

От Предприятия:

_____/_____
(подпись) (ФИО)

«____» _____ 20__ г.
(дата)

М.П.

От БАНКа:

_____/_____
(подпись) (ФИО)

«____» _____ 20__ г.
(дата)

М.П.

к Договору об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии
№ _____ от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ (ИЗМЕНЕНИЕ ПАРАМЕТРОВ) ТОРГОВО-СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Цель предоставления данных
☐ Регистрация нового Предприятия ☐ Изменение данных по Предприятию/ТСП ☐ Доп.ТСП

Общие данные						
1.	Полное наименование юридического лица на русском языке					
1.1.	Сокращенное наименование юридического лица (если имеется)					
1.2.	Наименование на иностранном языке (если имеется)					
1.3.	Сведения о государственной регистрации	Дата		Номер		
		Наименование регистрирующего органа				
		Место регистрации				
2.	Основной вид деятельности (подробно)					
2.1.	Осуществляемая деятельность подлежит лицензированию	☐ Да ☐ Нет				
2.2.	Сведения о наличии лицензии	Вид лицензии	Дата выдачи	Кем выдана	Срок действия	Вид деятельности, подлежащий лицензированию
3.	Юридический адрес (с индексом)					
4.	Адрес фактического местонахождения (с индексом)					
5.	Контактный телефон (с кодом города)					
6.	Адрес эл.почты (для получения писем от Банка)					
7.	Размер уставного капитала	Зарегистрированный				
		Оплаченный				
8.	Количество сотрудников Предприятия					
9.	Наличие выгодоприобретателя	☐ Да ☐ Нет				
10.	Наличие бенефициарных владельцев, владеющих (прямо или косвенно) более 25% капитала юридического лица и являющихся гражданами США	☐ Да ☐ Нет				
11.	Учредители/акционеры и их	1. ФИО /Наименование				Доля (%)

	доли	2. ФИО /Наименование		Доля (%)		
		3. ФИО /Наименование		Доля (%)		
11.1	Данные учредителя/акционера (физ. лицо) (заполняется на каждого учредителя/акционера)	ФИО			Гражданство	
		Дата рождения		Место рождения		
		Документ, удостоверяющий личность	Наименование			
			Серия		Номер	
			Дата выдачи			
Кем выдан						
11.2	Данные учредителя/акционера (юр. лицо)(заполняется на каждого учредителя/акционера)	Наименование		ИНН		
12.	Перечень банков, с которыми Предприятие сотрудничало по эквайрингу					
13.	Торговый оборот в месяц					
14.	Наличие производственных помещений	☐ в собственности ☐ в аренде ____ лет ____ мес. ☐ нет Адрес: _____				
15.	Наличие складских помещений	☐ в собственности ☐ в аренде ____ лет ____ мес. ☐ нет Адрес: _____				
16.	Ежедневное получение отчета по операциям от Банка	☐ Да, на адрес электронной почты ☐ Нет				

Реквизиты Предприятия	
ОКПО	
ОКВЭД	
ИНН/КПП	
ОГРН	
Номер расчетного счета	
Наименование банка	
Корреспондентский счет (к/с) банка	
Наименование отделения Банка России	
БИК банка	
ИНН/КПП банка	

Должностные лица Предприятия ²					
Персональные данные руководителя	ФИО			Гражданство	
	Дата рождения		Место рождения		
	Документ, удостоверяющий личность	Наименование			
		Серия		Номер	
		Дата выдачи			
		Кем выдан			

² Обработка персональных данных, указанных в настоящем Заявлении, осуществляется в соответствии Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и в целях исполнения БАНКом функций, полномочий и обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

Контактный № тел. Руководителя (с кодом города)					
Срок полномочий					
Персональные данные главного бухгалтера (иного должностного лица, ответственного за ведение бухгалтерского учета) (при наличии в штате)	ФИО				Гражданство
	Дата рождения		Место рождения		
	Документ, удостоверяющий личность	Наименование			
		Серия		Номер	
		Дата выдачи			
		Кем выдан			
Контактный № тел. главного бухгалтера (должностного лица, ответственного за ведение бухгалтерского учета) (с кодом города)					
Срок полномочий					

Банк имеет право проверить достоверность предоставленной информации финансового и частного характера.

При изменении приведенных выше сведений Банк будет своевременно оповещен об этом в письменном виде.

Информацию подтверждаю:

Руководитель Предприятия: _____ / _____ / (подпись) (ФИО) м.п.	«__» _____ 20__г. (дата)
От БАНКа: _____ / _____ / (подпись) (ФИО) м.п.	«__» _____ 20__г. (дата)

приложение №1 к Заявлению
на обслуживание (изменение параметров) торгово-сервисного предприятия

Согласие на обработку персональных данных

Я, нижеподписавшийся _____
(Ф.И.О. полностью)
зарегистрированный по адресу: _____,
проживающий по адресу: _____,
документ, удостоверяющий личность _____ серия _____ номер _____,
выдан _____
(дата и название выдавшего органа)

своей волей и в своем интересе подтверждаю свое согласие на обработку Банком «Йошкар-Ола» (ПАО), расположенному по адресу: 424006, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Панфилова, 39-г, моих персональных данных.

Цель обработки персональных данных: в соответствии с требованиями ст.ст. 23, 24 Конституции РФ, статьи 9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях исполнения Договора и в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

Законодательство Российской Федерации в области персональных данных основывается на Конституции Российской Федерации и международных договорах Российской Федерации и состоит из Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и других определяющих случаи и особенности обработки персональных данных Федеральных законов.

Перечень персональных данных, на обработку которых дано настоящее согласие:

- фамилия, имя, отчество;
- год, месяц, дата и место рождения;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия (при наличии) и номер документа, дата выдачи документа, наименование органа, выдавшего документ, и код подразделения (при наличии);
- гражданство;
- адрес места жительства (регистрации) или места пребывания;
- сведения, содержащиеся в свидетельстве о постановке на учет в налоговом органе (ИНН);
- СНИЛС;
- контактная информация (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес);
- данные о социальном положении;
- данные о профессии (должность);

Перечень третьих лиц, в отношении которых даю согласие на обработку моих персональных данных, в целях продвижения услуг БАНКа, совместных услуг БАНКа и третьих лиц:

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие: обработка персональных данных, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Если распространение (в том числе передача) информации о персональных данных производится в не предусмотренных Федеральным законодательством случаях обязательного предоставления субъектом персональных данных своих персональных данных, Банк «Йошкар-Ола» (ПАО) обязан запросить письменное согласие субъекта персональных данных в каждом отдельном случае.

Способы обработки персональных данных: на бумажных носителях; в информационных системах Банка с использованием и без использования средств автоматизации, а также смешанным способом; при участии и при непосредственном участии человека.

Срок, в течение которого действует согласие: до достижения цели обработки персональных данных или до момента утраты необходимости в их достижении, если иное не предусмотрено Федеральным законодательством.

Настоящее согласие может быть отозвано мной путем подачи в Банк «Йошкар-Ола» (ПАО), письменного заявления об отзыве согласия по форме Банка или в простой письменной форме.

Подтверждаю, что права и обязанности в области защиты персональных данных клиента мне разъяснены.

_____ «__» _____ 20__ г.
(ФИО) (подпись) (дата)

Приложение №5
к Договору об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии
№ _____ от _____

**АНКЕТА
ТОРГОВО-СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

--	--	--	--

Финансовый институт

БАНК

Торговое наименование ТСП на русском языке															
Торговое наименование ТСП латинскими буквами															
Адрес фактического местонахождения ТСП (с индексом)	ОКАТО														
Место ведения бизнеса	☐ Торговый центр ☐ Ресторан/бар/клуб ☐ Офисный центр ☐ Рынок										☐ Пром.зона/склад ☐ Многоквартирный/частный дом ☐ Отдельно стоящий магазин ☐ Другое - парк-отель				
Вид деятельности ТСП / МСС															
Контактный телефон ТСП (с кодом города)															
Ожидаемый ежемесячный оборот по терминалу, руб.															
Ожидаемая макс. сумма одной операции по терминалу, руб.															
Время автоматического завершения операционного дня на электронном терминале (мск)															
Тип и количество оборудования, запрашиваемое для установки в ТСП	☐ Стационарный терминал:										шт.				
	☐ Выносная пин-клавиатура:										шт.				
	☐ Переносной терминал:										шт.				
	☐ Автономная пин-клавиатура в составе кассы:										шт.				
	☐ Карт-ридер для смартфона/планшета (mPOS): ☐ Наличие бесконтактного ридера +7 (____) _____ - ____ - ____ № мобильного телефона для получения пароля для входа в личный кабинет										шт.				
Имеющиеся в ТСП каналы связи для подключения терминала(-ов)	☐ Интернет ☐ Интернет + WiFi ☐ Городская телефонная линия										☐ Мобильная связь ☐ Другое - _____				
Наименование и версия используемого терминала/терминального ПО															
Наименование и версия используемого кассового ПО (для подключения автономной пин-клавиатуры в составе кассы)															

Контактное лицо ТСП по организационным и текущим вопросам	
Должность	
ФИО (полностью)	
Контактный № тел. (с кодом города)	
Адрес электронной почты	

Контактное лицо по техническим и ИТ вопросам	
Должность	
ФИО (полностью)	
Контактный № тел. (с кодом города)	
Адрес электронной почты	

Банк имеет право проверить достоверность предоставленной информации финансового и частного характера.
При изменении приведенных выше сведений Банк будет своевременно оповещен об этом в письменном виде.

Руководитель Предприятия: _____ / _____ / (подпись) (ФИО) м.п.	«__» _____ 20__ г. (дата)
От БАНКа: _____ / _____ / (подпись) (ФИО) м.п.	«__» _____ 20__ г. (дата)

Приложение №6
к Договору об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии
№ _____ от _____

Перечень документов Предприятия

Предприятие предоставляет Банку следующие документы:

- нотариально заверенную копию Свидетельства о государственной регистрации;
- нотариально заверенную копию Устава и Учредительного договора со всеми изменениями, а также Свидетельство о регистрации изменений;
- нотариально заверенную копию Свидетельства о постановке на учет в налоговом органе;
- нотариально заверенную карточку с образцами подписей и оттиском печати;
- при наличии расчетного счета Предприятия в Банке предоставление вышеуказанных документов не требуется;
- документ, удостоверяющий личность Руководителя Предприятия;
- согласие на обработку персональных данных Руководителя Предприятия;
- другие документы о производственной деятельности Предприятия по просьбе Банка.

Документы (кроме карточки с образцами подписей) предоставляются в Банк в виде нотариальных копий, либо оригинала для последующего снятия с них копии сотрудником Банка. Копия заверяется ответственным сотрудником Банка с приложением оттиска печати (с указанием ФИО и должности).

Приложение №7

к Договору об обслуживании платежных карт
при проведении операций в Торгово-сервисном предприятии
№ _____ от _____

Образец

Кому _____

От _____

Заявка на процессирование операции

г. _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Юридическое наименование Предприятия	
ИНН	
№ Договора и дата его подписания	
Контактный телефон (с кодом города)	
Контактное лицо (ФИО)	

Прошу Вас осуществить процессирование операции со следующими параметрами:

Тип операции	☐ покупка ☐ возврат ☐ частичный возврат
Наименование точки	
TID (терминал ID)	
Сумма операции	
Номер карты (маскированный - первые шесть и последние четыре цифры, пример – 4111 11** **** 1111)	
Код авторизации	
Номер ссылки RRN	
Причина ручного процессирования операции	

Копия чека, распечатанного терминалом, и копия чека «сверки итогов»

_____.

_____ с возможными финансовыми потерями согласно.

(наименование Предприятия)

Руководитель Предприятия

_____/_____/

м.п.

Руководитель Банка

_____/_____/

м.п.

Руководитель Предприятия: _____/_____/	«__» _____ 20__г.
(подпись) (ФИО)	(дата)
м.п.	
От БАНКа: _____/_____/	«__» _____ 20__г.
(подпись) (ФИО)	(дата)
м.п.	

³ В случае если чеки в наличии, в заявке необходимо указать, что они прилагаются. В случае если чеки отсутствуют в заявке необходимо это указать, а так же причину отсутствия чеков.

