

3.9.1. Еквайринг

Еквайринг - можливість суб'єкту підприємницької діяльності приймати оплату за товари або послуги безготівковою оплатою за допомогою платіжних карток через термінали.

1. Терміни

1.1 АВТОРИЗАЦІЯ - процедура отримання дозволу на проведення операції із застосуванням електронного платіжного засобу.

1.2 БАНК-ЕКВАЙР - уповноважений Банк (Член Платіжної Системи, міжнародної або внутрішньодержавної), котрий забезпечує проведення авторизації та бере на себе проведення розрахунків з Торговцем за здійсненні операції, відповідно до цього Договору.

1.3 БАНК-ЕМІТЕНТ - уповноважений Банк (Член Платіжної Системи, міжнародної або внутрішньодержавної), який є емітентом та власником платіжного засобу, та видав її Платнику.

1.4 ВЕРИФІКАЦІЯ - додаткова ідентифікація Платника шляхом перевірки його документів, про що Банк надає відповідне доручення Торговцю щодо кожної перевірки окремо.

1.5 ДОВІРЕНА ОСОБА ПЛАТНИКА (ДОВІРЕНА ОСОБА) - фізична особа, яка на законних підставах має право здійснювати операції з використанням платіжного засобу за рахунком Платника.

1.6 ЗВІТ ЗАВЕРШЕННЯ ДНЯ - електронний звіт, що формується щоденно при завершенні дня на POS-терміналі (Z - баланс за POS-терміналом).

1.7 КОД АВТОРИЗАЦІЇ - набір цифр або набір букв і цифр, який формується і роздруковується на чеку POS-терміналу в результаті проведення авторизації.

1.8 ЛІМІТ КЛІЄНТА (ТОРГОВЦЯ) - максимальна сума операції, яку можна здійснити без верифікації. Величина ліміту Клієнта встановлюється Банком-еквайром, є конфіденційною інформацією та не повинна бути відома Платникам та касирам Клієнта.

1.9 ОПЕРАЦІЯ - дія, ініційована Платником щодо здійснення розрахунків у безготівковій формі (оплата товарів/послуг) за допомогою платіжного засобу з використанням POS-терміналу.

1.10 ПЛАТНИК - фізична або юридична особа або фізична особа - підприємець, яка на законних підставах використовує платіжний засіб (її реквізити) для ініціювання переказу грошових коштів з відповідного рахунку у банку, або здійснює інші операції з її використанням.

1.11 ПРОЦЕСИНГОВИЙ ЦЕНТР - уповноважена платіжною системою процесингова установа - юридична особа, яка забезпечує інформаційну та технологічну взаємодію між учасниками розрахунків за операціями з платіжними засобами, моніторингу, збору, оброблення, зберігання інформації та надання обробленої

інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків.

1.12 ПЛАТІЖНА КАРТКА (надалі за текстом - платіжний засіб) - електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для ініціювання переказу грошей з рахунку Платника або з відповідного рахунку банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування грошей у готівковій формі в касах банків, пунктах обміну іноземної валюти уповноважених банків та через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

1.13 ПЛАТІЖНА СИСТЕМА - платіжна організація, учасники платіжної системи та сукупність відносин, що виникають між ними при проведенні переказу коштів, зокрема, VISA Int. та/або MasterCard Worldwide, та/або НПС ПРОСТІР.

1.14 РЕЄСТРАТОР РОЗРАХУНКОВИХ ОПЕРАЦІЙ - пристрій або програмно-технічний комплекс, в якому реалізовані фіскальні функції і який призначений для реєстрації розрахункових операцій при продажу товарів (наданні послуг), операцій з купівлі-продажу іноземної валюти та/або реєстрації кількості проданих товарів (наданих послуг). До реєстраторів розрахункових операцій відносяться: електронний контрольно-касовий апарат, електронний контрольно-касовий реєстратор, комп'ютерно-касова система, електронний таксометр, автомат з продажу товарів (послуг) тощо;

1.15 КЛІЄНТ (ТОРГОВЕЦЬ) - суб'єкт підприємницької діяльності, резидент, який відповідно до Договору з Банком, приймає як засіб платежу платіжні засоби з метою проведення оплати вартості товарів, робіт або послуг.

1.16 СЕРВІС ПРРО — сервіс програмної реєстрації розрахункових операцій «Checkbox».

1.17 ЧЕК POS - ТЕРМІНАЛУ - паперовий документ, який підтверджує здійснення операції за допомогою платіжного засобу з використанням POS-терміналу та містить набір даних про цю операцію і реквізити платіжного засобу.

1.18 PIN-код - ПЕРСОНАЛЬНИЙ ІДЕНТИФІКАЦІЙНИЙ НОМЕР (ПІН) - набір цифр або набір букв і цифр, відомий лише Платнику, необхідний для його ідентифікації під час здійснення операцій з використанням платіжного засобу.

1.19 POS-ТЕРМІНАЛ (надалі за текстом - устаткування) - електронний пристрій, призначений для здійснення платіжних операцій, отримання довідкової інформації і друкування документа за операцією із застосуванням платіжного засобу.

1.20 ДОГОВІРНЕ СПИСАННЯ (Списання) - списання Банком, на підставі відповідних договорів, грошових коштів з будь-яких рахунків Клієнта відкритих у Банку без подання Клієнтом відповідного платіжного доручення, для погашення заборгованості Клієнта, що виникла на підставі даного Договору.

2. Суть та порядок оформлення послуги еквайрингу

Яка суть (предмет) угоди з еквайрингу?

2.1. Торговець (далі - Клієнт) бере на себе зобов'язання здійснювати продаж товарів (робіт, послуг) Держателям платіжних карток (далі - Платників) на умовах безготівкової оплати, шляхом ініціювання Платником переказу коштів з рахунку в банку, для обслуговування якого випущена платіжна картка платіжних систем на поточний рахунок Клієнта, а Еквайр (далі - Банк) бере на себе зобов'язання передати Клієнту необхідне устаткування, виконувати операції за розрахунками із застосуванням платіжних карток, проведеними під час продажу товарів (робіт, послуг) Платниками та організовувати переказ відповідних сум коштів на поточний рахунок Клієнта.

2.2. Клієнт приєднується до цих Умов та правил надання банківських послуг шляхом підписання Заяви на оформлення/зміни послуги Еквайринг (далі - Заява) у паперовому або електронному вигляді. Ці Умови та правила надання банківських послуг разом з Заявою Клієнта про приєднання до послуги Еквайринг становлять Договір.

2.3. До оплати приймаються Електронні платіжні засоби (далі - Платіжні засоби) всіх типів платіжних систем Mastercard, Visa, Простір, із наступними ознаками платіжності:

- Платіжний засіб повинен належати до однієї із зазначених платіжних систем;
- містити термін дії (місяць і рік), що не закінчився.

Який порядок оформлення послуги?

2.4. З метою замовлення послуги еквайрингу, Клієнт надає Заяву про надання послуги Еквайрингу.

2.5. Заява на оформлення послуги підписується Клієнтом:

- власноручним підписом, якщо договір укладається у паперовому вигляді;
- удосконаленим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях. Підпис створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов'язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис. Підпис за допомогою особистого ключа перевіряється за допомогою відкритого ключа. Сторони погодили використання електронного підпису без сертифіката ключа;
- кваліфікованим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису

та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях.

2.6. Під час укладання Договору Банком може використовуватись факсимільне відтворення підпису Голови Правління Банку, а також відтворення відбитка печатки Банку технічними друкарськими пристроями або електронний цифровий підпис уповноваженого працівника Банку.

Сторони домовились, що спосіб отримання примірника Договору та додатків до нього встановлено в Заяві про приєднання. Банк надає Клієнту пропозиції щодо зміни істотних умов Договору у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення Клієнту, а саме: шляхом направлення повідомлень електронною поштою, у Системі «A24 для бізнесу», повідомлення у месенджерах. В разі, якщо Клієнт не надасть Банку письмове повідомлення про відхилення пропозиції Банку щодо зміни істотних умов Договору у строк 5 (п'ять) календарних днів з дня направлення повідомлення, зміни до істотних умов вважаються погодженими Сторонами та не потребують укладення додаткових угод.

Які особливості послуги сервісу ПРРО «Checkbox»?

2.7. Клієнт має право скористатися сервісом ПРРО «Checkbox», який дозволяє здійснювати реєстрацію розрахункових операцій.

2.8. З метою замовлення сервісу ПРРО «Checkbox» Клієнт звертається до Банку через дистанційні канали обслуговування з відповідним повідомленням про необхідність підключення послуги. Під час підключення послуги, Клієнт погоджується з правилами надання сервісу програмної реєстрації розрахункових операцій «Checkbox».

2.9. Банк здійснює підключення додаткової послуги протягом 5 днів з моменту звернення Клієнта.

2.10. Надання послуги вважається погодженим Сторонами з моменту введення логіна, пароля та ключа ліцензії ПРРО або інших ідентифікаторів згідно з інструкціями сервісу ПРРО “Checkbox”, у термінальному обладнанні Клієнтом.

3. Права та обов'язки сторін

Які маю права?

3.1.1. Одержувати від Банку термінальне обладнання, витратні та інформаційні матеріали, інструктаж персоналу по роботі з Термінальним обладнанням і порядком здійснення операцій із приймання платежів.

3.1.2. Використовувати термінал, встановлений Банком, виключно для приймання платежів, що здійснюються із застосуванням Платіжних засобів.

3.1.3. Заовляти проведення додаткового інструктажу касирів щодо обслуговування Платників при оплаті товарів/послуг/робіт та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів.

3.1.4. Вимагати від Банку надання Інструкції з обслуговування держателів платіжних засобів та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів.

Які маю обов'язки?

3.2.1. Здійснювати перевірку платіжного засобу на наявність та дійсність реквізитів та елементів захисту.

3.2.2. Приймати до оплати платіжні засоби усіх видів, що наведені в п. 2.3. Виконувати установлені вимоги з товарно-касового обліку при оформленні операцій з використанням платіжних засобів. Перевіряти відповідність суми, зазначеної в чеку реєстратора розрахункових операцій/ товарному чеку, та суми в чеку POS-термінала.

3.2.3. При проведенні операції дотримуватися вимог цих Умов та правил, порядку роботи з платіжними засобами, який викладено в Інструкції, що надана Банком Клієнту, дотримуватись вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

3.2.4. Забезпечити конфіденційність та нерозголошення інформації про операції по платіжних засобах Платників та їхніх персональних даних по операціях, що проводяться в торгово-сервісній мережі у Клієнта. Не копіювати платіжні засоби чи їх реквізити та не вносити повних номерів платіжних засобів до облікових книг, електронних баз, комп'ютерних програм та не використовувати їх повний номер в кореспонденції/електронній пошті (номери платіжних засобів повинні бути приховані наступним чином: 0000 00XX XXX 0000, де 0-відповідна цифра картки, X- прихована цифра картки). Не збирати реквізитів платіжних засобів Платників, крім тих, які відображені на чеку POS-термінала, підписаному Платником.

3.2.5. Проводити операції за допомогою платіжних засобів тільки у присутності Платника, якщо інше не передбачено правилами Платіжних систем для окремих видів операцій.

3.2.6. Забезпечити належні умови експлуатації та збереження устаткування, витратних та інформаційних матеріалів, наданих Банком. У випадку виникнення несправностей устаткування сповістити Банк в момент їх виявлення.

3.2.7. Забезпечити доступ до устаткування Банку по обслуговуванню платіжних засобів тільки касирам, які ознайомились з Інструкцією. У випадку зміни списку касирів, зазначених в Акті(-ах), протягом 5 днів сповістити про це Банк та організувати позачерговий інструктаж касирів Клієнта щодо обслуговування Платників та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів згідно з Інструкцією.

3.2.8. Забезпечити доступ до устаткування, у разі виникнення такої необхідності

(здійснення поточного ремонту, перепрограмування POS-терміналу, при періодичній перевірці устаткування службою безпеки Банку тощо), тільки працівникам Банку / сервісній компанії, обраній Банком, при пред'явленні ними відповідного службового посвідчення. Візит працівників Банку (крім працівників Банку в разі проведення планових перевірок в торгово-сервісній мережі Клієнта) / сервісної компанії, обраної Банком, повинен бути попередньо погоджений Банком з Клієнтом.

3.2.9. Використовувати надане Банком устаткування відповідно до Інструкції касира по роботі з термінальним обладнанням, виданої Банком. Не передавати устаткування та видаткові матеріали, одержані від Банку, третім особам. Без письмової згоди Банку не ознайомлювати третіх осіб з умовами цього Договору або додатків до нього, Інструкції, наданої Банком, конструкцією устаткування, його технічними характеристиками, а також не вносити яких-небудь змін зокрема шляхом модернізації у встановлене Банком устаткування.

3.2.10. Повернути одержане в Банку устаткування, що є власністю Банку, протягом 1 (одного) банківського дня після надсилання Банком Клієнту або Клієнтом до Банку письмового повідомлення про бажання розірвати цей Договір.

3.2.11. Не допускати перевищення ціни товару (послуги) при безготівковій оплаті їх за допомогою платіжних засобів по відношенню до їхньої ціни при оплаті за готівкові кошти; не застосовувати додаткових комісій при здійсненні безготівкових операцій. У разі встановлення факту перевищення ціни, в безумовному порядку повернути Платнику суму націнки або додаткової комісії на той самий рахунок, з якого виконувалася оплата платіжного засобу.

3.2.12. Зберігати чеки (POS-термінальні/Фіскальні/ Електронні) протягом 2 (двох) років з моменту здійснення операцій, в умовах, що забезпечують їх схоронність. Будь-яке пошкодження чеку (пробиття, скріплення, і т.п.), що призводить до неможливості визначити обов'язкові реквізити, зазначені на чеку, не припускається.

3.2.13. Не допускати дроблення однієї операції, сума якої перевищує ліміт Клієнта, на декілька операцій (нижче за ліміт Клієнта) з метою уникнення процедури верифікації. У випадку, якщо держатель платіжного засобу протягом календарної доби виконує більше однієї операції на одній торговій точці торгово-сервісної мережі Клієнта по одному й тому ж POS-терміналу, касир зобов'язаний провести процедуру верифікації згідно з Інструкцією, наданою Банком.

3.2.14. Протягом 2 (двох) робочих днів, на запит Банку, надавати завірені копії документів, які підтверджують факт проведення операції: копії чеків POS-терміналу, копії документів товарно-касового обліку (чеків реєстраторів розрахункових операцій, записів з товарно-касової книги та інші необхідні документи). На чеку POS-терміналу повинні чітко читатися всі реквізити.

3.2.15. Контролювати надходження платежів за власними операціями і, у разі виявлення заборгованості між сторонами, негайно проінформувати про це Банк.

3.2.16. Письмово сповіщати Банк про зміну реквізитів для відшкодування коштів за операціями шляхом підписання Заяви Клієнта. Зміни набувають чинності протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання Банком від Клієнта Заяви.

3.2.17. Інформувати Банк про зміну найменування, місця розташування, профілю діяльності, реорганізації або ліквідації підприємства, зміни списку торгово-сервісної мережі та контактних осіб Клієнта не пізніше, ніж через 10 (десять) днів з дня настання таких змін.

3.2.18. Забезпечити конфіденційність та унеможливити спостереження третіх осіб у тому числі касирів за введенням PIN-коду при його введенні на клавіатурі POS-терміналу Платником. POS-термінал повинен бути доступним для Платника під час введення PIN-коду та для огляду на предмет виявлення сторонніх пристроїв на POS-терміналі чи в безпосередній близькості від нього. У разі наявності в приміщенні, де використовується POS-термінал, камери відеоспостереження, заборонено її фокусування на клавіатурі POS-терміналу. PIN-код платіжного засобу повинен вводити безпосередньо держатель платіжного засобу.

3.2.19. Забезпечити захист інформації про Платника, дотримуючись наступних стандартів:

- встановлення часового ліміту для сеансу;
- не надавати доступ Платнику до секретної інформації, якщо Платник помилився три рази під час спроби реєстрації;
- встановлення засобів безпеки для запобігання доступу до паролів Платника без Авторизації;
- надання повноважень для відновлення пароля;
- випуск тимчасових паролів;
- гарантування доступу до інформації Платника тільки авторизованим Платникам;
- не зберігати у своїх системах повний номер, термін дії та інші реквізити платіжного засобу, необхідні для здійснення оплати, після завершення процесу Авторизації за Операцією з платіжним засобом.
- дотримуватись вимог Платіжних систем та чинного стандарту PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) по відношенню до даних платіжних засобів та Платників.

3.2.20. При встановленні факту, що особа, яка використовує платіжний засіб, не її держателем, спробі використовувати підроблений або недійсний платіжний засіб, а також у випадку, якщо при верифікації одержане повідомлення на вилучення платіжного засобу, вживати заходи щодо вилучення платіжного засобу та передачі його до Банку протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту вилучення, якщо такі дії не несуть загрози особистій безпеці касира та оточуючих.

3.2.21. У кінці кожного робочого дня або кожної робочої зміни формувати

щоденний електронний звіт, здійснюючи операцію завершення дня на POS-терміналі.

3.2.22. Розміщувати при вході, в місцях розрахунку за допомогою платіжних засобів в приміщеннях власної торгово-сервісної мережі інформаційні наклейки, надані Банком, з логотипами платіжних систем (типів платіжних засобів), вказаних в п. 2.3, а також зняти та знищити всі ці наклейки при розірванні цього Договору.

3.2.23. Негайно проінформувати Банк про виникнення обставин, що перешкоджають виконанню умов цього Договору.

3.2.24. Клієнт зобов'язаний надати документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів)), який(-і) не використовують агентів, номінальних утримувачів (номінальних власників) або посередників з метою приховування кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів))); аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші, передбачені законодавством, документи та відомості, які витребує Банк з метою виконання вимог законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.2.25. Не надавати даних про Платника не уповноваженим особам.

3.2.26. Не займатися виготовленням/розповсюдженням дитячої порнографії, товарів, що пропагують зоофільні відносини, насильство та ненависть, продажем зброї, копій оригінальних продуктів, що виконані стороннім виробником без відповідної ліцензії від оригінального виробника, ескорт-послуг та послуг іншого сексуального характеру, наркотичних та психотропних препаратів, в тому числі, але не виключно так званих дизайнерських наркотиків, «спайсів», «солей для ванн» тощо, нелегальним постачанням та продажем рецептурних лікарських засобів, біологічно-активних добавок, продажем алкоголю та тютюнових виробів особам, які не досягли 18 років, та іншими видами діяльності, які заборонені чинним законодавством України.

3.2.27. В разі технічної несправності POS-терміналу встановити на вході в торгову площадку відповідне інформаційне повідомлення про тимчасове призупинення оплати за допомогою платіжного засобу та повідомити про це Банк.

3.2.28. Не вимагати від Платника підпису на чеку POS-терміналу, якщо Платник увів PIN-код у процесі здійснення операції.

3.2.29. Повернути грошові кошти Платнику, в разі повернення товару/невиконання послуги/робіт, виключно на рахунок Платника, з якого раніше була здійснена оплата за даний товар/послугу/роботу тощо. Заборонено повертати грошові кошти готівкою, якщо оплата за відповідний товар/послугу/роботу була здійснена за допомогою платіжного засобу.

3.2.30. Відшкодувати додаткові витрати Банку, пов'язані із обробкою та супроводженням процесинговим центром та міжнародних платіжних систем запитів стосовно спірних транзакцій.

Які права Банку?

3.3.1. Перевіряти надану для укладання цього Договору інформацію, в тому числі шляхом виїзду працівників Банку на місце встановлення POS-терміналу.

3.3.2. Здійснювати Договірне списання грошових коштів з будь-яких рахунків Торговця, відкритих у Банку для погашення заборгованості Клієнта, що виникла на підставі цього Договору, про що Клієнт надає згоду та доручає Банку з моменту підписання цього договору.

3.3.3. Проводити планові перевірки в торгово-сервісній мережі Клієнта без завчасного попередження Клієнта. Проведення вказаних перевірок повинне здійснюватися протягом робочого дня, встановленого в торгово-сервісній мережі Клієнта, і не повинне перешкоджати здійсненню Клієнтом господарської діяльності.

3.3.4. Без укладення окремого договору утримувати з подальших відшкодувань на користь Клієнта суми за недійсними операціями, а також за операціями, які опротестовуються держателем платіжного засобу, банком-емітентом або платіжною організацією платіжних систем, до повного завершення процесу опротестування у відповідності з правилами Платіжних систем. У разі відсутності подальших операцій Клієнт зобов'язаний повернути Банку отримані за такими операціями кошти протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання від Банку Повідомлення щодо повернення коштів (надалі за текстом – Повідомлення, за довільною формою) Банку. Вказані суми, у разі їх утримання Банком, належать поверненню Клієнту тільки у випадку, якщо відповідно до правил Платіжних систем операції будуть визнані дійсними та відповідні суми будуть відшкодовані Банку Платником, банком-емітентом або платіжною організацією Платіжних систем.

3.3.5. Затримати оплату будь-якої операції на термін, що перевищує термін відшкодування суми за проведеними операціями торгового еквайрингу з метою перевірки платіжного засобу, за допомогою якого була проведена операція, і перевірки дотримання Клієнтом умов цього Договору, шляхом письмового повідомлення про це Клієнтом протягом 3 (трьох) робочих днів з дня здійснення відповідної операції. Перевірка здійснюється шляхом запиту копій документів товарно-касового обліку, копій чеків POS-терміналу, письмових пояснень касирів Клієнта з приводу обставин здійснення операції і т. ін. У разі, якщо за запитом Банку банк-емітент підтверджує дійсність операції, заблокована сума буде перерахована на поточний рахунок Клієнта.

3.3.6. Без укладення окремого договору чи подання Клієнтом відповідного доручення, у безумовному порядку:

1) утримувати з поточних чи наступних відшкодувань/платежів на користь Клієнта;

2) списувати з будь-яких рахунків Клієнта, відкритих у Банку, в тому числі з валютних рахунків, суми коштів у наступних випадках:

- відповідні суми списані з Банку за розпорядженнями Платіжних систем або банків-емітентів по операціях, здійснених Клієнтом з використанням платіжних засобів. При цьому Банк надає Клієнту письмові роз'яснення з посиланням на відповідні положення операційних правил Платіжних систем;

- суми повторно зараховані на рахунок Клієнта;

- суми за недійсними операціями, перелік яких викладено в п.7.1 цього Договору;

- повні суми кредитових зарахувань, що є результатом операцій з повернення коштів (кредитування рахунку власника в результаті повернення товару/ відмови від операції);

- суми штрафів згідно з розділом 6 цих правил.

3.3.7. За результатами моніторингу або в разі опротестування платіжних операцій Платником, Банком-емітентом чи платіжною організацією платіжної системи:

- призупинити або повністю припинити проведення операції Клієнта по торговому еквайрингу та вилучити у нього устаткування;

- призупинити оплату будь-якої операції на термін, що перевищує термін відшкодування суми за проведеними операціями торгового еквайрингу, з метою перевірки правомірності здійснення операції і дотримання при її здійсненні Клієнтом умов цього Договору, на строк, установлений правилами відповідної Платіжної системи, але не більше ніж на 180 днів;

- доручити Клієнту здійснити ідентифікацію Платника шляхом перевірки його документів, щодо кожної перевірки окремо. В інших випадках Банк не має права зобов'язати Клієнта, а Клієнт не має права вимагати від Платника пред'явлення документів, що посвідчують його особу, як засобу ідентифікації, якщо це не передбачено правилами Платіжної системи.

3.3.8. Розміщувати свої інформаційні матеріали в приміщеннях торгово-сервісної мережі Клієнта за погодженням з Клієнтом.

3.3.9. Використовувати інформацію про Клієнта в рекламних цілях для сприяння збільшенню емісії власних платіжних засобів.

3.3.10. Змінювати порядок проведення операцій по платіжних засобах, який викладений в Інструкції, шляхом надання її Клієнту в новій редакції.

3.3.11. Змінювати в односторонньому порядку розмір комісії за операціями торгового еквайрингу, що вказаний у Тарифах цих правил, повідомивши про це Клієнта дистанційними каналами обслуговування не пізніше ніж за 5 (п'ять) календарних днів до дати початку дії нового розміру комісії. Розмір нової комісії та дата початку її дії вказується у повідомленні.

3.3.12. При відсутності оборотів по POS-терміналу протягом 60 календарних днів,

а також при наявності заборгованості у зв'язку з цим Договором, розірвати в односторонньому порядку Договір, письмово або через дистанційні канали обслуговування повідомивши про це Клієнта не пізніше ніж за 10 (десять) календарних днів до дати розірвання Договору.

3.3.13. Витребувати документи і відомості, необхідні для з'ясування суті діяльності Клієнта, його фінансового стану, тощо відповідно до вимог чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

3.3.14. Витребувати документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів)), який(-і) не використовують агентів, номінальних утримувачів (номінальних власників) або посередників з метою приховування кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів))); аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, та інші, передбачені законодавством, документи та відомості, які витребує Банк з метою виконання вимог законодавства, що регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3.3.15. У разі ненадання Клієнтом (особою, представником Клієнта) документів і відомостей, необхідних для здійснення ідентифікації та/або верифікації (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів)), який(-і) не використовують агентів, номінальних утримувачів (номінальних власників) або посередників з метою приховування кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів))); аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу, фінансові операції не здійснюються.

3.3.16. Витребувати інформацію, яка стосується ідентифікації Клієнта (в тому числі керівників Клієнта – юридичної особи, представника Клієнта), вивчення Клієнта, уточнення інформації про Клієнта, здійснення поглибленої перевірки Клієнта, у органів державної влади, державних реєстраторів, банків, інших юридичних осіб, а також здійснювати заходи щодо збору такої інформації з інших джерел.

3.3.17. Відмовитися від проведення Операції(-й) у разі, якщо Операція(-й) містить(-ять) ознаки такої(-их), що згідно з Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» підлягає(-ють) фінансовому моніторингу.

3.3.18. Відмовитися від підтримання договірних відносин (у тому числі шляхом розірвання договірних відносин) чи проведення фінансової операції у разі встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику за результатами оцінки чи

переоцінки ризику.

3.3.19. Без попереднього інформування Клієнта розірвати в односторонньому порядку Договір у випадках, передбачених законодавством, що регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення або в інших випадках, передбачених чинним законодавством України, банківськими правилами.

3.3.20. Банк, при наявності мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій (у т.ч., але не виключно, з боку Клієнта Банку по відношенню до інших Клієнтів), має право на виконання дій визначени пунктом 3.3.25. підрозділу 3 (Права та обов'язки сторін) розділу 1 (Загальні положення) Умов та Правила надання банківських послуг Банку.

Які обов'язки Банку?

3.4.1. Встановлювати Клієнту устаткування, необхідне для проведення операцій, яке залишається власністю Банку і передається Клієнту в тимчасове користування відповідно до Акту наданих послуг та прийому-передачі обладнання (надалі за текстом – Акт, за довільною формою) та Інструкції з обслуговування держателів платіжних засобів та заходів безпеки при обслуговуванні (надалі за текстом – Інструкція) на строк дії цього Договору, та усувати несправності в його роботі у найкоротші терміни.

3.4.2. До початку роботи з обслуговування платіжних засобів організувати навчання персоналу Клієнта правилам обслуговування держателів платіжних засобів та, на прохання Клієнта, проводити додаткові інструктажі касирів по роботі з POS-терміналами та порядку проведення операцій з використанням платіжних засобів. Інформація про проходження інструктажу фіксується в Акті.

3.4.3. Забезпечувати проведення авторизації операцій, проведених Клієнтом за допомогою платіжних засобів, та надавати Клієнту всі необхідні консультації, що стосуються проведення операцій.

3.4.4. Забезпечувати Клієнта необхідними витратними та рекламно-інформаційними матеріалами для проведення операцій з платіжними засобами.

3.4.5. Відшкодувати суми операцій, проведених в торгово-сервісній мережі Клієнта на поточний рахунок Клієнта у валюті України та в терміни, визначені цими правилами, за винятком випадків, вказаних в п. 3.3.5. та п. 7.2. цього Договору.

3.4.6. На вимогу Клієнта надавати виписки за проведеними операціями з інформацією про їх відшкодування Банком. За погодженням з Клієнтом виписки можуть надсилатись в електронному вигляді на електронну адресу Клієнта.

3.4.7. Здійснювати всі необхідні заходи з повернення грошових коштів за операціями опротестованими законними Платниками, банками-емітентами або іншими членами та учасниками Платіжних систем.

3.4.8. Надати Клієнту при встановленні POS-термінала Інструкцію під підпис.

3.4.9. Зупинити здійснення Операції (Операцій), якщо її учасником або вигодоодержувачем за ними є особа, яку включено до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності або щодо яких застосовано міжнародні санкції (якщо види та умови застосування санкцій передбачають зупинення або заборону фінансових операцій).

3.4.10. Відмовитися від підтримання ділових відносин (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) або проведення Операцій(-ії) у разі, коли здійснення ідентифікації та/або верифікації Торговця (у тому числі встановлення даних, що дають змогу встановити кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів)), який(-і) не використовують агентів, номінальних утримувачів (номінальних власників) або посередників з метою приховування кінцевого(-их) бенефіціарного(-их) власника(-ів) (контролера(-ів))), є неможливим або якщо у Банку виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені.

3.4.11. Відмовити Клієнту в обслуговуванні (у тому числі шляхом розірвання ділових відносин) у разі встановлення факту подання ним під час здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта (поглибленої перевірки Клієнта) недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману Банк.

3.4.12. Забезпечити збереження інформації щодо рахунків, операцій Клієнта, фінансово-економічний стан Клієнта, інформації про організаційно-правову структуру, її керівників, напрями діяльності, іншої комерційної інформації, яка стала відома Банку у процесі обслуговування Клієнта (банківської таємниці). Без згоди Клієнта Банк розкриває банківську таємницю на підставах та в порядку, передбачених чинним законодавством України.

4. Порядок розрахунків

Який порядок розрахунків?

4.1. Комісія за розрахункове обслуговування операцій за торговим еквайрингом утримується Банком при відшкодуванні коштів Клієнту відповідно до Тарифів, зазначених у цих правилах.

Сторони мають право визначити відмінний від передбачених цими правилами тариф, який визначається Заявою про надання послуги Еквайрингу.

4.2. Клієнт доручає Банку утримувати комісійну винагороду без окремого доручення або розпорядження Клієнта з поточного рахунку Клієнта, відкритого у Банку, та/або із суми відшкодування на користь Клієнта.

4.3. Додаткова щомісячна комісія за виконання операцій за розрахунками з використанням платіжних карток у торгових POS-терміналах, що утримується Банком з Клієнта в термін до 5 (п'ятого) числа місяця, наступного за звітним, визначається цими правилами.

4.4. У випадку, якщо Клієнт використовує додаткову послугу з використанням

сервісу ПРРО, Банк має право утримувати комісію єдиним платежем за сумою щомісячну комісію за виконання операцій за розрахунками з використанням платіжних карток у торгових POS-терміналах та щомісячної комісії за кожен термінал з використанням сервісу програмної реєстрації розрахункових операцій.

!!! Увага!!! Особливість!!!

4.5. Клієнт доручає Банку здійснювати договірне списання заборгованості за зобов'язаннями, що виникають згідно з умовами цього Договору з будь-якого рахунку Клієнта та/ або стягувати заборгованість по додатковій щомісячній комісії із суми відшкодування коштів на користь Клієнта. Клієнт доручає Банку здійснити продаж іноземної валюти без отримання окремої заявки чи окремого доручення від Клієнта та зарахувати суму коштів, отриманих за рахунок такого продажу в рахунок погашення Боргових зобов'язань та вартості послуг Банку чи інших сум. При цьому Клієнт уповноважує Банк визначити курс такого продажу на рівні курсу, що існує на МВРУ для відповідного виду валюти та з використанням якого Банком укладаються угоди на міжбанківському валютному ринку України на дату здійснення такої операції або, на розсуд Банку, курсу, що не повинен відрізнятись більш ніж на одну гривню від курсу, встановленого в операційній касі Банку станом на відповідну дату.

4.6. Якщо Клієнт не має відкритого поточного рахунку у Банку, або на поточному рахунку Клієнта, відкритому у Банку, відсутні кошти, Клієнт в термін до 10 (десятого) числа кожного місяця самостійно сплачує Банку всі види комісій, заборгованостей за реквізитами, згідно з отриманим від Банку Повідомленням.

5. Термін дії послуги (угоди) та умови припинення

Який термін надання послуги (договору)?

5.1. Термін надання послуги (строк Договору) становить один календарний рік. У випадку, якщо жодна зі Сторін за місяць до закінчення строку Договору письмово не виявила свого бажання розірвати його, цей Договір вважається пролонгованим на кожний наступний рік на тих самих умовах.

5.2. Якщо за 30 (тридцять) календарних днів до закінчення терміну дії Договору жодна зі сторін не заявить письмово про його припинення, строк його дії продовжується щоразу на строк, вказаний в п.5.1. цього Договору, на умовах, викладених в цьому Договорі.

5.3. Банк надає Клієнту пропозиції щодо зміни істотних умов Договору у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення Клієнту, а саме: шляхом направлення повідомлень електронною поштою, у Системі «A24 для бізнесу», повідомлення у месенджерах. В разі, якщо Клієнт не надасть Банку

письмове повідомлення про відхилення пропозиції Банку щодо зміни істотних умов Договору у строк 5 (п'ять) календарних днів з дня направлення повідомлення, зміни до істотних умов вважаються погодженими Сторонами та не потребують укладення додаткових угод.

Чи можливе дострокове розірвання договору?

5.4. Кожна зі Сторін може достроково розірвати цей Договір, письмово повідомивши про це іншу Сторону за 30 (тридцять) календарних днів до запланованої дати розірвання. При цьому взаємні претензії Сторін щодо операцій з використанням платіжних засобів пред'являються відповідно до чинного законодавства України.

Який порядок розірвання договору?

5.5. Розірвання цього Договору проводиться в три етапи:

5.5.1. Етап 1. Направлення офіційного повідомлення про бажання припинити співпрацю з торгового еквайрингу з подальшим розірванням цього Договору; Для розірвання цього Договору одна зі Сторін направляє письмове повідомлення за підписом уповноваженої особи та скріпленим печаткою Сторони (за наявності) іншій Стороні про бажання припинити співпрацю з подальшим розірванням цього Договору не менше ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати розірвання. З моменту отримання або відправлення повідомлення Клієнт зобов'язується не використовувати устаткування Банку.

5.5.2. Етап 2. Передача устаткування згідно з Актом та припинення приймання платіжних засобів для оплати товарів/послуг/робіт Клієнтом.

Після відправки/отримання повідомлення Клієнт протягом 1 (одного) банківського дня повертає Банку устаткування. Демонтаж устаткування виконується працівником Банку або обслуговуючої компанії, уповноваженої Банком. Устаткування повинно бути в придатному для використання стані. Передача устаткування Клієнтом Банку оформляється Актом. З моменту передачі устаткування Договір вважається призупиненим на термін 180 (сто вісімдесят) днів. Впродовж цього терміну Сторони зобов'язуються зробити завершальні взаєморозрахунки, а Клієнт зобов'язується в безумовному порядку протягом 3-х (трьох) банківських днів з дати отримання відповідної вимоги повернути Банку всі суми, що будуть списані з Банку за проведеними Клієнтом платіжними операціями за претензіями держателів платіжних засобів, банків-емітентів або платіжних організацій Платіжних систем. У разі відсутності невиконаних зобов'язань і претензій Сторін одна до одної.

5.5.3. Етап 3. Фактичне розірвання Договору. Договір вважається розірваним через 180 (сто вісімдесят) днів з моменту передачі Банку устаткування.

Які особливості дострокового розірвання договору?

5.6. Даний Договір може бути розірваний терміново, протягом 2 (двох) робочих днів, у разі порушення Клієнтом при здійсненні операцій умов цього Договору, Інструкції з обслуговування Платників та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів або неправомірного, непередбаченого цим Договором, використання Клієнтом чи третьою особою платіжного засобу або їх реквізитів, POS-терміналу та інших платіжних пристроїв, наданих Банком Клієнтові для обслуговування платіжних засобів. Для термінового розірвання Договору Банк направляє повідомлення дистанційними каналами обслуговування Клієнту про намір термінового розірвання цього Договору. Договір вважається достроково розірваним протягом 2 (двох) робочих днів з моменту отримання Клієнтом повідомлення від Банку.

5.7. Банк має право без попереднього інформування Клієнта розірвати в односторонньому порядку Договір та закрити Рахунок за ініціативою Банку:

– у випадках, передбачених законодавством, що регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;

– в інших випадках, передбачених чинним законодавством України, банківськими правилами, або додатковими угодами/змiнами до Договору.

5.8. Під час закриття Рахунку залишок коштів, у випадку закриття Рахунку у зв'язку з відмовою Банку від цього обслуговування, перераховується на балансовий рахунок 2903 «Кошти клієнтів банку за недіючими рахунками» та зберігається на ньому без нарахування процентів до моменту звернення власника цих коштів щодо розпорядження ним. При цьому Сторони домовились, що Договір розривається, а закриття рахунку не потребує додаткових угод, угод, документів.

6. Відповідальність сторін

Яка відповідальність передбачена для Клієнта?

6.1. Клієнт несе відповідальність в сумі збитків Банку, що утворилися в наслідок неправильного проведення операцій з використанням платіжних засобів, що містять мікросхему (дострокове переривання операції, неправильне розміщення картки у чип-рідері POS-терміналу, вимога підписати чек POS-терміналу, якщо Платник увів PIN-код у процесі здійснення операції тощо).

6.2. Клієнт несе повну матеріальну відповідальність за дії своїх касирів, пов'язані з порушенням умов, встановлених цим Договором та Інструкцією з обслуговування Платників та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів.

6.3. У разі фізичного ушкодження устаткування, зокрема POS-терміналу, яке виникло з вини Клієнта, втрати або викрадення устаткування, Клієнт сплачує штраф шляхом відшкодування вартості ремонту або 10000 грн за POS-термінал, 500 грн за периферійні пристрої (блок живлення) в строк не пізніше 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання від Банку відповідного рахунку.

6.4. Клієнт відшкодовує всі збитки, завдані Банку, у зв'язку з цим Договором.

6.5. Клієнт відповідає всім належним йому майном за порушення умов цього Договору.

6.6. Клієнт зобов'язується за письмовою вимогою Банку відшкодовувати Банку усі витрати, що пов'язані із обробкою та супроводженням запитів по спірних операціях.

Яка відповідальність Банку?

6.7. У випадку затримки переказу коштів з вини Банку, Банк за письмовою заявою Клієнта виплачує Платнику пеню в розмірі 0,1 % від відповідної суми за кожний день прострочення, але не більше 10% від суми заборгованості Банком.

6.8. Банк не несе відповідальності за:

- суперечки та розбіжності, що виникають між Клієнтом та Платником у всіх випадках, коли такі суперечки та розбіжності не відносяться до предмета цього Договору;

- затримки переказу коштів на поточний рахунок Клієнта, що виникають з вини банків-кореспондентів;

- затримку в платежах у випадку, якщо затримка викликана несвоєчасним повідомленням Клієнтом Банку про зміну банківських реквізитів Клієнта, зазначених в Заяві;

- затримку переказу коштів у випадку, якщо оплата операції була затримана на термін, більший за термін відшкодування, з метою перевірки правомірності здійснення операції та дотримання Клієнтом умов цього Договору;

- відшкодування будь-яких витрат та збитків, моральної шкоди або неотриманих доходів (упущеної вигоди), що можуть виникнути внаслідок розкриття Банком інформації, у тому числі банківської таємниці, щодо Клієнта та його операцій, а також через відмову Банку від надання послуг за Договором, зупинення Банком операцій за рахунком Клієнта або відмови від їх проведення, якщо такі дії було вчинено Банком відповідно до вимог чинного законодавства України та/або умов Договору, або якщо Банк діяв відповідно до згоди/дозволу Клієнта на розкриття/передачу інформації;

- необроблену заявку на повернення, якщо у Клієнта відсутні грошові кошти у необхідному розмірі на поточному рахунку, відкритому в Банку, або в обороті по еквайрингу в Торговій точці протягом операційного дня.

!!!Примітка!!!

6.9. Сторони не несуть відповідальності за технічні проблеми в лініях зв'язку та інших технологічних проблемах, що знаходяться поза межами їхнього контролю.

7. Інші важливі умови особливості

Чи обов'язкова авторизація та який порядок її здійснення?

7.1. Авторизація:

7.1.1. Авторизація обов'язкова при проведенні всіх операцій з використанням платіжних засобів, незалежно від суми.

7.1.2 Процедура авторизації здійснюється касиром відповідно до Інструкції.

7.1.3. Клієнт не має права ділити вартість однієї покупки чи послуги з оформленням двох чи більш операцій, чи приймати альтернативну часткову оплату іншими видами платежу.

7.1.4. Клієнт зобов'язаний одержувати код авторизації виключно через процесинговий центр Банку. Для проведення процедури запиту коду авторизації в інших процесингових установах Клієнт зобов'язаний отримати письмову згоду Банку.

7.1.5. При отриманні повторної негативної відповіді POS-терміналу, про відмову в проведенні авторизаційного запиту при здійсненні певної операції, Клієнт зобов'язаний відмовити в обслуговуванні Платнику з використанням платіжного засобу.

7.1.6. Клієнт не має права проводити авторизацію по інших платіжних засобах Платника, якщо на запит авторизації по першому платіжному засобу була отримана негативна відповідь, крім випадків, коли така відповідь була пов'язана з технічними помилками роботи Платіжної системи або з недостатнім залишком грошових коштів на рахунку Платника.

7.1.7. У разі необхідності проведення операцій попередньої авторизації, ручного вводу реквізитів платіжного засобу Платника без фактичної присутності, повторної авторизації по одному платіжному засобу Платника, збільшення ліміту Клієнта протягом доби, Клієнт зобов'язується укласти з Банком додатковий договір встановленої Банком форми, що регламентує здійснення таких операцій.

Які операцію визнаються недійсними?

7.2. Операція визначається недійсною, якщо:

7.2.1. Операція відбувається з порушенням умов цих правил та Інструкції з обслуговування Платників та заходів безпеки при обслуговуванні.

7.2.2. Платіжний засіб, по якому відбулася операція, був пред'явлений особою, яка не є його законним держателем.

7.2.3. Операція була проведена при отриманні негативної відповіді на запит

авторизації.

7.2.4. Підпис Платника на чеку POS-термінала не є ідентичним зразку підпису на платіжному засобі або зразку підпису, отриманому від Банку-емітента, або взагалі відсутній (окрім випадків, коли підпис Платника на чеку POS-термінала відсутній у зв'язку з тим, що операція здійснювалася із введенням PIN-коду).

7.2.5. Дані платіжного засобу, роздруковані POS-терміналом, не відповідають даним, вказаним на лицьовій стороні платіжного засобу.

7.2.6. Копія чеку POS-термінала, передана Клієнтом в Банк, не відповідає копії чека POS-термінала, що знаходиться у Платника.

7.2.7. Термін дії платіжного засобу закінчився або не розпочався.

7.2.8. Вартість товарів (робіт, послуг), що оплачена Платником, перевищує встановлену ціну Клієнтом на дані товари (роботи, послуги) за умови розрахунку готівковими коштами.

7.2.9. Код авторизації не був одержаний в процесинговому центрі або був одержаний в іншій процесинговій установі (без письмової згоди Банку).

7.2.10. Електронний звіт сформований та/або дані надіслані до процесингового центру з порушенням термінів, зазначених у цьому Договорі.

7.2.11. Реквізити платіжної операції, передані в електронному файлі з POS-термінала, не збігаються з реквізитами цієї операції, роздрукованими на чеку POS-терміналу, в результаті несанкціонованого втручання в програмне забезпечення або конструкцію POS-терміналу.

7.2.12. Реквізити Клієнта на чеку POS-термінала не збігаються з реквізитами, зазначеними в Заяві Клієнта.

7.2.13. Відсутній або не пред'явлений на вимогу Банку чек (POS-термінальний/Фіскальний/ Електронний).

7.2.14. Відсутня або не пред'явлена на вимогу Банку контрольна стрічка реєстратора розрахункових операцій, що містить копію розрахункового документу за конкретною операцією, у разі наявності реєстратора розрахункових операцій.

7.2.15. Чек POS-терміналу ушкоджений, в результаті чого неможливо визначити обов'язкові реквізити, зазначені на чеку.

7.2.16. Чек POS-термінала підроблений, або оформлений невірно або не повністю, або на ньому присутні виправлення.

7.2.17. Чек POS-термінала оформлений з використанням викраденого, втраченого або підробленого платіжного засобу.

7.2.18. Чек POS-терміналу оформлений з використанням чистої заготовки платіжного засобу з нанесеними на неї картковими даними, отриманими незаконним шляхом («білий пластик»).

7.2.19. Чек POS-термінала оформлений без відома Платника.

7.2.20. Клієнт не надав до Банку за його запитом в термін, вказаний цими правилами, засвідчену копію будь-якого документа, пов'язаного з проведенням

операції по платіжному засобу.

7.2.21. У випадку, коли Платник в змозі надати належним чином засвідчені офіційні документи Клієнта, що підтверджують факт ненадання, чи неповного надання товару/послуг таким Клієнтом, що оплачені за допомогою платіжного засобу, а Клієнт не в змозі надати документи, що підтверджують протилежне (наприклад, документ, підписаний Платником, що засвідчує факт доставки товару/надання послуг).

7.2.22. Підпис касира на чеку POS-терміналу зроблений особою, яка не пройшла навчання з обслуговування Платників згідно з Інструкцією та підпис якої відсутній у Акті.

7.2.23. Операція проведена Клієнтом після отримання повідомлення Банку про припинення обслуговування операцій Клієнта.

7.2.24. Операція оплачена будь-яким іншим платіжним засобом, платіжна система якого відсутня у переліку Платіжних систем, платіжні засоби яких приймаються до сплати Банком відповідно до умов цих правил.

7.2.25. Дані, що вносяться до чека POS-терміналу у разі проведення процедури ідентифікації (верифікації), не відповідають даним Платника на чеку POS-терміналу.

7.3. Операції, зазначені в п. 7.1. цього Договору, а також такі, котрі не можуть бути оброблені у встановленому Банком порядку, приймаються до обробки Банком за умови можливості подальшого безумовного списання сум таких операцій з рахунку Клієнта при їх опротестуванні Платником, Банком-емітентом або платіжною організацією Платіжної системи. В такому разі Банк інформує Клієнта про своє рішення вважати операцію умовно прийнятою. Відшкодування за такою операцією може бути перераховано Банком на рахунок Клієнта тільки після закінчення встановленого правилами відповідної Платіжної системи строку її опротестування (якщо вона не була опротестована) та отримання Банком суми відшкодування від відповідного члена Платіжної системи.

7.4. Якщо Банк відшкодував Клієнту кошти за недійсною операцією, незалежно від того, чи могла бути виявлена недійсність такої операції Банком до здійснення відшкодування, та, незалежно від того, чи була така операція опротестована Платником, Банком-емітентом або платіжною організацією, Клієнт зобов'язаний повернути Банку отримані за недійсною операцією кошти протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту отримання відповідного Повідомлення Банку. Крім того, Банк має право утримувати такі суми з подальших сум відшкодування на користь Клієнта за іншими дійсними операціями або здійснити списання такої суми з будь-якого поточного рахунку Клієнта, відкритого у Банку.

7.5. На Банк не поширюються ризики від отримання збитків за операціями, що є недійсними відповідно до пункту 7.1. цих правил.

7.6. Всі питання, які не врегульовані цим Договором вирішуються відповідно до правил Платіжних систем.

Який порядок оскарження операцій Платниками та/або Банками-емітентами?

7.7.1 У разі надходження претензії по Операції від Банку-емітента через Міжнародну платіжну систему, а також від Платника, емітованої Банком, Банк направляє Клієнту запит документів по операції електронною поштою, а також інформує Клієнта про причини оскарження транзакції за вказаним номером телефону.

7.7.2. В процесі проведення претензійної роботи, Банк має право додатково запросити у клієнта будь-які документи, що підтверджують позицію Клієнта стосовно спірної Операції, необхідні для захисту інтересів Клієнта стосовно спірної Операції: копії чеків POS-терміналу, копії документів товарно-касового обліку (чеків реєстраторів розрахункових операцій, записів з товарно-касової книги та інші необхідні документи). Документи мають бути розбірливими.

7.7.3. Термін надання Клієнтом відповіді на запит документів по операції складає 5 робочих днів з моменту направлення запиту Банком.

7.7.4. Якщо Клієнт згоден з претензією, сума оскарженої операції утримується з РАХУНКУ Клієнта або оплачується Банку іншим чином згідно з Договором.

7.7.5 У разі надання Клієнтом відповіді на запит, Банк передає Документ по операції Банку-емітенту, відповідно до Правил платіжної системи.

7.7.6. Якщо Клієнт не надає відповідь на запит Документів по операції в терміни, передбачені в п. 7.7.3. цього розділу, Банк має право завершити претензійну на користь Платника або Банку-емітента.

7.7.7. Банк має право утримати комісію відповідно до Тарифів Міжнародних платіжних систем при прийнятті Арбітражним та Compliance комітетами платіжних систем рішення на користь Банку-емітента, Банк інформує Клієнта про рішення, прийнятому Арбітражним комітетом. При цьому сума оспорюваної Операції, а також сума комісії відповідно до тарифів Міжнародних платіжних систем за розгляд справи Арбітражним та Compliance комітетами платіжних систем утримується з рахунку Клієнта або оплачується Банку іншим чином, відповідно до Договору.

7.7.8. Списання комісії за розгляд справи у Арбітражному та Compliance комітетах платіжних систем здійснюється в Українській гривні (UAH) за курсом на дату отримання рахунку на сплату Банком від Платіжної системи.

7.7.9. При надходженні претензії Платника по картці, емітованої Банком, Банк залишає за собою право провести утримання відповідно до Договору за результатами розслідування.

7.7.9. При надходженні претензії Платника по картці, емітованої Банком, Банк направляє Клієнту запит Документів по операції. Термін відповіді на запит Банку - 5 робочих днів.

7.7.10. Якщо Клієнт повідомляє про згоду з претензією Платника картки, емітованої Банком, Банк утримує суму оспорюваної Операції з Клієнта.

7.7.11. Якщо Торговець не відповідає на запит Банку протягом 5 робочих днів з дати запиту Банку, Банк завершує претензійну на користь Платника і утримує суму оспорюваної Операції з РАХУНКУ КЛІЄНТА або іншим чином відповідно до Договору.

7.7.12. Якщо наданий Клієнтом Документ по операції не може обґрунтувати правоту Клієнта стосовно оспорюваної Операції, відповідно до правил платіжних систем, Банк за результатами розслідування завершує претензійну роботу на користь Власника карти і утримує суму оспорюваної Операції з РАХУНКУ Клієнта.

7.7.13. У разі, якщо Клієнт протягом 120 днів з моменту отримання результату по диспутній операції не заявить вимог на отримання суми відшкодування за оскаржену Банком операцію, Банк має право на винагороду за проведення претензійної роботи в розмірі оскаржуваної транзакції.

7.7.14. При зверненні Клієнта щодо ручних коригувань збійних транзакцій (повне/часткове повернення коштів клієнту, коригування суми списання з картки клієнта, скасування повернення коштів клієнту тощо) сума транзакції не має бути менше 50 грн. Ручне коригування проводиться виключно у випадках відсутності інших варіантів врегулювання спірної транзакції. Для розгляду звернення клієнт зобов'язаний надати заповнену заяву встановленого зразка та надати товарний чек або інших документ, що доводить факт виконання зобов'язань перед власником картки. У разі надходження претензії від власника картки через Платіжну систему по транзакції, яка була відкоригована за ініціативою Клієнта, Клієнт несе повну відповідальність за неї та зобов'язується повернути кошти протягом 3-х днів.

8. Посилання

- [Заява на оформлення послуги еквайрингу](#)
- [Додаткова угода до Договору надання послуг еквайрингу](#)

9. Тарифи

Опис	Щомісячна фіксована комісія, грн	Процент від кожного платежу	Термін відшкодування сум за проведеними операціями торгового еквайрингу (календарних днів)
-------------	---	------------------------------------	---

Базовий Виконання операцій за розрахунками з використанням платіжних карток у торгових POS-терміналах, за кожен термінал	500	1,7%	1 день
Базовий (QR-еквайринг)	100 * / 1,0 **	1,2% — для карт, емітованих українськими банками 2% — для іноземних карт	1 день
Базовий (Tap to phone) - àPay	0	1,2% — для карт, емітованих українськими банками 2% — для іноземних карт	1 день
Базовий Вендинг	0	1,7% — для гривневих карт 2% — для іноземних карт	1 день
Комісія за перерахування коштів при припиненні відносин у разі виявлення Банком ознак фіктивності чи неправомірності операцій, які Клієнт не може підтвердити	30 % від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань		
Примітка! Комісія стягується у разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку, у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку стосовно інших Клієнтів.			

* комісія 100 грн/місяць за кожен термінал з обігом коштів до 10 000 грн/місяць;

** комісія 1 грн/місяць за кожен термінал з обігом коштів від 10 000 грн/місяць