

ДОГОВОР об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437, 438 Гражданского кодекса Российской Федерации определяет порядок взаимодействия **Акционерного общества «Тинькофф Банк»**, именуемого в дальнейшем «**Банк**» или «**Сторона**», и юридического лица и/или индивидуального предпринимателя, присоединившегося к предложенному договору в целом, именуемого в дальнейшем «**Предприятие**» или «**Сторона**», а вместе «**Стороны**».

1. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

Каждый термин, определенный в настоящем Договоре, сохраняет свое значение независимо от того, в каком месте Договора и приложений к нему он встречается, при этом слова, обозначающие единственное число, включают в себя и множественное, и наоборот.

- 1.1. **Авторизационный запрос** – запрос в виде электронного сообщения Банку-эмитенту или Банку на получение Авторизации.
- 1.2. **Авторизация** – получение в режиме реального времени разрешения от Банка-эмитента или от Банка на проведение Операции оплаты.
- 1.3. **Анкета** – документ, содержащий общую характеристику Предприятия, его реквизиты, финансово-экономические показатели, информацию о Магазине, сведения о контактных лицах Предприятия в рамках Договора, а также иную информацию.
- 1.4. **Банк-эмитент** – юридическое лицо, осуществившее эмиссию (выпуск) Карты.
- 1.5. **Выставление счета** – оказываемая в рамках Договора услуга Банка по направлению Предприятию посредством использования Личного кабинета сгенерированной ссылки на платежную форму, которая содержит указанную Предприятием информацию о приобретаемых Товарах/Услугах и их оплате.
- 1.6. **Держатель** – физическое лицо (в том числе уполномоченный представитель юридического лица), на имя которого выпущена Карта
- 1.7. **Договор** – настоящий договор об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет, заключаемый между Банком и Предприятием, и включающий в себя в качестве неотъемлемых частей Заявление и Тарифы, а также иные приложения, предусмотренные условиями Договора.
- 1.8. **Интернет-магазин** – программно-аппаратный комплекс Предприятия, имеющий уникальный адрес в сети Интернет (URL), или приложение Предприятия (программное обеспечение) для мобильных телефонов, обеспечивающие представление в сети Интернет или в приложении сведений о Товарах/Услугах и заключение сделок по их купле/продаже с Держателями.
- 1.9. **Заявление** – письменное предложение (оферта) Предприятия, адресованное Банку, содержащее намерение Предприятия заключить с Банком Договор, а также сведения, необходимые для идентификации Предприятия в соответствии с требованиями Банка и законодательства Российской Федерации.
- 1.10. **Карта** – вид платежных карт ПС как инструмента безналичных расчетов, предназначенного для совершения Держателем операций с денежными средствами, находящимися у Банка-эмитента.
- 1.11. **Код авторизации** – полученный в результате Авторизации уникальный код, идентифицирующий Операцию оплаты.
- 1.12. **Клиент** - физическое лицо, заключившее с Банком договор банковского обслуживания и использующее Сервисы Банка для совершения Операций оплаты
- 1.13. **Личный кабинет** – специализированный сервис Банка, представляющий собой систему (программное обеспечение) электронного документооборота между Сторонами, и позволяющий осуществлять взаимодействие Банка и Предприятия, включая обмен информацией/документацией о совершении отдельных Операций.
- 1.14. **Магазин** – общее определение, включающее в себя Интернет-магазин и Торговую точку.
- 1.15. **Мобильная коммерция** – услуга оператора связи, предоставляющая абоненту возможность осуществлять платежи за Операции за счет средств абонента, являющихся авансом за услуги связи оператора.
- 1.16. **Мошенническая операция** – Операция, совершенная с использованием Карты или Сервисов Банка, заявленная ПС, Банком-эмитентом, Банком как мошенническая и/или оспоренная Держателем карты или Клиентом. Достаточным подтверждением мошеннического характера проведенных Операций с использованием Карт являются заявления Банков-эмитентов и/или подтверждения ПС (в т.ч. представительств указанных ПС в Российской Федерации), полученные Банком в электронном виде или с использованием факсимильной связи, или заявление Клиента
- 1.17. **Операция** – общее определение, включающее в себя операции по переводу денежных средств, проводимые Банком по поручению Плательщиков, Держателей карт в Магазине с использованием Карты, а также операции выполненные Клиентами посредством использования Сервисов Банка, в том числе Операции оплаты и Операции возврата.
- 1.18. **Операция возврата** – расчетная операция, совершаемая с использованием Карты, Сервиса банка и системы WebMoney при полном или частичном возврате денежных средств по ранее совершенной Операции оплаты по инициативе Предприятия на счет Держателя, Клиента или Плательщика. Операции возврата при оплате Товаров/услуг посредством Мобильной коммерции не осуществляются. Сумма Операции возврата не может превышать сумму исходной Операции оплаты.
- 1.19. **Операция оплаты** – операция, осуществляемая с использованием Карты с обязательной Авторизацией, проводимая Банком по поручению Держателя в Магазине или Клиентом посредством использования Сервисов Банка, системы WebMoney и/или Мобильной коммерции в целях приобретения им Товаров/Услуг и по которым был сформирован Счет.
- 1.20. **Опротестованная операция** – Операция с использованием Карты, по которой Банк-эмитент инициировал претензионную работу в соответствии с правилами ПС, в рамках случаев Chargeback, Second chargeback, Pre-arbitration, Arbitration, Pre-compliance, Compliance. В ходе ведения разбирательства по данным случаям Предприятие не смогло предоставить документы, подтверждающие правомерность Операции, при этом платежное требование Банка-эмитента в возврате денежных средств по Опротестованной операции является правоммерным и безусловно исполняемым.
- 1.21. **Перечисление** – сумма денежных средств, подлежащая перечислению Банком Предприятию за каждый день и состоящая из Операций оплаты за вычетом Операций возврата и комиссии Банка, указанной в Тарифах. Плательщик – физическое лицо, оформившее и предоставившее через АО «Консервативный коммерческий банк», далее также - система WebMoney или оператора связи, абонентом которого такое лицо является, далее по тексту – оплата посредством Мобильной коммерции, распоряжение на осуществление Банком расчетов с Предприятием в целях оплаты Товаров/Услуг.
- 1.22. **Платежная система (далее – ПС)** – система участников расчетов и их расчетных агентов, объединенных между собой определенными правилами и строящих взаимоотношения на основе использования единой технологии карт. Перечень ПС указан в Тарифах.
- 1.23. **Провайдер** – юридическое лицо, заключившее договоры с Предприятием и/или Банком, обеспечивающее от имени Предприятия круглосуточное информационно-технологическое взаимодействие между Предприятием и Банком при совершении Операций в

Интернет-магазинах в рамках Договора, включающий в себя формирование и обработку Авторизационных запросов и ответов на них.

- 1.24. **Реестр** – отчет в электронном виде, формируемый Банком и содержащий перечень всех обработанных Банком Операций с указанием сумм за каждый календарный день (или дни, в случае если Реестр формируется за несколько дней). Формат Реестра определяется Банком и указывается в Приложении № 4 к Договору.
- 1.25. **Регулярные операции** – Операции оплаты, проводимые без участия Держателя или Клиента в Интернет-магазине в соответствии с Соглашением через заранее определенные в Соглашении интервалы времени, но не превышающие один год между двумя Операциями оплаты. При этом Соглашение должно предусматривать регулярное предоставление Товара/Услуги, оплаченных при совершении Регулярных операций, в течение всего срока действия такого Соглашения.
- 1.26. **Реквизиты карты** – номер Карты, срок действия Карты, код безопасности CVV2/CVC2/ППК2 (для Карт PC Visa International/MasterCard Worldwide/МИР соответственно).
- 1.27. **Сервисы Банка** – программно-аппаратные комплексы Банка, позволяющих осуществлять взаимодействие Банка и Клиента при совершении Операций оплаты через Интернет, Интернет-Банк и/или мобильное устройство Клиента.
- 1.28. **Соглашение** – договор, предметом которого является порядок совершения Регулярных операций, заключаемый до осуществления Регулярной(-ых) операции(-ий) между Держателем, Клиентом и Предприятием.
- 1.29. **Счет** – требование Банка, направляемое Банку-эмитенту по указанию Предприятия, по Перечислению суммы Операции оплаты.
- 1.30. **Тарифы** – документ, являющийся неотъемлемой частью Договора и содержащий информацию о размере и правилах начисления комиссий, а также иных плат, взимаемых Банком за оказываемые услуги по Договору. Тарифы размещаются Банком в Личном кабинете, а также могут быть предоставлены Предприятию иными способами по усмотрению Банка.
- 1.31. **Товар/Услуга** – товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, реализуемые в Магазине Предприятием или третьими лицами, с которыми у Предприятия заключены договоры.
- 1.32. **Торговая точка** – программно-аппаратный комплекс Предприятия, включающий в себя сайт или приложение Предприятия (программное обеспечение) для мобильных телефонов со структурированным каталогом продукции (сайт-витрина), а также структурное подразделение Предприятия (торгово-сервисная точка).

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Договор определяет порядок взаимодействия между Банком и Предприятием при осуществлении Операций и расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет, а также порядок расчетов между Банком и Предприятием по ним.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ БАНКА

3.1. Банк обязуется:

- 3.1.1. Организовать консультирование персонала Предприятия в отношении правил обслуживания Держателей, Клиентов и Плательщиков, далее при совместном упоминании - Покупатели.
- 3.1.2. Предоставить Предприятию технический протокол взаимодействия по Договору путем размещения на сайте Банка: http://static.tcsbank.ru/documents/docs/API_ver1.0.pdf
- 3.1.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявки на регистрацию Магазина сообщать Предприятию посредством Личного кабинета идентификационный номер Магазина, присвоенный Банком, либо отказать в регистрации Магазина.
- 3.1.4. Обеспечить возможность круглосуточного направления Авторизационных запросов и осуществления Операций.
- 3.1.5. Формировать и направлять Предприятию Реестр на следующий рабочий день после дня обработки Операций. Реестр отправляется по согласованным каналам связи на электронный адрес, указанный в Анкете и доступен для скачивания в Личном кабинете. Реестр формируется Банком при наличии хотя бы одной Операции за один календарный день.
- 3.1.6. Переводить Перечисление на расчетный счет Предприятия, указанный в Анкете, в порядке и на условиях, предусмотренных разделом 5 Договора.

3.2. Банк имеет право:

- 3.2.1. Не переводить или удерживать из последующих Перечислений Предприятию суммы Операций оплаты, признанных недействительными в соответствии с разделом 6 Договора. При этом факт зачисления/перечисления денежных средств в пользу Предприятия на основании направленного Предприятию Реестра не является безусловным признанием действительности Операций оплаты.
- 3.2.2. Удерживать из Перечисления суммы требований Банка к Предприятию, а также суммы штрафов и иных денежных средств, указанных в п.п. 4.1.7, 4.1.13, 4.1.14, 4.1.15, 5.3, 7.6, 7.7 и 7.8 Договора (далее – Требования).
- 3.2.3. Проводить проверки Магазина в целях осуществления контроля соблюдения Предприятием Договора.
- 3.2.4. Получать (запрашивать) у Предприятия информацию:
 - о реализуемых и реализованных Товарах/Услугах в Магазине;
 - о совершенных Операциях, в том числе о документах, подтверждающих продажи Товара/ оказание Услуги покупателю в случае, если такие документы необходимы Банку для проведения расследования и предупреждения Мошеннических операций, подготовки ответов на запросы Центрального банка Российской Федерации, ПС или правоохранительных/судебных органов, а также в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством и/или правилами ПС;
 - о наличии у Предприятия лицензий на реализуемые Товары/Услуги (если такие лицензии должны быть у Предприятия в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ).
- 3.2.5. В одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Договор, в том числе в части изменения размера комиссии, взимаемой Банком с Предприятия за осуществление расчетов по Договору, а также в части взимания дополнительной платы за услуги Банка, уведомив Предприятие о вносимых изменениях/дополнениях не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления в силу таких изменений/дополнений. Банк уведомляет Предприятие о вносимых изменениях одним из следующих способов, выбираемых Банком по своему усмотрению:
 - с использованием средств электронной связи путем направления электронного письма на адрес электронной почты Предприятия, указанный в Анкете;
 - путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете;
 - путем направления письма по адресу Предприятия, указанному в Анкете.
- 3.2.6. Приостанавливать возможность направления Авторизационных запросов и/или осуществление расчетов по Операциям в следующих случаях:
 - при проведении Предприятием Операций с нарушением Договора;
 - при наличии Операций и/или Авторизационных запросов, признанных подозрительными системой мониторинга Банка;
 - при выявлении предоставления Предприятием недостоверной информации в рамках Договора;

- при осуществлении Предприятием видов деятельности, которые могут нанести финансовый ущерб и/или ущерб репутации Банка;
 - при нехарактерном для данного Предприятия снижении/росте количества Операций оплаты или росте Операций возврата;
 - если Держатель отрицает совершение Операции оплаты;
 - при наличии сведений о внесении изменений Магазином/Предприятием в доменное имя сайта Магазины без предварительного уведомления Банка в порядке, предусмотренном настоящим Договором;
 - при выявлении Банком случаев неправомерного отказа Магазины/Предприятия от проведения Операции возврата или в иных случаях, когда денежные средства были неправомерно списаны со счета покупателя по ранее проведенной Операции оплаты;
 - при совершении в Магазином Мошеннических операций и/или участие Предприятия и/или его работников, в т.ч. покупателей в мошеннической или иной незаконной деятельности;
 - несоответствие Магазины/Предприятия требованиям, установленным Приложением № 3 к Договору.
- 3.2.7. Предоставлять в ПС и иным третьим лицам ставшую известной Банку в связи с Договором информацию, касающуюся Предприятия (включая следующие реквизиты: юридический/почтовый адрес, номер телефона/факса, адрес электронной почты/сайта, банковские реквизиты, и т.д.) в целях использования данной информации в программах ПС по обеспечению безопасности и предотвращению мошенничества при проведении Операций оплаты и иных программах ПС, а также в целях обеспечения круглосуточного информационно-технологического взаимодействия для обеспечения возможности производить Операции по поручению Плательщиков.
- 3.2.8. Установить лимиты на проведение Операций, совершаемых с использованием Карты или Сервисов Банка. Лимиты на проведение таких Операций учитываются при проведении их Авторизаций, совершаемых через Магазины с использованием Карт (далее – Лимиты авторизации) или Сервисов Банка. Перечень и размеры Лимитов авторизации устанавливаются Банком при подключении Магазины, а также могут быть изменены Банком в одностороннем порядке.
- 3.2.9. Отказать в осуществлении Операции, в случае, если параметры Операции превышают установленные Лимиты авторизации для данного Магазины.
- 3.2.10. Потребовать от Предприятия предоставить в Банк описание процедуры оплаты Товаров/Услуг, процедуры предоставления Держателям и Клиентам Товаров/Услуг, а также процедур отмены Операций оплаты и Операций возврата Товара/Услуг.
- 3.2.11. Отказать в регистрации Магазины или прекратить обслуживание ранее зарегистрированного Магазины без объяснения причин такого отказа и/или прекращения.
- 3.2.12. Организовать взаимодействие с Предприятием при осуществлении Регулярных операций согласно «Порядку проведения регулярных операций», изложенному в Приложении № 5 к Договору, в любой момент в течение срока действия Договора. Предприятие, путем предоставления документов и информации Банку в соответствии с п. 9.1.1. Договора, подтверждает свое согласие на организацию взаимодействия при осуществлении Регулярных операций. Банк информирует Предприятие об организации взаимодействия при осуществлении Регулярных операций посредством направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты Предприятия, указанный в Анкете.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

4.1. Предприятие обязуется:

- 4.1.1. Соблюдать положения Договора, а также выполнять требования, содержащиеся в них. Размещать в Интернет-магазинах изображения с логотипами ПС, Карты которых принимаются Предприятием в соответствии с Договором, а также информацию о возможности осуществления Операций с использованием Сервисов Банка, системы WebMoney и Мобильной коммерции.
- 4.1.2. Принимать Карты и оплату поступающую посредством использования Сервисов Банка, системы WebMoney и Мобильной коммерции как средство оплаты Товаров/Услуг в соответствии с Договором, при условии, что цена Товара/Услуги при его оплате с использованием указанных средств не превышает цену, установленную Предприятием при оплате того же Товара/Услуги наличными денежными средствами. При сравнении учитывается цена Товара/Услуги в дату обработки Банком Операции оплаты.
- 4.1.3. При совершении каждой Операции с использованием Карты или Сервисов Банка обращаться за Авторизацией к Банку.
- 4.1.4. Не принимать от третьих лиц (в том числе от других организаций и их работников, а также частных лиц) Авторизационные запросы по Операциям оплаты, совершаемым с использованием Карты или Сервисов Банка, для передачи их в Банк от лица Предприятия.
- 4.1.5. Осуществлять хранение копий документов, а также иной информации, связанной с Операциями, в течение 3 (трех) лет и при запросе предъявлять необходимую информацию в Банк не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Предприятием соответствующего запроса Банка. Непредставление документов по требованию Банка в указанные сроки является основанием для предъявления Банком Предприятию требования о возмещении Банку сумм Операций, в отношении которых Банком был сделан запрос в Предприятие.
- 4.1.6. Предоставлять Банку информацию для осуществления взаимодействия в целях Договора, а также незамедлительно в письменном виде информировать Банк обо всех изменениях, связанных с банковскими реквизитами Предприятия.
- 4.1.7. Незамедлительно в письменном виде информировать Банк обо всех изменениях, связанных с родом деятельности Предприятия.
- 4.1.8. Письменно сообщать Банку о любой ошибке по полученному Перечислению в течение 10 (десять) календарных дней со дня получения Предприятием такого Перечисления. По истечению указанного срока претензии Предприятия по сумме полученного Перечисления не рассматриваются.
- 4.1.9. Незамедлительно информировать Банк обо всех фактах, ставших известными Предприятию, компрометации данных Карт, произошедшей в Магазины/Предприятии.
- 4.1.10. Незамедлительно информировать Банк о фактах изменения уникального адрес в сети Интернет (URL) Магазины, а также о фактах внедрения дополнительных URL Магазины.
- 4.1.11. Возмещать Банку денежные средства, списанные с Банка по Операциям оплаты:
- сумма которых была перечислена Банком Предприятию, и ставших предметом каких-либо споров и разногласий, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также правилами ПС;
 - признанным недействительными на основании п. 6.1 Договора;
 - совершенным с нарушением положений Договора.
- 4.1.12. Применять меры противодействия мошенничеству и не допускать доли Операций оплаты, совершенных с использованием Карты или Сервисов Банка, заявленных Банком-эмитентом или Банком как мошеннические, более 0,35% от общей суммы таких Операций оплаты в течение календарного месяца.
- 4.1.13. Возместить Банку в полном объеме ущерб, связанный с выплатой Банком ПС штрафов и прочих удержаний штрафного характера, обусловленных деятельностью Предприятия по Договору.
- 4.1.14. Разместить в Интернет-магазинах информацию, касающуюся обеспечения конфиденциальности данных Покупателей и обеспечения безопасности Операций в соответствии с Договором.

- 4.1.15. Согласовывать с Банком размещаемые в Интернет-магазине электронные варианты логотипов ПС, информации о способах оплаты, а также рекламные материалы Предприятия.
- 4.1.16. Направлять в адрес Покупателя по электронной почте либо иным согласованным с Покупателем способом в течение 3 (трех) рабочих дней с момента совершения Операции электронную копию уведомления, составленного согласно требованиям Приложения № 1 к Договору. Ни один способ доставки уведомления не противоречит другому и может быть использован совместно.
- 4.1.17. В случае привлечения Провайдера предоставить Банку копию заключенного с ним договора.
- 4.1.18. Разместить в Магазине следующую информацию:
- идентификаторы, связывающие Магазин с торговой маркой, зарегистрированной на Предприятии, или его названием;
 - образец уведомления, рассылаемого Предприятием Держателям о предстоящих расчетах по Операциям оплаты.
- 4.1.19. Оперативно оформлять поступающие заказы на приобретение Товаров/Услуг и отправлять Покупателям электронные сообщения в подтверждение принятия такого заказа и сводной информации по нему не позднее, чем через 1 (один) рабочий день после принятия заказа. Предоставлять Покупателям актуальную информацию о Товаре/Услуге и их качестве, а также соблюдать иные требования законодательства о защите прав потребителей и правил продажи Товаров/Услуг.
- 4.1.20. Обеспечить безопасное хранение предоставляемых Банком учетных данных (кода терминала и секретного ключа, а также логина и пароля) для доступа к платежному шлюзу Банка и Личному кабинету. Все действия, совершенные с использованием учетных данных Предприятия, в том числе действия, совершенные посредством использования Личного кабинета, признаются совершенными Предприятием. В случае утери учетных данных незамедлительно уведомить об этом Банк для их изменения.
- 4.1.21. Реагировать на все запросы Покупателей, поступающие в Предприятие по телефону и/или электронной почте.
- 4.1.22. Уведомлять Покупателей о необходимости сохранять копию уведомления, подтверждающего осуществление Операции оплаты.
- 4.1.23. Не осуществлять реализацию товаров (работ, услуг), запрещенных в обороте согласно законодательству Российской Федерации.

4.2. Предприятие имеет право:

- 4.2.1. Требовать от Банка Перечисления в сроки, определенные Договором, за вычетом сумм, удержанных Банком, в соответствии с п. 3.2.2. Договора.
- 4.2.2. По согласованию с Банком привлекать Провайдера в целях выполнения своих обязательств в части информационно-технологического взаимодействия между Банком и Предприятием (процессинговые услуги). При этом Предприятие в полном объеме несет ответственность за действия Провайдера, осуществляемые им в целях исполнения Предприятием Договора.
- 4.2.3. По согласованию с Банком для проведения Операций использовать как собственное, так и предоставленное третьими лицами (Провайдером) либо предоставляемое Банком оборудование и/или программное обеспечение, зарегистрированное в Банке.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ И РАСЧЕТЫ СТОРОН

- 5.1. Расчеты по Договору проводятся в валюте Российской Федерации в порядке и на условиях, определяемых Договором.
- 5.2. Банк переводит Перечисление Предприятию в рублях Российской Федерации по указанным в Анкете реквизитам, в сроки, указанные в Договоре, за вычетом сумм, удержанных Банком, в соответствии с п.п. 3.2.1., 3.2.2. Договора. При этом Банк учитывает Операции возврата в подлежащем переводу Предприятию Перечисления за день, в котором были обработаны такие Операции. Датой исполнения Банком обязательства по переводу Перечисления Предприятию считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета Банка.
- 5.3. Частичный или полный возврат средств по оплаченным Товарам/Услугам производится путем формирования Операции возврата. Возврат средств Держателю, Клиенту или Плательщику, производившему оплату посредством системы WebMoney, а также компенсация в наличной или безналичной форме иными путями не допускается. Операция возврата является подтверждением возникновения или Предприятия перед Банком обязательства по возврату суммы Операции возврата. Комиссия, удержанная Банком ранее за совершение Операции оплаты, не возвращается.
- 5.4. В случае если Банк не учел в Перечислении сумму Операций возврата и/ или не осуществил удержания из Перечисления суммы Требований, Банк направляет Предприятию уведомление об оплате соответствующей суммы Операции возврата и/ или соответствующего Требования. Предприятие обязуется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения указанного уведомления перечислить Банку указанную в уведомлении сумму по реквизитам, указанным в Анкете. Стороны признают, что направление письменного уведомления Банком является достаточным основанием для уменьшения Перечисления или для перевода Предприятием Банку суммы Операции возврата и/ или суммы Требований. Если сумма Требования заявлена в иностранной валюте, то уплата/удержание осуществляется в рублях по курсу Банка России на день уплаты/удержания.

6. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ

- 6.1. Операция признается недействительной, если:
- 6.1.1. Операция совершается с использованием Реквизитов карты любой другой Карты, кроме Карт ПС, перечисленных в Тарифах;
- 6.1.2. Операция оплаты опротестована Банком-эмитентом через ПС, Банком или Клиентом как мошенническая;
- 6.1.3. По Операции оплаты, опротестованной Банком-эмитентом через ПС или Клиентом через Банк Предприятие не может предоставить документы, которые с точки зрения правил ПС или Банка подтверждают правоту Предприятия;
- 6.1.4. Операция совершается с нарушением положений Договора;
- 6.1.5. На день совершения Операции срок действия Карты уже истек;
- 6.1.6. Стоимость Товара/Услуги, оплаченной Держателем с использованием Реквизитов карты или с использованием Сервисов Банка при совершении Операции оплаты, превышает стоимость Товара/Услуги при оплате наличными денежными средствами;
- 6.1.7. При совершении Операции оплаты Предприятием от Банка не был получен Код авторизации;
- 6.1.8. Авторизационный запрос при совершении Операции оплаты с использованием Карты или Сервисов Банка выполнен с нарушением Договора;
- 6.1.9. Сведения, указанные в копии переданного Держателю или Клиенту уведомления о совершении Операции, не соответствуют данным Операции, предоставленным Предприятием в Банк;
- 6.1.10. Нарушаются условия, указанные в п. 4.1.7. Договора;
- 6.1.11. Магазин, в котором совершена Операция, не отвечает требованиям, указанным в Приложении № 3 к Договору;
- 6.1.12. Операция объявлена Банком-эмитентом и/или ПС мошеннической (недействительной);
- 6.1.13. У Предприятия отсутствует документ, подтверждающий факт предоставления/оказания Покупателям Товара/Услуги в результате чего проведена Операция оплаты;
- 6.1.14. Операции и/или Авторизационные запросы признаны подозрительными системой мониторинга Банка;
- 6.1.15. Услуга предоставлена с нарушением законодательства Российской Федерации;
- 6.1.16. Операция оплаты проведена с использованием реквизитов Карты, по которой Банком-эмитентом и/или ПС запрещено осуществление Операций;

- 6.1.17. По Операции оплаты установлено совершение противоправных действий со стороны работников Предприятия;
6.1.18. Покупатель оплатил Товар/Услугу другим способом (в т.ч. другой картой или наличными денежными средствами).

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 7.1. Стороны вправе по своему усмотрению принимать решение о требовании выплаты пени, предусмотренной Договором. Оплата пени Стороной, не исполнившей свои обязательства по Договору, осуществляется после выставления другой Стороной требования об их уплате. В случае перечисления денежных средств позднее установленного Договором срока виновная Сторона уплачивает другой Стороне пеню в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от суммы просроченного платежа за каждый календарный день просрочки.
- 7.2. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Предприятием и Держателем или Клиентом во всех случаях, когда такие споры и разногласия не относятся к предмету Договора.
- 7.3. Банк не несет ответственности за задержки перечисления денежных средств на счет Предприятия согласно п. 5.3. Договора, если просрочка возникла:
- в случае нарушения Предприятием обязательств, указанных в п. 4.1.4. Договора;
 - в соответствии с п. 3.2.10. Договора;
 - в связи с нарушением Предприятием сроков, установленных п. 4.1.7. Договора.
- 7.4. Предприятие несет полную материальную ответственность за действия своего персонала, связанные с нарушением положений, установленных Договором.
- 7.5. Предприятие несет полную материальную ответственность за нарушение указанного в Приложении №1 к Договору правила указания номера Карты, в сумме причиненных Держателю убытков, возникших вследствие разглашения номера Карты.
- 7.6. Предприятие по требованию Банка уплачивает штраф в размере эквивалентном 110 (сто десять) долларов США за каждую Операцию оплаты в независимости от ее суммы и характера, в случае если сумма или количество мошеннических и/или опротестованных Операций оплаты превышает 0,35% от общей суммы и/или количества Операций оплаты в течение календарного месяца по банковскому идентификационному номеру эмитента (BIN Карты). Уплата Предприятием указанного штрафа осуществляется по письменному требованию Банка в рублях по курсу Банка России на день оплаты.
- 7.7. Предприятие обязуется возмещать Банку в полном объеме любые суммы штрафов, сборов и неустоек, наложенных на Банк Центральным банком Российской Федерации, операторами связи, судебными/правоохранительными органами и/или иными уполномоченными органами, в связи с нарушениями Предприятием положений настоящего Договора, а также правил обеспечения возможности совершения Операций с использованием Сервисов Банк и приема Карт в качестве электронного средства платежа, предусмотренных настоящим Договором и правилами ПС.
- 7.8. В случае нарушения Предприятием обязательств, предусмотренных п.п. 4.1.9. настоящего Договора, в частности выявления несоответствия Магазина требованиям Банка (Приложение №3 к Договору), Банк вправе: расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке; приостановить исполнение своих обязательств по Договору до устранения выявленных несоответствий, а также взыскать с Предприятия штраф в размере 40% (Сорок процентов) от оборота Магазинов, по которым выявлено нарушение, за весь период действия Договора.
- 7.9. Предприятие несет полную ответственность в случае, если учетные данные (код терминала и секретный ключ, а также логин и пароль), предоставленные Банком для доступа к платежному шлюзу Банка и Личному кабинету, станут известны третьим лицам.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 8.1. Переписка Сторон, касающаяся предмета Договора либо порядка его исполнения, является конфиденциальной, при этом Сторона, располагающая указанной корреспонденцией, вправе использовать и предоставлять имеющиеся материалы в качестве письменных доказательств в судебном процессе.
- 8.2. Все споры, возникающие между Сторонами из Договора или в связи с ним, разрешаются в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, в Арбитражном суде г. Москвы.
- 8.3. По Договору допускается совершение Держателями Операций с использованием Карт, выпущенных Банками-эмитентами на территории Российской Федерации и стран СНГ. Исключительно по усмотрению Банка допускается совершение Держателями Операций с использованием Карт, выпущенных Банками-эмитентами на территории других стран.
- 8.4. Стороны пришли к соглашению, что Банк вправе подписать Договор и любой документ или сообщение, относящееся к Договору, путем факсимильного воспроизведения подписи уполномоченного лица Банка с помощью средств механического или иного копирования, а в случае заключения соответствующего соглашения Сторон также путем проставления электронно-цифровой подписи или иного аналога собственноручной подписи уполномоченного лица Банка.
- 8.5. Предприятие подтверждает свое согласие и предоставляет соответствующее разрешение на указание и использование: 1) наименования (в том числе торговых наименований) Предприятия; 2) адреса(ов) Предприятия; 3) контактных телефонов Предприятия; 4) товарных знаков и логотипов Предприятия; 5) того факта, что Предприятие принимает Карты и осуществляет прием платежей с использованием Сервисов Банка в целях совершения Операций, - в рекламных материалах (в том числе на Web-сайтах в сети Интернет, в рекламных брошюрах и печатных изданиях), распространяемых или используемых Банком и его партнерами.
- 8.6. Настоящим Предприятие дает Банку согласие на получение рекламы в том числе по сетям электросвязи, а также рассылок по сетям подвижной радиотелефонной связи, от Банка, его контрагентов и/или аффилированных лиц.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

- 9.1. С целью заключения Договора Предприятие направляет Банку Заявление, исключительно по предусмотренной настоящим Договором форме Банка, заполненную и подписанную Анкету, что согласно ст.ст. 428, 437 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации является выставлением оферты на заключение с Банком настоящего Договора. Договор считается заключенным с момента получения Предприятием информации об акцепте Банком оферты Предприятия, произведенным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Под получением Предприятием, в том числе имеющим Интернет-магазин, информации об акцепте оферты Предприятия понимается предоставление Банком Предприятию доступа к платежному шлюзу Банка <https://securepay.tcsbank.ru/rest/> путем передачи учетных данных (кода терминала и секретного ключа). Под получением Предприятием, имеющим исключительно Торговую точку, информации об акцепте оферты Предприятия понимается, предоставление Банком Предприятию доступа к Личному кабинету и функционалу по Выставлению счетов путем передачи учетных данных (логина и пароля). Учетные данные направляются Банком сообщением на контактный номер телефона Предприятия, либо предоставляются иным способом, согласованным с Предприятием и обеспечивающим безопасным связью.
- 9.1.1. С целью заключения Договора Предприятие предоставляет Банку следующие документы и информацию:

- Заявление по форме, разработанной Банком;
 - Анкета по форме, разработанной Банком;
 - Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (Свидетельство о внесении записи в единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированном до 1 июля 2002 года);
 - Паспорт гражданина Российской Федерации единичного исполнительного органа Предприятия;
 - Список бенефициарных владельцев Предприятия;
 - Иные документы и информация по требованию Банка.
- 9.2. По мере успешного прохождения Предприятием тестовых испытаний Банк предоставляет Интернет-магазину доступ к платежному шлюзу Банка для возможности осуществления Операций путем активации предоставленных Предприятию кода терминала и секретного ключа.
- 9.3. Настоящий Договор заключается на неопределенный срок.
- 9.4. С момента заключения Договора применяются Тарифы, которые размещены в Личном кабинете или отправляются электронной почтой, иным способом по реквизитам, указанным Предприятием. В течение действия Договора Тарифы, применяемые в рамках Договора, могут быть изменены Банком.
- 9.5. Каждая из Сторон может в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор, уведомив об этом другую Сторону за 60 (шестьдесят) календарных дней до планируемой даты расторжения. При этом претензии Сторон друг к другу по Операциям предъявляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.6. Банк может в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор, уведомив Предприятие за 5 (пять) рабочих дней, в случае, если Предприятие нарушает положения настоящего Договора, а также в случаях:
- если Предприятие в течение 12 (двенадцати) месяцев не осуществляет Операции оплаты;
 - при наличии/поступлении в Банк негативной информации о Предприятии или информации о компрометации Магазина;
 - в иных случаях по усмотрению Банка.
- 9.7. Стороны пришли к соглашению о том, что в случае поступления в Банк требования из ПС о прекращении эквайринга определенного вида Карт такой ПС как в целом, так и в отношении Предприятия в частности, Банк вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от эквайринга соответствующего вида Карт ПС, от которой поступило требование. При этом:
- со дня, указанного в полученном Банком требовании ПС, прекращаются обязательства Банка по осуществлению расчетов по Операциям, совершаемым с использованием таких Карт;
 - Банк информирует Предприятие о прекращении осуществления расчетов по Операциям, осуществляемым с использованием таких Карт.
- 9.8. В случае расторжения Договора, Стороны должны до даты его расторжения полностью произвести все взаиморасчеты и платежи. Однако в случае выставления претензий ПС и/или Банков-эмитентов, указанных ПС, период урегулирования расчетов указанным сроком не ограничивается.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1. Стороны соглашаются, что источником правового регулирования отношений Сторон в рамках Договора является Договор, законодательство Российской Федерации, правила ПС при условии, если они не противоречат законодательству Российской Федерации. Любые условия и положения Договора, которые противоречат положениям правил ПС (как известных в момент заключения Договора, так и разработанных в будущем), должны быть приведены в соответствие правилам ПС.
- 10.2. Предприятие не вправе передавать свои права и обязанности по Договору третьему лицу, не являющемуся Стороной по Договору, без письменного согласия Банка. Банк вправе уступить посредством письменного уведомления свои права и передать обязательства (полностью или в части) по Договору без предварительного согласия Предприятия третьим лицам, имеющим лицензию или иное разрешение от ПС, при этом Банк письменно уведомляет Предприятие о такой уступке в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее совершения.
- 10.3.
- 10.4. Стороны договариваются о неразглашении третьим лицам условий Договора.
- 10.5. Следующие приложения являются неотъемлемыми частями настоящего Договора:
- «ОПЕРАЦИОННЫЕ И ИНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ», изложенные в Приложении №1 к Договору;
 - «ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ», изложенный в Приложении №2 к Договору;
 - «ФОРМА ПОРУЧЕНИЯ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ОПЕРАЦИИ», приведенная в Приложении №2.1 к Договору;
 - «ТРЕБОВАНИЯ К МАГАЗИНУ», изложенные в Приложении №3 к Договору;
 - «ФОРМАТ РЕЕСТРА», приведенный в Приложении №4 к Договору;
 - «ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕГУЛЯРНЫХ ОПЕРАЦИЙ», изложенный в Приложении №5 к Договору;
 - «ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ», приведенная в Приложении №6 к Договору;
 - «ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ДЛЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ», приведенная в Приложении №7 к Договору.

ОПЕРАЦИОННЫЕ И ИНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

1. ДОКУМЕНТЫ ПО ОПЕРАЦИЯМ

- 1.1. При совершении каждой Операции Предприятие обязано формировать в электронном виде документ, содержащий следующие данные:
 - 1.1.1. Дата заказа Товара/Услуги.
 - 1.1.2. Уникальный идентификатор Операции (ID).
 - 1.1.3. Адрес для отправки/доставки/предоставления Товаров/Услуг Покупателю (при необходимости).
 - 1.1.4. Иная информация, которая требуется Банку или должна быть указана в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2. ОТКАЗ ДЕРЖАТЕЛЯ ОТ ОПЕРАЦИИ

- 2.1. Если после успешной Операции оплаты с использованием Карты, Сервисов Банка или системы Webmoney Покупатель отказался от совершения Операции оплаты, отмена Операции оплаты производится с помощью Операции возврата.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ с использованием Карты
(далее – Порядок)

Технические параметры, протоколы, форматы взаимодействия Предприятия и Банка для выполнения нижеописанных действий описываются в техническом протоколе.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 1.1. **3DSecure** – технологии, разработанные международной ПС VISA International и MasterCard International, а также ПС МИР для обеспечения безопасного проведения платежей в Интернет. В рамках данной технологии личность Держателя удостоверяется на сервере Банка-эмитента способом, определяемым Банком-эмитентом Карты (обычно – ввод данных login/password).
- 1.2. **Arbitration (Окончательное разрешение спора)** – процедура разрешения споров между участниками ПС, которая применяется в случаях, когда взаимные претензии участников по оспариваемой Держателем транзакции не могут быть разрешены в рамках процедуры обмена возвратными транзакциями и транзакциями повторного выставления счета, предполагает участие Комитета по решению споров ПС.
- 1.3. **Chargeback (ДО1, ДО3)** – безусловно исполняемое Банком электронное платежное требование на возврат денежных средств, которое выставляется Банком-эмитентом в ПС на основании претензии Держателя Карты.
- 1.4. **Compliance (Окончательное разрешение спора)** – процедура разрешения ПС споров, разногласий, взаимных претензий между участниками ПС, которые не могут быть разрешены в рамках процедуры обмена возвратными транзакциями и, как правило, связаны с предполагаемыми нарушениями операционных правил ПС, предполагает участие Комитета по решению споров ПС.
- 1.5. **MSC - MasterCard SecureCode** – стандарт безопасности ПС MasterCard, поддерживающий технологию 3DSecure.
- 1.6. **Pre-arbitration** – процедура, установленная операционными правилами, предшествующая процессу Arbitration, при которой один участник ПС в форме письма предлагает другому участнику урегулировать финансовый спор и не прибегать к Arbitration.
- 1.7. **Pre-compliance (Жалоба на нарушение правил)** – процедура, установленная операционными правилами, предшествующая процессу Compliance, как правило, связанная с предполагаемыми нарушениями операционных правил ПС, при которой один участник ПС в форме письма предлагает другому участнику урегулировать финансовый спор и не прибегать к Compliance.
- 1.8. **Representment (Second Presentment, ДО2)** – повторное представление Банком к списанию суммы по Операции, ранее возвращенной на основании Chargeback.
- 1.9. **Retrieval request (Запрос копии документов, ЗКД)** – нефинансовое сообщение, которое может быть инициировано эмитентами в соответствии с правилами ПС, с целью запроса копии документов, подтверждающих выполнение операции.
- 1.10. **Second chargeback (Arbitration chargeback)** – повторное безусловно исполняемое Банком электронное платежное требование на возврат денежных средств, которое выставляется Банком-эмитентом в ПС MasterCard после получения транзакции Second Presentment.
- 1.11. **VbV - Verified by Visa** – стандарт безопасности ПС Visa, поддерживающий технологию 3DSecure.
- 1.12. **MirAccept** – стандарт безопасности ПС МИР, поддерживающий технологию 3DSecure.
- 1.13. **АПК Банка** – аппаратно-программный комплекс Банка, осуществляющий следующие функции: подключение Предприятия к системе проведения Авторизации; хранение секретного ключа Предприятия; обеспечение интерфейса с Держателем для запроса параметров Карты, необходимых для проведения Операции; обеспечение мониторинга на различных этапах проведения Операций.
- 1.14. **SSL - Secure Sockets Layer (SSL)** – криптографический протокол, обеспечивающий безопасную передачу данных по сети Интернет. При его использовании создается защищенное соединение между Держателем и сервером. Использует шифрование с открытым ключом для подтверждения подлинности передатчика и получателя. Поддерживает надежность передачи данных за счет использования корректирующих кодов и безопасных хэш-функций.
- 1.15. **Transport Layer Security (TLS)** – криптографический протокол, обеспечивающий защищенную передачу данных между узлами в сети Интернет (Основан на SSL).
- 1.16. **CVC2 - Card verification code** – это термин ПС MasterCard, трехзначный код для дополнительной проверки корректности указанных реквизитов Карты и повышения безопасности расчетов, напечатан на полосе для подписи и служит для проверки при проведении Операции оплаты без предъявления Карты/ручным вводе.
- 1.17. **CVV2 - Card verification value** – термин ПС Visa. Свойства по аналогии с термином CVC2 MasterCard.
- 1.18. **ППК2 - Проверочный параметр карты** - термин ПС МИР. Свойства по аналогии с термином CVC2 MasterCard

2. СТАНДАРТНЫЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- 2.1. Банк совершает необходимые действия для регистрации Магазина в АПК Банка по указанным в Анкете реквизитам.
- 2.2. Держатель через Интернет подключается к сайту Интернет-магазина, формирует покупку и передает ее на дальнейшую обработку Интернет-магазину.
 - 2.2.1. Предприятие обрабатывает данные для совершения покупки и переадресовывает Держателя на АПК Банка. При этом одновременно на АПК Банка передаются необходимые параметры, такие как: код Интернет-магазина, номер заказа, сумма платежа и прочие параметры, описанные в техническом протоколе.
 - 2.3. Держатель передаёт в Магазин информацию о том, что он желает приобрести Товар/Услугу.
 - 2.3.1. Магазин формирует счёт на оплату в Личном кабинете. Магазин получает сгенерированную Банком ссылку на платежную форму, которая содержит указанную Предприятием информацию о приобретаемых Товарах/Услугах и их оплате. Предприятие самостоятельно отправляет ссылку Держателю.
 - 2.3.2. Держатель получает ссылку на платежную форму, в которой также содержится наименование Предприятия, выставяющего счет на оплату, информация об оплачиваемом Товаре/Услуге, их стоимости, а также иные параметры оплаты.
- 2.4. Держатель передает на АПК Банка информацию о параметрах своей Карты: номер Карты, значения CVC2 или CVV2, дату окончания срока действия Карты, имя и фамилия Держателя, как они написаны на Карте, что одновременно является подтверждением согласия совершить платеж и прочие параметры, которые может запросить Банк.
- 2.5. АПК Банка проверяет корректность формата вводимых параметров Карты Держателя и может осуществить дополнительные процедуры аутентификации покупателя, в зависимости от поддерживаемой схемы оплаты MSC или VbV.

- 2.6. При получении Банком отрицательного результата проверок или аутентификации Банк через АПК Банка отправляет уведомление об отказе Магазину, с указанием причин отказа.
- 2.7. При успешном прохождении всех процедур проверок запроса установленным нормативам и/или аутентификации, запрос из АПК Банка передается на Авторизацию.
- 2.8. Банк проверяет право Магазина провести Операцию в соответствии с регистрацией Предприятия в АПК Банка.
- 2.9. Банк проводит Авторизацию в установленном соответствующими международными ПС порядке.
- 2.10. При получении Банком отрицательного результата Авторизации Банк через АПК Банка отправляет уведомление об отказе Магазину, с указанием причин отказа.
- 2.11. При положительном результате Авторизации Банк через АПК Банка передает подтверждение положительного результата Авторизации.
- 2.12. После получения подтверждения о положительном результате Авторизации Магазин отпускает/оказывает Товар/Услугу покупателю.
- 2.13. Предприятие по успешно проведенной Авторизации может отправить подтверждение Операции оплаты. Если Предприятие не подтвердит Авторизацию в течение 7 календарных дней, то Авторизация будет отменена автоматически.
- 2.14. Банк осуществляет Перечисление в соответствии с п. 5. Договора.
- 2.15. Перечисление денежных средств осуществляется после успешной обработки Банком Авторизации и выставления Счета в срок, указанный в Договоре.
- 2.16. Каждый рабочий день Банк формирует для Предприятия Реестр Операций за предыдущий день (предыдущие дни, если это были выходные или праздничные дни) в соответствии с Приложением №4 Договора с указанием размера комиссии, взимаемой Банком. Реестр Операций передается Предприятию по электронной почте на адрес, указанный в Анкете, а также доступен для скачивания Предприятием в Личном кабинете. Реестр формируется Банком при наличии хотя бы одной Операции за один календарный день.
- 2.17. Возврат Товара/Услуги покупателем и оформление возврата средств производится в соответствии с разделом 3 настоящего Приложения.

3. ВОЗВРАТ ТОВАРА/УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЮ И ВОЗВРАТ СРЕДСТВ НА СЧЕТ КАРТЫ

- 3.1. Отказ покупателя от Товара/Услуги: процедура отказа от Услуги/ возврат Товара происходит по инициативе покупателя в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами.
- 3.2. После получения от Держателя требования о возврате оплаченных средств на счет Карты Держателя в соответствии с действующим законодательством РФ, а также согласно условиям пользовательского соглашения между Предприятием и Держателем, Предприятие:
 - 3.2.1. Проверяет наличие оплаты Товара/Услуги по базе данных (автоматизированная система расчетов за Товары/Услуги Предприятия), а также подтверждает возможность ее отмены;
 - 3.2.2. В случае успешной проверки и подтверждения возможности отмены Операции оплаты (п. 3.2.1. настоящего Приложения к Договору) формирует данные для совершения Операции возврата и передает в АПК Банка, вместе с номером и суммой исходной Операции оплаты и прочими данными согласно техническому протоколу;
 - 3.2.3. АПК Банка с момента получения от Предприятия данных в соответствии с п. 3.2.2 настоящего Приложения к Договору проверяет корректность формата данных для совершения Операции возврата, и при соответствии полученного запроса установленным нормативам, в день обработки Операции возврата из АПК Банка запрос передается в Банк-эмитент;
 - 3.2.4. После получения от Банка подтверждения о положительном результате Операции возврата Предприятие завершает процедуру возврата средств. В случае если подтверждение не получено в течение 3 (трех) рабочих дней Предприятие инициирует письменный запрос в Банк.

4. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В НЕСТАНДАРТНЫХ СЛУЧАЯХ

- 4.1. В случае, если Предприятию необходимо осуществить Операцию, и это невозможно осуществить в рамках стандартного порядка взаимодействия, описанного в настоящем Порядке (например, в случае сбоев в работе систем, обнаружения ошибочных операций и т.п. ситуаций), Предприятие направляет письмо в отсканированном виде в Банк с поручением на обработку на адрес электронной почты acquiring@tinkoff.ru на обработку такой Операции: Поручение об исполнении операции по форме, установленной Приложением №2.1. к Договору (если необходимо осуществить Операцию возврата). Количество таких операций возможно не более 10 (десять) в календарный месяц.
- 4.2. Поручение о возврате денежных средств должно быть подписано лицом, имеющим право подписи в соответствии с карточкой с образцами подписей и оттиска печати, и скреплено оттиском печати Предприятия.
- 4.3. Банк рассматривает полученный от Предприятия запрос и, при наличии возможности, осуществляет проведение запрошенной Операции. Такая Операция в дальнейшем проходит Обработку аналогично всем прочим Операциям, совершенным по Договору в рамках стандартного порядка взаимодействия.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ БАНКА

После подписания Договора и начала проведения Операций, для запросов, связанных с работой в рамках Договора необходимо использовать следующие контактные данные:

Роль	Сотрудник / Отдел	Контактные данные
Ответственные сотрудники технической поддержки	Групповой адрес отдела	card_acquiring@tinkoff.ru
Бизнес-менеджеры	Групповой адрес	oplata@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела претензионной работы	Групповой адрес	dispute@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела управления рисками	Групповой адрес	Fraud_chiefs@tinkoff.ru

6. ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ

- 6.1. Если Сторонами не согласовано иное, Предприятие, Провайдер (ее процессинговый центр и любые иные провайдеры устройств или систем, установленных в Интернет-магазинах или систем обработки платежей, далее указанные процессинговые центры и Провайдеры совместно именуется «Поставщиками Предприятия»), вправе хранить информацию о Держателях исключительно для целей обеспечения совершения Операций, предусмотренных Договором, но не дольше, чем это необходимо для целей выполнения обязательств Предприятия по Договору. Предприятие и Поставщики Предприятия обязаны после этого уничтожить или стирать информацию о Держателях, содержащуюся во всех устройствах и системах.

- 6.2. Независимо от любых иных положений, содержащихся в Договоре, Предприятие и Поставщики Предприятия не должны хранить идентификационные номера Карт (кроме случаев временного хранения до получения Предприятием Кода авторизации по соответствующей Операции).
- 6.3. Предприятие несет ответственность за соблюдение положений настоящего раздела Поставщиками Предприятию.
- 6.4. Предприятие обязано соблюдать отраслевые стандарты защиты информации для обеспечения сохранности информации о Держателях, а также обеспечивать соблюдение их Поставщиками Предприятия, агентами, представителями, подрядчиками и любым иным лицом, которым Предприятие может предоставлять доступ к информации о Держателях в соответствии с Договором. Предприятие обязано соблюдать следующие стандарты:
 - 6.4.1. Инсталляция и поддержание работоспособности защитных программ (firewalls), настраиваемых для обеспечения защиты информации о Держателях от несанкционированного доступа или использования.
 - 6.4.2. Неиспользование паролей или иных настроек, устанавливаемых Поставщиком Предприятию по умолчанию.
 - 6.4.3. Защита информации о Держателях путем ее хранения с использованием методов тройного программного шифрования данных (или такого иного стандарта, который может быть указан Банком) и применением соответствующих мер, призванных обеспечивать безопасное хранение и конфиденциальность информации о Держателях, находящейся в распоряжении Предприятия или под контролем Предприятия (включая введение внутреннего порядка обеспечения защиты информации, с объяснением принятых Предприятием мер предосторожности, направленных на защиту информации о Держателях и предусматривающих контроль двух лиц над доступом к зашифрованной информации о Держателях).
 - 6.4.4. Шифрование информации о Держателях, передаваемой по сети Интернет или иным сетям открытого доступа.
 - 6.4.5. Использование и регулярное обновление антивирусного программного обеспечения или программ.
 - 6.4.6. Разработка и поддержание работоспособности оборудования и систем обеспечения безопасности (например, для защиты от любых предполагаемых угроз или рисков безопасности или целостности данных).
 - 6.4.7. Ограничение доступа к информации о Держателях кругом лиц, которым она необходима исключительно для выполнения их служебных обязанностей.
 - 6.4.8. Присвоение уникального идентификатора каждому лицу, имеющему компьютерный доступ к информации о Держателях.
 - 6.4.9. Ограничение физического доступа к информации о Держателях.
 - 6.4.10. Регистрация и отслеживание всех случаев доступа к информации о Держателях.
 - 6.4.11. Регулярное тестирование безопасности оборудования, систем и процессов сертифицированным специалистом по защите информации.
 - 6.4.12. Проведение политики информационной безопасности в отношении сотрудников Предприятия и консультантов.
- 6.5. Предприятие обязано немедленно уведомлять Банк о случаях, когда ей становится известно о нарушении режима конфиденциальности информации о Держателях или у Предприятия есть основания предполагать такое нарушение. Предприятие обязано взаимодействовать с Банком для принятия любых мер по исправлению такой ситуации, включая предоставление Банку всей необходимой неконфиденциальной информации, позволяющей Банку оценить способность Предприятия предотвращать будущие нарушения режима конфиденциальности информации в порядке, соответствующем Договору.
- 6.6. Если Предприятие не направит Банку немедленное уведомление, Предприятие будет нести ответственность за все мошеннические Операции, связанные с таким нарушением режима конфиденциальности и за возмещение всех затрат, которые Банк может понести в результате такого нарушения (без ущерба для иных прав Банка).
- 6.7. Предприятие обязано предоставлять Банку, по его запросу, заключения по результатам аудита компьютерных систем Предприятия или проверки по итогам нарушения режима конфиденциальности информации или предоставлять Банку возможность проведения таких проверок.

7. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ

Настоящий порядок описывает механизм взаимодействия между Банком и Предприятием в случаях получения входящих опротестований от Банков-эмитентов, что подразумевает ведение претензионного процесса в рамках правил ПС.

А также случаев, если операцию оспаривает Держатель карты, эмитированной Банком. Ведется внутренняя претензионная работа путем обмена письмами между Сторонами.

- 7.1. **Хранение и предоставление документов по спорным операциям с использованием Карт**
 - 7.1.1. Предприятие обязано хранить все документы по операциям в течение 3-х лет с момента совершения операции.
 - 7.1.2. Банк обязан проинформировать Предприятие о факте поступления Chargeback, Second chargeback, ДО1 и ДО3 в течении 2-х рабочих дней с даты их поступления.
 - 7.1.3. Банк обязан произвести запрос документов у Предприятия по электронной почте в срок не позднее 10 рабочих дней с даты поступления Retrieval request, Chargeback, Second chargeback, ЗКД, ДО1, ДО3 или инициации процессов Pre-arbitration, Arbitration, Pre-compliance, Compliance, Жалобы на нарушение правил, Окончательного разрешения диспута или поступления информации о претензии Держателя карты, зарегистрированной в информационных системах Банка.
 - 7.1.4. Срок предоставления Предприятием документов Банку составляет 5 рабочих дней с момента получения запроса от Банка.
 - 7.1.5. Если Предприятие не может предоставить документы, которые с точки зрения правил ПС подтверждают правоту Предприятия, то операция признается Недействительной в соответствии с п. 6 Договора.
- 7.2. **Взаиморасчеты при получении входящих опротестований (Retrieval request, ЗКД, Chargeback, ДО1, Second chargeback или ДО3) по спорным операциям с использованием Карт**
 - 7.2.1. При получении входящего Chargeback, ДО1, ДО3 или Second chargeback через ПС с Банка списывается сумма, оспариваемая Держателем. В данном случае Банк удерживает сумму, оспариваемую Держателем из Перечисления Предприятию не позднее 2-го рабочего дня с даты получения входящего Chargeback или Second chargeback. В случае получения входящего Chargeback или Second chargeback через ПС MasterCard вместе с суммой, оспариваемой Держателем, из Возмещения Предприятия также удерживается комиссия, предусмотренная правилами ПС (Dispute Administration Fee) по курсу Банка России на день получения соответствующего Chargeback или Second chargeback в соответствии с п. 7.7 раздела 7 Договора.
 - 7.2.2. Если Предприятие может обосновать свою правоту по спорной операции, предоставив подтверждающие документы в соответствии с правилами ПС, то, на основании предоставленных документов, Банк делает операцию Representation или ДО2.
 - 7.2.3. После получения Банком денежных средств по операции Representation или ДО2, Банк перечисляет их Предприятию не позднее 30 рабочих дней с момента получения денежных средств от ПС. В случае формирования операции через ПС MasterCard вместе с суммой операции Банк зачисляет Предприятию сумму комиссии (Dispute Administration Fee), удержанную с Предприятия после получения входящего Chargeback.
- 7.3. **Взаиморасчеты при инициации процессов Pre-arbitration, Arbitration, Pre-compliance, Compliance, Жалобы на нарушение правил, Окончательного разрешения диспута по спорным операциям с использованием Карт**

- 7.3.1. При получении Банком информации от ПС об инициации процессов Pre-arbitration, Arbitration, Pre-compliance, Compliance, Жалобы на нарушение правил, Окончательного разрешения диспута Банк не производит удержаний с Предприятия. Но удержания могут быть осуществлены по результатам расследования.
- 7.3.2. Если Предприятие не может обосновать свою правоту по спорной операции, предоставив подтверждающие документы в соответствии с правилами ПС, то Банк удерживает сумму оспариваемой операции и комиссии, предусмотренные правилами ПС (в соответствии с п. 7.7 раздела 7 Договора) из Перечисления Предприятию не позднее 10-го рабочего дня с даты получения результатов рассмотрения дела комитетом по решению споров ПС в пользу Эмитента.
- 7.3.3. При получении входящего Second chargeback или ДОЗ через ПС, Предприятие в срок не позднее 5 рабочих дней с даты информирования Банком Предприятия о факте поступления входящего Second chargeback или ДОЗ может запросить Банк о продолжении оспаривания в комитете по решению споров ПС, предоставив подтверждающие документы в соответствии с правилами ПС. В случае рассмотрения дела комитетом по решению споров ПС в пользу эмитента, Банк удерживает сумму оспариваемой операции и комиссии, предусмотренные правилами ПС (в соответствии с п. 7.7 раздела 7 Договора.), из Возмещения Предприятия не позднее 10-го рабочего дня с даты получения результатов рассмотрения данного дела.
- 7.4. **Взаиморасчеты при поступлении претензии Держателя карты, эмитированной Банком, или претензии Клиента**
- 7.4.1. При поступлении претензии держателя карты, эмитированной Банком, или претензии Клиента Банк не производит удержаний с Предприятия. Но удержания могут быть осуществлены по результатам расследования.
- 7.4.2. Если Предприятие не может обосновать свою правоту по спорной операции, предоставив подтверждающие документы в соответствии с правилами ПС, то Банк удерживает сумму оспариваемой операции из Перечисления Предприятию не позднее 10-го рабочего дня с даты окончания внутреннего расследования, проводимого Банком.
- 7.5. **Информационный обмен**
Стороны взаимодействуют согласно заранее определенным контактными данным в соответствии с п. 5 Порядка.

ФОРМА

ПОРУЧЕНИЕ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ОПЕРАЦИИ

Дата Операции оплаты	Время Операции оплаты	Сумма Операции оплаты	Внутренний номер Операции оплаты в ПС	Код авторизации	4 последние цифры номера Карты
Итого сумма к возврату:					

Обоснование для осуществления Операций возврата

(должность)

(ФИО)

(подпись)

М.П.

«__» _____ 20__ г.

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ
с использованием Сервисов Банка
(далее – Порядок)**

1. СТАНДАРТНЫЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- 1.1. Банк совершает необходимые действия для регистрации Магазина в АПК Банка по указанным в Анкете реквизитам.
- 1.2. Клиент через Интернет подключается к сайту Интернет-магазина, формирует покупку и передает ее на дальнейшую обработку Интернет-магазину с выбором способа оплаты с использованием Сервисов Банка.
- 1.3. Клиент передаёт в Магазин информацию о том, что он желает приобрести Товар/Услугу.
- 1.4. Предприятие обрабатывает данные для совершения покупки и переадресовывает Клиента на Сервисы Банка. При этом одновременно на АПК Банка передаются необходимые параметры, такие как: код Интернет-магазина, номер заказа, сумма платежа и прочие параметры, описанные в техническом протоколе.
- 1.4.1. Клиент Авторизуется в личном кабинете на Сервисе Банка, в соответствии с условиями заключенного с Банком договора, после чего получает ссылку на платежную форму, в которой также содержится наименование Предприятия, выставяющего счет на оплату, информация об оплачиваемом Товаре/Услуге, их стоимости, а также иные параметры оплаты, после чего Клиент подтверждает предоставленные данные и производит оплату.
- 1.5. При получении Банком отрицательного результата проверок или аутентификации Банк через АПК Банка отправляет уведомление об отказе Магазину, с указанием причин отказа.
- 1.6. При положительном результате Авторизации Банк через АПК Банка передает подтверждение положительного результата Авторизации.
- 1.7. После получения подтверждения о положительном результате Авторизации Магазин отпускает/оказывает Товар/Услугу покупателю.
- 1.8. Предприятие по успешно проведенной Авторизации может отправить подтверждение Операции оплаты. Если Предприятие не подтвердит Авторизацию в течение 7 календарных дней, то Авторизация будет отменена автоматически.
- 1.9. Банк осуществляет Перечисление в соответствии с п. 5. Договора.
- 1.10. Перечисление денежных средств осуществляется после успешной обработки Банком Авторизации и выставления Счета в срок, указанный в Договоре.
- 1.11. Каждый рабочий день Банк формирует для Предприятия Реестр Операций за предыдущий день (предыдущие дни, если это были выходные или праздничные дни) в соответствии с Приложением №4 Договора с указанием размера комиссии, взимаемой Банком. Реестр Операций передается Предприятию по электронной почте на адрес, указанный в Анкете, а также доступен для скачивания Предприятием в Личном кабинете. Реестр формируется Банком при наличии хотя бы одной Операции за один календарный день.
- 1.12. Возврат Товара/Услуги покупателем и оформление возврата средств производится в соответствии с разделом 2 настоящего Приложения.

2. ВОЗВРАТ ТОВАРА/УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЮ И ВОЗВРАТ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ

- 2.1. Отказ покупателя от Товара/Услуги: процедура отказа от Услуги/ возврата Товара происходит по инициативе покупателя в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами.
- 2.2. После получения от Клиента требования о возврате оплаченных средств на счет Клиента в соответствии с действующим законодательством РФ, а также согласно условиям пользовательского соглашения между Предприятием и Клиентом, Предприятие:
 - 2.2.1. Проверяет наличие оплаты Товара/Услуги по базе данных (автоматизированная система расчетов за Товары/Услуги Предприятия), а также подтверждает возможность ее отмены;
 - 2.2.2. В случае успешной проверки и подтверждения возможности отмены Операции оплаты (п. 2.2.1. настоящего Приложения к Договору) формирует данные для совершения Операции возврата и передает в АПК Банка, вместе с номером и суммой исходной Операции оплаты и прочими данными согласно техническому протоколу;
 - 2.2.3. АПК Банка с момента получения от Предприятия данных в соответствии с п. 2.2.2 настоящего Приложения к Договору проверяет корректность формата данных для совершения Операции возврата, и при соответствии полученного запроса установленным нормативам;
 - 2.2.4. После получения от Банка подтверждения о положительном результате Операции возврата Предприятие завершает процедуру возврата средств. В случае если подтверждение не получено в течение 3 (трех) рабочих дней Предприятие инициирует письменный запрос в Банк.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ БАНКА

После подписания Договора и начала проведения Операций, для запросов, связанных с работой в рамках Договора необходимо использовать следующие контактные данные:

Роль	Сотрудник / Отдел	Контактные данные
Ответственные сотрудники технической поддержки	Групповой адрес отдела	card_acquiring@tinkoff.ru
Бизнес-менеджеры	Групповой адрес	oplata@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела претензионной работы	Групповой адрес	dispute@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела управления рисками	Групповой адрес	Fraud_chiefs@tinkoff.ru

**ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ
с использованием система WebMoney
(далее – Порядок)**

1. СТАНДАРТНЫЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- 1.1. Банк совершает необходимые действия для регистрации Магазина в АПК Банка по указанным в Анкете реквизитам.
- 1.2. Платательщик через Интернет подключается к сайту Интернет-магазина, формирует покупку и передает ее на дальнейшую обработку Интернет-магазину с выбором способа оплаты с использованием системы WebMoney.
- 1.3. Платательщик передает в Магазин информацию о том, что он желает приобрести Товар/Услугу.
- 1.4. Предприятие обрабатывает данные для совершения покупки и направляет запрос Банк. При этом одновременно на АПК Банка передаются необходимые параметры, такие как: код Интернет-магазина, номер заказа, сумма платежа и прочие параметры, описанные в техническом протоколе. После чего Банк передает запрос в систему WebMoney
- 1.5. Платательщик Авторизуется в личном кабинете в систему WebMoney, в соответствии с условиями заключенного с АО «Консервативный коммерческий банк» договора, после чего получает ссылку на платежную форму, в которой также содержится наименование Предприятия, выставяющего счет на оплату, информация об оплачиваемом Товаре/Услуге, их стоимости, а также иные параметры оплаты, после чего Платательщик подтверждает предоставленные данные и производит оплату.
- 1.6. При получении Банком отрицательного результата проверок или аутентификации Банк через АПК Банка отправляет уведомление об отказе Магазину, с указанием причин отказа.
- 1.7. При положительном результате Авторизации Банк через АПК Банка передает подтверждение положительного результата Авторизации.
- 1.8. После получения подтверждения об успешной Операции Оплаты Магазин отпускает/оказывает Товар/Услугу покупателю.
- 1.9. Банк осуществляет Перечисление в соответствии с п. 5. Договора.
- 1.10. Перечисление денежных средств осуществляется после успешной обработки Банком Авторизации и выставления Счета в срок, указанный в Договоре.
- 1.11. Каждый рабочий день Банк формирует для Предприятия Реестр Операций за предыдущий день (предыдущие дни, если это были выходные или праздничные дни) в соответствии с Приложением №4 Договора с указанием размера комиссии, взимаемой Банком. Реестр Операций передается Предприятию по электронной почте на адрес, указанный в Анкете, а также доступен для скачивания Предприятием в Личном кабинете. Реестр формируется Банком при наличии хотя бы одной Операции за один календарный день.
- 1.12. Возврат Товара/Услуги покупателем и оформление возврата средств производится в соответствии с разделом 2 настоящего Приложения.

2. ВОЗВРАТ ТОВАРА/УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЮ И ВОЗВРАТ СРЕДСТВ НА КОШЕЛЕК WEBMONEY

- 2.1. Отказ покупателя от Товара/Услуги: процедура отказа от Услуги/ возврат Товара происходит по инициативе покупателя в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами.
- 2.2. После получения от Плательщика требования о возврате оплаченных средств на счет Клиента в соответствии с действующим законодательством РФ, а также согласно условиям пользовательского соглашения между Предприятием и Плательщиком, Предприятие:
 - 2.2.1. Проверяет наличие оплаты Товара/Услуги по базе данных (автоматизированная система расчетов за Товары/Услуги Предприятия), а также подтверждает возможность ее отмены;
 - 2.2.2. В случае успешной проверки и подтверждения возможности отмены Операции оплаты формирует данные для совершения Операции возврата и передает в АПК Банка, вместе с номером и суммой исходной Операции оплаты и прочими данными согласно техническому протоколу;
 - 2.2.3. АПК Банка с момента получения от Предприятия данных в соответствии с п. 2.2.2 настоящего Приложения к Договору проверяет корректность формата данных для совершения Операции возврата, и при соответствии полученного запроса установленным нормативам;
 - 2.2.4. После получения от Банка подтверждения о положительном результате Операции возврата Предприятие завершает процедуру возврата средств. В случае если подтверждение не получено в течение 3 (трех) рабочих дней Предприятие инициирует письменный запрос в Банк.

3. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ БАНКА

После подписания Договора и начала проведения Операций, для запросов, связанных с работой в рамках Договора необходимо использовать следующие контактные данные:

Роль	Сотрудник / Отдел	Контактные данные
Ответственные сотрудники технической поддержки	Групповой адрес отдела	card_acquiring@tinkoff.ru
Бизнес-менеджеры	Групповой адрес	oplata@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела претензионной работы	Групповой адрес	dispute@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела управления рисками	Групповой адрес	Fraud_chiefs@tinkoff.ru

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ
с использованием Мобильной коммерции
(далее – Порядок)

1. СТАНДАРТНЫЙ ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- 1.1. Банк совершает необходимые действия для регистрации Магазина в АПК Банка по указанным в Анкете реквизитам.
- 1.2. Платательщик через Интернет подключается к сайту Интернет-магазина, формирует покупку и передает ее на дальнейшую обработку Интернет-магазину с выбором способа оплаты с использованием услуги Мобильная коммерция.
- 1.3. Платательщик передаёт в Магазин информацию о том, что он желает приобрести Товар/Услугу.
- 1.4. Предприятие обрабатывает данные для совершения покупки и направляет запрос Банк. При этом одновременно на АПК Банка передаются необходимые параметры, такие как: код Интернет-магазина, номер заказа, сумма платежа и прочие параметры, описанные в техническом протоколе. После чего Банк передает запрос оператору связи в соответствии с положениями соответствующих соглашений.
- 1.5. Платательщик получает ссылку на платежную форму, в которой также содержится наименование Предприятия, выставяющего счет на оплату, информация об оплачиваемом Товаре/Услуге, их стоимости, а также иные параметры оплаты. Платательщик указывает номер мобильного телефона, с лицевого счета которого необходимо списать средства для осуществления Операции оплаты после чего Платательщик подтверждает предоставленные данные и производит оплату путем ввода СМС-сообщения, поступившего от оператора связи.
- 1.6. При получении Банком отрицательного результата проверок Банк через АПК Банка отправляет уведомление об отказе Магазину, с указанием причин отказа.
- 1.7. При положительном результате проверок Банк через АПК Банка передает подтверждение положительного результата Авторизации.
- 1.8. После получения подтверждения о положительном результате Авторизации Магазин отпускает/оказывает Товар/Услугу покупателю.
- 1.9. Банк осуществляет Перечисление в соответствии с п. 5. Договора.
- 1.10. Перечисление денежных средств осуществляется после успешной обработки Банком Авторизации и выставления Счета в срок, указанный в Договоре.
- 1.11. Каждый рабочий день Банк формирует для Предприятия Реестр Операций за предыдущий день (предыдущие дни, если это были выходные или праздничные дни) в соответствии с Приложением №4 Договора с указанием размера комиссии, взимаемой Банком. Реестр Операций передается Предприятию по электронной почте на адрес, указанный в Анкете, а также доступен для скачивания Предприятием в Личном кабинете. Реестр формируется Банком при наличии хотя бы одной Операции за один календарный день.
- 1.12. Возврат Товара/Услуги покупателем и оформление возврата средств производится в соответствии с положениями действующего законодательства без участия Банка.

2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБАМИ БАНКА

После подписания Договора и начала проведения Операций, для запросов, связанных с работой в рамках Договора необходимо использовать следующие контактные данные:

Роль	Сотрудник / Отдел	Контактные данные
Ответственные сотрудники технической поддержки	Групповой адрес отдела	card_acquiring@tinkoff.ru
Бизнес-менеджеры	Групповой адрес	oplata@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела претензионной работы	Групповой адрес	dispute@tinkoff.ru
Ответственные сотрудники отдела управления рисками	Групповой адрес	Fraud_chiefs@tinkoff.ru

ТРЕБОВАНИЯ К МАГАЗИНУ

1. **В Магазине должна быть размещена следующая информация:**
 - Описание Товаров/Услуг (с указанием страны производителя Товаров);
 - Изображения с логотипами ПС, карты которых принимаются Предприятием, и иных способов оплаты (только для Интернет-магазинов);
 - Изображение с логотипом Банка и URL ссылкой на ресурсы Банка: <https://www.tinkoff.ru/> (только для Интернет-магазинов);
 - Контактная информация службы поддержки клиентов Предприятия, включая адрес электронной почты и номер телефона;
 - Условия и порядок возврата и отмены Товара/Услуги;
 - Условия, порядок и сроки доставки, а также возможные регионы/страны доставки/предоставления Товара/Услуги;
 - Адрес местонахождения Предприятия, как указано в Договоре, и фактический адрес Магазина;
 - Ограничения на экспортную деятельность (при их наличии);
 - Разъяснение для Покупателей о политике информационной безопасности, применяемой в Магазине;
 - Разъяснение для Покупателей о процедуре безопасной передачи по каналам связи конфиденциальной информации Держателей, применяемой в Предприятии.
2. **Магазин должен соответствовать следующим требованиям:**
 - Ассортимент Товаров/Услуг должен соответствовать заявленному в Анкете;
 - Магазин не должен содержать страниц и ссылок на URL-адреса Магазинов другого содержания;
 - В Магазине не должно быть баннеров, не соответствующих специфике деятельности Магазина;
 - Все внутренние ссылки сайта Магазина должны быть рабочими;
 - Все страницы, которые связаны с работой Магазина, должны находиться под единым доменным именем;
 - Рекомендуются полное соответствие юридического лица, на которое зарегистрировано доменное имя Магазина и Предприятия;
 - В Магазине не должно быть ссылок или баннеров сайтов, а также ссылок баннерных сетей, противоречащих требованиям действующего законодательства Российской Федерации, в том числе подозрительных сайтов (например, сайтов для взрослых и т.п.), а также ссылок баннерных сетей, в которых могут всплыть баннеры подозрительного/запрещенного содержания.
3. **Запрещенные виды деятельности:**
 - Магазин не имеет право продавать Товары/Услуги, запрещенные к продаже. С перечнем Товаров/Услуг, запрещенных к продаже можно ознакомиться по адресу: http://static.tcsbank.ru/documents/docs/prohibited_activities.pdf.
4. **Условия продажи и возврата Товаров/Услуг:**
 - Предприятие обязуется знакомить и получать согласие Покупателей с условиями продажи и возврата Товаров/Услуг Магазина способами, позволяющим подтвердить получение такого согласия;
 - Предприятие обязуется согласовывать с Покупателем дату (срок) предоставления Товара/Услуги, т.е. срок, в который Предприятие обязуется передать Товара / оказать Услугу Покупателю. Однако в любом случае такое срок не может превышать десять календарных дней с момента оплаты Товара/Услуги. Предприятие обязуется прикладывать все усилия для соблюдения согласованных сроков предоставления Товара/Услуги. Предприятие также обязуется согласовать способ доставки Товаров;
 - Если в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ необходима проверка работоспособности Товара перед передачей его Покупателю, такая проверка должна быть осуществлена до передачи Товара Покупателю;
 - При этом Предприятие обязуется прикладывать все усилия для соблюдения согласованных сроков предоставления Товара/Услуги.
 - Предприятие обязано информировать Покупателя о Товарах, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный Товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Закключая Договор, Предприятие тем самым соглашается с указанными в настоящем Приложении условиями продажи и возврата Товаров/Услуг. При этом Предприятие вправе применять собственную политику продажи и возврата Товаров/Услуг, однако такая политика не должна противоречить предусмотренным в настоящем Приложении условиям продажи и возврата Товаров/Услуг.

ФОРМАТ РЕЕСТРА

Реестр имеет следующий формат:

Имя файла: KKKKKNNYYYYMMDD.CSV, где:
KKKKK – константа, идентификатор Предприятия;
YYYY – год формирования Реестра;
MM – месяц формирования Реестра;
DD – день формирования Реестра;

N – порядковый номер Реестра за день. В случае замены файла - будет содержать следующий порядковый номер.

Формат файла: текстовый файл в кодировке Win CP-1251. Разделитель полей – символ «;» (точка с запятой).

Реестр состоит из заголовка и тела.

Заголовок состоит из одной строки и содержит следующую информацию по Реестру:

уникальный номер Реестра, присвоенный Банком;
дата формирования Реестра в формате дд.мм.гггг;
время формирования Реестра в формате чч.мм.сс;
наименование и ИНН Предприятия;

Тело Реестра состоит из строк. Одна строка - одна Операция. Каждая строка тела Реестра заканчивается знаком конец строки/перевод каретки (CR/LF) и должна содержать следующую информацию:

N поля	Наименование/содержание поля	Размерность поля
1	Порядковый номер	
2	Номер карты	Маскированный номер карты: 1234 56** **** 7890
3	ПС	Наименование ПС: Visa / MasterCard / МИР
4	Номер заказа	Цифры, буквы, кроме спецсимволов, не более 256 знаков
5	Дата операции	YYYY-MM-DD
6	Время операции	HH-MM-SS
7	Временная зона	GMT-HH24
8	Код авторизации	
9	Код терминала	
10	Дата обработки операции	YYYY-MM-DD
11	Дата перечисления	YYYY-MM-DD
12	Сумма операции	0,00 Рубли
13	Комиссия Банка	0,00 Рубли
14	К перечислению	0,00 Рубли
15	Тип операции	Операция оплаты / Операция возврата
16	RRN	Внутренний номер операции в ПС
17	Название терминала	От 4 до 20 латинских символов

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕГУЛЯРНЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ РЕГУЛЯРНЫХ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТЫ

1.1. Предприятие обязуется:

- 1.1.1. Заключение с Держателем Соглашения, которое должно содержать обязательные параметры, в том числе, но не ограничиваясь:
 - Фамилия, Имя, Отчество (при наличии последнего) Держателя;
 - Сумма Регулярной операции;
 - Первые шесть и последние четыре цифры номера Карты Держателя (замаскированный номер Карты Держателя);
 - Дата окончания действия Карты;
 - Дата первой Операции по Карте;
 - Срок действия Соглашения;
 - Наименование Товара/Услуги;
 - Периодичность проведения Регулярной операции;
 - Адрес электронной почты Держателя;
 - Контактный телефон Держателя;
 - Согласие Держателя в явно выраженной форме с условиями Соглашения, в т.ч. согласие на обработку персональных данных Держателя и их передачу Банку (в случаях, предусмотренных законодательством РФ);
 - Подпись, в случае если Соглашение заключается в письменной форме;
 - Явно выраженный акцепт Держателя, в случае если Соглашение заключается в порядке ст. 438 ГК РФ.
- 1.1.2. Хранить заключенные Соглашения в течение всего срока действия соответствующего Соглашения, а также в течение 180 дней с момента прекращения действия Соглашения и направлять в Банк по его требованию копию Соглашения и/или подтверждение его акцепта со стороны Держателя.
- 1.1.3. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты требования Банка предоставить детализированную информацию об оказанной Держателю Услуге и/или предоставленном Товаре.
- 1.1.4. Не допускать отправки данных Реквизитов карты по сети Интернет или по иным сетям открытого доступа третьим лицам, кроме Держателя.
- 1.1.5. Осуществлять Регулярные операции только в случае получения Кода авторизации.
- 1.1.6. Соблюдать требования, предъявляемые к порядку проведения Операций в соответствии с Договором.
- 1.1.7. Оформлять документы в соответствии с Приложением №1 к Договору.
- 1.1.8. Направлять в адрес Держателя по электронной почте либо иным согласованным с Держателем способом уведомление о совершении Регулярной операции.
- 1.1.9. Предоставлять Держателю описание Товара/Услуги; условия, порядок и сроки доставки/оказания Товара/Услуги, а также возможные регионы/страны доставки/оказания Товара/Услуги; правила сервисных сборов, условия и порядок возврата/отмены Товара/Услуги; наименование Предприятия и контактную информацию Предприятия.
- 1.1.10. Предоставить в Банк документы, подтверждающие правомерность совершенной Регулярной операции в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения запроса со стороны Банка, в случае возникновения претензий со стороны Держателя по какой-либо Регулярной операции.
- 1.1.11. Уведомлять Держателя об осуществлении каждой Регулярной операции, предусмотренной Соглашением с таким Держателем, в течение одного календарного дня со дня совершения такой Регулярной операции одним из следующих способов:
 - путем направления сообщения по электронной почте Держателя;
 - путем размещения соответствующего сообщения в личном кабинете Интернет-магазина;
 - путем направления заказного письма с уведомлением о вручении на адрес Держателя, указанный Держателем при заключении Соглашения.
- 1.1.12. Обеспечить Держателю возможность отмены неосуществленных Регулярных операций, предусмотренных Соглашением, заключенным с таким Держателем, посредством направления сообщения о расторжении Соглашения на адрес электронной почты Предприятия либо размещения такого сообщения в Интернет-магазине в личном кабинете.
- 1.1.13. Дополнительно (помимо соответствующего условия Соглашения) уведомить Держателей об условиях и процедуре отмены Регулярных операций одним из следующих способов:
 - путем размещения информации в личном кабинете Интернет-магазина;
 - путем направления информации по электронной почте Держателя.
- 1.1.14. В течение 1 (одного) календарного дня с момента получения от Держателя сообщения о расторжении Соглашения одним из способов, указанных в п. 1.1.11. настоящего Порядка, отменить все последующие Регулярные операции, предусмотренные таким Соглашением.
- 1.1.15. Направить Держателю напоминание о предстоящей Регулярной операции по электронной почте или иным способом, предусмотренным Соглашением, за 1 (один) календарный день до даты осуществления Регулярной операции, предусмотренной Соглашением.

2. НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЕ ОПЕРАЦИИ

- 2.1. Операция признается недействительной, включая, но не ограничиваясь, разделом 6 Договора, если:
 - 2.1.1. Операция является Регулярной операцией, и Соглашение, предусматривающее ее совершение, не заключено и/или заключено с нарушением требований Договора;
 - 2.1.2. На момент совершения Регулярной операции срок действия Соглашения истек или оно было расторгнуто досрочно;
 - 2.1.3. Параметры совершенной Регулярной операции не соответствуют параметрам, указанным в Соглашении;
 - 2.1.4. Предприятие не предъявило Соглашение, а также документ, подтверждающий факт предоставления/оказания Держателю Товара/Услуги в результате чего проведена Регулярная операция.

3. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 3.1. В случае нарушения Предприятием обязательств, предусмотренных настоящим Порядком, Банк вправе предпринять меры, изложенные в раздел 3 Договора.

ЗАЯВЛЕНИЕ

о присоединении к условиям договора об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет, далее по тексту – Заявление

Полное наименование (далее по тексту – «Предприятие»)			
Сокращенное наименование			
Адрес места нахождения			
Единоличный исполняющий орган (Генеральный директор)			
ОГРН		ОКВЭД (основной)	
ИНН/КПП			
Телефон/Факс			
Адрес электронной почты			

1. Руководствуясь действующим законодательством Российской Федерации, а также правилами и требованиями, установленными договором об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет, далее по тексту – Договор, Предприятие предъявляет, а Акционерное общество «Тинькофф Банк», далее по тексту – Банк, принимает настоящее Заявление о присоединении к Договору на основании ст. 428 и 437, 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.
2. Настоящим Предприятие подтверждает всю полноту, точность и достоверность данных, указанных в настоящем Заявлении, в Анкете, заполненной и направленной Предприятием посредством использования Личного кабинета, а также в предоставленных для заключения Договора документах.
3. Настоящим Предприятие подтверждает факт ознакомления со всеми условиями Договора, включая и Тарифы Банка, и обязуется соблюдать правила и выполнять требования, установленные Договором, а также предоставлять по требованию Банка любую информацию, необходимую для присоединения и выполнения условий Договора.
4. Посредством подписания настоящего Заявления Предприятие предоставляет свое согласие на обработку любыми способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации контактных данных, указанных в Заявлении и Анкете, иных данных, предоставленных Предприятием при заключении и исполнении Договора. Настоящее согласие дает право Банку в период действия Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Заказчик обязан хранить информацию о Предприятии обрабатывать предоставленные данные с помощью своих программно-аппаратных средств.

Руководитель Предприятия

Подпись _____

ФИО _____

Печать _____

Дата заполнения « ____ » _____ 2016 г.

Заполненное заявление необходимо отправить посредством курьерской доставки (на стойке администратора сообщить, что документы в АО «Тинькофф банк» и назвать ключевое слово «Интернет-эквайринг», тел.: +7 (495) 648-10-00 доб. 1178) или почтовой связи заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по следующему адресу Банка: 125212, Головинское шоссе, дом 5, корп. 1 (с пометкой для **Управления платежных сервисов**).

ЗАЯВЛЕНИЕ

о присоединении к условиям договора об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет, далее по тексту – Заявление

Ф.И.О. (далее по тексту – «Предприятие»)			
Адрес места регистрации			
ОГРНИП		ОКВЭД (основной)	
ИНН			
Телефон/Факс			
Адрес электронной почты			

1. Руководствуясь действующим законодательством Российской Федерации, а также правилами и требованиями, установленными договором об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет, далее по тексту – Договор, Предприятие предъявляет, а Акционерное общество «Тинькофф Банк», далее по тексту – Банк, принимает настоящее Заявление о присоединении к Договору на основании ст. 428 и 437, 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.
2. Настоящим Предприятие подтверждает всю полноту, точность и достоверность данных, указанных в настоящем Заявлении, в Анкете, заполненной и направленной Предприятием посредством использования Личного кабинета, а также в предоставленных для заключения Договора документах.
3. Настоящим Предприятие подтверждает факт ознакомления со всеми условиями Договора, включая и Тарифы Банка, и обязуется соблюдать правила и выполнять требования, установленные Договором, а также предоставлять по требованию Банка любую информацию, необходимую для присоединения и выполнения условий Договора.
4. Посредством подписания настоящего Заявления Предприятие предоставляет свое согласие на обработку любыми способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации контактных данных, указанных в Заявлении и Анкете, иных данных, предоставленных Предприятием при заключении и исполнении Договора. Настоящее согласие дает право Банку в период действия Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Заказчик обязан хранить информацию о Предприятии обрабатывать предоставленные данные с помощью своих программно-аппаратных средств.

Подпись _____

ФИО _____

Печать

Дата заполнения « ___ » _____ 2016 г.

Заполненное заявление необходимо отправить посредством курьерской доставки (на стойке администратора сообщить что документы в АО «Тинькофф банк» и назвать ключевое слово «Интернет-эквайринг», тел.: +7 (495) 648-10-00 доб. 1178) или почтовой связи заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по следующему адресу Банка: 125212, г. Москва, Головинское шоссе, дом 5, корп. 1 (с пометкой для Управления платежных сервисов).