

Договор торгового эквайринга №ЭК-__ / 20__

« __ » _____ 20 __ г.

г. Киров

Коммерческий банк "ХЛЫНОВ" (акционерное общество), именуемый в дальнейшем "Банк", от имени которого действует _____, с одной Стороны, и _____, именуемое(ый) в дальнейшем "ПРЕДПРИЯТИЕ", от имени которого действует _____ на основании Устава, с другой стороны, вместе в дальнейшем именуемые "Стороны", заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Предприятие при реализации товаров, оказании услуг обязуется принимать банковские карты в оплату в качестве платежного средства, а Банк осуществляет с Предприятием расчеты за реализованные товары, оказанные услуги с использованием банковских карт (Далее – «Эквайринг»).

1.2. Банк осуществляет эквайринговое обслуживание банковских карт платежных систем:

- MasterCard International;
- Visa International;
- Union Pay;
- «Золотая корона».

1.3. В рамках настоящего Договора Банк предоставляет Предприятию все необходимые для приема платежей услуги и оборудование:

- POS-терминал - устройства для электронного оформления операций с банковскими картами, включая установку и настройку;
- Рекламные материалы;
- Обучение персонала Предприятия правилам обслуживания банковских карт и технике проведения операций с банковскими картами;
- Техническое обслуживание установленного оборудования;

1.4. Банк осуществляет расчеты с Предприятием на основании расчетной информации, полученной от Процессингового центра о совершенных транзакциях с использованием банковских карт.

2. Общие положения

2.1. Специальные термины и понятия, используемые в настоящем Договоре, имеют толкование согласно правилам систем VISA и MasterCard (далее – Системы) и действующему законодательству РФ.

2.2. **Авторизация** – разрешение, предоставляемое банком – эмитентом для проведения операции с использованием банковских карт и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием банковских карт.

2.3. **Банк-эквайер** – кредитная организация, осуществляющая расчеты с Торговыми точками по операциям, совершаемым с использованием Карт или её реквизитов, а также по операциям выдачи наличных денежных средств, совершенным с использованием Карт.

2.4. **Банк-эмитент** – кредитная организация, осуществляющая эмиссию банковских карт.

2.5. **Банковская карта** – средство для совершения операций и составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет держателя банковской карты.

Банк _____

Предприятие _____

- 2.6. **Документ по операциям с использованием банковских карт** – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием банковских карт и / или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением банковских карт или их реквизитов на бумажном носителе и / или в электронной форме, подписанный собственноручно держателем банковской карты или аналогом его собственноручной подписи.
- 2.7. **Отмена операции оплаты товаров (услуг)** – аннулирование авторизации операции с использованием банковской карты, а также надлежащим образом оформленных документов по этой операции.
- 2.8. **Возврат денежных средств** – возврат суммы операции (части суммы операции) оплаты товаров (работ, услуг) на карточный счет держателя банковской карты в случае, если отмена операции оплаты товаров (работ, услуг) невозможна (документ (электронный журнал POS-терминала) по операциям оплаты товаров (работ, услуг) представлен к оплате в Банк).
- 2.9. **Квитанция возврата** – документ, являющийся основанием для возврата денежных средств на счет держателя банковской карты.
- 2.10. **Отмена возврата денежных средств** – аннулирование операции возврата денежных средств, а также надлежащим образом оформленных квитанций возврата.
- 2.11. **POS-терминал (оборудование)** – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для проведения операций с банковскими картами.
- 2.12. **ТСП** – торгово-сервисное предприятие (Клиент банка).

3. Оборудование и расходные материалы

- 3.1. Для осуществления расчетов на Предприятии с использованием банковских карт, Банк на период действия настоящего Договора устанавливает на Предприятии специальное оборудование (POS- терминалы, далее - терминалы) и обеспечивает одним комплектом расходных материалов. Терминалы установленные на Предприятии являются частью эквайринговой сети Банка.
- 3.2. Установка терминалов на Предприятии оформляется Актом приема-передачи оборудования для расчетов с использованием банковских карт (Приложение №1 к настоящему Договору) в день установки Банком оборудования на Предприятии. Право собственности на терминалы Предприятию не переходит.
- 3.3. Телекоммуникационные каналы связи, необходимые для подключения установленных Банком терминалов к процессинговому центру Банка, Предприятие заказывает у соответствующих провайдеров и самостоятельно оплачивает стоимость их подключения и эксплуатации.
- 3.4. Банк производит обслуживание и текущий ремонт установленных на Предприятии терминалов на основании заявки Предприятия. Ремонт терминалов осуществляется Банком в срок, не превышающий 3-х (трех) рабочих дней, следующих за днем получения Банком вышеупомянутой заявки Предприятия. В случае невозможности осуществления ремонта в установленный настоящим пунктом срок Банк устанавливает Предприятию на период ремонта неисправного оборудования аналогичное исправное оборудование (с учетом условия п. 3.2 настоящего Договора).
- 3.5. Банк обеспечивает терминалы установленные на Предприятии необходимыми расходными материалами на основании заявки Предприятия в срок, не превышающий 2-х (двух) рабочих дней, следующих за днем получения Банком вышеупомянутой заявки Предприятия.
- 3.6. Банк предоставляет Предприятию информационные материалы (стикеры), которые Предприятие использует для информирования клиентов о том, что на данном предприятии торговли (услуг) реализация товаров (услуг) может осуществляться с использованием банковских карт.

Банк _____

Предприятие _____

3.7. Предприятие использует уставленные Банком терминалы в соответствии с их назначением, а также не может передавать и/или предоставлять право другим предприятиям торговли (сервиса) использовать расходные материалы и терминалы, полученные от Банка согласно условиям настоящего Договора.

3.8. В случае расторжения настоящего Договора, а также по первому требованию Банка, Предприятие возвращает Банку установленные ему терминалы и неиспользованные расходные материалы после получения уведомления Банка или направления своего уведомления о расторжении настоящего Договора в соответствии с условиями п. 13.3 настоящего Договора. Возврат Предприятием терминалов осуществляется не позднее дня, предшествующего дате прекращения действия настоящего Договора. Возврат Предприятием терминалов и неиспользованных расходных материалов Банку оформляется Сторонами соответствующим актом.

3.9. Предприятие возмещает Банку стоимость утраченных Предприятием/испорченных по вине Предприятия терминалов, установленных Банком.

4. Персонал Предприятия

4.1. Банк проводит инструктаж персонала Предприятия по вопросам безопасности при совершении операций с использованием банковских карт, технологии работы с терминалами, установленными Банком, и оформления с их использованием документов по операциям с использованием банковских карт.

4.2. Для проведения инструктажа персонала Предприятие направляет в Банк Заявку на инструктаж персонала (Приложение № 2 к настоящему Договору). Банк начинает процесс инструктажа персонала Предприятия не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента получения вышеуказанной заявки. Инструктаж проводится на территории Предприятия, а в особых случаях, определенных Банком, - на территории Банка. Завершение инструктажа персонала Предприятия оформляется Сторонами Актом о проведении инструктажа (Приложение № 2 к настоящему Договору).

4.3. Банк имеет право проводить повторный (дополнительный) инструктаж сотрудников Предприятия, если наблюдается повышенный уровень ошибочных и/или подозрительных операций с использованием банковских карт, проводимых через терминалы Предприятия.

4.4. Предприятие обязуется допускать к совершению операций с использованием банковских карт только сотрудников Предприятия, прошедших инструктаж по вопросам безопасности при совершении операций с использованием банковских карт и вопросам технологии оформления документов по операциям с их использованием.

5. Права и обязанности Сторон

5.1. Предприятие обязано:

5.1.1. Иметь все требуемые законодательством документы, необходимые для осуществления им на законных основаниях своей деятельности, касающейся предмета настоящего Договора.

5.1.2. Предоставить Банку возможность на согласованных местах проводить работы, связанные с установкой оборудования, его техническим обслуживанием и демонтажом.

5.1.3. Организовать и обеспечить за свой счет функционирование электропитания и линий связи, необходимых для проведения операций.

5.1.4. Пользоваться оборудованием согласно прилагаемой инструкции.

5.1.5. Принимать в оплату все действительные карты платежных систем, указанных в п.п. 1.2 Договора, предъявляемые законными держателями карт в точках расчетов.

5.1.6. Размещать на видных местах предоставляемые Банком наклейки и другие материалы, которые информировали бы посетителей Предприятия о возможности оплаты товаров и услуг картами, упомянутыми в Договоре.

Банк _____

Предприятие _____

5.1.7. Следовать получаемым от Банка информационным письмам и инструктивным материалам, касающимся операций с банковскими картами.

5.1.8. В случае прекращения или приостановки деятельности точки расчетов - уведомить об этом Банк в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней с даты прекращения/приостановки деятельности и обеспечить сохранность оборудования Банка до изъятия его представителями Банка.

5.1.9. Информировать Банк о неисправности оборудования посредством подачи заявки в Контакт-центр Банка по телефону 8 (800) 250-2-777.

5.1.10. Возместить затраты Банка по ремонту или замене оборудования, вышедшего из строя по вине Предприятия. В случае спора о причинах неисправности любая из Сторон вправе приглашать экспертизу.

5.1.11. Предоставить Банку условия для проведения инструктажа и обучения персонала Предприятия. Не допускать к обслуживанию держателей карт персонал, не прошедший инструктаж и обучение.

5.1.12. Нести в полном объеме ответственность перед Банком за действия своего персонала в отношении платежей, совершенных посредством карт с нарушениями требований настоящего Договора, приложений к нему, инструктивных материалов.

5.1.13. Обеспечить безопасную обработку или хранение информации о реквизитах банковских карт, основными из которых являются следующие положения:

5.1.13.1. Запрещается хранить в любом виде в любых системах, установленных на точках расчетов, следующие конфиденциальные данные держателей банковских карт:

- полные данные авторизационных или транзакционных запросов, а именно: данные магнитных полос или микрочипов банковских карт, ПИН-блоки и сами ПИН-коды;
- трехзначный код безопасности, размещенный в трех последних позициях на полосе для подписи банковской карты.

5.1.13.2. Обеспечить надежную защиту сетевой инфраструктуры Предприятия с целью предотвращения компрометации конфиденциальных данных держателей банковских карт, связанной с возможностью как внешнего хакерского проникновения из сети Интернет, так и внутреннего доступа к конфиденциальным данным неавторизованного персонала Предприятия.

5.1.14. Предприятие обязано незамедлительно в письменном виде информировать Банк обо всех изменениях своих банковских реквизитов, смене руководства и главного бухгалтера в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней до вступления изменений в силу.

5.1.15. В случае закрытия расчетного счета в АО КБ «Хлынов»:

- оплатить комиссию за услуги банка, оказанные в текущем месяце;
- вернуть оборудование в банк и расторгнуть Договор.

5.2. Предприятие вправе:

5.2.1. Запрашивать информацию по суммам, удержанным из платежей Предприятия по недействительным операциям.

5.2.2. Требовать дополнительного инструктажа и обучения своего персонала.

5.3. Предприятие не вправе менять место расположения, вносить какие-либо изменения в настройки и производить демонтаж установленного оборудования без согласования с Банком.

5.4. Предприятие в полном объеме отвечает за утрату, порчу, потерю товарного вида (за исключением естественного износа) оборудования, установленного на его территории с даты подписания сторонами акта приемки-передачи.

5.5. Банк обязан:

5.5.1. Осуществлять информационное и технологическое взаимодействие между Предприятием и процессинговым центром.

5.5.2. Обучать персонал Предприятия правилам обслуживания держателей карт.

Банк _____

Предприятие _____

5.5.3. Осуществлять перевод сумм возмещения Предприятию на расчетный счет в порядке и сроки, установленные Договором.

5.5.4. Установить и обеспечить функционирование на точках расчетов Предприятия оборудование, необходимое для проведения операций с банковскими картами.

5.5.5. Обеспечивать Предприятие, наклейками и инструкциями в количестве, согласованном Сторонами.

5.5.6. При получении от Предприятия письменного уведомления о прекращении или приостановке деятельности точки расчетов демонтировать установленное там оборудование в течение 3 (трех) рабочих дней.

5.6. Банк вправе:

5.6.1. Потребовать возмещения затрат по ремонту или замене оборудования в случае его утраты, порчи или потери товарного вида (за исключением естественного износа) по вине Предприятия.

5.6.2. Потребовать возмещения полученных от платежных систем штрафов и прочих удержаний, связанных с деятельностью Предприятия.

5.6.3. Удержать из платежей, причитающихся Предприятию, без его дополнительного распоряжения или не возмещать Предприятию:

- сумму непоплаченных требований Банка о возмещении расходов, выставленных по пп. 5.6.1 и 5.6.2 Договора;
- суммы, ранее ошибочно возмещенные Банком Предприятию;
- суммы, ранее возмещенные Банком Предприятию по операциям, которые впоследствии были оспорены;
- суммы по операциям, ошибочно проведенным Предприятием, при их отмене в случаях, предусмотренных п.п. 6.2.5 настоящего Договора;
- сумму разницы, возникшей (оспариваемой банком-эмитентом) между суммой, списанной со счета держателя банковской карты при ошибочно проведенной Предприятием операции, и суммой, возвращаемой на счет держателя банковской карты после отмены такой операции (п.п. 6.2.5 настоящего Договора), в результате изменения курса валюты в которой открыт счет держателя банковской карты по отношению к курсу доллара США. Данная сумма удерживается Банком в рублях по курсу ЦБ РФ на дату взаиморасчетов Банка с Предприятием.

5.6.4. Запрашивать у Предприятия дополнительные документы с целью соблюдения законодательства.

5.6.5. Контролировать соответствие деятельности Предприятия требованиям платежных систем по обеспечению им мер безопасности при приеме и обслуживании карт, а также проверять уровень качества обслуживания держателей карт.

5.6.6. Заблокировать терминалы Предприятия, а также приостановить расчеты по операциям в случае:

5.6.6.1. Если общая сумма опротестованных банками – эмитентами операций Предприятия за один календарный месяц превысит хотя бы один из следующих показателей:

- 2.5 % (два с половиной процента) от общей суммы операций;
- 100 (сто) операций;
- 1% (один процент) от общего количества операций.

5.6.6.2. Наличия у Банка обоснованных подозрений в совершении мошеннических операций с использованием терминалов, установленных Банком Предприятию.

Банк разблокирует вышеупомянутые терминалы Предприятия и возобновляет расчеты по операциям, совершенным с использованием этих терминалов, после получения от Предприятия сообщения о выявлении и устранении причин совершения подозрительных операций, по форме и сути удовлетворяющих Банк.

Банк _____

Предприятие _____

5.6.7. Расторгнуть настоящий Договор в случае, если Предприятие не соответствует Правилам, стандартам и требованиям платежных систем и/или не надлежащим образом исполняет свои обязательства по обеспечению безопасности и качества обслуживания в сети приема карт.

6. Порядок оформления документов в процессе совершения операций

6.1. Операции оплаты с использованием банковских карт

6.1.1. Цены товаров (работ, услуг), реализуемых Предприятием с использованием банковских карт, не должны превышать цен этих товаров (работ, услуг), реализуемых за наличный расчет.

6.1.2. Перед проведением операций с использованием банковских карт Предприятие осуществляет проверку подлинности карты, срока ее действия, убеждается в правомочности ее использования клиентом в порядке, предусмотренном Приложением № 3 к настоящему Договору. В рамках настоящего Договора Банк может осуществлять контроль выполнения Предприятием требований «Порядка проверки банковской карты на подлинность».

6.1.3. Операции с использованием банковских карт платежных систем VISA Electron, Cirrus Maestro, Золотая корона требуют обязательной авторизации.

6.1.4. Предприятие не может разбивать стоимость одной покупки или услуги с оформлением двух или более квитанций в целях уклонения от проведения процедуры запроса авторизации.

6.1.5. В случаях, предусмотренных правилами систем, Предприятие предоставляет клиентам возможность ввода ПИН-кода карты, по которой совершается операция, в порядке, предусмотренном в Руководстве пользователя по работе с POS-терминалом в торговых предприятиях (далее-Руководство).

6.1.6. Для получения от банка – эмитента разрешения для проведения в Предприятии операции с использованием банковской карты, Процессинговый центр круглосуточно обеспечивает технологическую маршрутизацию в банк-эмитент/Системы авторизационных запросов по вышеупомянутым операциям.

6.1.7. При получении от процессингового центра Банка кода авторизации, Предприятие составляет в 2 (двух) экземплярах квитанцию электронного терминала (если операция совершалась через POS-терминал).

6.1.8. Все квитанции POS-терминала должны быть собственноручно подписаны держателем банковской карты, с использованием которой совершалась указанная операция. Предприятие сверяет подписи клиента на вышеупомянутых документах и банковской карте, с использованием которой совершалась операция.

6.1.9. При желании держателя банковской карты провести на Предприятии несколько операций с использованием одной и той же карты в одном и том же терминале, Предприятие допускает их осуществление с интервалом не менее чем 15 (пятнадцать) минут. В противном случае Предприятие обязуется возместить Банку суммы операций, опротестованных банком – эмитентом.

6.2. Отмена операции оплаты товаров (услуг).

6.2.1. По требованию держателя банковской карты и согласии Предприятия уже надлежащим образом оформленные операции оплаты за реализуемые товары (услуги) могут быть отменены Предприятием. Отмена операции оплаты с использованием банковской карты совершается Предприятием в порядке, предусмотренном в Руководстве.

6.2.2. Предприятие обязано оформлять операции отмены и возврата только с той карты, с использованием которой производилась операция оплаты.

6.2.3. Отмена операции оплаты товаров (услуг) может быть выполнена Предприятием только после совершения операции оплаты и при условии, что документ, подтверждающий совершение операции оплаты, не был предоставлен Предприятием к оплате в Банк.

6.2.4. Предприятие обязано отменить ошибочно проведенную операцию оплаты. Отмена ошибочно проведенной операции оплаты производится в соответствии с п.п. 6.2.2. настоящего Договора.

6.2.5. Если отмена ошибочно проведенной операции оплаты невозможна, Предприятие должно направить в Банк письмо, в форме, установленной Банком, с просьбой об отмене ошибочной операции оплаты. В этом случае возмещение Предприятием денежных средств, ошибочно списанных со счета держателя банковской карты, производится в порядке, предусмотренном п.п. 8.5 настоящего Договора.

6.3. **Операция возврата денежных средств**

6.3.1. Если отмена операции оплаты товаров (услуг) невозможна, а Предприятие приняло решение о возврате суммы операции (части суммы операции) держателю банковской карты в соответствии с действующим законодательством, то в этом случае Предприятие осуществляет возврат денежных средств на текущий (карточный) счет держателя карты с помощью POS-терминала.

6.3.2. Авторизация операции при возврате денежных средств не производится.

7. Порядок изъятия банковских карт

7.1. В случаях получения при проведении авторизации кода отказа, предусматривающего изъятие банковской карты, наличия банковской карты в Стоп-листе, а также в случае предоставления держателем карты украденной, поддельной, утерянной карты, Предприятие проводит изъятие банковской карты согласно предусмотренному Порядку проверки банковской карты на подлинность.

7.2. Банковские карты изъятые у клиента сотрудником Предприятия, передаются Предприятием ответственному сотруднику Банка вместе с распиской лица, изъявшего карту (Приложении № 4 к настоящему Договору). Передача изъятой карты оформляется Актом приема-передачи изъятых банковских карт (Приложение № 5 к настоящему Договору), который подписывается уполномоченными сотрудниками Предприятия и Банка.

8. Порядок взаиморасчетов Сторон

8.1. Банк производит возмещение Предприятию денежных средств по операциям с использованием банковских карт в течение 3 (трех) рабочих дней после формирования «Отчета» в конце операционного дня в POS-терминале (максимальный срок возмещения составляет не более 45 (сорока пяти) рабочих дней).

8.2. Банк производит перечисление Предприятию денежных средств в соответствии с тарифами Банка в рублях РФ итоговыми суммами по реквизитам Предприятия, указанным в п. 15 настоящего Договора. Денежные средства, причитающиеся Предприятию, перечисляются Банком отдельными суммами.

8.3. Оплата Предприятием комиссии за обслуживание транзакций безналичной оплаты в POS-терминалах по банковским картам производится согласно действующим тарифам Банка.

8.4. Изменение тарифов комиссионного вознаграждения производится Банком на основании данных о месячном размере выручки, полученной с использованием банковских карт, по одному терминалу Предприятия за фактически отработанный месяц, в течение 10 рабочих дней месяца, следующего за отчетным. При несогласии с новыми условиями, Предприятие может инициировать расторжение настоящего Договора в порядке, предусмотренном п. 13.3 настоящего Договора.

8.5. Если по результатам взаиморасчетов, осуществляемых в рамках настоящего Договора, удерживаемая Банком сумма превышает сумму денежных средств, подлежащих перечислению Предприятию, недостающая сумма удерживается при следующем платеже. Предприятие предоставляет Банку право до наступления следующего платежа списывать, причитающиеся Банку денежные средства с любого счета Предприятия, открытого в Банке без дополнительного распоряжения Предприятия. Списание производится на основании платежного требования Банка с заранее данным акцептом, оформленного в установленном порядке. В поле «Назначение платежа» платежного требования делается ссылка на дату, номер и соответствующий пункт настоящего Договора, предусматривающий право, Банка на списание денежных средств платежным требованием.

8.6. В случаях, когда общая сумма опротестованных банками – эмитентами операций в терминалах ПРЕДПРИЯТИЯ за один календарный месяц превысит любое из следующих условий:

- 2.5 % (два с половиной процента) от общей суммы операций;
- 100 (сто) операций;
- 1% (один процент) от общего количества операций;

Предприятие возмещает Банку документально подтвержденные штрафы, предъявленные Банку Системами в связи с опротестованием банками – эмитентами операций в терминалах Предприятия.

8.7. Предприятие предоставляет по запросу Банка свои экземпляры квитанций (или их копий) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их запроса.

9. Недействительные операции, совершенные с использованием банковских карт

9.1. Банк имеет право не производить возмещение Предприятию или удержать из последующих платежей денежные средства по недействительным операциям:

- по операциям с банковскими картами, совершенными с нарушением требований;
- по операциям с банковскими картами, совершенным неправомерно;
- по операциям, совершенным по поддельным, украденным, утерянным картам;
- по операциям, совершенным с картами, срок действия которых истек или еще не наступил на момент совершения операции;
- в случае несоответствия подписи держателя карты на квитанции его подписи на банковской карте;
- в случае несоответствия содержания квитанции, предъявленного(ой) в Банк, содержанию квитанции, переданного (ой) держателю банковской карты;
- в случае если цена товара (работы, услуги), реализованного Предприятием с использованием банковской карты, превышает цену этого же товара (работы, услуги), реализуемого за наличный расчет;
- в случае если при совершении операции с использованием банковской карты Предприятием не был запрошен код авторизации;
- в случае если квитанция заполнен(а) не полностью.

10. Ответственность Сторон

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством.

10.2. Сторона, допустившая нарушение условий настоящего Договора, обязана принять надлежащие меры для предотвращения или уменьшения убытков, которые может понести другая сторона вследствие такого нарушения.

10.3. Банк не несет ответственности перед Предприятием за нарушение Банком сроков возмещения Предприятию причитающихся ему денежных средств в случае несвоевременного уведомления Предприятием Банка об изменении реквизитов Предприятия.

10.4. Предприятие несет ответственность по операциям, признанными банками – эмитентами мошенническими, если операции проведены сотрудником (кассиром) Предприятия, не прошедшим инструктаж в соответствии с условиями пункта 4 настоящего Договора. В этом случае Банк может удержать из платежей, причитающихся Предприятию, или не возмещать Предприятию денежные средства.

10.5. Предприятие несет ответственность за качество предоставленных копий квитанций электронных POS-терминалов. Решение вопроса о качестве копий квитанций электронных POS-терминалов принимает система. Операции, опротестованные банками-эмитентами в связи с неудовлетворительным качеством предоставленных копий квитанций электронных POS-терминалов, признаются Сторонами опротестованными по вине Предприятия.

10.6. Операции, опротестованные банками-эмитентами в связи с нарушением Предприятием минимального интервала между операциями одного клиента (только по картам VISA / VISA Electron), определенного в п.п. 6.1.9 настоящего Договора, признаются Сторонами опротестованными по вине Предприятия.

10.7. Предприятие возмещает Банку понесенные им убытки, возникшие в результате наложения на Банк штрафа со стороны участников платежных систем за превышение установленного системами допустимого уровня мошеннических операций в торговых точках. Предприятие возмещает Банку часть суммы наложенного на Банк штрафа, пропорциональную доле мошеннических операций в терминалах Предприятия от общей суммы мошеннических операций в сети Банка как эквайера систем.

11. Конфиденциальность

11.1. Любая информация, предоставляемая Сторонами друг другу в рамках настоящего Договора, считается конфиденциальной и не подлежит разглашению без письменного согласия на то другой Стороны, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

11.2. Все обязательства в отношении конфиденциальности в вопросах, связанных с исполнением настоящего Договора, Стороны обязуются соблюдать, и после прекращения действия настоящего Договора.

11.3. Стороны обязуются ограничить распространение информации, связанной с исполнением настоящего Договора, только кругом лиц, имеющих к ней непосредственное отношение.

11.4. Стороны обязуются принять все необходимые меры безопасности для защиты информации, документов и материалов, используемых в рамках настоящего Договора, от несанкционированного доступа.

12. Порядок разрешения споров Сторон

12.1. В случае возникновения споров по настоящему Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.

Банк _____

Предприятие _____

12.2. Претензии Предприятия по вопросам исчисления, возмещения и удержания причитающихся ему денежных средств, принимаются Банком к рассмотрению на основании письменных заявлений Предприятия в течение 30 (тридцати) рабочих дней после осуществления расчетов по транзакциям которые вызвали разногласия Сторон.

12.3. Стороны рассматривают претензии только в том случае, если одновременно с ними предоставлены заверенные руководителями Сторон копии документов, необходимых для рассмотрения возникших претензий. Срок рассмотрения Сторонами претензий определяется в 30 (тридцать) рабочих дней со дня получения претензии и всех необходимых вышеупомянутых документов.

12.4. При невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров, они разрешаются в Арбитражном суде Кировской области.

13. Срок действия договора, условия и порядок его расторжения

13.1. Настоящий Договор подписан в 2 (двух) подлинных экземплярах по одному для каждой из Сторон. Оба экземпляра имеют равную юридическую силу

13.2. Настоящий Договор вступает в силу в день его подписания обеими Сторонами. Срок действия Договора: бессрочно.

13.3. Стороны вправе расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке. Сторона, изъявившая желание расторгнуть Договор, направляет другой Стороне письменное уведомление о своем намерении расторгнуть Договор. Договор считается расторгнутым по истечении 30 (тридцати) рабочих дней от даты получения Стороной вышеуказанного уведомления, при условии отсутствия у Сторон финансовых претензий друг к другу.

13.4. В случае наличия финансовых претензий у Сторон, договор считается расторгнутым после завершения всех расчетов.

13.5. В порядке, предусмотренном п. 13.3 настоящего Договора, Банк имеет право инициировать расторжение настоящего Договора, если:

- в течение 3 (трех) календарных месяцев в Предприятии не совершалось операций с использованием банковских карт;
- ежеквартальный размер выручки, полученной с использованием банковских карт, в терминалах Предприятия не превышает 100 000 (сто тысяч) рублей РФ (при использовании оборудования Банка);
- в терминалах Предприятия превышен допустимый уровень мошеннических операций, установленный системами.

13.6. При расторжении настоящего Договора в связи с превышением Предприятием допустимого уровня мошеннических операций, установленного системами, Банк имеет право занести данные по Предприятию в базу данных MATCH и NMAS систем.

13.7. Все изменения (дополнения) к настоящему Договору являются действительными, если они составлены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями Сторон.

13.8. Расторжение Договора по соглашению Сторон оформляется дополнительным соглашением.

14. Заключительные положения

14.1. Банк передает Предприятию специальное оборудование, указанное в п. 3 настоящего Договора, после предоставления в Банк надлежащим образом оформленных документов.

14.2. Любая из Сторон освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением и/или действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), подтверждаемых уполномоченными на то организациями или государственными органами.

Банк _____

Предприятие _____

14.3. Стороны незамедлительно уведомляют друг друга о наступлении обстоятельств непреодолимой силы почтовым, курьерским или факсимильным сообщением с назначением даты проведения переговоров по дальнейшему выполнению взятых на себя обязательств.

14.4. Стороны по запросам предоставляют друг другу копии документов по операциям, совершённым в соответствии с настоящим Договором.

14.5. Экземпляры квитанций, принадлежащие Предприятию, хранятся им в течение 3-х (трех) лет со дня совершения операций. В течение этого срока они могут быть востребованы Банком при возникновении спорных вопросов по их оплате. Предприятие обязуется хранить конфиденциальную информацию, касающуюся держателей карт, и ставшую известной Предприятию в результате исполнения условий настоящего Договора.

14.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются законодательством, действующим на территории Российской Федерации.

14.7. При изменении юридического или почтового адреса, банковских реквизитов, номеров телексов, телетайпов, телефонов, факсов контактных лиц, а также любых других изменениях, влияющих на выполнение условий настоящего Договора, Стороны обязуются незамедлительно уведомлять об этом друг друга в письменной форме.

14.8. К настоящему Договору прилагаются следующие Приложения, являющиеся его неотъемлемой частью:

Приложение № 1 Акт приема/передачи оборудования для расчетов с использованием банковских карт

Приложение № 2 Заявка на инструктаж персонала

Приложение № 3 Инструкция по порядку совершения операций с использованием банковских карт

Приложение № 4 Форма "Расписки об изъятии банковской карты"

Приложение № 5 Акт приема-передачи изъятых банковских карт

15. Юридические адреса и реквизиты Сторон

БАНК:

АО КБ «ХЛЫНОВ»

Адрес:

610002, г. Киров, ул. Урицкого, 40

Тел. (8332) 252-777, 252-586

Банковские реквизиты:

БИК 043304711 корсчет

30101810100000000711 в Отделении по

Кировской области Волго-Вятского

главного управления Центрального

банка Российской Федерации

ИНН 4346013603

ОГРН/ОГРИНИП 1024300000042

_____/_____/_____
(подпись, Ф.И.О.)

М. П.

Предприятие:

Адрес:

Тел.

Банковские реквизиты:

р/сч _____

в АО КБ «Хлынов»

ИНН 4346047271

ОГРН 1024301329788

ОКВЭД

_____/_____/_____
(подпись, Ф.И.О.)

М. П.

Приложение № 1

к договору №ЭК-___/20___ от «___» _____ 20___ г.
о реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт

АКТ

приема/передачи оборудования для расчетов с использованием банковских карт

№	Марка POS-терминала	Серийный / инвентарный номер	Адрес ТСП	Дата установки
1	VeriFone			
2	PinPad			
3				
4				
5				

Терминал передал:

_____ / _____ /

Терминал принял:

_____ / _____ /

Приложение № 2

к договору №ЭК-___/20___ от «___» _____ 20___ г.
о реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт

Куда: АО КБ «Хлынов»
Начальнику УРБ

ЗАЯВКА

на инструктаж персонала.

Прошу провести инструктаж по работе с терминалом торгового эквайринга персонала ТСП в количестве _____ человек.

АКТ

о проведении инструктажа персонала

Настоящий Акт составлен о том, что с персоналом _____, проведен первичный (повторный) инструктаж по:

1. Правилам работы на POS-терминале;
2. Порядку проведения в торговых (сервисных) предприятиях операций, совершаемых с помощью банковских карт;
3. Мерам безопасности при совершении операций оплаты товаров, работ, услуг, совершаемых с помощью банковских карт.

Инструктаж сотрудников фирмы провёл: _____ / _____ /

Ответственный за инструктаж от ТСП _____ / _____ /

Приложение № 3
к договору № ЭК-___/20___ от « ___ » _____ 20___ г.
о реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт

"Инструкция по порядку совершения операций с использованием банковских карт"

1. ПРОВЕРКА БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

- 1.1.** Убедитесь, что карта отвечает стандартам платежных систем VISA, MasterCard, Union Pay, Золотая корона
- 1.2. Проверьте:**
 - 1.2.1.** отсутствие надрезов, отверстий, потертостей, царапин на магнитной полосе карты, посторонних наклеек, ребра карты должны быть белого цвета;
 - 1.2.2.** соответствие фамилии и имени на карте и в паспорте (на картах Visa Electron имя и фамилия держателя карты может отсутствовать);
 - 1.2.3.** наличие подписи клиента на оборотной стороне карты – подпись должна быть отчетливо видна, панель для подписи не должна иметь внешних повреждений, не допускаются подчистки, потертости;
 - 1.2.4.** срок действия карты. Если на карте имеются две даты, то карта действительна с нуля часов первого дня месяца и года до 24 часов последнего дня месяца и года, указанных на карте, включительно. Если дата одна, то карта действительна до 24 часов последнего дня месяца и года, указанного на карте, включительно. На картах Visa Electron срок действия карты может отсутствовать.
- 1.3. При проверке карты следует обратить особое внимание на следующие элементы:**
 - 1.3.1.** номер на чеке POS-терминала совпадает с номером на карте;
 - 1.3.2.** первые четыре цифры выдавленного номера карты должны совпадать с префиксом;
 - 1.3.3.** для локальных карт - сведения о том, что карта действует на территории России;
 - 1.3.4.** изображения на голограммах не размыты, имеют четкие границы;
 - 1.3.5.** под ультрафиолетом на картах проявляются:
 - изображение голубя по центру карты VISA (кроме VISA ELECTRON);
 - буквы "М" и "С" в нижней части карт MasterCard.

2. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

- 2.1. При проведении операции оплаты из Банка могут быть также получены следующие сообщения:**
 - 2.1.1. "Для авторизации необходимо обратиться в Банк-Эмитент".**

Для проведения авторизации необходимо связаться по телефону, указанному на клише, с Банком и провести голосовую авторизацию. Сообщите клиенту предполагаемое время задержки авторизации. Если клиент не соглашается ждать проведения запроса, сообщите оператору Банка, что клиент отказывается от операции, верните клиенту карту, документ и предложите ему самостоятельно связаться с банком-эмитентом.
 - 2.1.2. "Отказ".**

Сообщите клиенту об отказе без объяснения причин, верните ему карту и документы.
 - 2.1.3. "Превышен лимит".**

Сообщите клиенту, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять данную операцию более трех раз.
 - 2.1.4. Изъять карту (pick up).**

Изымите карту, сообщив клиенту: "Ваш банк дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в банк, выдавший карту".
 Перечеркните оформленный слип, над чертой напишите слово "изъятие".
 Верните клиенту его экземпляр слипа, остальные экземпляры передайте сотруднику Банка. По требованию клиента, заполните и выдайте ему расписку об изъятии карты, заверенную Вашей подписью. Заполните в двух экземплярах акт об изъятии (Дополнение №1 к настоящей Инструкции), один экземпляр с картой передать в Банк.

2.1.5. Изъять карту и постараться задержать мошенника (pick up-fraud).

Эта команда дается только в случае, если карта числится в списке украденных/утраченных карт. Вызовите местную охрану и/или милицию и постарайтесь задержать мошенника.

До приезда милиции, для того чтобы получить юридическое подтверждение совершения преступления и задержать мошенника, продолжайте оформлять чек (получите на чеке подпись мошенника, чтобы было документальное свидетельство преступления). Постарайтесь не вызывать подозрений у мошенника. Если милиция задерживается, можете сказать мошеннику, что оператор должен запросить банк-эмитент, и попросить подождать.

Не отдавайте мошеннику документы и карту, ни под каким предлогом.

2.2. При попытках совершения противоправных (мошеннических) действий с применением банковских карт, необходимо незамедлительно информировать Банк по телефону 8(800)2502777 и действовать в соответствии с полученными указаниями.

2.3. При совершении операций с использованием банковских карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание и может быть даже отказать в операции с использованием банковской карты, если предъявитель карты:

2.3.1. проявляет нервозность;

2.3.2. пытается отвлечь Вас во время проведения операции или оказывает психологическое давление;

2.3.3. неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;

2.3.4. своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру, совершаемой покупки;

2.3.5. проводит операцию оплаты лишь на небольшую сумму (возможно с целью проверки возможности использования карты);

2.3.6. приобретает несколько одинаковых предметов;

2.3.7. делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например: размер, цвет, фасон);

2.3.8. заявляет, что нет документов или они остались в машине;

2.3.9. предлагает оставить карту в залог и т.п.

2.4. При проверке личности, предъявляющей карту, необходимо обратить внимание на следующие моменты:

2.4.1. не предъявляет ли карту с женским именем мужчины, и наоборот;

2.4.2. подпись на чеке должна совпадать с подписью на полосе на оборотной стороне карты. При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;

2.4.3. на авторизационные запросы по картам клиента часто приходят отказы, при этом клиент пытается воспользоваться несколькими картами и просит каждый раз понизить запрашиваемую сумму;

2.4.4. следует иметь в виду, что преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема карт.

2.5. Получение кода авторизации не является основанием для проведения операции оплаты. На поддельные или недавно украденные/найденные карты может быть дан код авторизации. В таких случаях карта может быть изъята по

Вашему решению.

2.6. Основанием для изъятия карты является:

2.6.1. получение из Банка команд "PICK UP" или "PICK UP FRAUD";

2.6.2. предъявление карты на чужое имя:

- несоответствие подписи лица, предъявившего карту, образцу подписи на карте;
- несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на карте;
- несоответствие личности предъявителя карты с фотографией на документах;

2.6.3. наличие серьезных физических повреждений на карте (надрезана, надломана, пробита, оттиск нечитабелен и т.п.);

2.6.4. наличие признаков подделки:

- карта не отвечает стандартам данной платежной системы;
- перебиты или переклеены отдельные цифры номера карты, срока ее действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах карты;

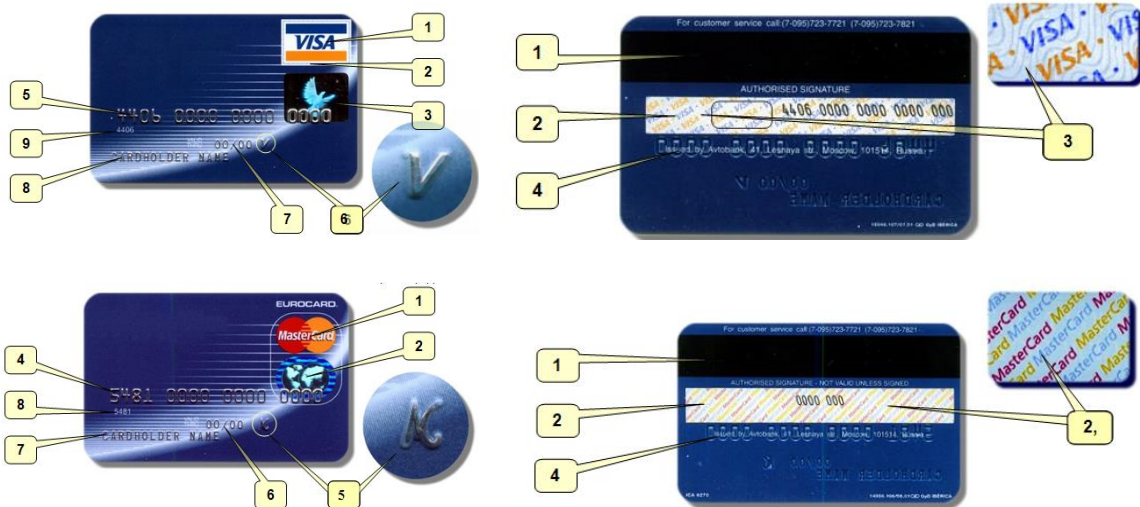
2.6.5. подлинный образец подписи размыт или потерт, нанесена новая надпись;

2.6.6. на панели подписи просматривается слово "VOID".

2.6.7. префикс не совпадает с первыми четырьмя цифрами эмбоссированного номера карты.

2.6.8. использование вместо карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с карты - так называемый "белый пластик";

3. Основные элементы и средства защиты банковских карт.



Приложение № 4

к договору № ЭК-___/20___ от « ___ » _____ 20___ г.
о реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт

Расписка об изъятии карты

.....

"....." 20..... г. в:.....

в соответствии с указанием, полученным из центра авторизации изъяс карту №
срок действия

выпущенную на имя

Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании
Вашим счетом.

Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.

Дата "....." 20..... г.

Место печати

✂

Расписка об изъятии карты

.....

"....." 20..... г. в:.....

в соответствии с указанием, полученным из центра авторизации изъяс карту №
срок действия

выпущенную на имя

Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании
Вашим счетом.

Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.

Дата "....." 20..... г.

Место печати

.....

Приложение № 5

к договору № ЭК-___/20___ от « ___ » _____ 20___ г.
о реализации товаров (работ, услуг) с использованием банковских карт
АКТ ПРИЕМА – ПЕРЕДАЧИ ИЗЪЯТЫХ КАРТ.

Дата и время изъятия: “ ___ ” _____ 20___ г. время: ___:___

Тип карты (нужное подчеркнуть):

VISA	MasterCard/ MasterCard	Золотая корона	
------	---------------------------	-------------------	--

№ карты:

Срок действия карты:

Фамилия, имя держателя карты:

Название банка-эмитента

Полный адрес банка-эмитента

(см. на оборотной стороне карты)

Ф.И.О. лица изъявшего/нашедшего карту:

№ телефона:, служ.:

Подробности изъятия/находки:

время

место

причина изъятия карты:

Забыта пользователем	По указанию ЦБ	Несоответствую щая стандартам	Иные причины указать _____ _____
-------------------------	----------------------	----------------------------------	--

обстоятельства

Реквизиты счета для зачисления вознаграждения за изъятие карт:

Подпись лица изъявшего карту /...../.....

“ ” 20___ г.

М.П.

Изъятую карту принял:

От Банка /...../.....

“ ” 20___ г.