

3.9. Еквейринг

3.9.1. Еквейринг

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

1. Терміни

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Суть та порядок оформлення послуги еквайрингу

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

**Яка суть
(предмет) угоди з
еквайрингу?**

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

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

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

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

2.5. Заява на оформлення послуги підписується Клієнтом:

- власноручним підписом, якщо договір укладається у паперовому вигляді;

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

- кваліфікованим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях.

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

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

Який порядок оформлення послуги?

**Які особливості
послуги сервісу
ПРРО «Checkbox»?**

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

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

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

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

3. Права та обов'язки сторін

Які маю права?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.6. Без укладення окремого договору чи подання

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Які обов'язки Банку?

4. Порядок розрахунків

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

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

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

Який порядок розрахунків?

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

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

**!!! Увага!!!
Особливість!!!**

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

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

5. Термін дії послуги (угоди) та умови припинення

Який термін надання послуги (договору)?

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

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

5.3. Банк надає Клієнту пропозиції щодо зміни істотних умов Договору у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення Клієнту, а саме: шляхом направлення повідомлень електронною поштою, у Системі «А24 для бізнесу», повідомлення у месенджерах. В разі, якщо Клієнт не надасть Банку письмове повідомлення про відхилення пропозиції Банку щодо зміни істотних умов Договору у строк 5 (п'ять) календарних днів з дня направлення повідомлення, зміни до істотних умов вважаються погодженими Сторонами та не потребують укладення додаткових угод

Чи можливе дострокове розірвання договору?

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

5.5. Розірвання цього Договору проводиться в три етапи:

5.5.1. Етап 1. Направлення офіційного повідомлення про бажання припинити співпрацю з торгового еквайрингу з подальшим розірванням цього Договору;

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

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

Який порядок розірвання договору?

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

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

**Які особливості
дострокового
розірвання
договору?**

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

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

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

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

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

6. Відповідальність сторін

**Яка
відповідальність
передбачена для
Клієнта?**

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

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

6.3. У разі фізичного ушкодження устаткування, зокрема POS-терміналу, яке виникло з вини Клієнта, втрати або викрадення устаткування, Клієнт сплачує штраф шляхом відшкодування вартості ремонту або **15 000 грн** за POS-термінал, **500 грн** за периферійні пристрої (блок живлення) в строк не пізніше 10 (десяти) робочих днів з моменту отримання від Банку відповідного рахунку.

6.4. Сторони усвідомлюють, що цей Договір укладається під час дії / продовження дії воєнного стану на території України, відповідно до Указу Президента України від 24.02.2022 року за № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженого Законом України від 24 лютого 2022 року №2102-IX, із змінами та доповненнями до нього, тобто в умовах дії непереборної сили, яка знаходиться поза розумним контролем Сторін, та визначена частиною 2 статті 14-1 Закону України «Про торгово-промислові палати в Україні», що супроводжується ризиками пошкодження, втрати або знищення устаткування Банку.

Клієнт підтверджує, що на момент укладення Договору йому відомі зазначені обставини та ризики, які об'єктивно не перешкоджають та не унеможливають виконання усіх зобов'язань Клієнтом у разі настання обставин пошкодження, втрати або знищення устаткування в умовах дії непереборної сили визначеної цим Договором.

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

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

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

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

6.8. Банк не несе відповідальності за:

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

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

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

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

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

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

**Яка
відповідальність
Банку?**

!!!Примітка!!!

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

7. Інші важливі умови особливості

7.1. Авторизація:

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

7.1.2 Процедура авторизації здійснюється касиром відповідно до Інструкції.

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

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

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

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

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

Чи обов'язкова авторизація та який порядок її здійснення?

7.2. Операція визначається недійсною, якщо:

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

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

7.2.3. Операція була проведена при отриманні негативної відповіді на запит авторизації.

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

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

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

7.2.7. Термін дії платіжного засобу закінчився або не розпочався.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.7.9. При надходженні претензії Платника по

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

8. Посилання

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

9. Тарифи:

Опис	Щомісячна фіксована комісія, грн	Процент від кожного платежу	Термін відшкодування сум за проведеними операціями торгового еквайрингу (календарних днів)
Базовий			
Виконання операцій за розрахунками з використанням платіжних карток у торгових POS-терміналах, за кожен термінал	500	1,7%	1 день
Базовий (QR-еквайринг)	100 * / 1,0 **	1,2% — для гривневих карт 2% — для іноземних карт	1 день
Базовий (Tap to phone) - àPay	0	1,2% — для карт, емітованих українськими банками 2% — для іноземних карт	1 день

Базовий Вендинг	0	1,7% — для гривневих карт	1 день
		2% — для іноземних карт	

Комісія за перерахування коштів при припиненні відносин у разі виявлення Банком ознак фіктивності чи неправомірності операцій, які Клієнт не може підтвердити

30 % від доступного залишку на балансі після погашення усіх кредитних зобов'язань

Примітка! Комісія стягується у разі припинення ділових відносин з ініціативи Банку, у т.ч., але не виключно, при наявності в Банку мотивованої підозри, щодо спроби/наявності шахрайських дій з боку Клієнта Банку стосовно інших Клієнтів.

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

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

3.9.2. Інтернет еквайринг

Інтернет-еквайринг - електронний сервіс, який надає можливість суб'єкту підприємницької діяльності приймати оплату за товари або послуги безготівковою оплатою за допомогою платіжних карток у мережі Інтернет через web-сторінки або у мобільних застосунках (надалі - Сервіс).

1. Терміни

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

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

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

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

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

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

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

ПРОЦЕСИНГ - діяльність, яка включає виконання за операціями з платіжними засобами авторизації, моніторингу, збору, оброблення та зберігання інформації, а також надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків у платіжній системі.

Що за терміни і яке їх значення?

ПРОЦЕСИНГОВИЙ ЦЕНТР - уповноважена платіжною системою процесингова установа - юридична особа, яка забезпечує інформаційну та технологічну взаємодію між учасниками розрахунків за операціями з платіжними засобами, моніторингу, збору, оброблення, зберігання інформації та надання обробленої інформації учасникам розрахунків і розрахунковому банку для проведення взаєморозрахунків.

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

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

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

Код CVV2 (CVC2) - трізначний код, нанесений на зворотню сторону платіжного засобу, що є додатковою безпекою при CNP (Card Not Present) транзакціях, тобто таких транзакціях, при яких сам ЕПЗ не присутній, а використовуються його реквізити.

СИСТЕМА - інформаційні системи, програмно-апаратні комплекси, які використовує Клієнт для здійснення збору, обліку, обробки та передачі інформації про здійснення Платником розпоряджень через Сайт Клієнта, Банку та/або третіх осіб, залучених Банком.

2. Суть та порядок оформлення послуги еквайрингу

	<p>2.1. Торговець (далі - Клієнт) бере на себе зобов'язання здійснювати продаж товарів (робіт, послуг) Держателям платіжних карток (далі - Платників) на умовах безготівкової оплати, шляхом ініціювання Платником переказу коштів з рахунку в банку, для обслуговування якого випущена платіжна картка платіжних систем на поточний рахунок Клієнта, а Еквайр (далі - Банк) надає дистанційне обслуговування, фінансові послуги з приймання платежів за допомогою Сервісу, а також забезпечує технологічне обслуговування з приймання платежів та перерахування грошових коштів.</p>
Яка суть (предмет) угоди з еквайрингу?	<p>2.2. Клієнт приєднується до цих Умов та правил надання банківських послуг шляхом підписання Заяви на оформлення/зміни послуги Інтернет-еквайринг (далі - Заява) у паперовому або електронному вигляді. Ці Умови та правила надання банківських послуг разом з Заявою Клієнта про приєднання до послуги Еквайринг становлять Договір.</p> <p>2.3. До оплати приймаються Електронні платіжні засоби (далі - Платіжні засоби) всіх типів платіжних систем Mastercard, Visa, Простір, із наступними ознаками платіжності:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Платіжний засіб повинен належати до однієї із зазначених платіжних систем; - містити термін дії (місяць і рік), що не закінчився.
	<p>2.4. З метою замовлення Сервісу, Клієнт надає Заяву про надання послуги Інтернет-еквайрингу.</p> <p>2.5. Заява на оформлення послуги підписується Клієнтом:</p> <ul style="list-style-type: none"> - власноручним підписом, якщо договір укладається у паперовому вигляді; - удосконаленим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях. Підпис створений за результатом криптографічного перетворення електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис, з використанням засобу удосконаленого електронного підпису та особистого ключа, однозначно пов'язаного з підписувачем, і який дає змогу здійснити електронну ідентифікацію підписувача та виявити порушення цілісності електронних даних, з якими пов'язаний цей електронний підпис. Підпис за допомогою особистого ключа перевіряється за допомогою відкритого ключа. Сторони погодили використання електронного підпису без сертифіката ключа; - кваліфікованим електронним підписом, який є аналогом власноручного підпису та його накладення має рівнозначні юридичні наслідки із власноручним підписом на документах на паперових носіях.
Який порядок оформлення послуги?	<p>2.6. Під час укладання Договору Банком може використовуватись факсимільне відтворення підпису Голови Правління Банку, а також відтворення відбитка печатки Банку технічними друкарськими пристроями або електронний цифровий підпис уповноваженого працівника Банку.</p> <p>Сторони домовились, що спосіб отримання примірника Договору та додатків до нього встановлено в Заяві про приєднання. Банк надає Клієнту пропозиції щодо зміни істотних умов Договору у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення Клієнту, а саме: шляхом направлення повідомлень електронною поштою, у Системі «A24 для бізнесу», повідомлення у месенджерах. В разі, якщо Клієнт не надасть Банку письмове повідомлення про відхилення пропозиції Банку щодо зміни істотних умов Договору у строк 5 (п'ять) календарних днів з дня направлення повідомлення, зміни до істотних умов вважаються погодженими Сторонами та не потребують укладення додаткових угод</p>

3. Права та обов'язки сторін

Які маю права?	<p>3.1.1. Вимагати від Банку забезпечення цілодобового проведення Авторизації Операцій, здійснюваних з використанням платіжних засобів.</p> <p>3.1.2. Одержати від Банку необхідні для здійснення Операцій з використанням платіжних засобів інструкції та інформаційні матеріали.</p> <p>3.1.3. Вимагати від Банку дотримання термінів зарахування коштів за Операціями, що здійснюються з використанням платіжних засобів їх Держателями через Сайт(и) Клієнта на рахунок Клієнта згідно з умовами Заяви та цих правил.</p> <p>3.1.4. Відмовитися від здійснення через Сайт Клієнта операції з використанням платіжних засобів в наступних випадках:</p> <ul style="list-style-type: none"> - закінчення строку дії платіжного засобу; - неможливості виконання Авторизації у зв'язку з технічними причинами; - в інших випадках згідно з законодавством України та Правилами міжнародних платіжних систем.
-----------------------	--

3.2.1. Дотримуватися умов Заяви та положень цих Умов та Правил, в тому числі щодо безпеки платежів, виконувати вимоги, що містяться в інструктивних матеріалах, наданих Клієнту Банком, щодо предмету цього Договору.

3.2.2. Не допускати перевищення ціни товару (послуги) при безготівковій оплаті їх за допомогою платіжних засобів щодо їхньої ціни при оплаті за готівкові кошти; не застосовувати додаткових комісій при здійсненні безготівкових операцій.

3.2.3. Виконувати встановлені законодавством України вимоги з товарно-касового обліку при оформленні Операцій з використанням платіжних засобів.

3.2.4. Здійснювати операцію з використанням платіжних засобів на повну суму купівлі/виконання робіт/надання послуги, включати до неї всі необхідні податки, платежі, комісії та інше.

3.2.5. Одержувати Код Авторизації виключно через процесинговий центр Банку. Клієнт не має права звертатися за Кодом Авторизації до інших процесингових центрів та джерел.

3.2.6. У випадку зміни інформації, що міститься у Заяві, в тому числі підключення іншого (додаткового) Сайту Клієнта, Клієнт письмово погоджує такі зміни з Банком шляхом направлення повідомлення через дистанційні канали обслуговування. У разі погодження вказаних змін, Банк повідомляє про це Клієнта. Після погодження Банком зазначених змін, Сторони вносять відповідні зміни до Заяви шляхом викладу Заяви у новій редакції.

3.2.7. Здійснювати збереження всієї наявної інформації, пов'язаної з Операціями з використанням платіжних засобів, протягом 5 (п'яти) років з моменту здійснення таких Операцій і передавати її у Банк на його першу письмову вимогу протягом 2 (двох) робочих днів з моменту надходження такої вимоги.

3.2.8. Зберігати в таємниці інформацію щодо технології проведення платежів, даних про Держателя платіжних засобів та самого платіжного засобу (номер платіжного засобу, строк дії, Прізвища та ім'я Держателя, Код CVV2/CVC2), паролі Держателя платіжного засобу для користування Сайтом Клієнта тощо, забезпечити захист та нерозголошення такої інформації без згоди Банку. Забезпечити використання цієї інформації виключно Клієнтом/працівниками Клієнта, яким вона необхідна для виконання своїх службових/посадових обов'язків та за умови надання таким Клієнтом/ працівниками Клієнта зобов'язань про захист та нерозголошення інформації, яка їм стала відома при обслуговуванні Платника.

3.2.9. Використовувати для здійснення Операцій лише ту технологію проведення платежів, яка дозволена цими умовами та правилами, а також ті способи взаємодії з системами Банку, протоколи та специфікації, що попередньо погоджені з Банком. Банк оцінює забезпеченість безпеки роботи та захист від шахрайства.

3.2.10. Нести витрати по передачі необхідної інформації з використанням телекомунікаційних мереж (місцевої і міжнародної).

3.2.11. Контролювати надходження платежів і, у разі виявлення заборгованості, негайно проінформувати про це Банк.

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

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

3.2.14. Не займатися та не приймати платежів за наступними видами діяльності:

- продаж фотографій, відеозображень, комп'ютерних зображень, мультфільмів, симуляцій чи інших засобів чи дій, що містять в тому числі, але не виключно: дитячу порнографію, товари/зображення, що пропагують зоофільні відносини, насильство та/або ненависть, нанесення тілесних ушкоджень тощо;

- продаж зброї, запасних частин до неї, боєприпасів, холодної зброї, яка заборонена правоохоронними органами, військової техніки, вибухових речовин і засобів для здійснення вибухів, бойових отруйних речовин і засобів захисту від них;

- продаж спеціальних технічних засобів для негласного отримання та реєстрації акустичної, візуальної інформації, перехоплення інформації з технічних каналів зв'язку, негласного контролю за переміщенням, негласного обстеження приміщень, транспортних засобів та інших об'єктів, нормативно-технічної документації для виробництва та використання таких засобів;

- продаж контрафактних, фальсифікованих товарів, копій оригінальних продуктів (т.н. реплік), що виконані стороннім виробником без відповідних майнових прав інтелектуальної власності (що підтверджується ліцензіями; ліцензійними договорами; договорами про створення за замовленням і використання об'єкта права інтелектуальної власності; договорами про передання виключних майнових прав інтелектуальної власності; тощо) від оригінального виробника та/або власника майнових прав інтелектуальної власності;

- дистанційний продаж лікарських засобів без наявної відповідної ліцензії;

- дистанційний продаж тютюнових виробів без наявної відповідної ліцензії;

- продаж біологічно-активних добавок;

- реалізація послуг ескорту та інших послуг сексуального характеру, надання доступу до контенту для дорослих, в тому числі, але не виключно, у вигляді підписки на вебсайти та відео-стрімінг контенту для дорослих;

- приймання ставок для тоталізаторів, азартних ігор, продаж фішок онлайн-казино, продаж лотерейних білетів;

- купівля, продаж, обмін криптовалюти, поповнення крипто-гаманців або оплата первинного розміщення монет (ICO);

- торгівля високоризиковими цінними паперами та фінансовими інструментами;

- продаж товарів та послуг із застосуванням оманливої маркетингової практики;

- фінансові піраміди, мережевий маркетинг;

- продаж наркотичних та психотропних препаратів, в тому числі так званих дизайнерських наркотиків;

- продаж державних документів або посвідчень особи;

3.3.1. Перевіряти надану Клієнтом для укладання договору інформацію.

3.3.2. Без укладення окремого договору чи подання Клієнтом відповідного доручення, у безумовному порядку утримувати з поточних чи наступних відшкодувань/платежів на користь Клієнта або списувати з будь-яких рахунків Клієнта відкритих у Банку, в тому числі з валютних рахунків з відповідною конвертацією суми списання за курсом НБУ, встановлений на день такого списання суми коштів у наступних випадках:

- за недійсними Операціями;

- за Операціями, які опротестовуються Платниками, Банком-емітентом або платіжною організацією, у разі списання цих сум з Банку або отримання претензії від Банку-емітента платіжного засобу, до повного завершення процесу опротестування відповідно правил платіжних систем. При цьому, Банк зобов'язується повідомити Клієнта дистанційними каналами обслуговування з поясненням причин списання сум платіжною системою чи Банком-емітентом та захищати інтереси Клієнта у разі виникнення такого списання. Банк зобов'язується протягом 8 робочих днів після отримання повідомлення від платіжної системи про розв'язання спірного питання по списаних коштах на користь Банку, виконати перерахування таких коштів на поточний рахунок Клієнта;

- якщо відповідні суми списані з Банку за розпорядженнями платіжної системи або Банків-емітентів за Операціями, здійсненими Клієнтом через Сайт Клієнта з використанням платіжних засобів;

- у разі повторно або помилково зарахованих коштів на поточний рахунок Клієнта;

- повні суми кредитових зарахувань, що є результатом Операцій з повернення коштів (кредитування рахунку Платника в результаті повернення товару/ відмови від Операції).

– У разі відсутності подальших Операцій чи неможливості списання грошових коштів з будь-яких рахунків Клієнта відкритих в Банку, Клієнт зобов'язаний повернути/компенсувати Банку отримані за такими Операціями кошти протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту отримання від Банку повідомлення щодо повернення коштів (далі – Повідомлення) Банку. Суми, що були утримані/списані Банком відповідно до цього пункту, належать поверненню Клієнту тільки у випадку, якщо згідно з правилами платіжних систем Операції будуть визнані дійсними та відповідні суми будуть відшкодовані Банку Платником, Банком-емітентом або платіжною організацією платіжної системи.

3.3.3. У разі наявності у Клієнта заборгованості перед Банком по цьому Договору, Банк вправі не виконувати свої фінансові зобов'язання перед Клієнтом по інших договорах, укладених Банком з Клієнтом, до моменту повного погашення Клієнтом зобов'язання за цим Договором.

3.3.4. У разі наявності у Клієнта заборгованості перед Банком по інших договорах, укладених Банком з Клієнтом, Банк вправі не виконувати свої фінансові зобов'язання перед Клієнтом згідно з цими Умовами, до моменту повного погашення Клієнтом зобов'язання за іншими договорами.

3.3.5. За результатами моніторингу або в разі масового оскарження платіжних Операцій Платниками, Банками-емітентами та/або платіжною організацією платіжної системи:

- призупинити до моменту врегулювання або повністю припинити проведення Операцій на користь Клієнта;

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

3.3.6. Проводити перевірку Сайту(-ів) Клієнта з метою здійснення контролю за дотриманням Клієнтом положень цих умов та/або правил платіжних систем або вимагати вжиття заходів та/або інструментів безпеки платежів в розумні для реалізації (впровадження) строки.

3.3.7. Вимагати внесення змін до Сайту(-ів) Клієнта з метою усунення порушень цих умов та/або правил платіжних систем або законодавства України, протягом 1 (одного) дня з моменту повідомлення Клієнта.

3.3.8. Для запобігання проведенню Шахрайських операцій Банк має право встановлювати ліміти на проведення Операцій з використанням платіжних засобів.

3.3.9. Витребувати від Клієнта документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації та верифікації відповідно до законодавства України, а також офіційні документи/інформацію, необхідні (необхідну) для здійснення належної перевірки, а також для виконання Банком інших вимог законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, отриманих злочинним шляхом.

3.3.10. Вимагати додаткове підтвердження (документи) щодо здійснення фінансової операції, яка відповідно до законодавства України, підлягає фінансовому моніторингу.

3.3.11. Відмовитися від проведення підозрілої фінансової операції у випадках, передбачених законодавством з питань фінансового моніторингу.

3.3.12. Зупинити здійснення фінансових операцій, якщо вони є підозрілими.

3.3.13. Здійснювати зупинення вдаткових операцій на підставі вимог законодавства України, в т.ч. нормативно-правових актів Національного банку України.

3.3.14. За письмовим погодженням з Клієнтом, використовувати інформацію про Клієнта в рекламних цілях для сприяння збільшення власної емісії платіжних засобів.

3.3.15. Змінювати в односторонньому порядку Тарифи Банку, відповідно до п. 5.3. цих Умов.

Які права Банку?

3.3.16. Без жодних обмежень і попереднього погодження повідомляти членів платіжних систем та/або платіжні системи про будь-які незаконні чи непогоджені з Банком дії з використанням платіжних засобів для припинення чи запобігання можливим Шахрайським операціям.

3.3.17. Достроково припинити дію цього Договору, повідомивши про це Клієнта за 1 (один) робочий день у разі порушення Клієнтом при здійсненні Операцій умов Договору, заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів або неправомірного, не передбаченого цим Договором використання Клієнтом чи третьою особою реквізитів платіжного засобу, або на вимогу відповідної платіжної системи. При цьому, Банк має право призупинити Операції невідкладно після виникнення подій, зазначених в цьому пункті.

3.3.18. Для належної ідентифікації суб'єктів помилкових та неналежних переказів та вжиття заходів щодо запобігання або припинення зазначених переказів запитувати у Клієнта додаткову інформацію щодо здійсненої операції, деталей здійсненої за допомогою платіжних засобів купівлі/оплати товару чи послуги та додаткові дані щодо ініціатора операції – Платника.

3.3.19. У разі виявлення Сайту Клієнта, якого не було вказано в Заяві, та не було погоджено Клієнтом з Банком, згідно з цим Додатком, Банк має право не здійснювати виплату відшкодувань Клієнту до моменту укладання відповідного додаткового договору/договору про внесення змін до Заяви щодо погодження нового Сайту Клієнта.

3.3.20. Надати Клієнту вимоги до розміщення інформації в Системі про можливість та порядок здійснення

3.4.1. Забезпечити цілодобове проведення Авторизації Операцій, здійснюваних з використанням платіжних засобів через Сайт Клієнта, зазначений у Заяві.

3.4.2. Забезпечити передачу електронних повідомлень з результатами Авторизації Операцій з процесинговим центром в Систему.

3.4.3. Забезпечити при інформаційній взаємодії з Клієнтом захист інформації від несанкціонованого доступу.

3.4.4. Надати технічну документацію, а також вимоги та рекомендації, що необхідні для підключення Системи Банку, яка забезпечує можливість приймання оплати за товари чи послуги на Сайті Клієнта через мережу Інтернет.

3.4.5. Зараховувати суми Операцій, що здійснюються з використанням платіжних засобів Платниками через Сайт(-и) Клієнта, на поточний рахунок Клієнта у валюті України та в строки, відповідно до умов цих правил. Грошові кошти перераховуються Клієнту Банком у повному обсязі, за винятком комісії Банку, що утримується Банком як належна плата за надані послуги згідно з цим Договором.

3.4.6. Проводити інші розрахунки з Клієнтом в порядку, передбаченому Договором.

3.4.7. Надавати, на вимогу Клієнта, в електронному вигляді звіт за Операціями з інформацією про суму Операцій та суму комісії Банку на електронну поштову скриньку та додаткові звіти у відповідь на запит Клієнта за необхідний період (місяць або квартал) або надати Клієнту можливість самостійно формувати такі звіти.

3.4.8. Забезпечити Клієнта необхідними для здійснення Операцій з використанням платіжних засобів інструктивними та інформаційними матеріалами.

3.4.9. Здійснювати всі необхідні заходи з повернення грошових коштів за Операціями, опротестованими Платниками, Банками – емітентами або іншими членами та учасниками платіжних систем, згідно з правилами платіжних систем та в строки, визначені цими умовами.

3.4.10. У випадку тимчасового припинення приймання платіжних засобів через Сайт(-и) Клієнта повідомляти Клієнта про це не пізніше 3 (трьох) банківських днів із дня фактичного призупинення.

Які обов'язки Банку?

3.4.11. Повідомляти Клієнта про призупинення переказу коштів на користь Клієнта за Операціями, здійсненими з використанням платіжних засобів, чи утримання яких-небудь сум у ході майбутніх розрахунків не пізніше 3 (трьох) банківських днів із дня фактичного призупинення / утримання.

3.4.12. Брати участь в розслідуванні фактів шахрайства при проведенні Операцій з використанням платіжних засобів через Сайт Клієнта, а також Операцій, що викликають підозру в їх правомірності.

3.4.13. Забезпечити збереження авторизаційної та розрахункової інформації по переказах, здійснених з використанням платіжних засобів через Систему, протягом 5 років з моменту здійснення Операції, якщо інший строк зберігання даної інформації не встановлено законодавством України.

3.4.14. Відмовитися від підтримання ділових відносин / відмовити Клієнту в обслуговуванні, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин, закриття рахунка / відмовитися від проведення фінансової операції відповідно Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (далі – Закон ПВК/ФТ) у разі:

– якщо здійснення ідентифікації та/або верифікації Клієнта, а також якщо у Банку виникає сумнів стосовно того, що особа виступає від власного імені;

– встановлення Клієнту неприйнятно високого ризику або ненадання Клієнтом необхідних для здійснення належної перевірки Клієнта документів чи відомостей;

– подання Клієнтом чи його представником Банку неправдивої інформації або подання інформації з метою введення Банку в оману;

– якщо здійснення ідентифікації особи, від імені або в інтересах якої проводиться фінансова операція, та встановлення її кінцевого бенефіціарного власника або вигодоодержувача (вигодонабувача) за фінансовою операцією є неможливим.

3.4.15. За рішенням/дорученням спеціально уповноваженого органу зупиняти проведення фінансової операції/видаткових фінансових операцій Клієнта в установленому Законом ПВК/ФТ порядку.

3.4.16. Заморозити активи, пов'язані з тероризмом та його фінансуванням, розповсюдженням зброї масового знищення та його фінансуванням, без попереднього повідомлення Клієнта (особи).

3.4.17. Зупинити підозрілі фінансові операції у разі виникнення підозри, що вони містять ознаки вчинення кримінального правопорушення, визначеного Кримінальним кодексом України.

4. Порядок розрахунків

4.1. Всі розрахунки між Банком та Клієнтом здійснюються в гривні за результатами Авторизації Операцій.

4.2. Банк виконує переказ коштів по Операціях, за якими була здійснена успішна Авторизація на наступний день на поточний рахунок Клієнта, в наступному порядку: консолідованою сумою коштів згідно з результатами Авторизації операцій за Звітний період, за винятком недійсних/шахрайських/ кредитових операцій.

4.3. Винагорода Банку за послуги, надані в рамках цього Договору, розраховується від суми коштів кожної Операції з урахуванням тарифів Банку та утримується Банком одночасно з перерахуванням Клієнту коштів, шляхом утримання суми винагорода Банку з суми коштів, що перераховуються Клієнту. У разі здійснення недійсних/шахрайських/ кредитових операцій отримана Банком винагорода Банком Клієнту за послуги в рамках цього Договору, не повертається.

4.4. Клієнт надає Банку право в рамках цього Договору вимагати відшкодування Банку сум коштів з таких підстав:

4.4.1. Суми повернення переказу грошових коштів («Chargeback»), з урахуванням повернення комісії, утриманої Банком згідно з Тарифами. При цьому, Банк має право вимагати від Клієнта відшкодування сум коштів подібних операцій з урахуванням комісії, утриманої Банком, протягом 180 календарних днів з моменту розірвання Договору.

4.5. Відповідно до правил платіжних систем та/або у зв'язку з виконанням умов цього Договору, з Клієнта можуть бути стягнуті кошти в сумах здійснених недійсних/шахрайських/кредитових операцій.

4.6. З метою виконання Клієнтом своїх зобов'язань перед Банком, визначених п. 4.5 цього розділу, Клієнт надає Банку право утримувати на користь Банку грошові кошти в розмірі таких зобов'язань (або в сумах, еквівалентних їх розміру) із сум, що належать до перерахування на користь Клієнта згідно з п.4.2 цього розділу, а у випадку їх відсутності, або недостатності, Клієнт зобов'язаний негайно, але не пізніше 2 (двох) робочих днів після отримання відповідної письмової вимоги Банку, сплатити на користь Банку зазначені у цьому пункті кошти.

Зазначені кошти списуються платіжною системою з Банку та повинні бути відшкодовані Банку Клієнтом та/або стягуються з Клієнта безпосередньо Банком на користь Платників-клієнтів Банку (без участі платіжної системи).

Який порядок розрахунків?

4.7. Клієнт надає Банку право здійснювати договірне списання з рахунків Клієнта (у тому числі з рахунків його відокремлених структурних підрозділів), зокрема, з будь-яких рахунків, що відкриті/будуть відкриті Клієнтом (у тому числі його відокремленими структурними підрозділами) у Банку у майбутньому та реквізити яких Банк визначить самостійно, будь-яких сум, належних до сплати Клієнтом згідно з умовами цього договору, в тому числі з метою виконання зобов'язань перед Банком, визначених п. 4.5 цього розділу, сплати на користь Банку інших платежів, передбачених цими Умовами, Правилами платіжних систем або законодавством України. Таке договірне списання може здійснюватися Банком протягом строку дії Договору будь-яку кількість разів з дати настання строку виконання відповідного грошового зобов'язання (включно) до повного погашення будь-якої заборгованості Клієнта перед Банком. Банк є отримувачем коштів по договірному списанню.

4.8. Списання Платіжною системою з Банку коштів (у тому числі, за операціями, здійсненими через Сайт Клієнта) підтверджується

звітними файлами, які за необхідності можуть бути надані Банком Клієнту. Звітні файли є належною та єдиною підставою для відшкодування Банку Клієнтом та/або стягнення з Клієнта коштів, списаних з Банку.

4.9. Банк має право утримувати з коштів, що належать до перерахування на користь Клієнта, згідно з п.4.2 цих Умов, або стягувати з Клієнта іншим чином грошові кошти в сумах, помилково (у тому числі повторно) зарахованих на користь Клієнта, платежів. Зазначене у цьому пункті право Банку утримувати на свою користь грошові кошти в розмірі зобов'язань Клієнта із сум, що належать до перерахування на користь Клієнта, не є обов'язком Банку та не виключає його можливості скористатися іншими своїми правами з метою погашення заборгованості Клієнта перед Банком в порядку, визначеному законодавством України та/або цими Умовами, зокрема, правом на договірне списання коштів з рахунків Клієнта.

4.10. Банк має право відкласти переказ коштів Клієнту за проведеною Операцією на термін до 180 календарних днів (протягом якого банк-емітент платіжного засобу відповідно до Правил платіжних систем має право пред'явити претензію по Операції), за Операціями, оформленими з порушенням цих Умов. Після закінчення зазначеного терміну Банк приймає рішення про відшкодування, або відмову у відшкодуванні суми коштів по даній Операції.

4.11. Вартість послуги (тариф) становить:

1,2% — для гривневих карт,

2% — для іноземних карт.

Яка вартість послуги?

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

**!!! Увага!!!
Особливість!!!**

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

5. Термін дії послуги (угоди) та умови припинення

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

Який термін надання послуги (договору)?

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

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

Чи можливе дострокове розірвання договору?

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

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

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

Які особливості дострокового розірвання договору?

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

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

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

6. Відповідальність сторін

6.1. Клієнт несе відповідальність в сумі збитків Банку, що утворилися в наслідок неправильного проведення операцій з використанням платіжних засобів.

6.2. Клієнт несе повну матеріальну відповідальність за дії свого персоналу, пов'язані з порушенням умов, встановлених цим Договором та заходів безпеки при обслуговуванні платіжних засобів.

6.3. Клієнт несе повну відповідальність за свої дії перед платіжною системою та Банком. Клієнт не несе відповідальності за дії/бездіяльність третіх осіб під час виконання умов Договору, за виключенням залучених Клієнтом третіх осіб до виконання його зобов'язань за цим Договором.

6.4. Клієнт відшкодує Банку та/або Платнику всі збитки за Операціями, що здійснювались без дотримання технології проведення платежів, зокрема без аутентифікації Платником за протоколом '3-DSecure', та які було оскаржено Банками-емітентами як шахрайські, та за Операціями з використанням платіжних засобів, визнаними платіжними системами недійсними, а також штрафні санкції від платіжних систем, що накладені на Банк внаслідок або у зв'язку із проведенням таких Операцій.

Яка відповідальність передбачена для Клієнта?

6.5. У разі порушення (невиконання або неналежне виконання) Клієнтом умов цього Договору та/або виконання дій чи бездіяльності Клієнта, яка призвела до застосування з боку платіжної системи чи Національного банку України штрафних санкцій до Банку, Клієнт зобов'язується протягом 5-ти банківських днів, з дня отримання відповідної письмової вимоги Банку, відшкодувати суми застосованих до Банку штрафних санкцій у повному розмірі. Якщо Клієнт у вказаний вище строк не відшкодує Банку суми застосованих штрафних санкцій, Банк без укладення окремого договору чи подання Клієнтом відповідного доручення, має право у безумовному порядку утримувати відповідні суми з поточних чи наступних відшкодувань/платежів або списати в порядку договірної списання, передбаченому п. 4.12 цих Умов, з будь-яких рахунків Клієнта відкритих у Банку, в тому числі з валютних рахунків.

6.6. Клієнт відшкодує всі збитки, завдані Банку, у зв'язку з цим Договором.

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

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

6.9. Клієнт має право пред'являти Банку мотивовані претензії по перерахованих на рахунок Клієнта сумах грошових коштів протягом 30 календарних днів з дати їх переказу. В іншому випадку розрахунки між Сторонами вважаються підтвердженими.

6.10. Банк не несе відповідальності за:

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

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

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

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

Яка відповідальність Банку?

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

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

!!!Примітка!!!

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

7. Інші важливі умови особливості

7.1. Взаємодія між процесинговим центром та Системою, а також між Клієнтом та Банком проводиться в режимі реального часу, відповідно до умов цього Договору.

Які є додаткові юридичні особливості?

7.2. Дані номерів платіжних систем, коду CVC2/ CVV2, імен та адрес Платників, дат закінчення терміну дії платіжного засобу, номерів кліше, деталі / реквізити Операцій є конфіденційними та не можуть бути скопійовані, збережені на інших носіях або використані будь-яким іншим способом, іншим обладнанням або для цілей, не передбачених цим Договором. Порушення цього пункту Договору буде розглядатися як протиправні дії Клієнта, спричинить блокування проведення транзакцій та розірвання Банком Договору в односторонньому порядку.

7.3. Надання Банком послуг здійснюється з дотриманням вимог законодавства України, Правил платіжних систем та інших документів/розпоряджень виданих платіжними системами, а також умов цього Договору.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Посилання

[Заява на оформлення послуги еквайрингу](#)