

**ОФЕРТА НА ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО И  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММНЫХ СИСТЕМ И ПРОГРАММНОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ РАСЧЕТОВ**

Настоящая оферта (далее – «Оферта») адресована неопределенному кругу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, зарегистрированных в соответствии с законодательством Российской Федерации, именуемых в дальнейшем «Заказчик», «ТСП» и является приглашением Общества с ограниченной ответственностью «Телемаркет» (ООО «Телемаркет»), именуемого в дальнейшем «Исполнитель», заключать договоры обеспечения информационного и технологического взаимодействия программных систем и программного обеспечения между участниками расчетов (далее – «Договор») на условиях и в порядке, изложенных в настоящей Оферте.

**1. Общие положения**

- 1.1. В силу Договора Исполнитель обязуется в интересах Заказчика обеспечить информационное и технологическое взаимодействие программных систем и программного обеспечения между участниками расчетов (Заказчиком, Потребителем и привлеченным Исполнителем Банком) на территории Российской Федерации, а Заказчик – уплатить вознаграждение за это.
- 1.2. Исполнитель в целях выполнения Договора выполняет:
  - 1.2.1. обеспечение информационного и технологического взаимодействия программных систем и программного обеспечения между участниками расчетов (Заказчиком, Потребителем и привлеченным Исполнителем Банком), включая сбор, обработку и рассылку участникам расчетов информации по операциям с Платежными картами и платежными документами;
  - 1.2.2. прием электронных платежных документов, сформированных Потребителем с помощью Платежного решения Pay-Me;
  - 1.2.3. маршрутизация электронных платежных документов в привлеченный Исполнителем Банк;
  - 1.2.4. прием ответов Банка о проведении или отказе от проведения платежей;
  - 1.2.5. направление Заказчику и Потребителю информации о результатах проведения платежей (в Оферте термины «платеж» и «операция» используются как синонимы).
- 1.3. Для получения услуг, указанных в пункте [1.2](#) Оферты, Заказчик должен:
  - 1.3.1. удостовериться, что имеет в собственности Мобильное устройство, совместимое с mPOS-терминалом Pay-Me и Программным обеспечением, а также защищенное от вредоносного программного обеспечения;
  - 1.3.2. обеспечить постоянный и стабильный доступ Мобильного устройства к сети Интернет;
  - 1.3.3. приобрести в собственность mPOS-терминал Pay-Me;
  - 1.3.4. установить на Мобильное устройство Программное обеспечение для использования mPOS-терминала Pay-Me;
  - 1.3.5. зарегистрироваться на Сайте в целях доступа к Личному кабинету (путем создания уникального логина и пароля).
- 1.4. Заказчик заключает Договор в целях, связанных с предпринимательской деятельностью. Заказчик не вправе возлагать на Потребителей никаких дополнительных расходов при использовании ими способа оплаты посредством Платежного решения Pay-Me. Цены на реализуемые Заказчиком товары, работы, услуги должны быть идентичными вне зависимости от способа их оплаты Потребителем.
- 1.5. В Оферте следующие термины используются в указанных значениях:
 

Авторизация – процедура запроса и получения Заказчиком разрешения на проведение операций с использованием Платежной карты в виде уникального кода (кода авторизации);

Анкета клиента – документ, содержащий сведения о Заказчике, предоставленные Заказчиком в

электронном виде с помощью Личного кабинета;

Банк – банк-партнер Исполнителя;

Банковский день – часы рабочего дня Банка, в течение которых производятся платежные операции, датируемые этим числом. Определяется Банком;

Личный кабинет – совокупность защищенных страниц Сайта, созданных в результате регистрации ТСП, и доступные при условии ввода учетных данных (логина и пароля). Все действия, совершенные ТСП с помощью Личного кабинета, являются юридически значимыми. Личный кабинет может быть использован для направления юридически значимых сообщений;

Мобильное устройство – мобильный телефон, планшет и иное аналогичное оборудование, предназначенное для работы в сетях сотовой связи;

Мошенническая операция – операция, заявленная Платежной системой и/или банком-эмитентом, и/или Банком как мошенническая и/или оспоренная Потребителем. Стороны согласны, что достаточным подтверждением мошеннического характера операций являются заявления банков и/или подтверждения Платежных систем (их представительств в Российской Федерации), полученные Банком и/или Исполнителем в электронном виде или с использованием факсимильной связи. Также операция может быть квалифицирована как мошенническая Исполнителем;

Платежная карта (Карта) – карта одной из ПС, расчеты по которым осуществляются в рамках Договора;

Платежные системы (ПС) – международные платежные системы VISA International, MasterCard Worldwide и национальная платежная система МИР, обеспечивающие платежные операции по использованию Платежных карт и их обработку;

Платежное решение Pay-Me – аппаратно-программный комплекс, используемый Заказчиком и состоящий из Мобильного устройства с постоянным и стабильным доступом к сети Интернет, mPOS-терминал Pay-Me и Программного обеспечения;

Потребитель (Держатель карты) – физическое лицо или уполномоченный представитель юридического лица, на имя которого выпущена Платежная карта, с использованием которой осуществляется оплата товаров, работ или услуг, реализуемых Заказчиком;

Программное обеспечение – программное обеспечение, подлежащее установке на Мобильное устройство в целях использования mPOS-терминала Pay-Me;

Сайт – официальный сайт Исполнителя в сети Интернет <http://www.pay-me.ru/>;

Chargeback (чарджбэк) - финансовая операция, формируемая банком-эмитентом Карты, по заявлению/претензии Потребителя о несогласии с ранее проведенной операцией оплаты, и направляемая Банку в формате и способом, установленным ПС;

mPOS-терминал Pay-Me – устройство (Программно-аппаратный комплекс считывания банковских карт для мобильных устройств РМ-021), приобретенное у Исполнителя и/или авторизованное Исполнителем, предназначенное для чтения Платежных карт.

1.6. Текст Оферты размещен на Сайте.

## **2. Акцепт оферты (заключение Договора)**

- 2.1. В целях акцепта Оферты (заключения Договора) Заказчик обязан заполнить Анкету клиента в Личном кабинете и направить Исполнителю посредством использования Личного кабинета копии документов, установленных в Приложении №2 к Оферте.
- 2.2. Получивший указанные в пункте [2.1](#) Оферты документы Исполнитель проверяет полученные сведения на предмет полноты и отсутствия явных ошибок. В случае согласия заключить Договор Исполнитель размещает в Личном кабинете Заказчика уведомление о возможности заключения Договора (таким уведомлением признается указание ставок вознаграждения Исполнителя). Исполнитель вправе отказать Заказчику в заключении Договора без объяснения причин.
- 2.3. В течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления уведомления о возможности заключения Договора Заказчику необходимо заявить акцепт Оферты одним из следующих способов:

- 23.1. оплатить счет, выставленный Исполнителем и доступный Заказчику в Личном кабинете, со своего расчетного счета в банке. Договор считается заключенным в момент поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя;
- 23.2. направить Исполнителю подписанное уполномоченным лицом и скрепленное печатью Заявление об акцепте Оферты, по форме, указанной в Приложении №1 к Оферте на бумажном носителе посредством почтовой связи или курьерской службы. Договор считается заключенным на основании акцепта Оферты с момента получения Исполнителем Заявления об акцепте Оферты.

Акцепт Оферты, направленный таким образом, будет считаться полным и безоговорочным.

24. Заявление Заказчика об акцепте Оферты в соответствии с пунктом 2.3 Оферты прекращает действие любых договоров, заключенных ранее между Заказчиком и Исполнителем на условиях, аналогичных или схожих с условиями настоящей оферты, с момента получения такого акцепта Исполнителем.
25. Заключенный на основании акцепта Оферты Договор действует в течение неопределенного срока.

### **3. Исполнение Договора**

- 3.1. В целях взаимодействия с Потребителями и использования Платежного решения Рау-Ме Заказчик обязуется назначить ответственных лиц (Пользователей) из числа своего персонала.
- 3.2. Заказчик обязан закреплять конкретные mPOS-терминалы Рау-Ме за конкретными Пользователями, оформляя это внутренними приказами. Пользователи должны быть ознакомлены под роспись с правилами приема Карт, указанными в Приложении №3 к Оферте. Передача Платежного решения Рау-Ме третьим лицам без соответствующего оговоренного в Оферте оформления не допускается. Исполнитель вправе запросить у Заказчика перечень Пользователей, ответственных за организацию платежей с использованием Платежного решения Рау-Ме, с указанием реквизитов внутренних приказов и приложением документов, подтверждающих ознакомление под роспись таких Пользователей с правилами приема Карт, указанными в Приложении №3 к Оферте.
- 3.3. Посредством использования Личного кабинета Заказчик создает уникальные логины и пароли для каждого Пользователя.
- 3.4. Безналичный расчет с Потребителем осуществляется Заказчиком исключительно в валюте Российской Федерации (в российских рублях), только посредством использования Платежных карт и строго в соответствии с установленным порядком (Договор, законодательство Российской Федерации и правила Платежных систем).
- 3.5. Заказчик осуществляет расчеты с Потребителями с помощью Платежного решения Рау-Ме на территории Российской Федерации, за исключением территории Республики Крым и города федерального значения Севастополь (в соответствии с требованиями международных платежных систем).
- 3.6. Заказчик, его Пользователи обязаны отказать Потребителю в расчетах с использованием Платежного решения Рау-Ме, если:
  - 3.6.1. банковская карта не относится к Платежным картам;
  - 3.6.2. Платежная карта вызывает подозрение в том, что она поддельная или принадлежит другому лицу;
  - 3.6.3. срок действия Платежной карты истек или не начался;
  - 3.6.4. Платежная карта имеет следы воздействия;
  - 3.6.5. на Платежной карте отсутствует подпись Потребителя;
  - 3.6.6. Потребитель отказывается поставить подпись на экране Мобильного устройства в случае проведения операции без ввода ПИН-кода;
  - 3.6.7. Потребитель отказывается предъявить удостоверяющий личность документ;

- 3.68. данные о Потребителе (в том числе и подпись) в чеке, на Платежной карте и в удостоверяющем личность документе не совпадают;
  - 3.69. удостоверяющий личность Потребителя документ вызывает подозрение в том, что он поддельный или подложный;
  - 3.6.10. срок действия удостоверяющего личность Потребителя документа истек или не начался;
  - 3.6.11. в иных случаях, указанных в Договоре, законодательстве Российской Федерации и/или правилах Платежных систем.
- 3.7. Заказчик, его Пользователи не вправе:
- 3.7.1. проводить или просить Потребителя провести одной и той же Картой в mPOS-терминале Pay-Me чаще, чем один раз в одну минуту (за исключением случаев, когда данные с карты не прочитались при первой попытке);
  - 3.7.2. просить Потребителя сообщить ПИН-код Карты;
  - 3.7.3. совершать иные действия, запрещенные в Договоре, законодательстве Российской Федерации и/или правилах Платежных систем.

Исполнитель обязан формировать и направлять Потребителям документ по каждой операции с использованием Платежной карты по адресу электронной почты, указанному Пользователем при осуществлении Авторизации, в электронной форме в соответствии с Положением об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт, №266-П утвержденным Центральным банком Российской Федерации 24 декабря 2004 года (в редакции Указаний Центрального банка Российской Федерации от 21 сентября 2009 года №1725-У, от 23 сентября 2008 года №2073-У, от 15 ноября 2011 года №2730-У, от 10 августа 2012 года №2862-У, от 14 января 2015 года №3532-У).

Указанный документ должен содержать данные:

- 3.7.4. идентификатор mPOS-терминала Pay-Me;
  - 3.7.5. вид операции;
  - 3.7.6. дата совершения операции;
  - 3.7.7. сумма операции;
  - 3.7.8. валюта операции;
  - 3.7.9. сумма комиссионного вознаграждения (в случае невзимания комиссионного вознаграждения кредитная организация – эквайрер информирует Потребителя соответствующей надписью об его отсутствии);
  - 3.7.10. код авторизации;
  - 3.7.11. реквизиты Платежной карты;
  - 3.7.12. наименование Заказчика;
  - 3.7.13. документ может содержать и иные реквизиты.
- 3.8. Исполнитель направляет Потребителям по каждой операции с Платежной картой на авторизованный оператором связи и принадлежащий Потребителю номер в сети подвижной телефонной связи, если такой номер был указан Пользователем при осуществлении Авторизации, часть приведенной в пункте 3.8 Оферты информации, а именно:
- 3.8.1. дата совершения операции;
  - 3.8.2. сумма операции;
  - 3.8.3. валюта операции;
  - 3.8.4. код авторизации;
  - 3.8.5. наименование Заказчика.

39. Операции не проводятся, если:
- 39.1. Платежная карта недействительна (истек или не начался срок действия, выведена из обслуживания или не обслуживается на территории Российской Федерации);
  - 39.2. карта не относится к Платежным картам;
  - 39.3. на счете / карточном счете Потребителя недостаточно денежных средств;
  - 39.4. превышен лимит расходования денежных средств;
  - 39.5. операция квалифицирована как Мошенническая;
  - 39.6. Платежная карта подлежит изъятию;
  - 39.7. в ходе проведения операции нарушен Договор, законодательство Российской Федерации и/или правила Платежных систем;
  - 39.8. операция признана Платежной системой недействительной;
  - 39.9. сумма операции составляет менее 30 (тридцати) российских рублей.
- 3.10. В случае нарушения Заказчиком Договора, законодательства Российской Федерации и/или правил Платежных систем Исполнитель вправе приостановить выполнение установленных Договором обязательств (полностью или по конкретной операции) до момента устранения Заказчиком допущенных нарушений. В этом случае Исполнитель освобождается от ответственности перед Заказчиком.
- 3.11. Перечисление денежных средств на расчетный счет Заказчика осуществляется не позднее 3 (трех) банковских дней.
- 3.12. Исполнитель обязуется заключить с Банком соглашение в целях исполнения обязательств, предусмотренных Договором.
- 3.13. Процедуры проведения операции отмены платежа и операции возврата описаны в Приложении №3 к Оферте.
- 3.14. В случае непроведения Заказчиком операции отмены/возврата Заказчик не вправе требовать от Исполнителя компенсации понесенных Заказчиком расходов, убытков.
- 3.15. Исполнитель и/или Банк, вправе приостанавливать проведение Авторизаций, операций оплаты, операций отмены оплаты, операций возврата и перечисления денежных средств на расчетный счет Заказчика в случаях, указанных в п. 3.17 Оферты. Срок приостановления проведения Авторизаций, операций оплаты, операций отмены оплаты, операций возврата определяется Исполнителем. Срок приостановления перечисления денежных средств на расчетный счет Заказчика может достигать 200 (двухсот) календарных дней и более.
- 3.16. Исполнитель не проводит операцию в случае превышения лимита на одну операцию, ежедневного лимита, лимита на количество операций и других лимитов. Указанные лимиты устанавливаются Исполнителем в целях минимизации возможных рисков проведения Мошеннических операций, отображаются в Личном кабинете Заказчика и могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке.
- 3.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке приостановить проведение Авторизаций с использованием Платежного решения Pay-Me Заказчика в следующих случаях:
- 3.17.1. операции на момент совершения вызывают подозрение относительно их правомерности (данное обстоятельство определяется Исполнителем);
  - 3.17.2. при наличии у Исполнителя уведомления из Банка и/или от эмитента Платежной карты и/или от Платежной системы о том, что проведенные операции являются Мошенническими;
  - 3.17.3. если Держатель карты отрицает совершение операции оплаты;
  - 3.17.4. операции признаны Исполнителем как несущие высокий риск возможных финансовых потерь для Исполнителя;

- 3.17.5. предоставление Исполнителю недостоверной информации в рамках Договора, в том числе недостоверных сведений о Заказчике и/или о его деятельности;
- 3.17.6. при наличии у Исполнителя сведений о предложении покупателям товаров (работ, услуг), не соответствующих сфере деятельности, указанной в Анкете клиента;
- 3.17.7. изменения юридического и/или фактического адреса ТСП без уведомления Исполнителя в соответствии с п. 7.6 Оферты;
- 3.17.8. осуществление Заказчиком продажи незаконной продукции и/или услуг, а также осуществление Заказчиком видов деятельности, которые могут нанести финансовый и/или репутационный ущерб Исполнителю;
- 3.17.9. выявление Исполнителем случаев неправомерных отказов Заказчиком от возмещения средств на счета Карт покупателей в связи с возвратом покупателями товаров (отказом от работ, услуг);
- 3.17.10. приостановления приема и обслуживания Платежных карт на соответствующей территории Российской Федерации;
- 3.17.11. операция осуществляется с нарушением Договора, законодательства Российской Федерации и/или правила Платежных систем;
- 3.17.12. при нехарактерном для данного Заказчика снижении/росте количества Авторизаций, и/или операций отмены платежа, и/или операций возврата.

Исполнитель незамедлительно уведомляет Заказчика посредством размещения соответствующей информации в Личном кабинете о прекращении проведения Авторизаций с помощью Платежного решения Pay-Ме.

- 3.18. Исполнитель вправе в любое время проверять соблюдение Заказчиком условий Договора, не вмешиваясь в его деятельность. Помимо прочего, Исполнитель вправе требовать у Заказчика предоставления следующей информации:
  - 3.18.1. о видах товаров, работ и услуг, реализуемых Заказчиком;
  - 3.18.2. об источниках происхождения товаров;
  - 3.18.3. о наличии у Заказчика сертификатов, разрешений, лицензий и иных документов, предоставляющих право реализации товаров, работ, услуг;
  - 3.18.4. об исключительных правах на реализуемые товары, работы, услуги.

#### **4. Финансовые условия**

- 4.1. С каждой операции по зачислению денежных средств на расчетный счет Заказчика Исполнитель получает вознаграждение, размер которого определяется в процентах от суммы каждой операции и устанавливается Исполнителем в Личном кабинете в момент размещения уведомления о возможности заключения Договора в соответствии с пунктом 2.2 Оферты. Вознаграждение Исполнителя перечисляется на расчетный счет Исполнителя, включая НДС по ставке 20%.
- 4.2. Размер вознаграждения Исполнителя может быть изменен Исполнителем в одностороннем порядке в соответствии с п. 4.4 Оферты, о чем Заказчик своевременно уведомляется посредством размещения соответствующей информации в Личном кабинете.
- 4.3. Заказчик также обязуется компенсировать Исполнителю расходы на банковские услуги, необходимые для исполнения обязательств по Договору, в частности комиссии Банка за проведение каждой операции, указанной в Личном кабинете.

Необходимые банковские услуги не облагаются НДС в силу пп.3 п.3 ст.149 НК РФ.



44. Стороны согласовали следующий порядок ежеквартального определения размера вознаграждения Исполнителя и расходов Исполнителя на банковские услуги:

<b>Виды деятельности Клиента и размер оборота</b>	<b>Комиссия, %</b>
Продуктовые и продовольственные супермаркеты	1,9
Рестораны быстрого обслуживания	
Пассажирские перевозки	
Автосервисы и автомойки	
Авиакомпании	
Бытовая техника	1,99
Касса+Эквайринг (специальное предложение)	
Коммунальные услуги	1,1
<b>Другие виды деятельности:</b> Ставка зависит от оборота	2,25
До 300 000 тыс.руб	
Свыше 300 000 тыс.руб	Ставка согласовывается индивидуально

45. Исполнитель имеет право установить индивидуальный размер вознаграждения Исполнителя и расходов Исполнителя на банковские услуги, не превышающий 2,75%, о чем Заказчик уведомляется посредством размещения соответствующей информации в Личном кабинете. Установленный индивидуальный размер вознаграждения Исполнителя подлежит ежеквартальному перерасчету на условиях п. 4.4, если иное не будет указано в рамках проводимых маркетинговых акций и иных мероприятий (п. 4.10).
46. Заказчик вправе запрашивать у Исполнителя отчеты о понесенных расходах на банковские услуги, которые направляются посредством размещения соответствующей информации в Личном кабинете по форме, указанной в Приложении №4 к Оферте.
47. Сведения о совершенных операциях актуализируются и становятся доступными для ознакомления в Личном кабинете. Указанные сведения, размещенные в Личном кабинете, признаются Сторонами универсальными передаточными документами (далее УПД), составленными и направленными в электронном виде.
48. В случае если по истечении 3 (трех) рабочих дней с момента размещения сведений о совершенных операциях в Личном кабинете Заказчик не направил Исполнителю мотивированную и обоснованную претензию, то считается, что: а) услуги оказаны полностью, надлежащим образом и в согласованные сроки; б) Заказчик принял услуги и не имеет претензий к Исполнителю.
49. Заказчик вправе запрашивать у Исполнителя за предыдущий календарный месяц на бумажном носителе УПД по форме, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2011 г. №1137. Исполнитель предоставляет такие документы в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после получения запроса. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения УПД Заказчик подписывает их и направляет Исполнителю по адресу: 115432, Москва г, Проектируемый 4062-й проезд, дом №6, строение 16, этаж 3, помещение 15. Стороны согласились с тем, что УПД на бумажном носителе будет являться лишь подтверждением ранее произведенной в электронном виде приемки оказанных услуг.
- 4.10. В любое время Исполнитель имеет право проводить маркетинговые акции и иные мероприятия, в том числе устанавливать индивидуальные условия, определяющие размер вознаграждения, отличный от установленного в п.4.4 Оферты либо устанавливать любые скидки на цену оказываемых услуг. Условия акций, иных мероприятий размещаются на Сайте или любом администрируемом сайте, индивидуальные условия - в Личном кабинете.
- 4.11. Исполнитель в соответствии с внутренними критериями Исполнителя может предоставить соответствующему этим критериям Заказчику финансирование под уступку денежных требований к Потребителям путём заключения договора факторинга. В связи с заключением соответствующего договора и на срок исполнения обязательств по нему

Исполнитель имеет право установить повышенные размеры вознаграждения Исполнителя и расходов Исполнителя на банковские услуги по сравнению с теми, что установлены п.4.4.

## 5. Особые условия

- 5.1. В случае проведения процедуры отмены операции, процедуры возврата по операции, процедуры опротестования операции, признания операции Мошеннической или признания операции недействительной (по инициативе Банка, банка-эмитента Платежной карты Потребителя, Платежной системы), а равно процедуры Chargeback, сумма операции, подлежащая перечислению на расчетный счет Заказчика, не перечисляется. Во всех названных случаях вознаграждение Исполнителя и расходы на банковские услуги Заказчику не возвращаются.
- 5.2. Возврат денежных средств Потребителям в случае проведения процедуры отмены операции осуществляется только путем безналичных расчетов строго в соответствии с Приложением №3 к Оферте, законодательством Российской Федерации и правилами Платежных систем. Заказчик несет самостоятельную ответственность в отношении с Потребителями в случае возврата денежных средств другим способом, в том числе наличными деньгами.
- 5.3. Исполнитель вправе потребовать от Заказчика вернуть сумму операции (увеличенную на вознаграждение Исполнителя и расходы на банковские услуги) в следующих случаях:
  - 5.3.1. если сумма операции (с учетом пункта 5.1 Оферты) была перечислена на расчетный счет Заказчика, до или несмотря на инициированную процедуру отмены операции, процедуру возврата по операции, процедуру опротестования операции, признания операции Мошеннической или признания операции недействительной и/или процедуру Chargeback;
  - 5.3.2. если сумма операции (с учетом пункта 5.1 Оферты) была перечислена на расчетный счет Заказчика, но Заказчиком при проведении операции был нарушен Договор, требования законодательства Российской Федерации и/или правила Платежных систем.
- 5.4. Денежное требование в смысле п. 5.3 Оферты может быть доведено до Заказчика любым способом по усмотрению Исполнителя – личное вручение, доставка курьерской службой / почтовой связью, направление посредством электронной почты, размещение информации в Личном кабинете. Денежное требование должно быть исполнено путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента доведения денежного требования до Заказчика. В случае просрочки исполнения денежного требования Заказчиком Исполнитель вправе потребовать уплаты неустойки в размере 0,05% от неуплаченной суммы за каждый календарный день просрочки. Исполнитель по своему усмотрению вправе изымать денежную сумму в размере денежного требования Исполнителя из сумм, которые должны быть перечислены на расчетный счет Заказчика по последующим операциям Заказчика.

В случае отсутствия в течение 1 (одного) месяца с момента доведения денежного требования у Заказчика последующих операций, полностью покрывающих денежное требование Исполнителя, Исполнитель вправе обратиться за взысканием денежных средств в судебном порядке.
- 5.5. В отдельных случаях Исполнитель вправе приостановить процедуру отмены операции (с учетом правил указанных Платежных систем и законодательства Российской Федерации) до тех пор, пока соответствующие суммы денежных средств, полностью покрывающих денежное требование Исполнителя, не будут перечислены Заказчиком.
- 5.6. Заказчик обязан осуществлять хранение, в том числе в электронной форме, информации и документов, связанных с операциями по Платежным картам (терминальный чек, кассовый чек или бланк строгой отчетности), а также полученных от Потребителя в связи с соответствующей сделкой (например, расписок Потребителей в получении товаров (работ услуг), договоров с Потребителем и прочих документов), а равно документов, подтверждающих отмену операции / возврат по операции, в течение 5 (пяти) лет с даты совершения операции, и передавать их Исполнителю по первому требованию, которое может быть доведено до Заказчика любым способом по усмотрению Исполнителя – личное вручение, доставка курьерской службой / почтовой связью, направление посредством электронной почты, размещение информации в Личном кабинете.



Срок исполнения требования Исполнителя – 3 (три) календарных дня с момента доведения требования Исполнителем до Заказчика.

- 5.7. В случае неисполнения требования Исполнителя, неполного исполнения требования Исполнителя, просрочки исполнения требования Исполнителя, а равно, в случае если предоставленных документов недостаточно, Исполнитель вправе потребовать от Заказчика уплаты штрафа в размере суммы операции, в связи с которой предъявлялось требование. При расчете суммы операции в целях применения настоящего пункта вознаграждение Исполнителя и расходы на банковские услуги из нее не вычитаются. Денежное требование может быть доведено до Заказчика любым способом по усмотрению Исполнителя – личное вручение, доставка курьерской службой / почтовой связью, передача посредством электронной почты, размещение информации в Личном кабинете.

Срок исполнения денежного требования Исполнителя – 3 (трех) рабочих дня с момента доведения денежного требования Исполнителем до Заказчика. В случае просрочки исполнения денежного требования Заказчиком Исполнитель вправе потребовать уплаты неустойки в размере 0,05% от неуплаченной суммы за каждый календарный день просрочки. Исполнитель по своему усмотрению вправе изымать денежную сумму в размере денежного требования Исполнителя из сумм, которые должны быть перечислены на расчетный счет Заказчика по последующим операциям Заказчика.

- 5.8. Заказчик обязуется строго соблюдать требования Договора, законодательства Российской Федерации, а также требования Платежных систем. В случае если Исполнитель будет привлечен к юридической (уголовной, административной, гражданско-правовой) ответственности (Банком, Платежными системами, уполномоченными участниками платежной системы, банками-эмитентами Платежных карт Потребителей и/или органами государственной власти) за нарушение Заказчиком указанных требований или Договора, Заказчик возместит понесенные Исполнителем убытки (включая упущенную выгоду) в полном объеме в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения письменного требования Исполнителя. В случае просрочки исполнения денежного требования Заказчиком Исполнитель вправе потребовать уплаты неустойки в размере 0,05% от неуплаченной суммы за каждый календарный день просрочки. Исполнитель по своему усмотрению вправе изымать денежную сумму в размере денежного требования Исполнителя из сумм, которые должны быть перечислены на расчетный счет Заказчика по последующим операциям Заказчика.

## **6. Ответственность и споры**

- 6.1. Заказчик и Исполнитель несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и заключенным Договором. Исполнитель самостоятельно отвечает за действия, бездействие Банка.
- 6.2. Заказчик самостоятельно несет ответственность во всех случаях нарушения порядка безналичных расчетов с Потребителями, установленного Договором, законодательством Российской Федерации, правилами Платежных систем.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственность в случае, когда Заказчику или Потребителю причинен вред, убытки вследствие:
- 6.3.1. перехода к третьим лицам информации о логине и пароле Заказчика или логина и пароля Пользователя Заказчика (Заказчик обязан обеспечивать конфиденциальность логинов и паролей, не допускать их использование третьими лицами без своего согласия);
  - 6.3.2. нарушений в работе Программного обеспечения ввиду отсутствия у Заказчика постоянного и стабильного доступа к сети Интернет, наличия вредоносного программного обеспечения;
  - 6.3.3. действий, бездействия банка-эмитента Платежной карты Потребителя, банка, обслуживающего расчетный счет Заказчика, оператора связи, обеспечивающего Заказчику доступ к сети Интернет;
  - 6.3.4. иных обстоятельств, не зависящих от Исполнителя и Банка;
  - 6.3.5. в случае использования Платежного решения Pay-Ме (или mPOS-терминала Pay-Ме) без ведома Заказчика, в том числе в случаях хищения, утери, утраты Платежного решения Pay-Ме или mPOS-терминала Pay-Ме;
  - 6.3.6. в иных случаях, установленных Договором, законодательством Российской Федерации и/или правилами Платежных систем.

64. Ни Заказчик, ни Исполнитель не несут ответственность в случае действия обстоятельств непреодолимой силы. Также (вне зависимости от наличия/отсутствия обстоятельств непреодолимой силы) ни Заказчик, ни Исполнитель не могут быть принуждены к возмещению упущенной выгоды, за исключением случаев, прямо установленных Договором.
65. До обращения в компетентный суд Заказчик и Исполнитель должны предпринять попытку разрешить любой возникший спор, разногласие в претензионном порядке путем направления претензии по почте. Если Заказчик и Исполнитель не придут к соглашению по возникшим претензиям и/или разногласиям, спор подлежит передаче на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы.

## **7. Заключительные положения**

- 7.1. В силу Договора все документы, размещенные в Личном кабинете и/или на Сайте, приравниваются к оригинальным документам. Местом заключения и исполнения Договора является город Москва.
- 7.2. Исполнитель имеет право передавать третьим лицам полученную от Заказчика информацию исключительно в одном из следующих случаев:
  - 7.2.1. когда это обязательно в силу требований законодательства Российской Федерации или требований Платежных систем; или
  - 7.2.2. когда это необходимо для исполнения Договора (передача информации Банку, Платежным системам); или
  - 7.2.3. когда это необходимо для повышения качества обслуживания Заказчика (передача любой информации, включая логины в информационной системе Исполнителя, но не включая сведения об операциях, третьим лицам, оказывающих Исполнителю услуги колл-центров, контакт-центров).
- 7.3. Как Заказчик, так и Исполнитель вправе отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке, направив письменное уведомление не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до предполагаемой даты расторжения Договора. Указанное уведомление должно быть направлено по почте (с уведомлением о вручении). По истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты направления уведомления Договор считается расторгнутым.
- 7.4. Договор может быть в одностороннем порядке изменен Исполнителем при условии уведомления об этом Заказчика не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты вступления изменений силу. Уведомление может быть направлено почтой, посредством электронной почты, а равно путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете и/или на Сайте. К отношениям Заказчика и Исполнителя Договор в новой редакции применяется после истечения 10 (десять) календарных дней, считая с момента уведомления Заказчика Исполнителем об изменении Договора. В этом случае перезаключения Договора не требуется.
- 7.5. К отношениям, возникающим и могущим возникнуть из Договора, применяется право Российской Федерации. В случае если какие-либо положения Договора будут признаны недействительными окончательным актом компетентного суда, остальные его части сохранят силу.
- 7.6. Заказчик обязан уведомлять Исполнителя по электронной почте на адрес [info@pay-me.ru](mailto:info@pay-me.ru) о смене любых реквизитов и данных (за исключением реквизитов расчетного счета) не позднее следующего рабочего дня после их изменения, указанных в Заявлении об акцепте Оферты и Анкете клиента, а также направить копии документов в течение 10 (десяти) календарных дней с момента изменения указанных реквизитов.
- 7.7. Заказчик обязан уведомлять Исполнителя по электронной почте на адрес [info@pay-me.ru](mailto:info@pay-me.ru) о намерении заменить расчетный счет, указанный в Анкете клиента, в том числе закрыть либо приостановить перечисление денежных средств в соответствии с п. 3.11 Оферты, не менее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты начала применения данных изменений Исполнителем и/или Банком.  
  
Замена расчетного счета в Анкете клиента возможна не чаще одного раза в месяц, если иное не будет согласовано Сторонами дополнительно.
- 7.8. Если иное не установлено Договором, все уведомления, требования, претензии, другие документы считаются доставленными, если направлены стороне-адресату посредством почтовой связи (заказным

письмом с простым или заказным уведомлением о вручении с описью вложения или без таковой) или курьерской службы по фактическому адресу деятельности Сторон, а равно посредством электронной почты, указанной в Оферте либо в любом другом согласованном документе.

- 7.9. Заказчик выражает свое добровольное согласие на осуществление автоматизированной и неавтоматизированной обработки персональных данных, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение предоставленных Заказчиком персональных данных, указанных в Анкете клиента, Банку, Платежным системам, а также третьим лицам, оказывающим Исполнителю услуги колл-центров, контакт-центров.
- 7.10. Согласие на обработку персональных данных, содержащееся в Оферте, действует в соответствии с законодательством Российской Федерации с даты акцепта Оферты. Согласие может быть отозвано Заказчиком исключительно путем письменного уведомления в ООО «Телемаркет» и влечет за собой автоматическое расторжение Договора с даты отзыва согласия.
- 7.11. Заказчик обязуется получать у Пользователей и иных лиц, чьи персональные данные Заказчик передает Исполнителю по Договору, письменное согласие на обработку Исполнителем персональных данных на весь срок действия Договора в целях исполнения Договора и повышения качества обслуживания Заказчика Исполнителем. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю такие письменные согласия на обработку персональных данных в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования Исполнителя, направленного с помощью Личного кабинета. Передача персональных данных допускается следующим лицам: Банку, Платежным системам, а также третьим лицам, оказывающим Исполнителю услуги колл-центров, контакт-центров.
- 7.12. Все приложения к Оферте являются неотъемлемой частью заключаемого Договора.

К Оферте прилагаются:

- 7.12.1. Приложение №1 - Заявление об акцепте Оферты;
- 7.12.2. Приложение №2 - Перечень документов;
- 7.12.3. Приложение №3 - Правила приема карт к оплате;
- 7.12.4. Приложение №4 - Форма отчета об оказанных услугах.

## **8. Реквизиты Исполнителя**

Общество с ограниченной ответственностью «Телемаркет»

ИНН 7736628848

КПП 772501001

Код ОГРН 1117746232691

Местонахождение и адрес для корреспонденции:

115432, Россия, г. Москва, Проектируемый 4062-й проезд, дом №6, строение 16, этаж 3, помещение 15

Телефон: 8 800 700-88-97

Адрес электронной почты: [info@pay-me.ru](mailto:info@pay-me.ru)

Банковские реквизиты:

Р/с 40702810002300002659 в АО «АЛЬФА-БАНК» БИК 044525593 К/с 30101810200000000593

к оферте на заключение Договора обеспечения информационного и технологического взаимодействия программных систем и программного обеспечения между участниками расчетов

## ЗАЯВЛЕНИЕ

### об акцепте Оферты (заключении Договора)

[ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО],

действующий на основании [НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА],

от имени [ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ И НАИМЕНОВАНИЕ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА], юридического лица, зарегистрированного по законодательству Российской Федерации, ОГРН [0000000000000], ИНН [0000000000], адрес места нахождения/почтовый адрес [СТРАНА, ПОЧТОВЫЙ ИНДЕКС, ГОРОД, УЛИЦА, ДОМ, ОФИС],

### ЛИБО

[ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО], индивидуальный предприниматель, зарегистрированный по законодательству Российской Федерации ОГРНИП [000000000000000000] ИНН [000000000000], адрес местонахождения [СТРАНА, ИНДЕКС, ГОРОД, УЛИЦА, ДОМ, ОФИС],

настоящим заявляю о полном и безоговорочном акцепте оферты на заключение договора обеспечения информационного и технологического взаимодействия программных систем и программного обеспечения между участниками расчётов, текст которой размещён в сети Интернет по сетевому адресу <http://www.rau-me.ru/oferta.pdf>, и о согласии заключить названный договор на предложенных в указанной оферте условиях.

Подтверждаю, что с условиями названного договора ознакомлен и согласен с ними полностью, без оговорок и дополнений. Подтверждаю готовность в полном объеме осуществлять права и нести обязанности Заказчика по указанному договору. Подтверждаю, что ознакомился с Правилами приема карт к оплате, размещенными Исполнителем на Сайте, создал для себя копию данного документа, согласен с Правилами приема карт к оплате, а также с тем, что Правила приема карт к оплате могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке в соответствии с процедурой, указанной в договоре.

Номер мобильного телефона, используемый для доступа к Личному кабинету: [НОМЕР]

Адрес электронной почты, используемый для доступа к Личному кабинету: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Достоверность указанных в настоящем заявлении сведений подтверждаю и понимаю последствия предоставления неверных, неполных или заведомо ложных сведений.

(должность)  
(подпись)

(ФИО)

м.п.

(дата)

## **ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ**

В целях заключения Договора Заказчик обязан направить Исполнителю (посредством использования интерфейса на Сайте) копии документов:

### **1. Для ТСП-резидентов:**

- 1.1. выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ), заверенная надлежащим образом. Выписка считается соответствующей требованиям Исполнителя, если с момента ее выдачи регистрирующим органом до момента ее предоставления Исполнителю прошло не более 6 (шести) месяцев;
- 1.2. документ, удостоверяющий личность\* генерального директора;
- 1.3. справка об открытии счета в Банке/стороннем банке;
- 1.4. лицензия (если деятельность подлежит обязательному лицензированию);

### **2. Для индивидуальных предпринимателей:**

- 2.1. выписка из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП), заверенная надлежащим образом. Выписка считается соответствующей требованиям Исполнителя, если с момента ее выдачи регистрирующим органом до момента ее предоставления Исполнителю прошло не более 6 (шести) месяцев;
- 2.2. документ, удостоверяющий личность\* предпринимателя;
- 2.3. справка об открытии счета в Банке/стороннем банке;
- 2.4. лицензия (если деятельность подлежит обязательному лицензированию);

### **3. Для ТСП-нерезидентов (кроме действующих в лице своих филиалов и представительств, зарегистрированных на территории Российской Федерации):**

- 3.1. документ, удостоверяющий личность\* руководителя ТСП;
- 3.2. легализованная в посольстве (консульстве) России в стране регистрации ТСП либо с проставленным апостилом (и с заверенным у нотариуса переводом на русский язык) выписка (копия выписки) из торгового реестра страны регистрации ТСП или копия иного эквивалентного доказательства юридического статуса ТСП;
- 3.3. свидетельство об учете ТСП в налоговом органе (выдается Межрайонной инспекцией ФНС №50 по городу Москве или соответствующей региональной инспекцией); с 1 января 2005 года свидетельства об учете в налоговом органе, выданные до 1 октября 2003 года, считаются недействительными;
- 3.4. справка обо всех выданных ТСП лицензиях на право осуществления деятельности в Российской Федерации, подлежащей лицензированию, подписанная уполномоченным представителем (доверенным лицом) ТСП, скрепленная отпечатком печати ТСП (если таковая имеется);
- 3.5. решение органов управления ТСП, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа;

### **4. Для ТСП-нерезидентов (действующих в лице своих филиалов и представительств, зарегистрированных на территории Российской Федерации):**

- 4.1. свидетельство о постановке организации на учет в налоговом органе, заверенная налоговым органом, либо нотариально, либо работником Банка, при предъявлении в Банк оригинала документа, либо копия, заверенная ТСП-юридическим лицом, при предъявлении в Банк оригинала документа;
- 4.2. легализованная в посольстве (консульстве) России в стране регистрации юридического лица либо с проставленным апостилом (с заверенным у нотариуса переводом на русский язык выписка (копия выписки) из торгового реестра страны регистрации ТСП-нерезидента или копия иного эквивалентного доказательства юридического статуса нерезидента.

**5. Для ФИЛИАЛОВ нерезидентов (помимо остальных документов, указанных в настоящем перечне):**

- 5.1. документ, свидетельствующий о регистрации филиала на территории России (в городе Москве – Московская регистрационная палата), удостоверенная нотариально или органом, зарегистрировавшим филиал на территории России;
- 5.2. положение о филиале, удостоверенное нотариально или органом, зарегистрировавшим филиал на территории России.

**6. Для ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ нерезидентов (помимо остальных документов, указанных в настоящем перечне):**

- 6.1. документ, удостоверяющий личность\* руководителя ТСП;
- 6.2. нотариально удостоверенная копия разрешения на открытие представительства нерезидента либо иные документы, свидетельствующие об аккредитации представительства в России (выдаются Торгово-промышленной палатой России либо Министерством внешних экономических связей России, либо Государственной регистрационной палатой при Министерстве экономического развития России);
- 6.3. выписка (нотариально удостоверенная копия выписки) из сводного государственного реестра аккредитованных на территории России представительств иностранных предприятий (выдается Государственной регистрационной палатой при Министерстве экономического развития России);
- 6.4. положение о представительстве, удостоверенное нотариально или органом, зарегистрировавшим представительство на территории России;
- 6.5. справка обо всех выданных юридическому лицу лицензиях на право осуществления деятельности в России, подлежащей лицензированию, подписанная уполномоченным представителем ТСП-нерезидента и скрепленная оттиском его печати (если она есть), либо скрепленная оттиском печати представительства (филиала);
- 6.6. решение органов управления ТСП-нерезидента, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица, заверенные надлежащим образом.

**7. Требования к скан-копиям документов**

- 7.1. Документ не должен быть пересканирован (т.е. прикреплять к анкете необходимо только скан/фото оригинала документа);
- 7.2. Запрещено использовать старые сканы (плохого качества, очень темные, без очертаний, т.е. черные буквы на белом фоне);
- 7.3. На фото/скане страницы паспорта с регистрацией обязательно должны быть видны серия и номер паспорта;
- 7.4. Запрещено прикреплять фото, распечатанного скана документа;
- 7.5. Запрещено прикреплять отсканированные фотографии документа;
- 7.6. Не должно быть невидимых областей (данные на документе не должны быть закрыты посторонними предметами);
- 7.7. Изображение не должно быть частичным (обрезано), документ должен быть отображен целиком.

\* Для иностранных граждан/лиц без гражданства дополнительно предоставляется миграционная карта и документ, подтверждающий право пребывания (проживания) в Российской Федерации (оригинал либо нотариально удостоверенная копия, либо копия, заверенная работником Банка на основании предъявленного в Банк оригинала документа). Копия документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина/лица без гражданства, составленного на иностранном языке, должна быть представлена с нотариально заверенным переводом на русский язык. При изготовлении копии документа, удостоверяющего личность, допускается копирование отдельных страниц, содержащих сведения, необходимые для идентификации (установления личности представителя ТСП)



## ПРАВИЛА ПРИЕМА КАРТ К ОПЛАТЕ

Платежная карта (Карта) может быть использована для приобретения товаров, получения услуг только законным Держателем карты. Имя Держателя карты должно быть указано на лицевой стороне Карты (за исключением не персонифицированных Карт), а образец подписи имеется на панели для подписи. Данные предъявленного Держателем карты удостоверяющего личность документа (фамилия, имя, фотография, подпись) должны соответствовать данным на Карте.

**Карта не может быть передана ее законным Держателем для использования другому лицу, ни при каких обстоятельствах.**

### 1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ КАРТЫ

- 1.1. Идентифицируйте предъявляемую к оплате Карту путем ее внешнего осмотра с целью определения ее подлинности и действительности.
- 1.2. Срок действия Карты отражает дату начала действия Карты и дату его окончания (например, 08/15 - 12/17). Месяц и год начала и окончания срока действия Карты расположены на лицевой стороне ниже эмбоссированного номера Карты.



**Не обслуживайте Карты, срок действия которых еще не наступил или уже истек.**

- 1.3. Если на лицевой или оборотной стороне нанесена фотография, убедитесь, что она соответствует внешности предъявителя Карты.
- 1.4. Убедитесь, что использование Карты не ограничено одной страной или регионом, указанным на Карте (например, «Valid only in [страна]»). Исключение составляют Карты, на которых указано «Valid only in Russia»- «Действительна только в России». Такие Карты должны быть приняты к оплате.



### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОДЛИННОСТИ КАРТЫ

Для определения подлинности Карты необходимо осмотреть ее с обеих сторон.

- 2.1. Проверьте, нет ли признаков подделки Карты или повреждений (следы изменений номера Карты, оплавленные участки, отверстия и иные явные повреждения).
- 2.2. Проверьте наличие подписи Держателя карты на ее обратной стороне – без подписи Карта не принимается к обслуживанию. Также необходимо убедиться в отсутствии подделки самой полосы для подписи. Убедитесь, что подпись на сенсорном экране Мобильного устройства соответствует образцу подписи на Карте (кроме операций, совершенных с вводом ПИН-кода, когда нет необходимости проводить данную сверку).

**В случае несовпадения подписи необходимо отклонить операцию, и осуществить еще одну попытку. Если подписи повторно не совпадут, необходимо отклонить операцию и предложить Держателю карты рассчитаться другим способом (наличными денежными средствами).**



- 2.3. Определив принадлежность Карты к одной из Платежных систем, убедитесь в наличии на Карте обязательных элементов, а именно:

на лицевой стороне расположены:

- номер Карты (16 или 18 цифр);
- логотип платежной системы;
- срок действия карты;

- наименование банка, выпустившего Карту;

на обратной стороне расположены:

- магнитная полоса;
- поле для подписи;
- контакты банка, выпустившего Карту.

**2.4.** Магнитная полоса на Карте (находится на обратной стороне) должна иметь стандартные размеры и быть впаянной в пластик, а не наклеенной.

**2.5.** Признаки поддельных Карт:

- данные на электронном чеке (частичный номер Карты, фамилия и имя Держателя карты) не совпадают с данными предъявленной Карты;
  - панель для подписи заклеена белой бумагой, пленкой и неплотно прилегает, либо закрашена белой краской;
  - на полосе для подписи написано новое имя поверх предыдущего либо проступает слово VOID, означающее, что подпись пытались подделать и Карта недействительна;
  - использование для проведения операции вместо Карты чистого пластика или дисконтной карты, с выбитыми на нем данными с подлинной Карты (так называемый «белый пластик»);
  - логотип Платежной системы имеет нестандартные цвета, может стираться с Карты;
- под эмбоссированными символами Карты просматривается заглаженный рисунок других эмбоссированных знаков;
  - номер Карты на лицевой стороне и обратной не совпадают (это говорит о возможном срезе/сглаживании оригинального номера Карты);
- голограмма на Карте переливается всеми цветами, но отсутствует объем изображения (подлинная голограмма должна быть объемной и монотонной).

**2.6.** При обслуживании Карт у сотрудника Заказчика могут возникнуть подозрения относительно подлинности Карты или законности ее использования, если предъявитель Карты:

- проявляет нервозность;
- пытается отвлечь сотрудника во время проведения операции или оказывает психологическое давление;
  - неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
  - делает несколько покупок подряд;
  - не знает баланс (остаток) на картсчете;
  - покупает дорогие товары, не интересуясь при этом характеристиками;
- отказывается предъявить документ, удостоверяющий личность, или предлагает расплатиться наличными вместо предъявления документа.
- 

### **3. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИПИРОВАННЫХ КАРТ**

Как правило, все чипированные Карты одновременно имеют встроенный чип и магнитную полосу. В отдельных случаях чипированная Карта может содержать только чип.

**Обслуживание чипированных Карт необходимо начинать с использования чип-слота mPOS-терминала Рау-Ме, при этом сотрудник должен следовать инструкциям, появляющимся на дисплее mPOS-терминала и Мобильного устройства.**



Чипированная Карта остается в считывающем устройстве mPOS-терминала Рау-Ме на протяжении всей операции и не вынимается из него до момента ее полного завершения. Преждевременное удаление чипированной Карты из считывающего устройства прервет выполнение операции.

Допустимы два метода идентификации Держателей чипированных Карт: по подписи или по ПИН-коду. При проведении операции сотрудник предлагает Держателю чипированной Карты тот метод идентификации, который предлагается Платежным решением Рау-Ме. При этом сотрудник не имеет права выбрать иной метод. При идентификации по подписи не требуется ввод ПИН-кода, и наоборот. При проведении чипированных операций, требующих подписи, процедура ее сверки та же, что и для операций по Картам с магнитной полосой (п. 2.2 Приложения №3 к Оферте).

При вводе ПИН-кода необходимо предоставлять Держателю карты максимум возможностей, позволяющих предотвратить компрометацию ПИН-кода.

Если получен отрицательный авторизационный ответ, не предусматривающий изъятие Карты, нужно попросить клиента оплатить товар в любой другой форме.

Если в чиповом mPOS-терминале Рау-Ме обслуживается Карта с магнитной полосой, не имеющая микропроцессора (то есть Карта прокатывается через слот для магнитной полосы), и при этом Платежное решение Рау-Ме предлагает обслужить эту Карту как чипированную (появляется инструкция «ВСТАВЬТЕ КАРТУ ЧИПОМ»), **то это является признаком подделки Карты.**

Если к обслуживанию предлагается Карта без микропроцессора и, тем не менее, на электронном чеке сразу после маскированного номера Карты отображается аббревиатура «emv» – **также является признаком подделки Карты.**

Карта \*\*\*\*\* \*\*2525(emv)

#### 4. ДОКУМЕНТЫ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЕ ЛИЧНОСТЬ

4.1. Для граждан Российской Федерации:

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации
- свидетельство органов ЗАГС, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления о рождении гражданина - для гражданина Российской Федерации, не достигшего 14 лет
  - общегражданский заграничный паспорт
  - паспорт моряка
  - удостоверение личности военнослужащего или военный билет
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое органом внутренних дел до оформления документа, удостоверяющего личность
  - иные документы, признаваемые в соответствии с законодательством Российской Федерации документами, удостоверяющими личность

**Водительское удостоверение не является документом, удостоверяющим личность.**



4.2. Для иностранных граждан:

- документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность

4.3. Для лиц без гражданства, если они постоянно проживают на территории Российской Федерации:

- вид на жительство в Российской Федерации

4.4. Для иных лиц без гражданства:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства
  - разрешение на временное проживание
  - вид на жительство
- иные документы, предусмотренные федеральными законами или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства

4.5. Для беженцев:

- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе
- удостоверение беженца

#### 5. ОПЕРАЦИЯ ОТМЕНЫ ПЛАТЕЖА

**Отмена платежа возможна посредством использования Платежного решения Рау-Ме либо через Личный кабинет Заказчика при наличии необходимых прав, только в день расчета с Держателем карты (до 00 часов по московскому времени) и только на всю сумму отменяемой операции.**



Для проведения операции отмены необходимо:

- ввести в интерфейсе Программного обеспечения уникальные логин и пароль (созданные для конкретного представителя) либо войти в Личный кабинет на Сайте;

- найти операцию оплаты в истории платежей;
- выбрать пункт «Отменить»;
- ввести последние четыре цифры номера Карты.

Сумма операции, подлежащая зачислению на расчетный счет Заказчика не перечисляется. Денежные средства в размере суммы отмененной операции возвращаются на счет Держателя карты сразу.

## 6. ОПЕРАЦИЯ ВОЗВРАТА

Операция полного возврата (всей суммы Операции) возможна только из Личного кабинета Заказчика на Сайте, начиная со следующего дня после расчета (после 00 часов по московскому времени).

Для формирования заявки на полный возврат необходимо:

- войти в Личный кабинет на Сайте;
- найти операцию оплаты в истории платежей в разделе «Транзакции»;
- выбрать пункт «Вернуть»;
- ввести последние четыре цифры номера Карты.

Операция частичного возврата (части суммы Операции) осуществляется из Личного кабинета Заказчика на Сайте, начиная со следующего дня после расчета (после 00 часов по московскому времени).

Для формирования заявки на частичный возврат необходимо:

- войти в Личный кабинет на Сайте;
- создать и отправить заявку в разделе «Поддержка» с просьбой провести частичный возврат, указать ID Операции и сумму к возврату.

В случае если Заказчик оформит заявки на полный возврат и на частичный возврат по одной и той же Операции, он самостоятельно несет риск исполнения любой (и только одной) из этих заявок со стороны Исполнителя.

Сумма операции возврата удерживается из последующих денежных средств, подлежащих перечислению на расчетный счет Заказчика (возмещений). В таком случае сумма вознаграждения Исполнителя и расходы на банковское обслуживание Заказчику не возвращаются. Заявка на возврат исполняется после того, как в течение одного дня аккумулируется достаточная сумма возмещения Заказчику для удержания суммы операции, по которой сформирована данная заявка. В этот же день Банк передает запрос на операцию возврата в банк, выпустивший Карту. После чего сроки зачисления суммы возврата на счет Держателя карты зависят от банка, выпустившего Карту.

**Производить операцию возврата стоимости покупки (работы, услуги), оплаченной с использованием Карты, возможно только через Личный кабинет на сайте Исполнителя. Возврат суммы покупки наличными деньгами либо на другую Карту (даже принадлежащую тому же Держателю карты) запрещен.**



Согласно правилам ПС в случае получения Chargeback сумма операции будет удержана с Заказчика, если операция возврата была проведена другим способом.

## 7. ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

Изъятие Карты необходимо проводить при получении авторизационной команды «ТРЕБУЕТСЯ СРОЧНО ИЗЪЯТЬ КАРТУ КЛИЕНТА» на экране Мобильного устройства.

Изъятие Карты должно производиться разумными и мирными средствами и только в том случае, если это не угрожает безопасности сотрудников Предприятия и покупателей. При необходимости сотрудник Предприятия может обратиться в полицию.

Карта подлежит обязательному изъятию в следующих случаях:

- при явной подделке Карты;
- при несоответствии данных предъявленного документа личности Держателя карты и/или данным Держателя карты на Карте;
- при явном несовпадении подписей Держателя карты на Карте и на экране Мобильного устройства;

- при несовпадении номера Карты на ее лицевой стороне с номером Карты, отображенным на электронном чеке.

Порядок изъятия Карты:

- изъять Карту;
- оформить Акт об изъятии карты (по форме образца к настоящей Инструкции) в двух экземплярах (акт подписывается Держателем карты и сотрудником, изъявшим Карту);
  - вернуть Держателю карты полученные от него документы;
- передать Держателю карты первый экземпляр Акта и порекомендовать обратиться за разъяснениями о причинах изъятия в банк, выдавший ему Карту.

Все изъятые Карты вместе с заполненными вторыми экземплярами Актов об изъятии карт должны ежедневно доставляться Исполнителю по адресу, указанному в разделе 12 Оферты.

При возникновении каких-либо вопросов в связи с возникновением ситуаций, не предусмотренных настоящей Инструкцией, сотруднику необходимо обратиться по телефону: 8-800-700-88-97.

АКТ ОБ ИЗЪЯТИИ  
КАРТЫ PICK-UP REPORT

Название эмитента <b>Bank name</b>	банка-	
Номер <b>Cardnumber</b>	карт	
Срок действия карты <b>Expiry date</b>		
Имя держателя карты <b>Cardholder</b>		
Причина изъятия карты <b>Pick-up reason</b>		
Дополнительная информация <b>Additional information</b>	информаци	
Данные а, удостоверяющего личность держателя карты	документ личнос	
Данные а, удостоверяющего личность лица, изъявшего карту	документ	
Название Торговой точки, в которой изъята карта.		

*Пожалуйста, обратитесь в свой банк за дальнейшими инструкциями о пользовании Вашим счетом. Мы приносим свои извинения и искренне сожалеем о случившемся.*

Дата "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20 г.

Представитель Торговой точки

Фамилия Подпись  
Держатель карты

Фамилия Подпись  
Изъятую карту принял:

Фамилия Подпись

*Приложение №4  
к оферте на заключение Договора обеспечения информационного и  
технологического взаимодействия программных систем и  
программного обеспечения между участниками расчетов*

### ОТЧЕТ ОБ ОКАЗАННЫХ УСЛУГАХ

Российская Федерация, город Москва

[ДАТА]

Во исполнение пункта 4.6 Договора обеспечения информационного и технологического взаимодействия программных систем и программного обеспечения между участниками расчетов, заключенного путем акцепта оферты на сайте <http://www.pay-me.ru>, представитель Исполнителя ООО «Телемаркет» ОГРН (1117746232691) [ФИО], действующий на основании [ДОКУМЕНТ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ПОЛНОМОЧИЯ], с одной стороны, и представитель Заказчика [ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА НАИМЕНОВАНИЕ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА] ОГРН [НОМЕР] [ФИО], с другой стороны, составили настоящий отчет об оказанных услугах.

1. Отчет составлен за отчетный период с [ПЕРВЫЙ ДЕНЬ КАЛЕНДАРНОГО МЕСЯЦА] по [ПОСЛЕДНИЙ ДЕНЬ КАЛЕНДАРНОГО МЕСЯЦА].
2. За указанный период Исполнитель оказал Заказчику следующие услуги:

Наименование услуги	Количество авторизованных операций, в шт.	Объем авторизованных операций, в руб.	Количество операций отмена/возврат, в шт.	Объем операций отмена/возврат, в руб.	Вознаграждение Исполнителя (в том числе НДС 20%), в руб.*	Расходы, понесенные Исполнителем на банковские услуги (без НДС в силу пп.3п.3ст.149НК РФ), в руб.*	Задолженность Заказчика перед исполнителем (в соответствии с пунктом 5.3 Договора)	Итого к выплате Исполнителю, в руб.

\* Действующие процентные ставки для расчета вознаграждения Исполнителя и сумм расходов, понесенных Исполнителем на банковские услуги, размещены в Личном кабинете Заказчика по сетевому адресу <http://bo.pay-me.ru>

3. Услуги выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.
4. Настоящий Отчет составлен в двух экземплярах, по одному для Исполнителя и Заказчика.

**От Исполнителя:**

[ПОДПИСЬ, ПЕЧАТЬ]/[РАСШИФРОВКА ПОДПИСИ]

**От Заказчика:**

[ПОДПИСЬ, ПЕЧАТЬ]/[РАСШИФРОВКА ПОДПИСИ]



