ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАРТ В ТОРГОВО-СЕРВИСНЫХ ТОЧКАХ/ НА РЕСУРСАХ

1. Перечень Карт, которые торгово-сервисная точка принимает в оплату Товаров/услуг.

Карты	
MasterCard	
MasterCard Electronic	
Maestro	
Visa	
Visa Electron	
МИР	
UnionPay	
JCB[1]	

Иные способы оплаты			
Apple Pay[2]	***Samsung Pay***	***Google Pay***	***Плати через Сбербанк (Sberpay)***[3]

2. Контактные телефоны Банка.

ТЕЛЕФОН СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ БАНКА **по вопросам торгового эквайринга**	**8 800 3500 123** *(звонок бесплатный)* **0123** *(для звонков с мобильных операторов МТС, Билайн, Мегафон и Теле2)*
время работы	***Круглосуточно***
ПРИ ОБРАЩЕНИИ В СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ БАНКА НЕОБХОДИМО НАЗВАТЬ:	
1. Номер электронного терминала (представлен на чеке или на экране Электронного терминала) ***2. Юридическое наименование организации*** ***3.Контактый телефон торгово-сервисной точки***	
ТЕЛЕФОН СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ **по вопросам интернет-эквайринга**	

время работы	**Круглосуточно**	**Тел.**	**8 (800) 707-71-47**
		E-mail	**support@ecom.sberbank.ru**

3. Общие положения

3.1 Операции с использованием Карт в ТСТ проводятся в соответствии с настоящим Порядком проведения операций с учетом информации, содержащейся в руководстве по использованию Электронного терминала/Смарт-терминала и/или руководством по совершению операций с использованием Мобильного устройства Предприятия.

3.2 Операции с Картами могут проводиться на Электронном терминале/Смарт-терминале непосредственно Покупателем, без передачи Карты работнику ТСТ.

3.3 Перед совершением Операций с использованием Электронного терминала/Смарт-терминала:

а) необходимо убедиться в подключении Электронного терминала/Смарт-терминала к электрической сети, подключению ККТ (в случае если Электронный терминал работает под управлением ККТ) и каналу связи.

3.4 Перед совершением операции с использованием Мобильного терминала (mPos):

а) подключить Мобильный терминал (mPOS) к Мобильному устройству Предприятия посредством Bluetooth и убедиться в наличии сигнала сотовой сети;

b) осуществить на Мобильном устройстве Предприятия запуск банковского Программного обеспечения (Mobile POS), обеспечивающего возможность проведения Операции оплаты Товаров/услуг с использованием Карт.

3.5 При проведении Операции работник ТСТ должен обращать внимание на поведение Покупателя. При возникновении любых подозрений в незаконном использовании Карты до завершения Операции (до выдачи Товара Покупателю) работнику ТСТ следует позвонить по телефону авторизации Банка,

[1] При наличии технической возможности

[2] ТСП, подключающие способ оплаты Apple Pay, также выражают свое согласие с Условиями для ТСП в отношении Apple Pay Web, которые размещены на ресурсе Apple по адресу: https://developer.apple.com/terms/apple-pay-web/

[3] При наличии технической возможности для интернет-эквайринга

указанному в п.2 данного Порядка, сообщить оператору фразу "код десять" и следовать указаниям оператора.

4. Проведение Операции оплаты Товаров/услуг с применением Электронного терминала/Смарт-терминала.

4.1 Для совершения Операции оплаты Товаров/услуг с использованием Карты работник ТСТ выполняет следующие действия:

a) инициирует Операцию оплаты Товаров/услуг безналичным способом в соответствии с руководством пользователя ККТ (в случае если Электронный терминал работает под управлением ККТ)/Смарт-терминала или выбирает в меню Электронного терминала/Смарт-терминала операцию «ОПЛАТА. ВВЕДИТЕ СУММУ». Если надпись не появилась, то необходимо связаться с подразделением Банка, указанным в п.2. настоящего Порядка.

Операция должна оформляться на общую сумму Товаров /услуг, приобретаемых Покупателем, в рублях РФ[4].

Не допускается без указания Банка разбивать сумму одной Операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные Операции на каждую из этих сумм (за исключением суммы чаевых[5]), оплаты стоимости покупки с использованием разных Карт (но не более 2-х Карт), либо с использованием Карты и наличных.

b) Предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала/Смарт-терминала одним из следующих способов в зависимости от типа Карты и модели Электронного терминала:

Носитель информации ЭСП	**Действия работника ТСТ**
Карта на физическом носителе с микропроцессором	Вставить Карту в ридер/mPOS/Смарт-терминал/Биометрический терминал для микропроцессорных карт
Карта, размещенная в мобильном телефоне/носимом устройстве/ Карта на физическом носителе со знаком)))	Приложить Карту/устройство к экрану Электронного терминала /mPOS/Смарт-терминала/ внешней Пин-клавиатуре / внешнему бесконтактному ридеру
Карта на физическом носителе без микропроцессора	Прокатать Карту в магнитном ридере/mPOS

В случае считывания Карты в ридере для микропроцессорных карт запрещается вынимать карту из считывающего устройства до завершения Операции (появление сообщения «УДАЛИТЕ КАРТУ»). В случае если при попытке считать Карту Электронный терминал/Смарт-терминал остается в режиме ожидания или выводит на дисплей сообщение «КАРТА НЕ ЧИТАЕТСЯ», необходимо выбрать другой способ считывания Карты или отказать в проведении операции, предложив оплатить покупку наличными или другой Картой;

c) предлагает подтвердить Операцию путем ввода ПИН-кода (в случае если Электронный терминал/Смарт-терминал запросил ввод ПИН-кода). Допускается пропустить шаг ввода ПИН-кода путем нажатия клавиши «ОТМЕНА» на клавиатуре Электронного терминала/Смарт-терминала, однако следует предупредить Покупателя о том, что в случае отказа от ввода ПИН-кода Операция может быть отклонена Банком.

При проведении Операций оплаты Товаров/услуг с использованием Apple pay/ Google pay/Samsung pay в ТСТ, Операция не подтверждается ПИН-кодом, а осуществляется с применением идентификации Покупателя предусмотренной технологией (по отпечатку пальца или по персональному коду).

4.2 В случае если Электронный терминал/Смарт-терминал не запросил ввод ПИН-кода, или шаг ввода ПИН-кода был пропущен, то работник ТСТ предлагает Покупателю расписаться на каждом экземпляре Чека электронного терминала (при наличии[6]). Передает Покупателю один экземпляр Чека электронного терминала (при наличии) и кассовый чек;

4.3 При неуспешном завершении операции работник ТСТ должен выполнить следующие действия:

Сообщение на экране/чеке Электронного терминала	**Возможная причина**	**Действия работника ТСТ**
Отказано, Транзакция не разрешена	Карта недействительна, имеются ограничения на использование Карты, Покупатель отказался от ввода ПИН-кода	Предложить Покупателю расплатиться другой Картой или наличными. Для выяснения причин отказа рекомендовать Покупателю обратиться в банк, выдавший Карту.
Недостаточно средств	Расходный лимит на Карте меньше суммы Операции	Запрещается разбивать сумму покупки на меньшие суммы.
Повторите позже	Технический сбой на стороне Банка	Повторить Операцию через 3-5 минут. Если при проведении повторной Операции будет

[4] Для отдельных Предприятий предоставляется возможность оплаты Товара\услуге в другой валюте по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи корректирующего Заявления.

[5] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи корректирующего Заявления

[6] Операций до 1000 рублей по бесконтактным операциям не подтверждаются ПИН-кодом и подписью на чеке, чек Электронного терминала может отсутствовать.

		получено такое же сообщение, предложить оплатить покупку другой Картой или наличными.
Терминал неверен Мерчант неверен	Некорректная настройка Электронного терминала	Предложить расплатиться другой Картой или наличными. Незамедлительно обратиться по телефону службы поддержки Банка, указанному в п.2. настоящего Порядка, для устранения неисправности Электронного терминала.
ПИН-код неверен	Покупатель ввел некорректный ПИН-код	Повторить Операцию, предложив Покупателю ввести корректный ПИН-код. В случае повторения ошибки предложить оплатить покупку другой Картой или наличными. При некорректном вводе ПИН-кода более двух раз Карта может быть заблокирована
Позвоните в Банк	Подозрительная Операция	Незамедлительно связаться со службой поддержки Банка, по телефону, указанному в п.2 настоящего Порядка, для проверки Операции и далее следовать указаниям оператора
Нет связи с Банком	Отсутствует соединение с банком	Повторить Операцию. При повторении ошибки обратиться в службу поддержки Банка по телефону, указанному в п.2 настоящего Порядка, и далее следовать указаниям оператора
Ошибка! Отменить нельзя	Отменяемая Операция отсутствует в памяти терминала	Выполнить Операцию возврат в соответствии с п. 8.2 настоящего Порядка. При недоступности Карты в момент проведения Операции следует заполнить и направить в Банк Заявку на отмену операции (Приложение №1.1 к настоящему Порядку)

5. Проведение Операции оплата Товаров/услуг на Мобильном устройстве Предприятия с использованием mPos.

5.1 Для совершения Операции оплаты Товаров/услуг с использованием Карты работник ТСТ выполняет следующие действия:

a) сообщает Покупателю об отсутствии возможности предоставления чека по Операции на бумажном носителе;

b) вводит сумму Операции;

c) вводит наименование Товара/услуги или другие дополнительные параметры (настраивается по желанию Предприятия);

d) инициирует оплату безналичным способом в соответствии с инструкциями, которые выводятся на экране Мобильного устройства Предприятия и на дисплее Мобильного терминала (mPOS);

e) предлагает Покупателю считать Карту в Мобильном терминале (mPOS) одним из способов, указанных в п.4.1 данного Порядка.

5.2 После успешного считывания Карты на Мобильном терминале (mPOS) работник ТСТ:

a) предлагает подтвердить Операцию одним из следующих способов[7]:

- ✓ вводом ПИН-кода, в случае если Мобильный терминал (mPOS) запросил ввод ПИН-кода;
- ✓ собственноручной подписью Покупателя на экране Мобильного устройства и сравнивает подпись Покупателя на экране Мобильного устройства с образцом подписи на оборотной стороне Карты (при наличии Карты на физическом носителе и если данное поле присутствует на Карте).

Если подписи не совпадают, предлагает Покупателю повторно расписаться на экране Мобильного устройства. Если и в этом случае подписи не совпадают, работник ТСТ отказывает в проведении Операции, производит Операцию «Отмена операции» в соответствии с п. 7 данного Порядка и возвращает Карту Покупателю.

В случае если подписи совпадают, работник ТСТ следует инструкциям, которые выводятся на экране Мобильного устройства Предприятия;

b) в случае успешной Авторизации, предлагает Покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки на нее электронного чека. Вводит на экране Мобильного устройства Предприятия (данная функция опциональна) адрес электронной почты Покупателя.

5.3 После получения сообщения об успешном проведении Операции работник ТСТ:

a) сообщает Покупателю, что чек с Мобильного устройства Предприятия в электронном виде отправлен на адрес электронный почты Покупателя (если Покупатель предоставил адрес электронной почты);

b) выдает Покупателю Товар/оказывает услугу.

[7]При совершении Операций по бесконтактным Картам на сумму, не превышающую 1000 рублей, подтверждение совершения Операции Покупателем не требуется.

5.4 В случае получения отрицательного ответа на авторизационный запрос работник ТСТ отказывает Покупателю в проведении Операции и предлагает расплатиться наличными денежными средствами или использовать для оплаты другую Карту.

6. Проведение Операции оплата Товаров/услуг в Интернет – эквайринге.

6.1 Покупатель обращается на Ресурс Предприятия и формирует заказ на оплату Товара/услуги, подтверждает условия оформления заказа (наименование товаров, способ доставки, выбор средства оплаты, сумма платежа) и выбирает в качестве средства оплаты Карту или альтернативные средства оплаты: Apple pay/Google pay/Samsung pay/Плати через Сбербанк(Sberpay)[8]. Проведение Операций оплаты Товаров/услуг с использованием Apple pay/ Google pay/Samsung pay на Ресурсе осуществляется с применением идентификации Покупателя предусмотренной технологией (по отпечатку пальца или по персональному коду).

6.2 Ресурс обрабатывает заказ и параметры для формирования запроса на Авторизацию через СПЭП в Банк-эмитент. В запросе на Авторизацию СПЭП передается набор данных о заказе – описание заказа, сумма, обратные адреса, на которые необходимо возвращать Покупателя в случае успешного и в случае неуспешного платежа, и др. В случае успешной Операции оплаты СПЭП возвращает сообщение с Кодом Авторизации на Ресурс.

6.3 Ресурс осуществляет переадресацию Покупателя на Платежную страницу СПЭП, на которой отображаются параметры платежа, также предлагается ввести реквизиты Карты. Покупатель вводит информацию о реквизитах своей Карты:

- ✓ номер Карты;
- ✓ дату окончания срока действия Карты;
- ✓ имя и фамилию, как указано на Карте;
- ✓ значения CVC2/ CVV2/ППК2 (трехзначный код ПС MasterCard/ПС Visa/ПС «МИР») для дополнительной проверки указанных реквизитов Карты и повышения безопасности расчетов, напечатан на полосе для подписи и служит для проверки при проведении Операции оплаты без предъявления Карты/ручном вводе;
- ✓ подтверждает свое согласие оплатить заказ вводом специального пароля, направленного Покупателю в смс-сообщении.

Специальный пароль представляет собой цифровую/буквенно-цифровую последовательность, однозначно идентифицирующую Покупателя как Покупателя. Проверка специального пароля обеспечивается Банком-эмитентом.

6.4 СПЭП на Платежной странице проверяет корректность формата вводимых реквизитов Карты и осуществляет дополнительные процедуры аутентификации Покупателя в соответствии с международными стандартами (3DSecure) и передает запрос на Авторизацию в Банк.

6.5 При получении отрицательного результата Авторизации Банк отправляет уведомление об отказе в СПЭП, который, в свою очередь, передает данную информацию Предприятию и Покупателю, с указанием причин отказа.

6.6 При получении положительного результата Авторизации Банк передает в СПЭП соответствующее подтверждение. СПЭП одновременно передает подтверждение положительного результата Авторизации Предприятию и Покупателю.

6.7 После получения подтверждения о положительном результате Авторизации Предприятие осуществляет работу, отпускает Товар/ оказывает услугу Покупателю.

6.8 Обработка успешно авторизованных Операций осуществляется автоматически не позднее следующего рабочего дня за днем совершения Операции.

7. Проведение Операции отмена.

7.1 Операция отмены осуществляется работником ТСТ до проведения процедуры «Сверка итогов».

7.2 Операция отмены выполняется в следующих случаях:

a) товар не был выдан Покупателю;
b) Покупатель расплатился другим способом;
c) допущена ошибка в сумме Операции;
d) обнаружено дублирование Операции (сумма покупки авторизована дважды);
e) Покупатель отказался от Товаров/услуг сразу после оплаты;
f) Подпись Покупателя на экране Мобильного устройства Предприятия не совпадает с подписью на Карте (при наличии карты на физическом носителе).

7.3 В случае если Электронный терминал работает под управлением ККТ/Смарт-терминала, для Операции отмены работник ТСТ:

a) инициирует возврат в ККТ в соответствии с руководством пользователя ККТ/Смарт-терминала;
b) предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала/Смарт-терминала одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка;
c) возвращает Покупателю чек об успешной отмене Операции и уничтожает чеки отмененной первоначальной Операции оплаты;

7.4 В случае если Электронный терминал работает в автономном режиме работник ТСТ:

а) в меню Электронного терминала выбирает операцию «Отмена»;
a) вводит номер чека отменяемой операции или предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка;
b) возвращает Покупателю чек об успешной отмене Операции;

[8] При наличии технической возможности

7.5 В случае проведения Операции отмены через mPOS работник ТСТ:

a) запускает Мобильное приложение на мобильном устройстве;

b) в разделе «Операции» находит операцию (по номеру карты, сумме операции или уникальному номеру операции, указанной на чеке первоначальной операции);

c) выбирает кнопку «Выполнить возврат» и предлагает Покупателю считать Карту в mPOS одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка;

d) предлагает Покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки на нее электронного чека;

e) вводит на экране Мобильного устройства Предприятия (данная функция опциональна) адрес электронной почты Покупателя;

f) работник ТСТ ставит свою подпись на экране Мобильного устройства и сообщает Покупателю о том, что чек по Операции в электронном виде отправлен на адрес электронный почты Покупателя (если Покупатель предоставил адрес электронной почты).

7.6 Для проведения Операции отмены после проведения «Сверки итогов» работник ТСТ может провести Операцию возврат или направить в соответствии с п.2.5 Условий «Заявку на отмену операции» в Банк по форме Приложения № 1.1 к настоящему Порядку.

7.7 В случае проведения Операции отмены на Ресурсе Предприятия:
Предприятие может самостоятельно провести Операцию отмены через СПЭП в соответствии с «Руководством по использованию аппаратно-программного комплекса электронной коммерции», размещенного на сайте: https://securepayments.sberbank.ru/wiki/doku.php. либо направить «Заявку на отмену операции» в Банк по форме Приложения № 1.1 к настоящему Порядку.

7.8 В случае проведения Операции онлайн отмены авторизации/предавторизации:

7.8.1 Для быстрой отмены Операции работнику ТСТ выполняет следующие действия:

a) позвонить по телефону авторизации Банка, указанного в п.2 данного Порядка;

b) набрать на телефоне 79;

c) указать цель проведения операции « Онлайн отмена авторизации»

d) сообщения.сообщить номер мобильного телефона и код, полученный посредством СМС – сообщения;

e) необходимо сообщить причину отмены операции: «Нет технической возможности отменить на терминале»

f) Далее выполнять действия сообщаемые оператором Банка.

8. Проведения Операции возврат.

8.1 Операция Возврат проводится на Электронном терминале/Смарт-терминале в случае, если Предприятием принято решение о возврате средств за Товары/услуги, оплаченные ранее с использованием Карты на Электронном терминале. Возврат осуществляется на Карту, предъявленную Покупателем, возвращающим Товары/услуги.

8.2 В случае если Предприятием принято решение о возврате средств за Товары/услуги, работник ТСТ выполняет следующие действия:

8.2.1 при использовании Электронного терминала, работающего под управлением ККТ/Смарт-терминале:

a) инициирует возврат в ККТ в соответствии с руководством пользователя ККТ;

b) вводит номер ссылки, указанный на чеке первоначальной операции в ККТ или на клавиатуре Электронного терминала (если требуется)/Смарт-терминале;

c) предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала/Смарт-терминале одним из способов, указанных в п.4.1;

d) предлагает Покупателю подписать оба экземпляра чека о возврате и возвращает один экземпляр чека Покупателю.

8.2.2 В случае если Электронный терминал работает в автономном режиме:

a) выбирает Операцию «Возврат покупки» в меню Электронного терминала/Смарт-терминале;

b) считывает или вводит вручную номер карты администратора (если требуется);

c) вводит номер ссылки, указанный на чеке первоначальной операции, на клавиатуре Электронного терминала. В случае если установить номер ссылки не представляется возможным, следует обратиться по телефону службы поддержки Банка, указанной в п.2 настоящего Порядка, и следовать указаниям оператора;

d) предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка;

e) считывает карту администратора или набирает код администратора;

f) предлагает Покупателю подписать оба экземпляра чека Электронного терминала о возврате и возвращает один экземпляр чека Покупателю.

8.2.3 При использовании Мобильного терминала mPOS работник ТСТ:

a) запускает Мобильное приложение на мобильном устройстве Предприятия;

b) в разделе «Операции» находит первоначальную Операцию (по номеру Карты, сумме операций, дате, уникальному номеру операции, указанному на чеке первоначальной операции);

c) выбирает кнопку «Выполнить возврат» и набирает на Мобильном устройстве Предприятия сумму Операции, на которую должна быть осуществлена Операция возврат;

d) предлагает Покупателю считать Карту в мобильном терминале mPOS одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка;

e) предлагает Покупателю сообщить адрес электронной почты для отправки на нее электронного чека;

f) вводит на экране Мобильного устройства Предприятия (данная функция опциональна) адрес электронной почты Покупателя.

8.3 Сообщает Покупателю, что чек с Мобильного устройства Предприятия в электронном виде отправлен на адрес электронный почты Покупателя (если Покупатель предоставил адрес электронной почты).

8.4 В случае если отсутствует возможность проведения операции «Возврат» на Электронном терминале, способ и порядок возврата средств определяется Предприятием по согласованию с Покупателем.

8.5 При возврате Товаров/отказе от услуг возможны следующие ситуации:

Ситуация	**Действия работника ТСТ**
Возврат всех Товаров /отказ от всех услуг, оплаченных Картой	Проведение Операции возврат на полную сумму покупки Товаров/услуг
Возврат части Товаров/отказ от части услуг, оплаченных Картой	Проведение Операции возврат на сумму возвращенных Товаров/услуг
Обмен возвращаемого Товара на Товар/отказ от услуг в пользу услуг с аналогичной стоимостью	Никаких операций с Картами по Электронному терминалу не требуется
Обмен возвращаемого Товара на Товар/отказ от услуг в пользу услуг с меньшей стоимостью	Проведение Операции возврат на сумму, составляющую разницу в стоимости Товаров/услуг
Обмен возвращаемого Товара на Товар/отказ от услуг в пользу услуг с большей стоимостью	Проведение операции оплаты Товаров/услуг на сумму, составляющую разницу в стоимости товаров/услуг

8.6 Если возврат Товаров/услуг производится в день их оплаты до проведения процедуры Электронной сверки итогов, то для более оперативного восстановления средств на Карте рекомендуется выполнить Операцию отмена.[9]

8.7 Проведение Операции возврат на Ресурсе Предприятия.

Предприятие проверяет наличие данного заказа по своей базе данных и оформляет Заявление на возврат средств по форме Приложения № 1.2 к настоящему Порядку и предоставляет его в Банк или осуществляет возврат в соответствии с «Руководством по использованию аппаратно-программного комплекса электронной коммерции», размещенного на сайте: https://securepayments.sberbank.ru/wiki/doku.php. Заявление должно быть подписано уполномоченными лицами Предприятия и скреплено оттиском печати Предприятия. Банк осуществляет возврат средств по Операциям возврат на Карту, независимо от способа проведения Операции (реквизитами Карты либо посредством Apple pay/ Google pay/Samsung pay).

9. Проведение операции Электронная сверка итогов (завершение рабочего дня).

9.1 В конце рабочего дня работник ТСТ должен провести операцию Электронная сверка итогов (если настройками Электронного терминала/Смарт-терминала не предусмотрена автоматическая Электронная сверка итогов). Успешное проведение данной операции является гарантией своевременного предоставления в Банк информации о совершенных в течение дня Операциях и получения возмещения от Банка.

9.2 Для передачи в Банк информации о совершенных в течение дня Операциях на Электронном терминале/Смарт-терминале **ежедневно, не позднее 23-00 Московского времени,** работник ТСТ должен выполнить следующие действия:

a) распечатать Контрольную ленту/Смарт-терминала[10];

b) инициировать закрытие смены в ККТ (в случае если Электронный терминал работает под управлением ККТ)/Смарт-терминала или выбрать в меню Электронного терминала/Смарт-терминала «служебные операции» - «Сверка итогов»;

c) подтвердить выбор операции «Сверка итогов» нажатием клавиши «ВВОД»;

d) распечатать Сводный чек электронного терминала, передать Контрольную ленту и чеки ответственному работнику ТСТ для хранения.

e) После проведения операции «Сверка итогов» список Операций сохраняется в памяти Электронного терминала до момента проведения следующей операции (включая «Сверку итогов»). При этом список операций обнуляется, и печать отчетов по проведенным ранее операциям станет невозможным.

9.2.1 В случае несовпадения итогов или технического сбоя работник ТСТ:

a) распечатывает Контрольную ленту;

b) проверяет соответствие информации в контрольной ленте и реально проведенными Операциями;

c) ставит свою подпись на Контрольной ленте и передает ее ответственному работнику ТСТ.

9.3 Для передачи в Банк информации о совершенных в течение дня Операциях на Мобильном терминале mPos работник ТСТ:

a) запускает Мобильное приложение на Мобильном устройстве Предприятия;

b) переходит в раздел «Настройки» (Пиктограмма шестеренки находится в левом верхнем меню приложения);

c) нажимает «Сверка итогов»;

d) Сводный чек электронного терминала сохраняется в Личном кабинете mPOS.

[9] Операцию отмена возможно выполнить только на полную сумму Операции оплата Товаров/услуг

[10] При наличии технической возможности

9.4 Электронная сверка итогов на Ресурсе Предприятия производится автоматически ежедневно не позднее 23-59 Московского времени.

10. Проведения операции «Предавторизация».

10.1 Операция «Предавторизация» используется для определенных категорий ТСТ (регистрация в гостинице, оформление проката и т.п.). При первичном обращении Покупателя работник ТСТ рассчитывает предполагаемую сумму Операции (предавторизуемую сумму) с учетом срока проживания Покупателя, срока аренды и т.д.

В сумму Предавторизации не должны включаться суммы штрафов и убытков, которые могут возникнуть в связи с предоставлением услуги.

10.2 При проведении операции «Предавторизация» работник ТСТ:

a) выбирает в меню Электронного терминала операцию « Предавторизация»;
b) вводит на Электронном терминале требуемую сумму Предавторизации;
c) предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка, либо вводит номер Карты вручную (если это применимо для данной ТСТ)[11];
d) предлагает Покупателю ввести ПИН-код или проставить подпись на экране Электронного терминала для подтверждения Авторизации;
e) при положительном ответе от Банка-эмитента распечатывается чек предавторизации, в котором указывается: уникальный номер операции (в специальной графе «номер ссылки»), сумма Операции, дата проведения Операции и код Авторизации;
f) передает Покупателю чек предавторизации, при этом подпись Покупателя на чеке не требуется. Чек сохраняется Покупателем до окончательного расчета.

10.3 Для проведения «дополнительной Авторизации» работник ТСТ:

a) инициирует операцию «Добавочная авторизация»;
b) вводит сумму Авторизации;
c) предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала одним из способов, указанных в п.4.1Порядка, либо ввести номер Карты вручную (если применимо для данной ТСТ)[12];
d) вводит на ККТ/Электронном терминале уникальный номер операции, указанный на чеке, выданном при проведенной Операции «Предавторизация»;
e) предлагает Покупателю ввести ПИН-код для подтверждения Авторизации или проставить подпись на экране Электронного терминала;
f) при положительном ответе от Банка-эмитента распечатывает один чек дополнительной авторизации;
g) передает Покупателю один чек предавторизации, при этом подпись Покупателя на чеке не требуется. Чек сохраняется Покупателем до окончательного расчета.

10.4 Окончательный расчет должен быть произведен не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты совершения Операции «Предавторизация» на любом Электронном терминале той же ТСТ, где проводилась Предавторизация. При окончательном расчете используется чек предавторизации и дополнительной Авторизации (при наличии).

10.5 Для проведения операции «Завершение расчетов» работник ТСТ:

a) инициирует операцию «Завершение расчетов»;
b) вводит окончательную сумму авторизации;
c) предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка, либо ввести номер Карты вручную (если применимо для данной ТСТ)
d) вводит на ККТ/Электронном терминале уникальный номер операции, указанный на чеке, выданном при проведенной Операции «Предавторизация»;

При положительном ответе от Банка-эмитента распечатывает два экземпляра чека дополнительной Авторизации и возвращает один экземпляр чека Покупателю.

10.6 В случае неуспешного завершения Операции дополнительно к ответам Электронного терминала, предусмотренным п.4.3 Порядка, может быть получен ответ «Отказано. Нет исх. операции». Причина получения такого ответа в несоответствии условий проведения «Завершения расчета»: ошибка при вводе уникального номера операции, запрошенная сумма превышает сумму предавторизации более чем на 15% (по Картам Visa, UnionPay, МИР) и 20% (по Картам MasterCard) или с даты Операции «Предавторизация» прошло более 30 дней.

Работник ТСТ может провести окончательный расчет с Покупателем одним из следующих способов:

- ✓ инициировать отмену Авторизации предавторизованной суммы и провести Операцию оплаты на сумму окончательного расчета с использованием Карты в соответствии с п.4.1. Порядка или наличными денежными средствами;
- ✓ произвести Операцию «Завершение расчета» на предавторизованную сумму. На оставшуюся сумму провести дополнительную Операцию оплаты в соответствии с п.4.1.Порядка.

10.7 При проведении Операции отмена Авторизации:

a) инициирует Операцию «Отмена авторизации»;

[11] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи Информации о ТСТ с указанием Технологии проведения Операций и корректирующего Заявления

[12] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи Информации о ТСТ с указанием Технологии проведения Операций и корректирующего Заявления

b) вводит на ККТ/Электронном терминале уникальный номер Операции, указанной на чеке, выданном при проведенной Операции «Предавторизация»;

c) при положительном ответе от Банка-эмитента распечатывает один экземпляр чека, содержащий уникальный номер Операции «Преавторизации»;

d) передает Покупателю один экземпляр чека отмены Операции. При этом подпись Покупателя на чеке не требуется.

11. Проведение Операций оплаты Товаров/услуг без предъявления Карты.[13]

11.1 Проведение Операций оплаты Товаров/услуг без предъявления Карты осуществляется на основании Распоряжения Покупателя на оплату Товаров/услуг без предъявления Карты в соответствии с Приложением № 1.3 к настоящему Порядку.

11.2 При обращении[14] Покупателя для проведения Операции оплаты по реквизитам Карты работник ТСТ:

a) сообщает Покупателю установленные тарифы и условия предоставления Товаров/услуг, разъясняет порядок оплаты Товаров/услуг без предъявления Карты, порядок отмены Распоряжения;

b) заполняет Распоряжение в части, относящейся к компетенции Предприятия, и направляет его по электронной почте/факсу в адрес Покупателя для отражения в нём личных данных Покупателя;

c) принимает от Покупателя по электронной почте/факсу заполненное Распоряжение.

d) проверяет срок начала (при наличии) и срок окончания действия Карты, указанный в Распоряжении. В случае если Карта недействительна, Операцию не проводит.

11.3 На основании полученного Распоряжения работник ТСТ проводит Операцию оплаты Товаров/услуг:

a) вводит сведения о Карте, необходимые для проведения Операции, с клавиатуры ККТ/Электронного терминала;

b) в случае поступления ответа Авторизации “ОДОБРЕНО” (Электронный терминал распечатывает два экземпляра чека оплаты покупки с кодом Авторизации) проставляет в графе “Подпись клиента” надпись “М.О./Т.О.” (данная запись (“М.О./Т.О.” - Mail Order/Telephone Order) означает, что операция проведена на основании Распоряжения Покупателя, которое хранится на Предприятии);

c) экземпляр Чека электронного терминала передается Покупателю в случае его явки при передаче Товара/оказании услуги;

d) сообщает Покупателю результаты проведенной Операции. Отмечает дату и время информирования в Распоряжении. Допускается направление Покупателю копии Распоряжения с отметками уполномоченного работника Предприятия по электронной почте/факсу.

11.4 В случае отказа Покупателя от предоставляемых Товаров/услуг, либо не предоставление Товаров/услуг работник ТСТ:

a) отмечает в Распоряжении факт отказа Покупателя от предоставления/не предоставления Товаров/услуг (ставит дату отмены Операции и подпись);

b) если отказ от Товаров/услуг произошел в тот же рабочий день до проведения Операции «Сверка итогов», то проводит Операцию отмена в соответствии с п.7 настоящего Порядка;

c) если отказ от Товаров/услуг произошел после проведения процедуры Электронной сверки итогов, то выполняет Операцию возврат на полную сумму первоначальной Операции оплаты без предъявления Карты путем введения на клавиатуре ККТ/Электронного терминала информации о Карте (номер Карты, срок действия Карты, другие необходимые сведения о Карте);

d) выполняет другие процедуры, предусмотренные внутренними правилами Предприятия для отмены Распоряжения.

11.5 При предоставлении гостиничных услуг, услуг проката и т.п. возможна ситуация, когда уже после окончательного расчета с Покупателем обнаруживается задолженность Покупателя перед ТСТ, предоставившим услугу.

Работник ТСТ в отсутствии Покупателя осуществляет действия в соответствии с п.11.3 Порядка, после успешного проведения Операции направляет по электронной почте/факсу в адрес Покупателя, указанный в Распоряжении Покупателя, экземпляр чека Электронного терминала.

В случае получения отказа в Авторизации работник ТСТ Операцию не проводит.

Банк рекомендует Предприятиям, предоставляющим данные услуги включить в свои документы (условия проживания, договор аренды и т.п.) фразу подобного содержания:

«Я, _____, обязуюсь оплатить стоимость повреждений, произошедших по моей вине, а также суммы услуг, предоставленных мне, но не оплаченных при окончательном расчете. _____(Подпись, Дата.)».

12. Проведение операций бронирования гостиничного номера без предъявления Карты.[15]

12.1 Проведение операции бронирования гостиничного номера без предъявления Карты осуществляется по Картам Visa, Mastercard ,МИР, UnionPay на основании Распоряжения Покупателя в соответствии с Приложением № 1.3 к настоящему Порядку.

12.2 При обращении Покупателя, желающего забронировать гостиничный номер и использовать в качестве средства оплаты Карту, работник ТСТ:

---

[13] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи Информации о ТСТ с указанием Технологии проведения Операций и корректирующего Заявления

[14] Обращение может быть принято по, факсу, электронной почте

[15] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи Информации о ТСТ с указанием Технологии проведения Операций и корректирующего Заявления

a) сообщает Покупателю установленные тарифы и условия проживания в гостиничном номере, включая право Предприятия взимать плату с Покупателя в размере стоимости проживания в течение суток в забронированном номере; разъясняет условия и порядок бронирования номера с использованием Карты в качестве средства оплаты, порядок отмены бронирования номера;

b) при согласии Покупателя заполняет Распоряжение в части, относящейся к компетенции Предприятия: вносит информацию об условиях бронирования (стоимость проживания, тип гостиничного номера, дополнительные условия бронирования, даты прибытия и выбытия) и время, до которого Покупатель имеет право отменить бронирование, свои фамилию, имя и отчество и направляет Распоряжение по электронной почте/факсу в адрес Покупателя для заполнения личных данных Покупателя;

c) на основании полученного от Покупателя Распоряжения по электронной почте/факсу осуществляет запрос Авторизации на сумму проживания в течение одних суток в соответствии с в п.11.3 данного Порядка

d) в случае получения сообщения «Одобрено» вписывает сумму операции, дату бронирования и полученный код Авторизации в соответствующие графы Распоряжения, ставит код подтверждения бронирования и направляет заполненное Распоряжение по факсу/электронной почте Покупателю; отмечает на бумажном экземпляре Распоряжения факт подтверждения бронирования, ставит свою подпись, вносит свою фамилию, имя и отчество, оформляет необходимые документы по бронированию в соответствии с внутренними правилами Предприятия;

e) в случае получения сообщения «Отказано» Операцию не проводит, сообщает Покупателю об отказе в Авторизации.

12.3 По прибытии Покупателя в гостиницу работник ТСТ проводит отмену Авторизации в соответствии с п.10.7 Порядка. Для оплаты проживания должна быть проведена новая Операция оплаты услуг гостиницы в соответствии с установленными внутренними правилами ТСТ.

12.4 Покупатель имеет право отменить бронирование гостиничного номера до времени, указанного в Распоряжении. При обращении Покупателя, желающего отменить бронирование гостиничного номера, работник ТСТ:

a) вносит в соответствующий раздел Распоряжения: код отмены бронирования, дату и время отмены бронирования, свои фамилию, имя и отчество, ставит свою подпись (на бумажном экземпляре Распоряжения и направляет по электронной почте/факсу Покупателю).

b) проводит отмену Авторизации в соответствии с п.10.7 Порядка.

c) выполняет действия, необходимые для отмены бронирования гостиничного номера в соответствии с внутренними правилами Предприятия.

12.5 Если Покупатель не прибыл в течение даты прибытия в гостиницу, и не отменил бронирование гостиничного номера установленным порядком, то Предприятие имеет право взимать с Покупателя плату в размере стоимости проживания в течение суток в забронированном номере. В этом случае работник ТСТ:

a) инициирует Операцию «Завершение расчетов» с учетом следующих особенностей: вводит сведения о Карте, необходимые для проведения Операции с ККТ/Электронного терминала.

b) вводит окончательную сумму Авторизации;

c) в графе «Подпись клиента» указывает фразу «no show».

d) направляет Покупателю на электронный адрес/факс, указанный в Распоряжении, письменное уведомление о взимании с него платы в размере стоимости проживания в течение суток в забронированном номере. Письменное уведомление должно содержать дату и сумму операции; фамилию, имя Покупателя, эмбоссированные на Карте; номер и срок действия Карты; данные Предприятия.

13. Проведение повторяющихся платежей.[16]

13.1 Проведение повторяющихся платежей осуществляется на основании Распоряжения Покупателя на проведение регулярных платежей в оплату Товаров/услуг в соответствии с Приложением № 1.4 к настоящему Порядку, при этом Предприятие/ТСТ не имеет права включать в сумму Операций дополнительные платежи.

13.2 При обращении Покупателя, желающего воспользоваться возможностью проведения повторяющихся платежей, работник ТСТ:

a) сообщает Покупателю условия предоставления и оплаты Товаров/услуг, порядок отмены Распоряжения;

b) принимает от Покупателя, заполненное Распоряжение;

c) проверяет документ, удостоверяющий личность Покупателя, сравнивает подпись в Разрешении с подписью в документе, удостоверяющем личность Покупателя,

13.3 На основании полученного Распоряжения при наступлении даты платежа работник ТСТ проводит Операцию оплаты Товаров/услуг с учетом следующих особенностей:

a) вводит сведения о Карте, необходимые для проведения операции, с клавиатуры ККТ/Электронного терминала;

b) в случае поступления ответа авторизации “ОДОБРЕНО” (Электронный терминал распечатывает два экземпляра чека оплаты Товаров/услуг с кодом Авторизации), указывает в графе «Подпись клиента» фразу «Recurring Transaction» (это означает, что Операция (повторяющийся платеж) проведена на основании письменного Разрешения Покупателя, которое хранится на Предприятии);

[16] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи Информации о ТСТ с указанием Технологии проведения Операций и корректирующего Заявления

c) экземпляр Чека электронного терминала передает Покупателю при оказании услуги/передаче товара;

d) в случае поступления отказа в авторизации Операцию оплаты не проводит.

13.4 В случае получения от Покупателя собственноручно подписанного заявления об отказе от проведения платежей, оформленного в свободной форме или по форме Предприятия, работник ТСТ:

a) проверяет соответствие подписи в заявлении и подписи в документе, удостоверяющем личность, проставляет свои Ф.И.О., подпись в графе ", отмечает дату приема заявления;

b) копия заявления с отметками передает Покупателю. Оригинал заявления об отказе от проведения платежей хранится вместе с Распоряжением.

c) Выполняет другие действия, предусмотренные внутренними правилами Предприятия для отмены Распоряжения.

14. Проведение Операции «Чаевые».

14.1 Оплата счета Картой, с дополнительным включением в него Чаевых, возможна за одну и за две Транзакции:

Для совершения Операции оплаты Товаров/услуг с использованием Карты работник ТСТ выполняет на Электронном терминале действия, описанные в п. 4.1 Порядка:

14.2 При проведении операции на Электронном терминале для подтверждения суммы оплаты Товара/услуг **доступна кнопка «Чаевые», при нажатии на которую возможно добавление в Операцию оплаты суммы чаевых** (по желанию Покупателя).

14.3 После ввода суммы для подтверждения Операции оплаты, по которым предусмотрен ввод ПИН-кода, (если в Операцию оплаты была добавлена сумма чаевых, то Электронный терминал может запросить считывание Карты и ввод ПИН-кода 2 раза).

15. Проведение Операций с использованием Биометрического метода идентификации на Биометрическом терминале (Биотерминале).

15.1. Для совершения первой Операции оплаты с использованием Биометрического метода идентификации работник ТСТ выполняет следующие действия:

a) сообщает Держателю карты, что для совершения первой Операции с использованием Биометрического метода идентификации на Биотерминале Держатель одновременно с покупкой может пройти Регистрацию;

b) сообщает Держателю карты, что Регистрация может быть осуществлена только в отношении персонализированных карт[17] Банка;

c) сообщает Держателю карты, что Операция возврата не может быть осуществлена с использованием Биометрического метода идентификации. Операция возврата осуществляется только при предъявлении Карты на физическом носителе. Операция возврата осуществляется в соответствии с Разделом 8 настоящего Порядка проведения операций с использованием карт в торгово-сервисных точках/на ресурсах Предприятия;

d) сообщает Держателю карты, что Регистрация может быть осуществлена только в том случае, если Держатель предоставил свое согласие на обработку биометрических персональных данных Банку[18];

e) сообщает Держателю карты, что Регистрация Пароля к биометрическому образцу лица осуществляется только в том случае, если Держатель ранее предоставил Банку биометрический образец (лица)[19].;

15.2. Для проведения процедуры Регистрации выполняются следующие действия:

15.2.1. Работник ТСТ инициирует Операцию оплаты в соответствии с п.4.1 настоящего Порядка;

15.2.2. Держатель вставляет Карту[20] на физическом носителе в ридер Биотерминала;

15.2.3. При наличии в Банке согласия Держателя карты на обработку биометрических персональных данных[21] на дисплее Биотерминала появляется запрос на ввод Пароля и запрос биометрического образца (отпечатка пальца руки/лица[22]). Держатель 2 (два) раза вводит придуманный им Пароль, который впоследствии будет использоваться для аутентификации и подтверждения полномочий Держателя карты на совершение Операции оплаты/Операции отмены с использованием Биометрического метода идентификации, сканирует любой ранее незарегистрированный отпечаток пальца руки или лицо с помощью Биометрического сенсора и подтверждает Операцию оплаты и Регистрацию вводом ПИН-кода.

15.2.4. Результат Регистрации Карты для осуществления операций с использованием Биометрического метода идентификации (успешно/неуспешно) отображается на дисплее Биотерминала, после чего Операция оплаты завершается в соответствии с Разделом 4 настоящего Порядка. Процедура Регистрации завершается успешно только при условии одномоментной успешной Операции оплаты покупки с использованием Карты.

---

[17] За исключением карт: Momentum, Visa Digital, Visa Virtual, MasterCard Virtual.

[18] Согласие на обработку Биометрических персональных данных может быть предоставлено Держателем в подразделении Банка или при наличии технической возможности в системе «Сбербанк Онлайн» или устройстве самообслуживания Банка

[19] Биометрия лица может быть сдана Покупателем в Подразделении Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн» или Устройстве самообслуживания Банка

[20] Операции с использованием Биометрического метода идентификации могут проводиться только с использованием Карт, выпущенных ПАО Сбербанк.

[21] Согласие на обработку Биометрических персональных данных может быть предоставлено Держателем в подразделении Банка или при наличии технической возможности в системе «Сбербанк Онлайн» или устройстве самообслуживания Банка

[22] При наличии технической возможности

15.3. Работник ТСТ информирует Держателя карты, что после успешной Регистрации Держатель может по своему усмотрению осуществлять Операцию оплаты как с использованием Карты, так и с использованием Биометрического метода идентификации.

15.4. Операция оплаты с использованием Биометрического метода идентификации осуществляется путем сканирования на Биометрическом сенсоре отпечатка пальца руки/лица[23] и вводом Пароля на Биотерминале.

15.5. В случае если в момент проведения Операции оплаты с использованием Биометрического метода идентификации на Биотерминале появится ошибка «Пользователь не идентифицирован» (“user profile not found”), Операция оплаты завершается неуспешно. Работник ТСТ предлагает повторить попытку оплаты с использованием Биометрического метода идентификации или провести оплату другим возможным способом.

15.6. В рамках Регистрации к одному биометрическому образцу (отпечатку пальца руки/лицу[24]) может быть прикреплена только одна Карта.

15.7. Держателю карты будет отказано в Регистрации (информация отобразится на дисплее Биотерминала), если:

- Держатель ранее осуществил Регистрацию Карты Банка;
- Держатель ранее осуществил Регистрацию в отношении данного биометрического образца (отпечатка пальца руки /лица[25]).
- Держатель ранее не предоставлял Банку согласие на обработку биометрических персональных данных[26].
- Держатель ранее не предоставил Банку биометрический образец своего лица[27].

15.8. В случае получения отказа в Регистрации по причине отсутствия согласия на обработку биометрических персональных данных работник ТСТ предлагает Держателю карты обратиться в Банк для предоставления согласия на обработку биометрических персональных данных[28].

15.9. В случае получения отказа в Регистрации по причине отсутствия у Банка биометрического образца в виде снимка лица Держателя карты работник ТСТ предлагает Держателю карты обратиться в Банк для предоставления биометрического образца лица[29].

15.10. В случае если, Держатель забыл назначенный им Пароль, работник ТСТ предлагает Держателю провести операцию смены пароля на Биометрическом терминале:

- Держатель вставляет Карту Банка на физическом носителе в ридер Биотерминала и подтверждает операцию вводом ПИН-кода.
- На дисплее Биометрического терминала появляется запрос на ввод Пароля и запрос биометрического образца (отпечатка пальца руки /лица[30]). Держатель 2 раза вводит новый придуманный им Пароль, сканирует незарегистрированный биометрический образец (отпечаток пальца руки/ лица[31]) с использованием Биометрического сенсора.

15.11. При проведении Операций отмены с использованием Биометрического метода идентификации Держатель карты сканирует биометрический образец (отпечаток пальца руки /лица[32]) с помощью Биометрического сенсора и вводит Пароль на Биотерминале..

15.12. Работник ТСТ не рассматривает и не исполняет обращения Держателя об отзыве Согласия на обработку биометрических персональных данных и отмене Регистрации. Держателей с такими обращениями следует перенаправлять в Банк.

16. Проведение Операций с применением технологии QR код и использование МП «Сбербанк Онлайн», установленном на мобильном устройстве Покупателя.

16.1. Проведение Операции оплата Товаров/услуг с использование МП «СбербанкОнлайн».

16.1.1. Перед совершением Операций с использованием МП «СбербанкОнлайн» ТСТ размещает в доступном для Покупателя месте Макет, предоставленный Банком, при этом QR-код может содержать:

a) информацию о фиксированной сумме оплаты (стоимость билета на транспорте, стоимость абонемента, и т.д);

b) информацию о вариативной суммой оплаты (при оплате Покупатель сканирует QR-код, вводит сумму оплаты, **которую ему сообщает кассир).**

16.1.2. Для совершения Операции оплаты Товаров/услуг с использованием МП «СбербанкОнлайн» работник ТСТ выполняет следующие действия:

b) предлагает Покупателю войти в МП «СбербанкОнлайн» Покупателя и считать QR-код, нанесенный на Макете;

c) называет Покупателю сумму Операции оплаты товаров/услуг (при вариативном QR-коде) и предлагает ввести сумму в МП «СбербанкОнлайн» и подтвердить ее оплату;

---

[23] При наличии технической возможности

[24] При наличии технической возможности

[25] При наличии технической возможности

[26] Согласие на обработку Биометрических персональных данных может быть предоставлено Покупателем в Подразделении Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн» или Устройстве самообслуживания Банка

[27] Биометрический образец лица может быть предоставлена Держателем карты в Подразделении Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн» или Устройстве самообслуживания Банка

[28] Согласие на обработку Биометрических персональных данных может быть предоставлено Держателем в Подразделении Банка, или при наличии технической возможности в Системе «Сбербанк Онлайн» или Устройстве самообслуживания Банка

[29] Биометрия лица может быть сдана Покупателем в Подразделении Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн» или Устройстве самообслуживания Банка

[30] При наличии технической возможности

[31] При наличии технической возможности

[32] При наличии технической возможности

d) при наличии на QR коде фиксированной суммы оплаты - сумма автоматически появится на экране МП «СбербанкОнлайн» в мобильном устройстве Покупателя;

e) после подтверждения Покупателем в МП «СбербанкОнлайн» суммы оплаты Товаров/услуг, проверяет успешность платежа одним из следующих способов:

- визуально с экрана мобильного устройства Покупателя – проверяет реквизиты, сумму и дату платежа;
- сканирует мобильным устройством Предприятия QR– код с экрана МП «СбербанкОнлайн» Покупателя и получает на него подтверждения оплаты с указанием реквизитов, суммы и даты платежа;
- заходит в Личный кабинет интернет-эквайринга с помощью любого браузера и проверяет реквизиты оплаты товаров/услуг (информация может быть проверена не ранее 60 секунд после проведения Операции оплаты).

f) инициирует Операцию оплаты Товаров/услуг на ККТ (при наличии) безналичным способом в соответствии с руководством пользователя ККТ;

g) передает Покупателю кассовый чек или сообщает Покупателю, что чек в электронном виде отправлен на адрес электронный почты Покупателя (если Покупатель предоставил адрес электронной почты);

h) выдает Покупателю Товар/оказывает услугу.

16.2.Проведение Операции отмена/возврат

Для совершения Операции отмены / возврата работник ТСТ выполняет следующие действия:

a) заходит в Личный кабинет интернет-эквайринга;

b) выбирает необходимую Операцию оплаты;

c) нажимает кнопку «Возврат» и вводит сумму операции:

- если операция проведена до проведения Электронной сверки итогов (Электронная сверка итогов производится автоматически ежедневно не позднее 23-59 Московского времени), то будет произведена операция «Отмена»;
- Если операция произведена после проведения Электронной сверки итогов будет произведена Операция возврат.
-

17. Подключение услуги Операции онлайн отмена авторизации[33].

Для подключения Операций отмены онлайн авторизаци Предприятие предоставляет в Банк список мобильных телефонов в соответствии с Приложением 1.5 к настоящему Порядку. После регистрации в АС Банка данных телефонов на них будут высланы 6 (шести) значные коды, уникальный для каждого номера телефона.. Данный код действует 30 (тридцать) календарных дней и меняется автоматичеки 1 (один) раз по истечении 30 календарных дней. Новый код высылается посредством СМС-сообщения на ,каждый из указанных в Приложении 1.5 мобильный телефон. При этом 3 дня после отправки СМС- сообщения действуют как новый, так и старый код для подтверждения Операции . Операция онлайн отмены авторизации осуществляется в соответствии с п. 7.8 настоящего Порядка

18. Проведение Операций на **Торговых автоматах.**

18.1. Проведение Операций на Торговых автоматах осуществляется Покупателем самостоятельно без участия работника ТСТ. Для проведения Операции покупка Покупатель выполняет действия, отображаемые на экране Электронного терминала:

a) операция может быть подтверждена вводом ПИН-кода (в случае если терминал запросит ввод ПИН-кода);

b) при проведении операции на сумму до 1000 рублей чек Банком не запрашивается;

c) на чеке отсутствует поле «Подпись клиента».

Приложения к Порядку проведения операций с использованием банковских карт в ТСТ/на ресурсе Предприятия

1) Приложение №1.1 – Заявка на отмену операции.
2) Приложение №1.2 – Заявление на возврат средств на ресурсе Предприятия.
3) Приложение №1.3 – Распоряжение Покупателя о предоставление услуг без предъявления Карты.
4) Приложение №1.4 – Распоряжение Покупателя о проведении повторяющихся платежей.
5) Приложение № 1.5 –Заявка на подключение Операции онлайн отмены операции.

Приложение № 1.1
к Порядку проведения операций с использованием карт в ТСТ/на ресурсе Предприятия

[33] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи Информации о ТСТ с указанием данной услуги и заполненного Приложения 1.5

Название Предприятия _____

Название ТСТ/Ресурса Предприятия _____

ЗАЯВКА НА ОТМЕНУ ОПЕРАЦИИ

Прошу отменить следующие операции:

Дата Операции	Номер Карты (маскированный)	Время Операции	Сумма Операции	Код Авторизации	Номер Электронного/ виртуального терминала

Руководитель (бухгалтер) Предприятия (Ф.И.О.) _____

Подпись _____ “__”_____ 20__ г.

М.П.

….....……...Для отметок банка…….....**.....**
Заявку принял: Ф.И.О., должность _____
Подпись, дата _____

Приложение № 1.2

к Порядку проведения операций с использованием карт в ТСТ/на ресурсе Предприятия

Название Предприятия _____

Название Ресурса Предприятия_____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ СРЕДСТВ НА РЕСУРСЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

Дата оплаты заказа	Время оплаты заказа	Сумма заказа	Номер заказа	Код Авторизации	Номер виртуального терминала
Итого сумма к возврату:			X	X	X

Руководитель (бухгалтер) Предприятия (Ф.И.О.) _____

Подпись _____ “__”_____ 20__ г.

М.П.

….....……...Для отметок банка…..…….....
Заявление принял: Ф.И.О., должность _____
Подпись, дата _____

Приложение 1.3

к Порядку проведения операций с использованием

карт в ТСТ/на Ресурсе Предприятия

РАСПОРЯЖЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ БЕЗ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КАРТЫ

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Реквизиты документа удостоверяющего личность	
Имя и фамилия на карте (Embossed Cardholder Name)	
Номер карты (Card number)	
Срок начала действия карты (если есть) (Valid from (optional):	
Срок окончания действия (Expiry Date)	
Наименование Банка, выпустившего карту (Issue Name)	

настоящим Распоряжением даю свое согласие и поручаю _____(Предприятие), с учетом параметров, указанных в графе «Параметры совершения операции», оформить на бумажном носителе (в электронном виде) документ по операции с использованием Карты, которая будет совершена без моего присутствия с применением реквизитов Карты в целях оплаты предоставленного (-ых) мне Товаров/услуг.

Параметры совершения операции:

Сумма операции _____ но не более _____

(точная сумма операции цифрами и прописью)

Дата операции _____ но не позднее _____

(предполагаемая дата совершения операции)

Дополнительные условия (при наличии):

_____

(Бронирование гостиничного номера, повторяющиеся платежи и т.д.)

Стоимость проживания, тип гостиничного номера	Дополнительные условия бронирования	Дата прибытия	Дата выбытия

Покупатель обязан отменить подтвержденное бронирование до_____ (Московского времени) даты прибытия и получить письменное подтверждение отмены бронирования.

В противном случае Гостиница имеет право взимать с Покупателя плату в размере стоимости проживания в течении суток в забронированном номере.

Прошу направлять мне копии документов, служащих подтверждением совершения указанной в настоящем Распоряжении операции и составленных с применением реквизитов Карты, по следующему адресу _____. (или иным способом: _____).

Адрес для отправки/доставки/предоставления Товаров/услуг Покупателю Карты (при необходимости) _____.

(ФИО Покупателя)

_____(Подпись) _____(Дата составления)

Отметки Предприятия о принятии к исполнению:

Сумма операции Рублей Дата операции	Операция подтверждена ___:___ по факсу/телефону / по электронной почте : _____/_____ _____/ Подпись работника Предприятия и Ф.И.О.
Код авторизации	Операция отменена _____/_____ _____/ Подпись работника Предприятия и Ф.И.О.

Приложение 1.4

к Порядку проведения операций с использованием

карт в ТСТ/на Ресурсе Предприятия

РАСПОРЯЖЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О ПРОВЕДЕНИИ ПОВТОРЯЮЩИХСЯ УСЛУГ

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Реквизиты документа удостоверяющего личность	
Имя и фамилия на карте (Embossed Cardholder Name)	
Номер карты (Card number)	
Срок начала действия карты (если есть) (Valid from (optional):	
Срок окончания действия (Expiry Date)	
Наименование Банка, выпустившего карту (Issue Name)	

настоящим Распоряжением даю свое согласие и поручаю _____(Предприятие) , списывать _____ (периодичность) _____(общая стоимость предоставленного (-ых) мне Товаров/услуг) общую стоимость Товаров /услуг с о счета моей Карты.

Я, подтверждаю, что Предприятие информировало меня об условиях и сроках оказания данной услуги.
Предприятие не несет ответственность за неосуществление платежа в случае если в проведении операции по Карте отказано (Карта заблокирована, истек срок действия Карты, недостаточно средств на Карте).

_____.
(ФИО Покупателя)
_____**(Подпись)** _____**(Дата составления)**

Отметки Предприятия о принятии к исполнению:

Сумма операции Рублей Дата операции	: _____/_____/ Подпись работника Предприятия и Ф.И.О.
Код авторизации	Операция отменена _____/_____/ Подпись работника Предприятия и Ф.И.О.

Приложение № 1.5
к Порядку проведения операций с использованием карт в ТСТ/на ресурсе Предприятия

Название Предприятия _____

Название ТСТ/Ресурса Предприятия _____

ЗАЯВКА НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ ОНЛАЙН ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИИ

№	Номер мобильного телефона[34]
1.	
2.	

[34] Не более 20 номеров