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

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

Карты	
MasterCard	mastercard
MasterCard Electronic	MasterCard Electronic
Maestro	maestro
Visa	VISA
Visa Electron	VISA Electron
МИР	МИР
UnionPay	UnionPay 银联
JCB[1]	JCB

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

2. Контактные данные службы поддержки Банка (24/7).

По вопросам торгового эквайринга/Плати QR: · Тел. (звонок бесплатный): **0123** *(для звонков с мобильных операторов МТС, Билайн, Мегафон и Теле2)* · **8-800-35-00-123**	При обращении в службу поддержки Банка необходимо подготовить: 1. Номер электронного терминала (представлен на чеке или на экране электронного терминала)/ Номер наклейки QR (представлен на наклейке в виде десяти цифр в формате XXXXX-XXXXX); 2. Юридическое наименование организации; 3. Контактный телефон и адрес торгово-сервисной точки.
По вопросам интернет-эквайринга/Плати через Сбербанк (SberPay): · Тел. (звонок бесплатный): **0123** *(для звонков с мобильных операторов МТС, Билайн, Мегафон и Теле2)* · **8-800-35-00-123** · Личный кабинет, раздел «Поддержка»: https://securepayments.sberbank.ru/mportal3/auth/login · E-mail: support@ecom.sberbank.ru	1. Логин, полученный при подключении; 2. ИНН организации.

3. Общие положения.

3.1 Операции с использованием Карт/QR-кода/Биометрического метода идентификации/Плати через Сбербанк (SberPay) в ТСТ проводятся в соответствии с настоящим Порядком проведения операций с учетом информации, содержащейся в руководстве по использованию Электронного терминала/Смарт-терминала и/или руководстве 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 работнику ТСТ:

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

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

a) 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

---

[1] При наличии технической возможности

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

[3] Только для Карт, эмитированных ПАО Сбербанк, за исключением Карт Momentum

позвонить по телефону авторизации Банка, 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]), оплачивать стоимость 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 /Смарт-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) при осуществлении Операции «ОПЛАТА» с использованием Карты, выпущенной иностранным банком или иностранной организацией, Электронный терминал/Смарт-терминал[6] может предложить Покупателю выбрать валюту операции. В этом случае кассир предлагает Покупателю ознакомиться с информацией на экране Электронного терминала/Смарт-терминала и самостоятельно выбрать валюту транзакции нажатием клавиши «ВВОД» или «ОТМЕНА». Если информация о Карте была считана Электронным/Смарт-терминалом бесконтактным способом, то после выбора валюты транзакции Покупатель должен повторно приложить Карту к экрану Электронного терминала / внешней ПИН-клавиатуре / внешнему бесконтактному ридеру Электронного терминала/Смарт-терминала для продолжения операции;

d) предлагает Покупателю 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, или Операция была выполнена в валюте счета Карты, то работник ТСТ предлагает Покупателю расписаться на каждом экземпляре Чека электронного терминала (при наличии[7]). 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. Запрещается разбивать сумму покупки на меньшие суммы.
Недостаточно средств	Расходный лимит на Карте меньше суммы Операции	
Повторите позже	Технический сбой на стороне Банка	Повторить Операцию через 3-5 минут. Если при проведении повторной Операции будет 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.

[4] Для отдельных Предприятий предоставляется возможность оплаты Товара\услуги 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] При наличии технической возможности.

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

		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 возврата 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 оплаты 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[8]:

- ✓ 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.

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 оплаты 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). 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:

6.3.1. при оплате Картой:

6.3.1.1. 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, код 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 SMS-сообщении.

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

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

6.3.1.2. 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.
6.3.2. при оплате через Плати через Сбербанк (SberPay):
6.3.2.1. При выборе меню «Плати через Сбербанк» Ресурс перенаправляет Покупателя в МП «Сбербанк Онлайн»/Банк направляет Держателю push- уведомление для перехода в МП «Сбербанк Онлайн», где Держатель проходит стандартную аутентификацию.
6.3.2.2. На экране высвечивается карта, по которой Держателю предлагается совершить Операцию оплаты. При этом Покупатель может выбрать другую Карту для оплаты. Держатель подтверждает оплату в МП «Сбербанк Онлайн» нажав на кнопку «Оплатить» или отказывается от Операции оплаты, нажав кнопку «Отменить оплату».
6.3.2.3. При отсутствии у Держателя МП «Сбербанк Онлайн» Держателю предлагается ввести номер телефона, на который с номера 900 ему придет SMS-сообщение с кодом подтверждения. После этого Покупатель вводит полученный из Банка код и подтверждает Операцию оплаты.
6.4 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.
6.5 При получении положительного результата Авторизации Банк передает в СПЭП соответствующее подтверждение. СПЭП одновременно передает подтверждение положительного результата Авторизации Предприятию и Покупателю.
6.6 После получения подтверждения о положительном результате Авторизации Предприятие осуществляет работу, отпускает Товар/ оказывает услугу Покупателю.
6.7 Обработка успешно авторизованных Операций осуществляется автоматически не позднее следующего рабочего дня за днем совершения Операции.

7. Проведение Операции отмены.

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) выдает 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:
a) в меню Электронного терминала выбирает операцию «Отмена»;
b) вводит номер чека отменяемой операции или предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала одним из способов, указанных в п.4.1 Порядка;
c) выдает Покупателю чек об успешной отмене Операции;
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, указанному 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 возврата 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) сообщить номер мобильного телефона и код, полученный посредством SMS-сообщения;
e) сообщить причину отмены операции: «Нет технической возможности отменить на терминале»;
f) далее выполнять действия, сообщаемые оператором Банка.

8. Проведение Операции возврата.

8.1 Операция возврата 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/Смарт-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-терминала:

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-терминала;
c) предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала/Смарт-терминала одним из способов, указанных в п.4.1;
d) предлагает Покупателю подписать оба экземпляра чека о возврате и выдает 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 о возврате и выдает 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 возврата;
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 возврата на полную сумму покупки Товаров/услуг
Возврат части Товаров/отказ от части услуг, оплаченных Картой	Проведение Операции возврата 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 возврата 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 отмены[9].

8.7 Проведение Операции возврата на Ресурсе Предприятия.

Предприятие проверяет наличие данного заказа по своей базе данных и оформляет Заявление на возврат средств на Ресурсе Предприятия 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/ Плати через Сбербанк (SberPay)).

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 Электронного терминала/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/Смарт-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 с 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;

[9] Операцию отмены возможно выполнить только на полную сумму Операции оплаты Товаров/услуг.
[10] При наличии технической возможности.

b) переходит в раздел «Настройки» (Пиктограмма шестеренки находится в левом верхнем углу меню приложения);
c) нажимает «Сверка итогов»;
d) Сводный чек электронного терминала сохраняется в Личном кабинете mPOS.

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/проката 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.4.1 Порядка, 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 чек дополнительной авторизации, 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 передает 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 отмены Авторизации:
a) инициирует Операцию «Отмена авторизации»;
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 о предоставлении услуг без предъявления Карты в соответствии с Приложением № 1.3 к настоящему Порядку (далее по тексту п. 11 – Распоряжение).

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

---

[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
[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.

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, указанные 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 возврата 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, предоставившей услугу.
Работник ТСТ в отсутствие 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 о предоставлении услуг без предъявления Карты в соответствии с Приложением № 1.3 к настоящему Порядку (далее по тексту п. 12 – Распоряжение).

12.2 При обращении Покупателя, желающего забронировать гостиничный номер и использовать в качестве средства оплаты Карту, работник ТСТ:
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 срок, до которого Покупатель имеет право отменить бронирование, свои фамилию, имя и отчество (при наличии) 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 п.12.3 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 свои фамилию, имя и отчество (при наличии), 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 (при наличии), 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:

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

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 о проведении повторяющихся платежей в соответствии с Приложением № 1.4 к настоящему Порядку (далее по тексту п. 13 – Распоряжение), 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 Распоряжении 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 Распоряжения Покупателя, которое хранится на Предприятии);
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. и подпись, 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.
13.5 Проведение повторяющихся платежей на Ресурсе осуществляется на основании данного Покупателем согласия с Пользовательским соглашением/Офертой, размещенной Предприятием на Ресурсе.

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), 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 карты 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;
d) сообщает Держателю карты, что регистрация может быть осуществлена только в том случае, если Держатель карты предоставил свое согласие на обработку биометрических персональных данных Банку[18];
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 карты вставляет Карту[19] на физическом носителе в ридер Биотерминала;
15.2.3. При наличии в Банке согласия Держателя карты на обработку биометрических персональных данных[20] на дисплее Биотерминала появляется запрос биометрического образца лица. Держатель сканирует 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

[16] Функционал предоставляется по дополнительному согласованию с Банком, путем подачи Информации о ТСТ с указанием Технологии проведения Операций и корректирующего Заявления.
[17] За исключением карт: Momentum, Visa Digital, Visa Virtual, MasterCard Virtual.
[18] Согласие на обработку Биометрических персональных данных может быть предоставлено Держателем карты в подразделении Банка или при наличии технической возможности в системе «Сбербанк Онлайн» или устройстве самообслуживания Банка.
[19] Операции с использованием Биометрического метода идентификации могут проводиться только с использованием Карт, выпущенных ПАО Сбербанк.
[20] 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.

4 настоящего Порядка. Процедура регистрации завершается успешно только при условии одномоментной успешной Операции оплаты Товаров/услуг покупки с использованием Карты.
15.3. Работник ТСТ информирует Держателя карты, что после успешной регистрации Держатель карты 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 лица Держателя карты на Биометрическом сенсоре.
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 лица 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 лица[21];
- ✓ Держатель ранее не предоставлял Банку согласие на обработку биометрических персональных данных[22];
- ✓ Держатель ранее не предоставил Банку биометрический образец своего лица[23].

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[24].
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.
15.10. При проведении Операций отмены с использованием Биометрического метода идентификации Держатель карты сканирует биометрический образец лица с помощью биометрического сенсора.
15.11. Работник ТСТ не рассматривает и не исполняет обращения Держателя карты об отзыве согласия на обработку биометрических персональных данных и отмене регистрации. Держателя карты с такими обращениями следует перенаправлять в Банк.

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

16.1. Проведение Операции оплата Товаров/услуг с использованием МП «Сбербанк Онлайн» по технологии «QR-код партнера».
16.1.1. Перед совершением Операций с использованием МП «Сбербанк Онлайн» ТСТ размещает в доступном для Покупателя месте предоставляемый Банком QR-код (статический в виде Макета, динамический – на любой подходящей для этого поверхности), 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 сумме 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 «Сбербанк Онлайн» работник ТСТ выполняет следующие действия:
a) предлагает Покупателю войти в МП «Сбербанк Онлайн» Покупателя и считать QR-код, предоставленный Банком;
b) называет Покупателю сумму Операции оплаты Товаров/услуг (при вариативном QR-коде), предлагает ввести сумму в МП «Сбербанк Онлайн» и подтвердить ее оплату;
c) при наличии в QR-коде фиксированной суммы оплаты − сумма автоматически появится на экране МП «Сбербанк Онлайн» в мобильном устройстве Покупателя;
d) после подтверждения Покупателем в МП «Сбербанк Онлайн» суммы оплаты Товаров/услуг проверяет успешность платежа одним из следующих способов:
- ✓ в интегрированном с автоматизированными системами Банка кассовом программном обеспечении;
- ✓ на рабочем месте кассира в МП «Сбербанк Бизнес Онлайн»;
- ✓ визуально с экрана мобильного устройства Покупателя – проверяет реквизиты, сумму и дату платежа;

e) инициирует Операцию оплаты Товаров/услуг на ККТ (при наличии) безналичным способом в соответствии с руководством пользователя ККТ;
f) передает Покупателю кассовый чек или сообщает Покупателю, что чек в электронном виде отправлен на адрес электронный почты Покупателя (если Покупатель предоставил адрес электронной почты);
g) выдает Покупателю Товар/оказывает услугу.
16.2. Проведение Операции оплаты Товаров/услуг с использование МП «Сбербанк Онлайн» по технологии «QR-код Покупателя».
16.2.1. Перед совершением Операций с использованием МП «Сбербанк Онлайн» ТСТ должна обеспечить техническую возможность сканирования QR-кода Покупателя.
16.2.2. Для совершения Операции оплаты Товаров/услуг с использованием МП «Сбербанк Онлайн» работник ТСТ выполняет следующие действия:
a) предлагает Покупателю войти в МП «Сбербанк Онлайн» Покупателя и предоставить для сканирования QR-код Покупателя;
b) инициирует Операцию оплаты Товаров/услуг в кассовом программном обеспечении;
c) выбирает способ оплаты «QR Покупателя»;
d) сканирует предоставленный Покупателем QR-код;
e) проверяет успешность платежа в интегрированном с автоматизированными системами Банка кассовом программном обеспечении;
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);

---

[21] При наличии технической возможности.
[22] Согласие на обработку Биометрических персональных данных может быть предоставлено Покупателем в Подразделении Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн» или Устройстве самообслуживания Банка.
[23] Биометрический образец лица может быть предоставлена Держателем карты в Подразделении Банка, в Системе «Сбербанк Онлайн» или Устройстве самообслуживания Банка.
[24] 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.

h) выдает Покупателю Товар/оказывает услугу.

16.3. Проведение Операции отмены/возврата.

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

a) заходит в МП «СбербанкБизнес Онлайн» под ролью ЛПР;

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, то будет произведена Операция возврата;
- ✓ если операцию отмены/возврата необходимо провести через кассовое программное обеспечение, то она проводится в соответствии с инструкциями данного программного обеспечения.

17. Подключение услуги Операции онлайн отмена авторизации[25].

Для подключения Операций отмены онлайн авторизации 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 автоматически 1 (один) раз по истечении 30 календарных дней. Новый код высылается посредством SMS-сообщения на каждый из указанных в Приложении 1.5 мобильный телефон. При этом 3 (три) дня после отправки SMS-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 в Торговых автоматах.

18.1. Проведение Операций в Торговых автоматах осуществляется Покупателем самостоятельно без участия работника ТСТ. Для проведения Операции покупки 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 предлагается;

c) на чеке отсутствует поле «Подпись клиента».

19. Проведение Операций «Покупки в кредит»[26].

19.1 В Торговом эквайринге:

Для совершения Операции оплаты товаров и/или услуг (далее по тексту п. 19 – Товар) с использованием Карты работник ТСТ уточняет у Покупателя, что операция Оплаты будет проводиться с использованием сервиса «Покупки в кредит», далее выполняет следующие действия:

a) инициирует Операцию оплаты Товара 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 «Кредитование». Если надпись не появилась, то необходимо связаться с подразделением Банка, указанным в п.2 настоящего Порядка.

Операция должна оформляться на общую сумму Товаров, приобретаемых Покупателем, в рублях РФ;

b) инициирует операцию «Кредитование» и предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала/Смарт-терминала одним из следующих способов в зависимости от типа Карты и модели Электронного терминала в соответствии с п.4.1 (b) с обязательным подтверждением ПИН-кодом[27];

c) выбирает на экране Электронного терминала/Смарт-терминала тип кредита: кредит/кредит без переплаты;

d) при необходимости выбирает категорию Товара из списка, отраженного на экране Электронного терминала/Смарт-терминала;

e) предлагает Покупателю выбрать условия кредитования: ежемесячный платеж или срок предоставления кредита/кредита без переплаты;

f) при необходимости предлагает Покупателю указать совокупную сумму его ежемесячного дохода;

g) на экране Электронного терминала/Смарт-терминала высветится уведомление о необходимости ознакомиться с заявлением-анкетой для получения кредита/кредита без переплаты, направленной на электронную почту Покупателя, либо пройдя по ссылке, направленной в SMS-сообщении на номер телефона Покупателя, и подтвердить своё согласие на обработку заявления-анкеты Банком на Электронном терминале/Смарт-терминале путем ввода ПИН-кода;

h) сообщает Покупателю, что в случае положительного решения по заявлению-анкете Банк направляет для ознакомления Покупателю кредитную и иную документацию на электронную почту, либо ссылкой в SMS-сообщении на номер телефона Покупателя;

i) для ознакомления Покупателя с подтвержденными Банком условиями кредитования на экране Электронного терминала/Смарт-терминала повторно инициирует операцию «Кредитование» и предлагает Покупателю считать Карту в ридере Электронного терминала/Смарт-терминала одним из способов в зависимости от типа Карты и модели Электронного терминала в соответствии с п.4.1 (b) при необходимости с подтверждением ПИН-кодом;

j) в случае согласия Покупателя с условиями кредитования, предлагает Покупателю подписать кредитную и иную документацию на Электронном терминале/Смарт-терминале обязательным подтверждением ПИН-кодом;

k) распечатывает и передает Покупателю информационный чек с информацией «Кредит оформлен, в течение нескольких минут на карту ****(последние 4 цифры номера карты) поступят кредитные средства в размере ****, которые автоматически будут списаны в счет оплаты Товара»[28];

l) передает Покупателю Товар, один экземпляр Чека электронного терминала (при наличии) и кассовый чек.

19.2 В Интернет-эквайринге:

a) Покупатель выполняет действия в соответствии с Разделом 6 Порядка, при подтверждении Операции оплаты может выбрать кнопку «Покупки в кредит», после чего он будет перенаправлен в «Сбербанк Онлайн» для одобрения заявки на кредит/кредит без переплаты путем осуществления действий, предложенных «Сбербанк Онлайн».

b) после поступления денежных средств на Карту Покупатель может осуществить Оплату Товара на Ресурсе.

19.3 Операция возврата осуществляется в соответствии с Разделом 8 настоящего Порядка.

---

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

[26] Операции «Покупки в кредит» могут проводиться только с использованием дебетовых карт, выпущенных ПАО Сбербанк, за исключением карт Momentum.

[27] При наличии технической возможности.

[28] Текст сообщения может быть изменен Банком.

20. Проведение Операции оплатыТоваров/услуг на Мобильном устройстве Предприятия.

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

a) вводит на Мобильном устройстве Предприятия код приложения, заданный при установке Мобильного приложения Банка;

b) вводит сумму Операции;

c) после появления на экране Мобильного устройства Предприятия «Прием оплаты» работник ТСТ предлагает Покупателю приложить к задней стороне Мобильного устройства Предприятия Карту/носимое устройство;

d) 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;

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

f) выдает Покупателю Товар/оказывает услугу.

20.2 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.

20.3 Операция отмены осуществляется работником ТСТ до проведения процедуры «Сверка итогов». Для проведения Операции отмены работник ТСТ:

a) в Мобильном устройстве Предприятия выбирает пункт «История операций»;

b) выбирает из списка сумму оплаты, которую необходимо отменить;

c) подтверждает на Мобильном устройстве Предприятия «Отменить операцию»;

d) предлагает Покупателю приложить к задней стороне Мобильного устройства Предприятия Карту/носимое устройство;

e) на экране Мобильного устройства Предприятия подтверждает статус отмены «ОК».

20.4 Для проведения Операции возврата работник ТСТ направляет в соответствии с п.2.5 Условий «Заявку на отмену операции» в Банк по форме Приложения № 1.1 к настоящему Порядку.

Приложения к Порядку проведения операций 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

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 (при наличии)	
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 / 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 ПЛАТЕЖЕЙ

Фамилия	
Имя	
Отчество (при наличии)	
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 предоставленных 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[29]
1.	
2.	

[29] Не более 20 номеров