

ИНСТРУКЦИЯ

**по порядку совершения работниками Предприятия операций торгового эквайринга
(в т.ч. по резервированию гостиничных услуг)**

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящая Инструкция определяет порядок действий Работников Предприятия (ТСП) при совершении операций с использованием Карт, реквизитов Карт, а также сервиса СБП.
- 1.2.** Настоящая Инструкция составлена на основании правил Платежных систем, Стандартов СБП в соответствии с положениями Условий организации безналичных расчетов с использованием банковских карт (торговый эквайринг) и Правил осуществления переводов денежных средств в рамках сервиса Системы быстрых платежей.
- 1.3.** Согласно настоящей Инструкции персонал Предприятия осуществляет действия, предусмотренные технической документацией и/или руководством пользователя, соответствующего Оборудования.
- 1.4.** Все положения настоящей Инструкции строго обязательны для выполнения. В соответствии с договором Предприятие несет ответственность перед Банком за нарушение любых требований настоящей Инструкции персоналом Предприятия.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Авторизация (Authorization)** – процедура запроса и получения Банком ответа на такой запрос в виде разрешения/ запрета от Банка-эмитента или от Платежной системы на проведение Операции оплаты с использованием Карты или ее реквизитов (к реквизитам Карты относятся: номер Карты, фамилия и имя Держателя карты (при наличии), срок действия Карты, код CVV2/CVC2/ППК2), порождающая обязательство Банка по исполнению представленных Документов.
- 2.2. Альтернативные способы оплаты** – оплата с использованием платежных приложений (технология проведения Операций с использованием мобильных устройств и токенов – специальных цифровых кодов, созданных случайным образом и используемых вместо номера Карты в системах мобильных платежей, либо платежных платформах), а также оплата с использованием сервиса платежной системы Банка России СБП (оплата по QR-коду).
- 2.3. Банк** – Публичное акционерное общество «ТРАНСКАПИТАЛБАНК» /ТКБ БАНК ПАО.
- 2.4. Банк-эмитент** – кредитная организация, осуществляющая эмиссию Карт.
- 2.5. Возврат** – возврат Держателю карты суммы оплаты или части суммы оплаты, в связи с отказом от покупки / возвратом товара, или не предоставлением Предприятием товара (услуги) в случае если Операция отмена по какой-либо причине невозможна в том числе если на Электронном терминале уже была проведена процедура «сверка итогов». Возврат по платежам, проведенным посредством СБП осуществляется по инициативе Предприятия с использованием СБП только при наличии на счете Предприятия, открытом в Банке, соответствующей суммы денежных средств.
- 2.6. Держатель карты** – физическое лицо на чье имя, по договору с Банком-эмитентом, выпущена Карта.
- 2.7. Карта** – платежная карта (электронное средство платежа/ЭСП), выпущенная Банком-эмитентом, предназначенная для приобретения ее законным держателем товаров, получения услуг, а также совершения других платежных операций и составления расчетных и иных документов. Имя Держателя карты указывается на лицевой стороне Карты (за исключением неперсонифицированных карт). Карты выпускаются разных видов: эмбоossed/неэмбоossed, с магнитной

полосой/с микропроцессором, имеющие физический носитель или виртуальные, а также карты в различных форм-факторах, которые могут предусматривать использование специализированных устройств / носителей карты (часы / брелоки / смартфоны и т.д.) поддерживающие технологию бесконтактных платежей NFC.

- 2.8. Карта с дуальным интерфейсом** – карта, поддерживающая безналичную оплату услуг, как по контактной, так и по бесконтактной технологии (бесконтакт).
- 2.9. Квитанция возврата** – документ, являющийся основанием для возврата денежных средств.
- 2.10. Код авторизации** – цифровой и/или буквенно-цифровой код, получаемый в результате Авторизации.
- 2.11. Оборудование** – Электронные терминалы и прочее оборудование, предоставляемое Банком или принадлежащие Предприятию, предназначенное для проведения операций с использованием Карт/реквизитов Карт и/или Альтернативным способом.
- 2.12. Операция** – общее определение, включающее в себя следующие виды операций: Операции оплаты, Операции отмены, Возврат, Операции отмены возврата денежных средств.
- 2.13. Операция оплаты** – операция по оплате товаров(работ/услуг), совершенная с использованием Карты/Реквизитов карты и/или Альтернативным способом в т.ч. с использованием сервиса платежной системы Банка России СБП (оплата по QR-коду).
- 2.14. Операция отмена** – аннулирование Операции оплаты, совершенной с использованием Карты/реквизитов Карты или посредством СБП, а также надлежащим образом оформленных документов по этой операции.
- 2.15. Операция предавторизации** – операция, позволяющая заблокировать на счете, предназначенном для расчетов с использованием Карты сумму, рассчитанную в соответствии с условиями бронирования с последующим списанием данной суммы с указанного счета при окончательном расчете.
- 2.16. Операция отмены возврата** – аннулирование операции возврата денежных средств, а также надлежащим образом оформленных квитанций возврата.
- 2.17. Панель подписи** – панель на обратной стороне Карты, содержащая подпись Держателя карты (при наличии).
- 2.18. ПИН-код** – персональный идентификационный номер – секретный код, предназначенный для проведения Операций оплаты в Электронных терминалах, введение которого при совершении операции с использованием Карты признается аналогом собственноручной подписи клиента (в соответствии с п. 4 ст. 847 Гражданского кодекса Российской Федерации).
- 2.19. ПинПад** - электронное программно-техническое устройство, предназначенное для ввода ПИН-кода Держателем карты.
- 2.20. Платежная система (далее - ПС)** – совокупность организаций, взаимодействующих по единым Правилам платежной системы в целях осуществления взаиморасчетов между ее участниками, использующих единые стандарты и правила проведения платежей с использованием Карт/реквизитов Карт и/или Альтернативным способом.
- 2.21. Платежная ссылка СБП** – ссылка, содержащая QR-код (монохромный двухмерный штрих-код), формируемая ОПКЦ СБП участнику СБП, с реквизитами, необходимыми для совершения операции Перевода СБП.
- 2.22. Предприятие (ТСП)** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Банком договор в целях подключения к услуге торгового эквайринга. Если иное не оговорено в тексте договора под Предприятием понимается как торгово-сервисное Предприятие, так и Предприятие, реализующее гостиничные услуги.
- 2.23. Префикс** – четырехзначный идентификационный номер Банка, нанесенный типографским способом и расположенный над или под номером Карты. В том случае, если Префикс нанесен на Карту, то он обязательно совпадает с первыми четырьмя цифрами номера Карты.

- 2.24. Работник ТСП** – работник Предприятия (включая торгово-сервисные точки - ТСТ), имеющий полномочия на проведение операций приема платежей за реализуемые товары/работы/услуги.
- 2.25. Реквизиты карты:**
- **Дата (valid thru)** – срок действия Карты.
 - **Держатель карты (Cardholder)** – физическое лицо, которому Эмитентом была предоставлена Карта.
 - **Магнитная полоса** – полоса на карте, содержащая информацию о клиенте, счете и т.п., необходимую для авторизации через Электронный терминал.
 - **ЧИП** – это микропроцессор (микросхема), предназначенный для хранения персональных данных Держателя карты, банковских и не банковских приложений, а также обмена информацией с электронным оборудованием, оснащенным устройствами считывания/записи (далее картридерами) информации.
- 2.26. СБП (сервис СБП)** – система быстрых платежей – сервис перевода денежных средств, реализуемый Банком России, предоставляемый в соответствии с Положением Банка России от 24.09.2020 "О платежной системе Банка России" № 732-П. Подключение Предприятия к сервису СБП осуществляется Банком в соответствии с Правилами осуществления переводов денежных средств, в рамках сервиса Системы быстрых платежей.
- 2.27. Стандарты СБП** – свод документов, регулирующих требования и порядок осуществления операций в СБП.
- 2.28. Технология бесконтактных платежей (бесконтактная операция)** – технология, по которой операция совершается путем приложения Карты или устройства (часы/брелоки/кольца/смартфоны и т.д.) к Электронному терминалу вместо вставки Карты в Электронный терминал. При совершении Операции оплаты бесконтактным способом Карта Работнику ТСП не передается.
- 2.29. Торгово-сервисная точка (ТСТ)** – зарегистрированное (в т.ч. в ОПКЦ СБП) подразделение Предприятия, осуществляющее прием платежей с использованием Карт/реквизитов Карт и/или сервиса СБП при реализации товаров/работ/услуг за безналичный расчет и где происходит оформление Документов по вышеуказанным операциям.
- 2.30. Торговый эквайринг** – предоставляемая Банком услуга по обеспечению приема и обработки платежей, совершенных с использованием Карт/реквизитов Карт или Альтернативным способом оплаты, включающая в себя организацию и осуществление безналичных расчетов при реализации Предприятием товаров/работ/услуг.
- 2.31. Условия** – Условия организации безналичных расчетов (в т.ч. реализации гостиничных услуг) с использованием банковских карт (торговый эквайринг), определяющие порядок оказания Банком услуги Торгового эквайринга.
- 2.32. Электронный терминал** – электронное программно-техническое устройство (кассовый и/или POS терминал), предназначенное для приема платежей, в т.ч. для проведения Операций с использованием Карт/реквизитов Карт и/или сервиса СБП, осуществляющее Авторизацию и электронный сбор информации о проведенных Операциях.
- 2.33. Электронный журнал** – Документ или совокупность Документов в электронной форме, сформированных за определенный период времени при совершении Операций с использованием Электронного терминала.

3. ПРОВЕРКА КАРТЫ

- 3.1.** Карты, обслуживаемые по Технологии бесконтактных платежей, являются Картами с дуальным интерфейсом, поддерживающими с помощью интегрированных в них технических средств и информационных элементов проведение операций, как по контактной, так и по бесконтактной технологии.

Карты, обслуживаемые по Технологии бесконтактных платежей. При совершении бесконтактной операции Работнику ТСП не передаются.

3.2. При проведении операции Работник ТСП, перед ее проведением, в обязательном порядке проверяет:

- соответствие Карты стандартам ПС (Приложение №1 к настоящей Инструкции);
- отсутствие на Карте внешних дефектов (отверстий, срезов, отслоения, подчисток, иных явных повреждений, слов «VOID» на панели для подписи);
- срок действия Карты;

Внимание!!! В связи со снятием запрета ПС по использованию Карт с истекшим сроком действия, Работник ТСП обязан не отказывать в проведении операции и принимать к обслуживанию Карты с истекшим сроком действия (до поступления иных распоряжений);

- имя и фамилию Держателя карты (в некоторых случаях могут отсутствовать). В случае, если на Карте отсутствуют фамилия и имя Держателя карты - осуществляется сверка подписи Держателя карты на обратной стороне Карты (при наличии) и Квитанции;
- отсутствие надписи, свидетельствующей о возможности использования Карты только на определенных территориях, исключаяющих Российскую Федерацию.

3.3. Для исключения случаев незаконного использования карт, Работник ТСП имеет право перед совершением Операции потребовать у предъявителя Карты документ, удостоверяющий личность, а также саму Карту и убедиться, что Карта предъявляется законным Держателем карты.

4. ТРЕБОВАНИЯ К КВИТАНЦИИ

Квитанция должна содержать следующие обязательные реквизиты:

- идентификатор ТСП – код (номер/номера), адрес ТСТ, название ТСТ;
- дату операции;
- сумму операции;
- валюту операции;
- Код авторизации;
- реквизиты Карты, допустимые правилами безопасности;
- подпись Держателя карты (при необходимости проставления).

5. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ОПЛАТЫ

5.1. Операция оплаты с использованием Карты проводится с помощью Электронного терминала (электронная Авторизация) после проведения проверки Карты в соответствии с разделом 3 настоящей Инструкции.

5.2. Особенности электронной Авторизации изложены в Инструкции по эксплуатации Электронного терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

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

5.4. Предприятие не может разбивать стоимость одной покупки или услуги с оформлением двух или более Квитанций (чеков) по одной Карте.

5.5. При получении от процессингового центра Банка Кода авторизации, Предприятие составляет в 2 (Двух) экземплярах Квитанцию. В случае если на мониторе Электронного терминала, появится запрос на введение ПИН-кода, Работник ТСП просит Держателя карты ввести ПИН-код, если на мониторе Электронного терминала появится запрос на получение подписи Держателя карты, то оба экземпляра Квитанции должны быть переданы Держателю карты для проставления собственноручной подписи. Работник ТСП сверяет подписи Держателя карты на вышеупомянутых Квитанциях с образцом подписи на Карте.

5.6. При проведении бесконтактной Операции на Электронном терминале, работающем

в режиме самостоятельного ввода¹, действия, указанные в разделе 3 «Проверка карты» не выполняются, Работнику ТСП Карта не передается. Соответствующие сообщения для Держателя карты о порядке проведения Операции выводятся на экран Электронного терминала.

5.7. При проведении бесконтактной Операции Работник ТСП:

- инициирует проведение Операции оплаты на Электронном терминале;
- предлагает Держателю карты самостоятельно приложить к Электронному терминалу Карту или устройство/ носитель карты (часы/ брелоки/ смартфоны и т.д. в случае осуществления оплаты Альтернативным способом) и следовать сообщениям, выводимым на дисплее Электронного терминала;
- если на мониторе Электронного терминала появится запрос ПИН-кода, Работник ТСП предлагает Держателю карты ввести его на клавиатуре Электронного терминала/ПинПада. В некоторых случаях, настройки Электронных терминалов и/или настройки Карты, установленные Банком-эмитентом, позволяют проводить Операции оплаты на суммы, не превышающие лимит, установленный Банком, без подтверждения Операции вводом ПИН-кода.

5.8. Если договор с Банком предполагает проведение Операций оплаты по QR-коду (через СБП):

- Работник ТСП (в соответствии с инструкцией к используемому Оборудованию), вводит сумму, предназначенную к оплате;
- инициирует оплату на Электронном терминале и выбирает вариант оплаты через СБП (QR кодом);
- предлагает клиенту отсканировать QR-код с помощью камеры смартфона;
- после появления на экране смартфона окна для перехода в мобильное приложение банка клиент переходит в мобильное приложение выбранного им банка и подтверждает платеж;
- если на квитанции не появилось сообщения «Одобрено», а есть сообщение «Отказ. операция в обработке», это не означает, что операция оплаты не прошла. Электронный терминал не дождался ответа от СБП и завершил сессию. В этом случае необходимо выполнить операцию «Запрос статуса», после которого уже будет получен итоговый ответ – одобрена операция или нет.
- если операция прошла успешно, денежные средства сразу поступают на счет Предприятия.

6. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ОПЛАТЫ

6.1. Операция отмена (отмена Операции оплаты товаров (работ, услуг)) может быть выполнена Предприятием только в течение текущего рабочего дня, в который она была совершена (до проведения на Электронном терминале процедуры «сверка итогов»). Если на Электронном терминале процедура «сверка итогов» уже была проведена, осуществление Операции отмены невозможно. В этом случае для возврата денежных средств на счет, предназначенный для расчетов с использованием Карты, следует сформировать Возврат в соответствии с разделом 7 настоящей Инструкции.

6.2. Порядок действий по проведению Операции отмены с помощью Электронного терминала изложен в Инструкции по эксплуатации, соответствующего типа Электронного терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. В случае возврата товара после того, как на Электронном терминале ТСП была проведена процедура «сверка итогов» необходимо оформить операцию Возврат.

7.2. Решение о Возврате денежных средств принимается администрацией Предприятия в соответствии с действующим законодательством и осуществляется в безналичном порядке

¹ режим самостоятельного ввода - режим работы Электронного терминала, при котором Карта не передается Работнику ТСП, а все действия по считыванию Карты совершаются Держателем карты самостоятельно.

в российских рублях. При выполнении операции Возврата, Работник ТСП должен предупредить клиента, что обработка операции проходит не в режиме реального времени, поэтому срок возврата денежных средств может составлять до 30 дней. Срок зачисления денежных средств по операции Возврата можно уточнить в Банке-эмитенте Карты.

7.3. Возврат денежных средств возможен как при наличии Карты, по которой была проведена Операция оплаты, так и при ее отсутствии. Наличие клиентского экземпляра квитанции, подтверждающего факт совершения Операции оплаты - не является обязательным.

7.4. Порядок проведения операции Возврата с использованием Электронного терминала изложен в Инструкции по эксплуатации Электронного-терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию. В случае если Операция оплаты была совершена с использованием СБП (по QR-коду), то и возврат денежных средств тоже осуществляться по QR-коду. Действия Работника ТСП по возврату средств по QR-коду совершаются в соответствии с технической документацией к конкретной модели Оборудования.

7.5. Для оформления Возврата денежных средств, в случае невозможности использования Карты, по которой производилась Операция оплаты (при утере Карты, смене номера Карты при перевыпуске и др.), необходимо связаться с Банком для инструктажа по заведению «ручного» возврата, в т.ч. получения от Банка Распоряжения (Распоряжение - документ, установленной Банком формы, предназначенный для оформления возврата денежных средств по Карте, отличной от Карты, по которой была совершена Операция оплаты). В Распоряжении должны быть указаны параметры Операции оплаты: последние четыре цифры номера карты, дата Операции, код авторизации, код Электронного терминала, сумма Операции, валюта Операции. Распоряжение подписывается Генеральным директором Предприятия с проставлением оттиска печати Предприятия. Копия заполненного Распоряжения направляется в Банк одним из следующих способов:

- по электронной почте на адрес - bankcard@tkbbank.ru в сканированном виде;
- по системе Интернет Банк/ Клиент-Банк с электронной цифровой подписью уполномоченных лиц Предприятия. В дальнейшем оригинал Распоряжения в обязательном порядке передается в Банк.

8. ОТМЕНА ОПЕРАЦИИ ВОЗВРАТА

8.1. При желании Держателя карты и согласии Предприятия уже надлежащим образом оформленная операция Возврата денежных средств может быть отменена Предприятием, а квитанция возврата, составленная Предприятием, аннулирована.

8.2. Операция отмены возврата может быть выполнена Предприятием только в течение 20 (Двадцати) календарных дней после совершения операции Возврата денежных средств.

8.3. Порядок проведения Операции отмены возврата с использованием Электронного терминала изложен в Инструкции по эксплуатации Электронного терминала, прилагаемой к установленному Оборудованию.

8.4. Авторизация Операций отмены возврата не производится.

9. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ АЛЬТЕРНАТИВНЫМ СПОСОБОМ ОПЛАТЫ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ

9.1. Особенности Операции оплаты с использованием Альтернативных способов оплаты

При проведении Операций оплаты с использованием Альтернативных способов оплаты используется данные номера полученного при подключении Карты к платежным приложениям ApplePay (при наличии) /SamsungPay (при наличии) /GooglePay (при наличии) /MirPay (при наличии) поскольку в этом случае вместо номера Карты формируется токен - сочетание цифр, которое используются на мобильных устройствах. При проведении Операции оплаты с использованием Альтернативного способа оплаты на Квитанции отображается номер токена.

9.2. Особенности Операции отмены

В случае проведения Операции оплаты с использованием Альтернативного способа оплаты, а именно с использованием мобильного устройства с платежным приложением ApplePay (при наличии) /SamsungPay (при наличии) /GooglePay (при наличии) /MirPay (при наличии), Операцию отмена нужно выполнять тоже по мобильному устройству.

9.3. Особенности операции Возврата

Если Операция оплаты проводилась с использованием Альтернативного способа оплаты, а именно с использованием мобильного устройства с платежным приложением ApplePay (при наличии) /SamsungPay (при наличии) /GooglePay (при наличии) /MirPay (при наличии), то Возврат также нужно выполнять по мобильному устройству, следующим образом:

- на Электронном терминале выбрать операцию «возврат»
- ввести RRN прямой операции – двенадцатизначный код, указанный на чеке
- нажать зеленую кнопку
- ввести возвращаемую сумму
- приложить мобильное устройство к следующему обозначению на Электронном терминале/ПинПадe:



- если RRN Операции введен неверно или возвращаемая сумма больше суммы Операции оплаты, Электронный терминал распечатает чек с сообщением «Возврат ОТКАЗ». Если данные верны, распечатается первый экземпляр чека с сообщением «ВОЗВРАТ ОДОБРЕНО» для Держателя карты. После нажатия на любую клавишу или по истечении таймута распечатается экземпляр чека для торгово-сервисного предприятия.

В случае невозможности проведения операции возврата по токeну (например, изменился токен), Работник Предприятия обращается в Банк для ручного возврата, с прикладыванием всех необходимых реквизитов Операции.

10. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗЕРВИРОВАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО НОМЕРА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕКВИЗИТОВ КАРТ.

10.1. Осуществление резервирования

Внимание! Предприятие осуществляет резервирование Гостиничного номера, используя реквизиты Карт:

- VISA (за исключением VISA ELECTRON)
- MASTERCARD (за исключением CIRRUS/MAESTRO и MASTERCARD ELECTRONIC)
- МИР (за исключением Дебетовых Карт «МИР», на которые эмитентом, установлены ограничения).

10.1.1. При согласии с условиями предоставления гостиничных услуг Держатель карты направляет Предприятию по согласованным с ним каналам связи «Заявку на резервирование гостиничного номера», форма которой должна быть письменно согласованна с Банком, а также копию лицевой и оборотной сторон Карты и копию паспорта. Заявка на резервирование гостиничного номера обязательно должна содержать следующие пункты:

- Название и фактический адрес Предприятия
- Имя и фамилия Держателя карты
- Почтовый адрес и контактный телефон Держателя карты
- Тип бронируемого номера
- Планируемая дата прибытия и срок пребывания в забронированном номере
- Стоимость проживания, которая будет списана со счета, предназначенного для расчетов с использованием Карты Держателя карты

- Правила отмены резервирования и сумма штрафа, которая будет удержана при нарушении данных правил
- Тип Карты
- Номер Карты
- Код безопасности
- Срок окончания действия Карты
- Подпись Держателя карты под его согласием оплатить стоимость проживания в забронированном номере, которая будет списана с его счета, предназначенного для расчетов с использованием Карты.

10.1.2. Работник Предприятия при проведении Операции предавторизации, обязан проверить:

- соответствие фамилии и имени на Карте, в паспорте и в «Заявке на резервирование гостиничного номера» (на некоторых картах имя и фамилия Держателя карты могут отсутствовать);
- наличие подписи/фоторепродукции подписи Держателя карты на оборотной стороне карты (при наличии на Карте панели для подписи) - подпись должна быть отчетливо видна, подпись в «Заявке на резервирование гостиничного номера» должна совпадать с подписью на Карте и подписью в паспорте, а в случае отсутствия подписи на Карте, сверяет подпись в «Заявке на резервирование гостиничного номера» с подписью в паспорте;
- срок действия Карты;
- первые четыре цифры номера карты должны совпадать с Префиксом;
- для локальных карт - сведения о том, что данная Карта действует на территории России.

10.1.3. Если Предприятие осуществляет резервирование после получения предварительной оплаты:

- а) после получения Заявки на резервирование гостиничных услуг Работник ТСП проводит операцию «Оплата» на сумму, указанную в заявке, используя предоставленные реквизиты Карты. Оплата с помощью Электронного терминала проводится в соответствии с Инструкцией, прилагаемой к установленному Оборудованию, при этом сумма, подлежащая списанию, не должна превышать стоимости 14-ти дневного проживания в зарезервированном номере.
- б) при получении положительного результата Авторизации осуществить резервирование.
- в) в строке «Подпись клиента» на квитанции написать «Advanced deposit».
- г) разгрузить журнал Электронного терминала в установленные сроки.

10.1.4. Если Предприятие осуществляет резервирование без получения предварительной оплаты

- е) Уполномоченный Работник Предприятия осуществляет резервирование.

10.2. Подтверждение резервирования

10.2.1. Работник Предприятия, производящий резервирование, обязан сообщить Держателю карты «Код резервирования» и рекомендовать сохранить его на случай возникновения спорных ситуаций, а также в 3-х дневный срок направить Держателю карты по почте (факсу, электронной почте) копию подтверждающего документа.

По требованию Держателя карты Предприятие обязано в письменной форме предоставить ему документ, подтверждающий резервирование и содержащий следующую информацию:

- Фактический адрес предприятия;
- Тип резервируемого номера;
- Срок, на который зарезервирован номер;
- ФИО Держателя карты;
- Номер Карты;
- Срок действия Карты;
- Обязательство предприятия предоставить Держателю карты указанный номер на весь срок резервирования
- Другую необходимую информацию.

10.3. Отмена резервирования гостиничных услуг

10.3.1. Предприятие обязано принимать все сообщения об отмене резервирования гостиничных услуг до времени, указанного в правилах отмены резервирования в «Заявке на резервирование гостиничного номера».

Операция отмены резервирования гостиничных услуг должна быть проведена не позднее 72 (Семидесяти двух) часов до оговоренной даты прибытия Держателя карты.

Если Держатель карты подает заявку на резервирование номера менее чем за 72 (Семьдесят два) часа до предполагаемой даты прибытия, Предприятие может установить другой крайний срок отмены резервирования и письменно уведомить Держателя карты о дате и времени, до которого можно произвести Операцию отмены, в момент осуществления резервирования.

10.3.2. После получения сообщения об отмене резервирования гостиничных услуг Работник ТСП проводит операцию «Возврат» на всю сумму, на которую была проведена Операция оплаты. **Возврат с помощью Электронного терминала** проводится в соответствии с Инструкцией, прилагаемой к установленному Оборудованию, после того, как на Электронном терминале была проведена процедура «сверка итогов».

10.3.3. Если операция оплаты совершалась в течение текущего рабочего дня и документ, подтверждающий совершение операции оплаты, не был предоставлен Предприятием к оплате в Банк (до проведения на Электронном терминале процедуры «сверка итогов»), Работник ТСП может провести Операцию отмена. Операция отмена проводится в соответствии с Инструкцией, прилагаемой к установленному Оборудованию.

10.4. Подтверждение отмены резервирования

10.4.1. Предприятие обязано сообщить Держателю карты «Код отмены резервирования» и рекомендовать сохранить его на случай возникновения спорных ситуаций, а также в 3-х дневный срок направить Держателю карты по почте копию квитанции.

По требованию Держателя карты Предприятие обязано предоставить ему в письменной форме следующую информацию:

- Код отмены резервирования
- ФИО Держателя карты
- Номер Карты
- Срок действия Карты

10.5. Невостребованные гостиничные услуги

10.5.1. Если Держатель карты не регистрируется на Предприятии до расчетного часа дня, следующего за днем предполагаемого вселения, или не совершит отмену в оговоренные при резервировании сроки, Предприятие имеет право не возвращать на его счет, предназначенный для расчетов с использованием Карты сумму предоплаты или ее часть, списанную в момент резервирования номера.

10.5.2. Если Предприятием **не взималась** предоплата при резервировании гостиничного номера, оно имеет право списать со счета Держателя карты, предназначенного для расчетов с использованием Карты стоимость однодневного проживания в забронированном номере. В графе «Подпись клиента» на квитанции ставится надпись «NO SHOW». (Списание денежных средств производится аналогично списанию денежных средств при взимании предоплаты согласно п. 10.1.1. настоящей Инструкции).

10.5.3. Предприятие обязано письменно довести до сведения Держателя карты содержание п.п. 10.5.1. 10.5.2. настоящей Инструкции в момент совершения бронирования.

10.5.4. Предприятие принимает на себя все риски и расходы, связанные с возможным опротестованием Держателями карт Операций оплаты гостиничных услуг в случае возникновения разногласий и отказов от оплаты штрафа за нарушение условий бронирования.

10.6. Непредоставленные гостиничные услуги

В случае, если по вине Предприятия, зарезервированные гостиничные услуги не были предоставлены, Предприятие обязано:

- 1) Вернуть полную сумму предоплаты за резервирование номера на счет Держателя карты (провести операцию «Возврат» в соответствии с п.10.3.2. настоящей Инструкции);
- 2) За свой счет предоставить Держателю карты:
 - номер аналогичной категории в гостинице такого же класса (или выше) на весь срок резервирования или до появления на Предприятии свободного номера требуемой категории;
 - транспорт для проезда до этой гостиницы и обратно;
 - перевод всех звонков и сообщений для клиента в эту гостиницу;
 - два телефонных разговора продолжительностью по три минуты каждый.

10.7. Возврат средств при отсутствии Карты

В случае если необходимо осуществить Возврат за зарезервированные, но не предоставленные гостиничные услуги на Карту, отличную от Карты, по которой совершалась оплата бронирования гостиничных услуг (при утрате Карты, смене номера Карты при перевыпуске и др.), Возврат оформляется в соответствии с порядком, указанным в п. 7.5 настоящей Инструкции.

11. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

11.1. При проведении Операции оплаты от Банка могут быть также получены следующие сообщения:

- **«Свяжитесь с Банком-эмитентом».**

Сообщите Держателю карты о невозможности проведения Операции. Верните Держателю карту, документ и предложите ему самостоятельно связаться с Банком-эмитентом.

- **«Отказ».**

Сообщите Держателю карты об отказе без объяснения причин, верните ему Карту и документы.

- **«Недостаточно средств».**

Сообщите Держателю карты, что на счете нет данной суммы. Не рекомендуется повторять попытки провести Операцию оплаты более трех раз в случае получения сообщения «Недостаточно средств».

- **«Изъять карту».**

Следует сообщить Держателю карты: "Ваш банк дает указание изъять карту. По всем вопросам обращайтесь в БАНК, выдавший карту". Действия по изъятию Карты носят рекомендательный характер и осуществляются только при наличии возможности и отсутствия угроз жизни и здоровью.

По факту изъятия Карты заполните и выдайте Держателю карты Расписку об изъятии банковской карты, заверенную Вашей подписью (форма Расписки приведена в Приложении № 2 к Условиям). Заполните в двух экземплярах Акт приема-передачи изъятых банковских карт (форма Акта приведена в Приложении № 3 к Условиям), один экземпляр которого, не позднее рабочего дня, следующего за днем изъятия, передайте вместе Картой и Распиской об изъятии банковской карты в Банк.

- **«Изъять карту. Карта украдена».**

Эта команда дается только в случае, если предъявленная Карта числится в списке украденных/утерянных Карт. Вызовите местную охрану и/или полицию (в случае, если это не угрожает Вашей жизни и здоровью).

11.2. При попытках совершения противоправных (мошеннических) действий с применением Карт необходимо незамедлительно связаться со службой поддержки Банка по телефонам: +7 (495) 797-32-00 доб. 60-00/ 8 (800) 100-32-00 доб. 60-00 (круглосуточно) и действовать в соответствии с полученными указаниями. Также о данных фактах можно информировать районное подразделение Полиции.

11.3. При совершении операций с использованием Карт необходимо проявлять повышенное внимание. Следует обратить особое внимание и может быть даже отказать в Операции с использованием Карты, если предъявитель Карты:

- проявляет нервозность;

- пытается отвлечь Вас во время проведения Операции или оказывает психологическое давление;
- неуверенно расписывается или пытается подделать подпись;
- своим внешним видом не соответствует высокой сумме и характеру совершаемой покупки;
- проводит Операцию оплаты лишь на небольшую сумму (возможно с целью проверки возможности использования Карты);
- приобретает несколько одинаковых предметов;
- делает неожиданную покупку, не обращая внимания на цену товара и его свойства (например, размер, цвет, фасон);
- заявляет, что нет документов или они остались в машине;
- предлагает оставить Карту в залог и т.п.

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

- не предъявляет ли карту с женским именем мужчина, и наоборот;
- подпись на чеке должна совпадать с подписью/фоторепродукцией подписи на полосе для подписи на карте (при наличии). При этом сама полоса не должна иметь признаков исправлений;
- Держатель карты пытается воспользоваться несколькими картами и на авторизационные запросы по предъявленным им Картам часто приходят отказы, при этом Держатель карты просит каждый раз понизить запрашиваемую сумму;
- следует иметь в виду, что преступник выглядит весьма респектабельно и хорошо знаком с правилами приема Карт.

11.5. Получение Кода авторизации не является основанием для проведения Операции оплаты. На поддельные или недавно украденные/найденные Карты может быть дан Код авторизации. В таких случаях карта может быть изъята по Вашему решению. Основанием для изъятия Карты является:

- получение из Банка команд "Изъять карту" или "Изъять карту. Карта украдена";
- предъявление Карты на чужое имя;
- несоответствие подписи лица, предъявившего Карту, образцу подписи на Карте;
- несоответствие Ф.И.О. на предъявленных лицом документах данным на Карте (при наличии имени и фамилии Держателя на карте);
- несоответствие личности предъявителя Карты с фотографией на документах;
- наличие серьезных физических повреждений на Карте (надрезана, надломана, пробита, оттиск нечитабелен и т.п.);
- наличие признаков подделки;
- Карта не отвечает стандартам данной Платежной системы;
- перебиты или переклеены отдельные цифры номера Карты, срока ее действия или букв фамилии и имени, что обычно приводит к нарушению глянца в отдельных местах Карты;
- подлинный образец подписи размыт или потерт, нанесена новая надпись;
- на панели подписи просматривается слово "VOID";
- Префикс не совпадает с первыми четырьмя цифрами номера Карты (*на некоторых картах Electron могут быть указаны только последние 4 цифры номера карты*);
- использование вместо Карты чистого пластика с выбитыми на нем данными с Карты - так называемый "белый пластик".

11.6. Номера телефонов для связи с Банком могут быть изменены по письменному распоряжению Банка и переданного только сотрудником Банка.

ПРИЛОЖЕНИЯ К ИНСТРУКЦИИ

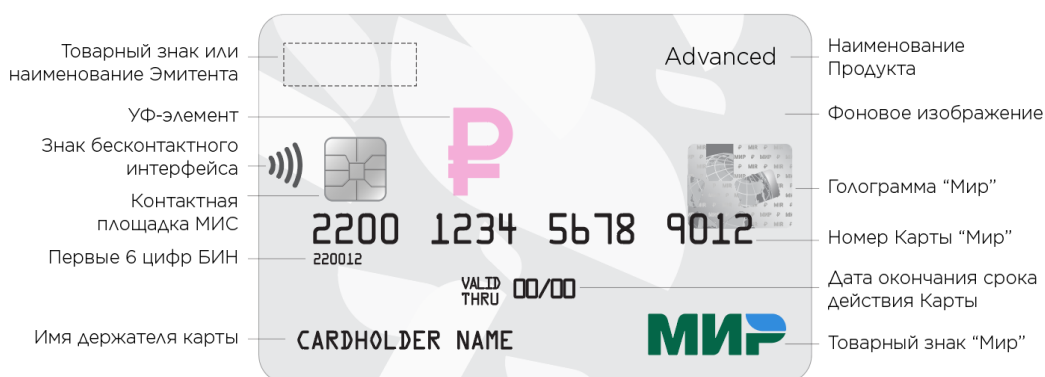
Приложение № 1: Стандарты защиты банковских карт платежных систем VISA, MasterCard, МИР.

СТАНДАРТЫ ЗАЩИТЫ БАНКОВСКИХ КАРТ ПЛАТЕЖНЫХ СИСТЕМ VISA, MASTERCARD, МИР.

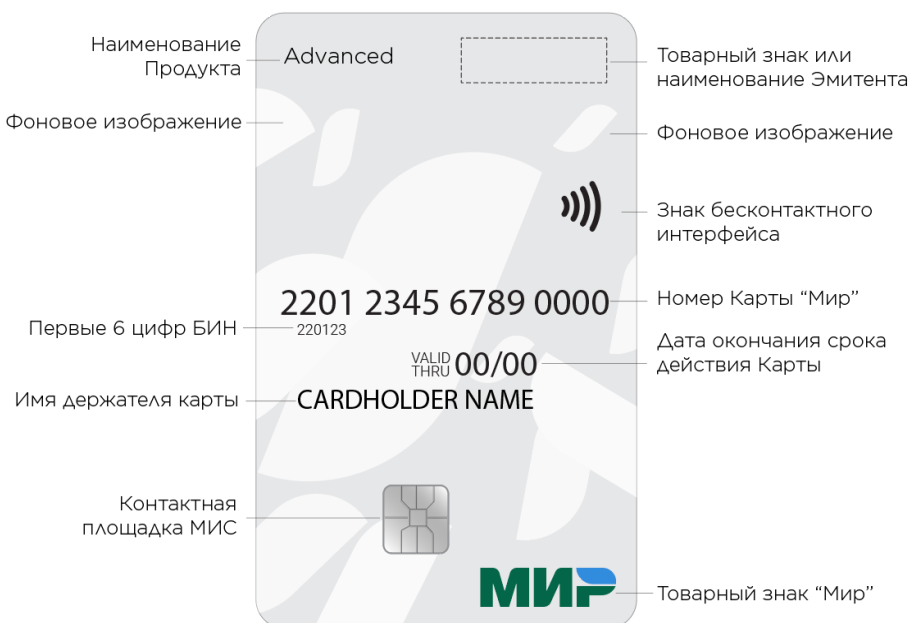
1. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ КАРТ

Элементы лицевой стороны Карты

Изображение на лицевой стороне карты может быть ориентировано горизонтально:



или вертикально:



Пример стандартного изображения лицевой стороны Карты



- 1) Логотип платежной системы;
- 2) Товарный знак;
- 3) Номер Карты (может быть размещен на оборотной стороне). Номер Карты может содержать от 16 до 20 цифр, при этом полное отображение всех цифр номера Карты необязательно. По первой цифре номера Карты определяется принадлежность Карты той или иной Платежной системе
МИР – 2
VISA – 4
MasterCard – 5
- 4) Дата окончания срока действия Карты (может быть размещена на оборотной стороне). Предъявление Карты с истекшим сроком действия не может служить причиной для отказа в Авторизации поскольку по решению эмитента Карты срок действия Карты может являться бессрочным без необходимости перевыпуска Карты);
- 5) Четырехзначный Префикс, расположенный под номером карты, должен совпадать с первыми 4 цифрами номера карты (с 15.10.2016 Префикс не является обязательным элементом);
- 6) Персональные данные (имя, фамилия) Держателя карты (на некоторых Картах могут отсутствовать, в т.ч. на Картах «моментального выпуска»);
- 7) Микропроцессор (может быть размещен на оборотной стороне).

Кроме того, на лицевой стороне Карты могут быть отображены:

- голограмма (может размещаться на оборотной стороне);
- защитные элементы, видимые только в ультрафиолетовом свете. Для Карт Visa - это наклонная буква V, для Карт MasterCard – это заглавные буквы М и С (на картах типа maestro ультрафиолетовые элементы защиты отсутствуют), для Карт МИР –это элемент в виде знака рубля;
- название Банка-эмитента/ наименование продукта;
- знаки бесконтактной оплаты (в случае оснащения Карты технологией бесконтактной оплаты) (могут размещаться на оборотной стороне).

Примеры отображения знаков бесконтактного интерфейса для разных типов Карт

Логотип, нанесенный на карту MasterCard, оснащенную технологией бесконтактной оплаты MasterCard PayPass	
Логотип, нанесенный на карту Visa, оснащенную технологией бесконтактной оплаты Visa PayWave	
Логотип, нанесенный на карту МИР, оснащенную технологией бесконтактной оплаты	

Примеры отображения Логотипов Платежных систем, карты которых принимаются к оплате

Логотип платежной системы **VISA International** может быть выполнен в следующих вариантах: в одном из верхних углов карты или нижнем правом углу логотип «VISA» в виде надписи «VISA» синего цвета в белом прямоугольнике.



Логотип **MasterCard**, представляет собой два пересекающихся круга красного и желтого цветов с черной надписью «MasterCard» или пересекающиеся красный и синий круги с надписью «maestro»



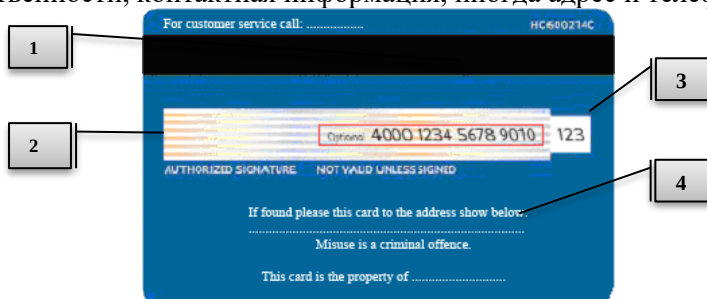
Логотип **МИР**, состоит из трех букв зеленого цвета. Буква «Р» скомбинирована с графическим символом-крылом синего цвета, двухцветным на белом фоне, белом на темном фоне, черным на светлом фоне. Знак размещается только на лицевой стороне Карты «Мир».



Логотип может быть выполнен кириллическими символами – для потребителей на территории России и СНГ либо латинскими символами – для оформления коммуникационных носителей для зарубежной аудитории.

Элементы оборотной стороны Карты

- 1) Магнитная полоса, которая впаивается в пластик и содержит всю необходимую информацию о Карте, предназначенную для электронного считывания.
- 2) Панель для подписи Держателя карты с номером карты (или четырьмя последними цифрами) нанесенными индентом с обратным наклоном. Панель для подписи может иметь оригинальный банковский дизайн (панель для подписи не является обязательным элементом).
- 3) Код CVC/CVV/ППК2 – трехзначный номер (дополнительный код безопасности Карты), нанесенный на панель для подписи справа от номера Карты или в белое поле справа от панели для подписи.
- 4) Информация об Эмитенте (наименование банка или компании, выпустившей Карту, права собственности, контактная информация, иногда адрес и телефон).



2. ОСНОВНЫЕ ПРИЗНАКИ ПОВРЕЖДЕННЫХ ИЛИ ПОДДЕЛЬНЫХ КАРТ

К признакам повреждения Карт относятся:

- Неестественные изгибы и срезы на Карте;
- Оплавленные участки Карты;
- Следы изменения номера Карты и другие явные повреждения поверхности.

К признакам подделки Карт относятся:

- Номер карты или отдельные цифры номера Карты перебиты, переклеены и/или легко стираются;
- На голограмме отсутствует объемное изображение, фон тусклый, фольга задирается и/или утолщена. Настоящая голограмма не пузырится, не утолщается и не может быть повреждена при попытке снять ее с пластика;
- Панель для подписи (при наличии) заклеена, отслаивается либо имеются следы попыток стереть подпись Держателя карты;
- Ламинирующая пленка отслаивается на краях Карты;
- Логотип платежной системы имеет нестандартные цвета, легко стирается;
- В ультрафиолетовом свете на картах Visa отсутствует наклоненная буква V, а на картах Мир отсутствует ультрафиолетовый элемент в виде знака рубля;
- Номер Карты, отображенный на дисплее Оборудования и/или распечатанный на Квитанции (чеке), отличается от эмбоссированного номера на Карте.

Если одно или несколько из перечисленных условий не соблюдено, Работник ТСП должен рекомендовать Держателю использовать другую Карту или расплатиться наличными, а в случае, если в ТСП предусмотрена возможность оплаты посредством QR-кода, Работник ТСП может предложить произвести оплату через СБП.