Описание оплаты товара через банковскую карту и электронный сертификат

для магазина ТСР «Профи-М»

(ООО «Профи-М»)

Назначение документа	Для размещения на сайте, включения в оферту и использования как внутренний регламент по приёму оплаты.
Предмет регулирования	Порядок оплаты товаров банковской картой и электронным сертификатом на ТСР, а также правила подтверждения и возврата платежей.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет порядок оплаты товаров, реализуемых магазином ТСР «Профи-М» (ООО «Профи-М»), в том числе при оформлении заказа дистанционным способом через сайт продавца, по телефону, через иные электронные каналы связи, а также при использовании доступных безналичных способов расчётов.

1.2. Документ разработан в целях:

- доведения до покупателей полной и достоверной информации о порядке оплаты товара;
- регулирования порядка приёма оплаты при продаже товаров дистанционным способом;
- использования в качестве информационного раздела сайта, части договора-оферты и внутреннего регламента продавца.

1.3. Настоящий документ применяется ко всем заказам, оформляемым покупателями в отношении товаров, представленных в ассортименте продавца, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации, условиями отдельного договора или спецификой конкретного товара.

1.4. Продавец обеспечивает возможность оплаты товара с использованием доступных на сайте способов безналичной оплаты. Конкретный перечень доступных способов оплаты, а также техническая возможность применения того или иного способа расчёта определяются на момент оформления заказа.

1.5. Приобретение товара может осуществляться:

- за счёт собственных денежных средств покупателя;
- с использованием мер государственной поддержки, если такой способ предусмотрен законодательством Российской Федерации и технически доступен у продавца;
- с использованием электронного сертификата на технические средства реабилитации;
- с комбинированной оплатой, если это допускается законодательством, правилами соответствующего механизма оплаты и технической схемой расчётов.

1.6. Обязанность покупателя по оплате товара считается исполненной в момент подтверждения успешного проведения соответствующей операции, если иное не вытекает из закона, банковских правил, применяемой платёжной инфраструктуры или существа конкретного способа расчётов.

1.7. Продавец вправе использовать услуги банка-эквайера, платёжного агрегатора, оператора платёжного сервиса, оператора фискальных данных, служб электронного документооборота и иных уполномоченных лиц, привлекаемых для организации и сопровождения расчётов.

1.8. Покупатель обязан указывать достоверные и актуальные сведения, необходимые для оформления заказа, проведения оплаты, направления кассовых и иных документов, а также для идентификации права на использование электронного сертификата, если такой способ оплаты применяется.

2. Термины и определения

2.1. Продавец — ООО «Профи-М», осуществляющее продажу товаров, включая технические средства реабилитации, дистанционным способом и иными не запрещёнными законом способами.

2.2. Покупатель — полностью дееспособное физическое лицо, приобретающее товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, если иное прямо не установлено условиями конкретной сделки.

2.3. Сайт продавца — официальный интернет-ресурс продавца, посредством которого покупатель может ознакомиться с товарами, их характеристиками, ценой, условиями приобретения, доступными способами оплаты и оформить заказ.

2.4. Заказ — оформленное покупателем намерение приобрести товар на условиях, предложенных продавцом, содержащее сведения о выбранном товаре, количестве, способе получения товара, способе оплаты и необходимые данные покупателя.

2.5. Безналичная оплата — расчёт, осуществляемый без использования наличных денежных средств, в том числе банковской картой, через платёжный сервис, платёжный агрегатор, систему быстрых платежей либо иным доступным электронным способом.

2.6. Банковская карта — платёжный инструмент, используемый покупателем для безналичной оплаты товара в порядке, установленном законодательством, правилами платёжной системы и условиями банка-эмитента.

2.7. Электронный сертификат на ТСР — специальная электронная запись, связанная с картой платёжной системы «Мир» и используемая для оплаты технических средств реабилитации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, актами уполномоченных органов и правилами функционирования соответствующей государственной системы.

2.8. Подтверждение оплаты — факт успешного проведения платёжной операции, зафиксированный в используемой платёжной инфраструктуре и позволяющий продавцу приступить к исполнению заказа, если иное не следует из характера расчётов.

2.9. Кассовый документ — кассовый чек или иной документ, формируемый в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

3. Общие способы оплаты товара

3.1. Оплата товара осуществляется способами, доступными на сайте продавца на момент оформления заказа.

3.2. К таким способам могут относиться:

- оплата банковской картой;
- иные доступные способы безналичной оплаты;
- оплата с использованием электронного сертификата на ТСР;
- смешанная оплата, включая доплату собственными средствами при применении электронного сертификата, если такой порядок допускается законодательством и реализован технически.

3.3. Продавец вправе ограничить доступность отдельных способов оплаты в зависимости от категории товара, способа его доставки, технической возможности проведения операции, требований закона, правил платёжной инфраструктуры, условий работы с государственными механизмами обеспечения ТСР либо иных объективных обстоятельств.

3.4. Информация о доступных способах оплаты доводится до покупателя до момента завершения оформления заказа.

4. Оплата товара банковской картой

4.1. Покупатель вправе оплатить товар банковской картой, если такой способ доступен на сайте продавца или предложен покупателю при оформлении заказа.

4.2. Оплата банковской картой осуществляется через защищённый платёжный сервис, банк-эквайер либо иную уполномоченную организацию, обеспечивающую обработку платёжной операции.

4.3. Для проведения оплаты покупатель вводит реквизиты карты, подтверждает операцию в порядке, установленном банком-эмитентом и платёжной системой, а также при необходимости проходит дополнительную идентификацию или аутентификацию.

4.4. Продавец не хранит полные реквизиты банковской карты покупателя, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации и используемой платёжной инфраструктурой.

4.5. Оплата банковской картой считается совершённой при получении продавцом подтверждения об успешном проведении операции либо при ином юридически значимом подтверждении оплаты в соответствии с применяемой схемой расчётов.

4.6. В случае отказа банка, платёжного сервиса либо платёжной системы в проведении операции покупатель вправе повторить оплату, выбрать иной доступный способ оплаты либо обратиться в обслуживающий банк для выяснения причин отказа.

5. Порядок проведения оплаты на сайте

5.1. Для оплаты товара покупатель выбирает товар, добавляет его в заказ, указывает необходимые сведения и выбирает доступный способ оплаты.

5.2. После подтверждения состава заказа покупатель перенаправляется на защищённую платёжную страницу либо осуществляет оплату иным предусмотренным интерфейсом способом.

5.3. При проведении оплаты покупатель обязан:

- проверить корректность состава заказа и итоговой суммы;
- убедиться в правильности указываемых персональных и контактных данных;
- использовать принадлежащий ему либо законно используемый платёжный инструмент;
- соблюдать инструкции платёжного сервиса и банка.

5.4. После получения информации об успешной оплате продавец приступает к обработке заказа, если отсутствуют обстоятельства, препятствующие его исполнению.

5.5. Если оплата не завершена, операция не подтверждена либо заказ не может быть идентифицирован, продавец вправе приостановить обработку заказа до выяснения обстоятельств либо предложить покупателю повторное оформление.

6. Подтверждение оплаты и кассовые документы

6.1. Подтверждением оплаты могут являться сведения платёжного сервиса, банка-эквайера, оператора электронного сертификата, уведомление в личном кабинете, сообщение на сайте, электронное уведомление, кассовый чек либо иные документы и сведения, формируемые в рамках применяемой схемы расчётов.

6.2. При осуществлении расчёта продавец формирует кассовый документ в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

6.3. Кассовый чек направляется покупателю в электронной форме по предоставленным им контактным данным, если иное не установлено законодательством или не обусловлено способом расчёта.

6.4. Отсутствие у покупателя отдельного банковского уведомления не всегда свидетельствует о непроведении операции. При возникновении сомнений стороны вправе руководствоваться данными платёжного сервиса, банка, кассовыми документами и внутренними системами учёта операций.

7. Меры безопасности при оплате банковской картой

7.1. Продавец принимает разумные и предусмотренные законом меры для организации безопасного приёма безналичных платежей в пределах своей зоны ответственности.

7.2. Обработка платежа осуществляется через защищённый платёжный сервис, использующий предусмотренные технологические и организационные меры защиты.

7.3. Покупателю рекомендуется:

- не сообщать третьим лицам коды подтверждения, одноразовые пароли и иные средства аутентификации;
- проверять адрес сайта и платёжной страницы;
- не использовать сомнительные устройства и сети связи для проведения оплаты;
- незамедлительно обращаться в банк при утрате карты, подозрении на несанкционированное использование либо ошибочном списании.

7.4. Продавец не несёт ответственности за убытки, возникшие вследствие нарушения покупателем правил безопасного использования платёжных инструментов, если иное не предусмотрено законом.

8. Ограничения и особенности безналичных расчётов

8.1. Возможность проведения безналичной оплаты зависит от технической доступности платёжных сервисов, связи, банковской инфраструктуры, лимитов банка-эмитента, правил платёжной системы и иных обстоятельств, не зависящих от продавца.

8.2. Продавец не гарантирует непрерывную доступность всех способов оплаты в каждый момент времени и вправе временно ограничить их использование при проведении технических работ, выявлении сбоев, обновлении программного обеспечения или возникновении обстоятельств, требующих дополнительных мер контроля.

8.3. Продавец вправе отказать в завершении заказа до момента подтверждения оплаты либо до устранения обстоятельств, делающих проведение операции невозможным или сомнительным с точки зрения закона и платёжной безопасности.

9. Оплата товара с использованием электронного сертификата на ТСР

9.1. Возможность оплаты электронным сертификатом предоставляется при наличии технической и правовой возможности у продавца принимать такой способ оплаты.

9.2. Электронный сертификат на ТСР представляет собой специальную электронную запись, связанную с картой платёжной системы «Мир».

9.3. Денежные средства по электронному сертификату не перечисляются покупателю напрямую, а резервируются в установленном порядке и направляются продавцу после совершения покупки.

9.4. Использование электронного сертификата возможно только в отношении технических средств реабилитации, предусмотренных документами получателя и правилами предоставления соответствующей меры государственной поддержки.

9.5. Применение электронного сертификата осуществляется при соблюдении условий, установленных уполномоченными государственными органами, Социальным фондом России, оператором соответствующей системы, а также при наличии технической готовности продавца обеспечить проведение такого расчёта.

9.6. Факт наличия у покупателя электронного сертификата сам по себе не означает безусловной возможности оплаты любого товара, представленного на сайте продавца.

10. Условия применения электронного сертификата

10.1. Для использования электронного сертификата покупатель обязан соблюдать требования законодательства Российской Федерации, условия предоставления меры государственной поддержки и правила идентификации, действующие на момент покупки.

10.2. Электронный сертификат может быть использован только в пределах его назначения, срока действия, предусмотренного вида товара, количества товара, допустимой стоимости и иных параметров, определённых в установленном порядке.

10.3. Продавец вправе запросить у покупателя сведения и действия, необходимые для корректной идентификации оплаты с использованием электронного сертификата, если это не противоречит закону. К таким сведениям и действиям могут относиться данные, позволяющие сверить право на применение сертификата, реквизиты карты платёжной системы «Мир», сведения о получателе ТСР, а также подтверждение выбранного товара.

10.4. При оплате электронным сертификатом выполнение заказа возможно только после подтверждения возможности проведения соответствующей операции.

10.5. Если товар не соответствует параметрам электронного сертификата, не входит в объём допустимого обеспечения либо операция не подтверждена, заказ не считается оплаченным данным способом.

11. Порядок оформления заказа с оплатой электронным сертификатом

11.1. При выборе оплаты электронным сертификатом покупатель оформляет заказ в общем порядке с указанием необходимых данных и подтверждением выбранного способа оплаты.

11.2. После оформления заказа продавец либо используемая им система проверяет возможность применения электронного сертификата к выбранному товару.

11.3. Заказ с использованием электронного сертификата считается принятым к исполнению после подтверждения:

- технической возможности проведения операции;
- соответствия товара параметрам сертификата;
- наличия действующего сертификата;
- наличия доступного лимита;
- возможности идентификации покупателя и платёжного инструмента.

11.4. До получения такого подтверждения продавец вправе не резервировать товар окончательно, не подтверждать срок исполнения заказа либо предложить покупателю иной порядок оплаты.

11.5. В случае технического сбоя, отказа в проведении операции, несоответствия товара параметрам сертификата или отсутствия достаточного лимита по сертификату порядок оплаты и завершения заказа определяется действующими правилами, законодательством Российской Федерации и техническими возможностями продавца.

12. Доплата разницы между стоимостью товара и суммой электронного сертификата

12.1. Если стоимость выбранного товара превышает сумму, доступную к оплате электронным сертификатом, покупатель вправе доплатить разницу иным доступным способом, если это допускается правилами расчёта и технической схемой оплаты.

12.2. Доплата может осуществляться банковской картой либо иным доступным безналичным способом, предложенным продавцом на момент оформления заказа.

12.3. Если номинала электронного сертификата недостаточно, а техническая возможность комбинированной оплаты отсутствует, продавец вправе предложить покупателю:

- выбрать иной товар, соответствующий параметрам сертификата;
- оформить заказ с полной оплатой собственными средствами;

• отказаться от оформления заказа данным способом.

12.4. Если стоимость товара ниже суммы, доступной по электронному сертификату, выплата разницы покупателю, её зачисление на карту или выдача наличными не производится, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации и правилами соответствующей системы.

13. Основания для отказа в проведении оплаты электронным сертификатом

13.1. Основаниями для отказа в проведении оплаты электронным сертификатом могут являться:

- отсутствие у продавца технической возможности принять данный способ оплаты;
- истечение срока действия сертификата;
- отсутствие доступного лимита;
- несоответствие выбранного товара виду, количеству, характеристикам или иным параметрам, предусмотренным сертификатом;
- невозможность идентификации покупателя, получателя ТСР либо карты платёжной системы «Мир»;
- технический сбой в системах продавца, оператора сертификата, банка или иных участников расчётов;
- ограничения, установленные законодательством Российской Федерации, уполномоченными органами либо правилами функционирования соответствующей системы.

13.2. Отказ в проведении оплаты электронным сертификатом не лишает покупателя права оформить заказ с использованием иного доступного способа оплаты, если это возможно.

14. Особенности возврата денежных средств при оплате банковской картой

14.1. Возврат денежных средств при отмене заказа, возврате товара либо частичном возврате осуществляется с учётом оснований и порядка, предусмотренных законодательством Российской Федерации, условиями договора и фактическими обстоятельствами конкретной сделки.

14.2. Возврат денежных средств по общему правилу осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иной порядок не предусмотрен законодательством Российской Федерации либо не согласован сторонами в допустимых законом пределах.

14.3. При оплате банковской картой возврат, как правило, осуществляется на тот же банковский счёт, карту либо через ту же платёжную инфраструктуру, с использованием которой была проведена первоначальная операция, если иное не вытекает из правил банка, платёжного сервиса или существа расчётов.

14.4. Срок фактического зачисления денежных средств покупателю зависит не только от действий продавца, но и от правил банка-эмитента, банка-эквайера, платёжного сервиса и иных участников расчётов.

14.5. При частичном возврате возвращается сумма, подлежащая возврату в соответствии с законом и условиями сделки, а также с учётом фактически оплаченной части заказа.

14.6. Если заказ был оплачен, но впоследствии отменён до передачи товара, возврат денежных средств осуществляется после подтверждения оснований для отмены и при отсутствии иных обстоятельств, препятствующих возврату.

15. Особенности возврата денежных средств при оплате электронным сертификатом

15.1. Возврат средств при оплате электронным сертификатом осуществляется с учётом особенностей правового режима такого способа расчётов.

15.2. Денежные средства, использованные в рамках электронного сертификата, не рассматриваются как денежные средства, свободно находящиеся в распоряжении покупателя, и подлежат возврату либо восстановлению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, правилами функционирования соответствующей системы и техническими возможностями оператора.

15.3. Если при оплате использовались одновременно средства электронного сертификата и собственные средства покупателя, возврат осуществляется раздельно по каждому источнику оплаты:

- сумма, внесённая покупателем собственными средствами, возвращается по правилам возврата безналичных денежных средств;
- часть, оплаченная электронным сертификатом, учитывается и возвращается в порядке, применимом к соответствующему сертификату.

15.4. Фактический порядок возврата денежных средств зависит от способа первоначальной оплаты, требований законодательства Российской Федерации, правил оператора электронного сертификата, Социального фонда России и технической схемы взаимодействия участников расчётов.

15.5. Продавец не вправе по своему усмотрению заменять возврат части, оплаченной электронным сертификатом, выплатой наличных денежных средств покупателю, перечислением на произвольный счёт либо иным способом, не соответствующим установленному порядку.

15.6. При отмене заказа до завершения расчёта по электронному сертификату либо при невозможности проведения операции резервирование средств по сертификату прекращается либо не подтверждается в порядке, предусмотренном соответствующей системой.

16. Ответственность сторон

16.1. Продавец несёт ответственность за надлежащее доведение до покупателя информации о доступных способах оплаты, корректное оформление расчётов в пределах своей зоны ответственности и соблюдение требований законодательства Российской Федерации.

16.2. Продавец не несёт ответственности за:

- отказ банка-эмитента в проведении операции;
- действия или бездействие банка-эквайера, платёжного агрегатора, оператора платёжного сервиса, оператора электронного сертификата либо иных третьих лиц, привлекаемых к расчётам, если иное прямо не предусмотрено законом;

- невозможность оплаты по причинам, связанным с неисправностью средств связи, оборудования покупателя, ограничениями банка либо нарушением покупателем правил использования платёжного инструмента;
- последствия предоставления покупателем недостоверных, неполных или ошибочных сведений.

16.3. Покупатель несёт ответственность за достоверность предоставляемых сведений, законность использования платёжного инструмента, соблюдение условий применения электронного сертификата и выполнение инструкций, необходимых для корректного завершения оплаты.

16.4. Банк, платёжный агрегатор, оператор платёжного сервиса, оператор электронного сертификата и иные участники расчётов несут ответственность в пределах, установленных законодательством Российской Федерации и заключёнными с ними договорами.

17. Порядок рассмотрения обращений и претензий, связанных с оплатой

17.1. По вопросам, связанным с оплатой товара, подтверждением операции, ошибочным списанием, возвратом денежных средств либо невозможностью применения электронного сертификата, покупатель вправе обратиться к продавцу по контактам, указанным на сайте.

17.2. В обращении рекомендуется указать:

- номер заказа;
- фамилию, имя, отчество покупателя либо получателя;
- дату и примерное время операции;
- способ оплаты;
- описание возникшей ситуации;
- при наличии — копии подтверждающих документов, уведомлений, чеков, выписок или скриншотов.

17.3. Если вопрос относится к компетенции банка, платёжного сервиса, оператора электронного сертификата либо иного участника расчётов, продавец вправе предложить покупателю обратиться также в соответствующую организацию либо самостоятельно направить запрос в пределах своей компетенции.

17.4. Претензии рассматриваются в сроки и порядке, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

18. Заключительные положения

18.1. Настоящий документ применяется в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации.

18.2. Если отдельные положения настоящего документа будут признаны недействительными, это не влечёт недействительности остальных положений.

18.3. Продавец вправе вносить изменения в настоящий документ в целях приведения его в соответствие с законодательством Российской Федерации, изменением платёжной инфраструктуры, порядка дистанционной продажи товаров, правил работы с электронными сертификатами и внутренних бизнес-процессов продавца.

18.4. Актуальная редакция документа подлежит размещению на сайте продавца и применяется к заказам, оформленным после её опубликования, если иное не вытекает из закона или существа соответствующих правоотношений.

18.5. Во всём, что не урегулировано настоящим документом, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, в том числе нормами гражданского законодательства, законодательства о защите прав потребителей, правилами дистанционной продажи товаров, законодательством о применении контрольно-кассовой техники, законодательством о персональных данных и нормативным регулированием, устанавливающим порядок обеспечения техническими средствами реабилитации и использования электронного сертификата.