**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОПЛАТЕ УСЛУГ КАРТОЙ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ (ДЕРЖАТЕЛЕЙ КАРТ) БУ ДО ГОРОДА ОМСКА «СДЮСАШОР А.В. КОЖЕВНИКОВА»**

1. **УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТ**
	1. Торгово-сервисная точка (ТСТ) -  Касса (место для проведения кассовых операций) БУ ДО города Омска «СДЮСАШОР А.В. КОЖЕВНИКОВА», в которой установлен электронный терминал(ы)/импринтер(ы) и где осуществляется продажа товаров/предоставление услуг держателям международных банковских карт на основании Договора с Банком.
	2. Перечень карт, которые ТСТ принимает в оплату товаров (услуг):

|  |  |
| --- | --- |
| ***MasterCard*** |  |
| ***MasterCard Electronic*** |  |
| ***Maestro*** |  |
| ***Visa*** |  |
| ***Visa Electron*** |  |
| ***МИР*** |  |
| ***UnionPay*** |  |
| ***ПРО100*** *(с обязательным вводом ПИН-кода)* |  |

* 1. Контактные телефоны Банка

|  |
| --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ АВТОРИЗАЦИИ БАНКА*** |
| время работы | *Круглосуточно*  | **+7 495 544-45-46** |
| **+7 495 788-92-74** |
| **8-800-77-555-55** |

|  |
| --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЭЛЕКТРОННЫХ ТЕРМИНАЛОВ*** (консультативная помощь по вопросам работы программного и аппаратного обеспечения электронных терминалов, ремонт/замена неисправных электронных терминалов).  |
| время работы | *Круглосуточно*  | **8-800-77-555-55** |
|  |

|  |
| --- |
| ***ТЕЛЕФОНЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ БАНКА, ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО РАСЧЕТЫ*** (решение организационных, финансовых и иных вопросов). |
| время работы | *Пн –Чт 09 00 18 00**Пт 09 00 16 45* | **+7 (3812) 279-857** |

* 1. Во время проведения операции следите, чтобы карта находилась всегда у Вас на виду. Карту следует держать вдали от источников сильных магнитных излучений (считыватели магнитных меток и др.).
	2. Карты не принимаются к обслуживанию, если:

а) карта не обслуживается в России (не является региональной). На региональной карте присутствует надпись “Valid only in ...” (“Действительна только в (страна)”), которая наносится типографской краской и может располагаться как на лицевой, так и на оборотной стороне карты. Карта с такой надписью принимается к обслуживанию только в указанной стране. В России принимаются к обслуживанию региональные карты с надписью “Valid only in Russia”.

б) срок действия карты, указанный на ее лицевой стороне, уже истек, либо указан неверный срок действия карты. Карта действительна до последнего числа, указанного на ней месяца.

в) на панели для подписи оборотной стороны карты отсутствует подпись Держателя карты.

Если не соблюдаются условия а), б) или в), работник ТСТ не будет совершать операцию по карте. В этом случае, Вам следует расплатиться другой картой или наличными денежными средствами.

**1.5.1**. Работник ТСТ не будет проводить операцию по карте, в случае если у него возникнут подозрения в личности клиента и/или законности использования карты (логотип и защитные элементы карты не соответствуют описанию, содержащемуся в инструктивных материалах Банка; карта имеет следы подделки и/или повреждений; при отсутствии микропроцессора на карте, в случае, если после прочтения магнитной полосы карты терминал сообщает о необходимости проведения операции с использованием микропроцессора и т.д.)

* 1. При проведении бесконтактной операции/операции, совершенной с применением мобильного устройства работник ТСТ:

- инициирует оплату на электронном терминале / ККМ;

- предлагает Держателю самостоятельно поднести или прикоснуться к электронному терминалу Банка карту/мобильное устройство и следовать сообщениям, выводимым на дисплее электронного терминала.

1. **ПРОВЕДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ**
	1. Надпись на дисплее терминала «ВСТАВЬТЕ КАРТУ» или «ВВЕДИТЕ СУММУ» свидетельствует о готовности терминала к работе.
	2. Работник ТСТ прочитывает карту в считывающем устройстве электронного терминала.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. При наличии встроенного микропроцессора работник ТСТ вставляет карту в считывающее устройство для микропроцессорных карт, расположенное в торце терминала, либо в торце выносной клавиатуры.
 |  |  |

* + 1. После успешного считывания карты терминал автоматически определяет тип карты, и работник ТСТ производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции». Запрещается вынимать карту из считывающего устройства до завершения операции (появление сообщения «ВЫТАЩИТЕ КАРТУ»).
		2. В случае неуспешного считывания карты терминал выводит на дисплей сообщение «КАРТА НЕ ЧИТАЕТСЯ». В этом случае можно протереть микропроцессор мягкой тканью и повторно провести считывание карты. Если сообщение повторилось, то проведение операции со считыванием микропроцессора невозможно и, если на карте присутствует магнитная полоса, то необходимо перейти к проведению операции по магнитной полосе (если это допускается настройками терминала).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. При наличии на карте магнитной полосы и отсутствии, либо неисправности встроенного микропроцессора работник ТСТ проводит карту в считывающем устройстве для магнитных карт. Карту следует держать магнитной полосой вниз.
 |  |   |

* + 1. После успешного считывания карты работник ТСТ выбирает тип карты и производит выбор проводимой операции в меню «выбор операции».
		2. Если информацию с магнитной полосы карты не удалось прочитать сразу, необходимо повторно прочитать карту. Если и со второго раза магнитная полоса не считывается, то проведение операции со считыванием магнитной полосы невозможно.
	1. **Операция оплаты товаров/услуг.**
		1. После успешного считывания карты и выбора операции «Оплата» (п.п.2.4.-2.6) работник ТСТ следует указаниям на дисплее.
		2. Далее работник ТСТ вводит в терминал сумму оплаты товаров/услуг в рублях РФ или другой валюте. Операция должна оформляться на общую сумму всех товаров (услуг), приобретаемых Держателем в ТСТ. Не допускается без указания Банка разбивать сумму одной операции на несколько меньших сумм и проводить отдельные операции на каждую из этих сумм за исключением оплаты стоимости покупки с использованием разных карт (но не более 2-х карт), либо с использованием карты и наличных денежных средств.
		3. Работник ТСТ предлагает Держателю карты ввести на выносной клавиатуре (при ее отсутствии – непосредственно на терминале) свой ПИН-код и нажать клавишу «Ввод».
		4. В случае если клиент не помнит ПИН-код, ему следует вместо ввода ПИН-кода нажать клавишу «Отмена». В этом случае для карт, требующих обязательного ввода ПИН-кода, на экран терминала будет выведено сообщение «Ошибка 2000. Операция прервана клиентом» и выполнение операции будет прервано. Для карт, допускающих проведение операции без ПИН-кода, на экран терминала будет выведено сообщение: «Внимание! Клиент отказался от ввода ПИН-кода. Возьмите подпись!». При появлении такого сообщения работник ТСТ должен нажать клавишу «Ввод» для проведения операции без ввода ПИН-кода, либо клавишу «Отмена» для прекращения операции.

По результатам авторизации на дисплей терминала будет выведено одно из сообщений:

|  |  |
| --- | --- |
| **Сообщение** | **Действия работника ТСТ** |
| Одобрено | Завершает операцию  |
| Отказано | Отказывает Держателю в проведении операции  |
| Недостаточно средств | Отказывает Держателю в проведении операции  |
| Транзакция не разрешена | Отказывает Держателю в проведении операции  |
| Повторите позже | Отказывает Держателю в проведении операции  |
| Терминал неверен | Отказывает Держателю в проведении операции  |
| ПИН-код неверен | Отказывает Держателю в проведении операции  |
| Позвоните в Банк | Незамедлительно связывается со службой авторизации Банка  |
| Нет связи с Банком | Проводит операцию повторно  |

* + 1. При успешном проведении операции на дисплее терминала появится сообщение «ОДОБРЕНО» или «Спасибо за покупку», терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.

После печати чеков работник ТСТ:

* 1. Сравнивает фамилию Держателя карты, напечатанную на чеке (при наличии), с данными на лицевой стороне карты, за исключением операций, совершенных в режиме самостоятельного ввода. В случае расхождения данных проводит отмену операции (п. 2.6.);
	2. Предлагает Держателю карты расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента, если выполнено одно из условий;

- операция проведена без ввода ПИН-кода (за исключением проведения бесконтактных операций/операций, совершенных с помощью мобильного устройства по картам Visa, MasterCard, МИР на сумму менее 1000 (одна тысяча) рублей;

- операция проведена по карте на которой отсутствует магнитная полоса;

- операция проведена по карте UnionPay с чтением магнитной полосы (в том числе с вводом ПИН-кода).

* 1. Сравнивает подпись на чеках с образцом подписи на оборотной стороне карты. Если подписи не совпадают, предлагает Держателю повторно расписаться рядом с уже имеющейся подписью на чеках. Если и в этом случае подписи не совпадают, работник ТСТ отказывает Держателю в проведении операции, уничтожает чеки электронного терминала, проводит отмену операции (п. 2.6.), и возвращает Держателю карту;
	2. Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;
	3. Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала и кассовый чек.

Если после получения кода авторизации операция по карте не завершена (например, товар не был выдан Держателю, Держатель расплатился другим способом), работник ТСТ обязан произвести отмену операции.

* + 1. При получении сообщения «Отказано», «Транзакция не разрешена», «Недостаточно средств» работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными денежными средствами. Для выяснения причин отказа можно рекомендовать Держателю обратиться в банк-эмитент (банк, выдавший карту). Возможные причины отказа в проведении операции: недостаточно средств на счете, карта просрочена, имеются ограничения/лимиты в использовании карты и т.п.
		2. При получении сообщения «Повторите позже» работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции и о возможности провести операцию на терминале снова через 3-5 минут. Если будет повторно получено такое же сообщение, то работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными денежными средствами. Если Держатель располагает временем, можно попытаться заново провести операцию с использованием электронного терминала через 15-20 минут.
		3. При получении сообщения «Терминал неверен» работник ТСТ сообщает Держателю о невозможности проведения операции на электронном терминале, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться наличными денежными средствами.
		4. При получении сообщения «ПИН-код неверен» работник ТСТ предлагает повторно провести операцию с вводом ПИН-кода. Если будет повторно получено такое же сообщение, то работник ТСТ сообщает Держателю об отказе в проведении операции, возвращает Держателю карту, предлагает расплатиться другой картой или наличными денежными средствами.
		5. При получении сообщения «Позвоните в Банк» работник ТСТ должен связаться со службой авторизации Банка (п. 1.2.), сообщить о полученном сообщении и следовать указаниям Оператора службы авторизации.
		6. При получении сообщения «Нет связи с Банком» работник ТСТ должен повторно провести операцию по карте. Получение сообщения связано с тем, что Электронный терминал не получил ответа от процессинговой системы Банка о результатах операции (произошел технический сбой при передаче информации). В этом случае при проведении следующей операции терминал в автоматическом режиме произведет отмену операции, по которой не был получен ответ.
	1. **Отмена операции оплаты товаров/услуг**
		1. Если после получения кода авторизации операция оплаты товаров/услуг по тем или иным причинам не была завершена (товар не был выдан Держателю карты, Держатель карты расплатился другим способом, несовпадение подписи на чеках с подписью на карте, и т.п.), работник ТСТ должен произвести отмену операции.
		2. В случае успешной отмены операции на дисплее терминала появится сообщение «Одобрено» и терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.
		3. Если отмена не прошла успешно, то на дисплее терминала появится сообщение «Ошибка! Операция отклонена: Повторите позже». В этом случае операцию можно провести на терминале снова через 3-5 минут.
		4. После печати чеков работник ТСТ:

- Уничтожает чеки электронного терминала по операции оплаты покупки/услуги;

- Возвращает Держателю карту и один экземпляр чека отмены операции.

* 1. **Операция возврата товаров/отказ от услуг, оплаченных картой**
		1. В случае возврата товаров/отказа от услуг, оплаченных с использованием карты Покупатель для возврата денежных средств должен предъявить в кассу:

- чек электронного терминала, оформленный при первоначальной операции оплаты товаров/услуг;

- карту.

* + 1. В случае если при возврате товаров/услуг у Покупателя отсутствует возможность предоставления карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.), то возврат Покупателю денежных средств может быть произведен:

- на другую действующую карту, принадлежащую данному Покупателю. При этом Покупателю необходимо предъявить в кассу паспорт;

- путем безналичного перевода на указанный Покупателем банковский счет.

При этом Покупатель обязан оформить заявление с просьбой зачислить уплаченную сумму на другую действующую карту или его банковский счет (обязательно указать номер карты/реквизиты счета) и указанием причины, по которой у Покупателя отсутствует возможность предоставления карты, с использованием которой был оплачен товар/услуга (например, карта закрыта, утрачена, истек ее срок действия и т.п.).

* + 1. В соответствии с п. 2 Указания Банка России от 7 октября 2013 г. № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» не допускается возврат денежных средств наличными денежными средствами за ранее оплаченные безналичным способом товары, работы и (или) услуги.
		2. В случае успешного выполнения операции «возврат покупки» на дисплее терминала появится сообщение «Одобрено» и терминал распечатает чек. После нажатия клавиши «Ввод» терминал распечатает второй экземпляр чека и будет готов к проведению следующей операции.
		3. После печати чеков работник ТСТ:

- Расписывается на обоих экземплярах чека электронного терминала в графе «Подпись кассира»;

- Предлагает Держателю расписаться на лицевой стороне обоих экземпляров чеков терминала в поле, предусмотренном для подписи клиента;

- Возвращает Держателю карту, один экземпляр чека электронного терминала.

* + 1. Возврат денежных средств осуществляется в течении 30 (тридцати) дней. Если сумма операции не поступит на счет Покупателя в течение 30 дней, Покупатель должен обратитесь в подразделение банка, выдавшее ему карту, для оформления заявления о спорной транзакции.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

БУ ДО города Омска «СДЮСАШОР А.В. Кожевникова» имеет право в одностороннем порядке изменять положения настоящей инструкции.