

### **Умови надання послуги «Інтернет-еквайринг»**

Ці Умови надання послуги «Інтернет-еквайринг» (надалі – «Умови») визначають загальні положення щодо надання Клієнтам послуги «Інтернет-еквайринг», права та обов'язки Сторін, їх відповідальність, а також інші умови, є публічною пропозицією (офертою) та розміщені на Офіційному Інтернет-сайті Банку, разом із Заявою про надання послуги «Інтернет-еквайринг» (акцептом) (надалі – «Заява») складають договір про надання послуги «Інтернет-еквайринг» (надалі – «Договір»), який є невід'ємною частиною Договору комплексного банківського обслуговування.

#### **1. Визначення термінів**

**«Авторизація»** – процедура одержання Клієнтом дозволу від Банку на проведення Покупцем Операції по оплаті товарів /послуг, які купуються у Клієнта з використанням ПК або її реквізитів.

**«Інтернет-магазин»** – апаратно-програмний комплекс Клієнта, що дозволяє Клієнту приймати і обслуговувати замовлення на придбання товарів/послуг) через Інтернет.

**«Операція по оплаті»** – операція по оплаті товарів/послуг, які реалізуються Клієнтом через Інтернет-магазин, яка здійснюється Покупцем з використанням ПК або її реквізитів в Інтернет-магазинах.

**«ПК»** – спеціальний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду картки, що використовується для здійснення платіжних операцій з рахунку платника або банку, а також інших операцій, установлених відповідним договором.

**«Платіжний сервер»** – компонент фронтальної системи (процесінгового центру) Банку, який використовується для забезпечення можливості для Клієнта ініціювати Авторизацію при обслуговуванні ПК у мережі Інтернет, згідно правил та технологічних стандартів міжнародних платіжних систем.

**«Покупець»** – особа, яка замовляє та оплачує за допомогою ПК товари або послуги через Інтернет-магазин.

**«Сайт Клієнта»** – Інтернет-сайт, що належить Клієнту, який об'єднує сукупність файлів та прикладне програмне забезпечення, яке призначене для здійснення торговельно-закупівельних операцій в мережі Інтернет між юридичними та фізичними особами.

Інші терміни, що вживаються в цих Умовах та не мають тлумачення, застосовуються в значеннях, визначених в Правилах надання банківських послуг на умовах комплексного банківського обслуговування клієнтів роздрібного (мікро- та малого) бізнесу в ПАТ «Укрсоцбанк та інших Умовах банківських продуктів, які є додатками до вищезазначених правил.

#### **2. Порядок надання послуги**

2.1. Договором регулюється порядок взаємодії Сторін, за яким Клієнт, з метою проведення оплати вартості товарів/ послуг у мережі Інтернет, приймає до оплати ПК Покупців або її реквізити, а Банк забезпечує обслуговування Клієнта з виконання розрахунків з Покупцями по операціях, які здійснені з використанням ПК або її реквізитів, і перерахування коштів на поточний рахунок Клієнта в порядку, передбаченому Договором.

2.2. Одночасно з укладенням Договору Клієнт подає до Банку наступний пакет документів:

2.2.1. установчий документ (статут) із усіма змінами і доповненнями;

2.2.2. оригінал виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, актуального на момент розгляду документів (з 07.05.2011р.), або свідоцтво про державну реєстрацію;

2.2.3. оригінал розширеного витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб- підприємців, актуального на момент розгляду документів;

2.2.4. документ, який визначає форму оподаткування Клієнта;

2.2.5. ліцензії (дозвіл або інший документ) на право ведення певних видів підприємницької діяльності;

2.2.6. паспорти та реєстраційні номери облікових карток платників податків уповноважених осіб Клієнта;

2.2.7. наказ/протокол про затвердження/призначення уповноважених осіб Клієнта на посаду;

2.2.8. копія документів на право власності або оренди приміщення, в якому Клієнт здійснює свою діяльність;

2.2.9. картка зі зразками підписів і відбитка печатки;

2.2.10. довідка з банку, що обслуговує Клієнта, про наявність рахунку (якщо рахунок відкритий в іншому банку);

2.2.11. інші документи за вимогою Банку.

2.3. Для реєстрації Інтернет-магазину з метою здійснення оплати товарів (робіт, послуг), які реалізуються Клієнтом з використанням ПК Клієнт надає Банку Заяву про реєстрацію сайту Клієнта, яка зазначена в Додатку № 1 до Заяви.

За наявності у Клієнта декількох Інтернет-магазинів, Клієнт заповнює і підписує заяву згідно Додатку № 1 до Заяви для кожного сайту Інтернет-магазину.

2.4. Протягом восьми Робочих днів після надання Клієнтом документів, зазначених в п. 2.2. та 2.3. цих Умов Банк підключає Інтернет-магазин до Платіжного серверу для здійснення Операцій по оплаті.

2.5. Авторизація Банком Операцій по оплаті проводиться після перевірки реквізитів ПК, зазначених Покупцем при оформленні відповідного замовлення на товар/ послугу через Інтернет-магазин.

2.6. Перерахування сум Операцій по оплаті здійснюється Банком протягом трьох Робочих днів з дати проведення відповідних Операцій по оплаті в порядку, передбаченому п. 4 цих Умов.

2.7. При підключенні Клієнтом у рамках Договору додаткового Інтернет-магазину, Клієнт заповнює і підписує заяву згідно Додатку № 1 до Заяви для додаткового Інтернет-магазину.

2.8. Сторони домовились, що Клієнту забороняється здійснювати через Сайт Клієнта продаж наступних товарів/послуг:

- 2.8.1. вогнепальної зброї або запасних частин до неї;
- 2.8.2. боєприпасів;
- 2.8.3. холодної зброї, яка заборонена правоохоронними органами;
- 2.8.4. наркотиків, стероїдів, інших продуктів, які становлять небезпеку для здоров'я Покупців, пристосування до їх вживання;
- 2.8.5. неліцензованих лікарських препаратів та здійснювати доставку лікарських препаратів за межі України;
- 2.8.6. тютюнових виробів, продуктів грального бізнесу, казино, лотереї;
- 2.8.7. зображень, які є явно образливі і не мають художньої цінності (наприклад, зображення сексуального характеру, сексуальну експлуатацію неповнолітніх, каліцтва живих істот або органів, прояви жорстокості);
- 2.8.8. продаж яких є незаконним або може зашкодити діловій репутації Банку, міжнародних платіжних систем.

### 3. Права та обов'язки сторін

#### 3.1. Клієнт зобов'язується:

- 3.1.1. надати документи, зазначені в п. 2.2. та 2.3. цих Умов;
- 3.1.2. приймати до оплати ПК міжнародних платіжних систем, зазначених в Заяві;
- 3.1.3. в 30-денний строк з дня підписання Договору Клієнт зобов'язується забезпечити на Сайті Клієнта наявність наступної інформації:
  - 3.1.3.1. логотип Банку та логотипи відповідних платіжних систем, зазначених в Заяві, а також логотипи платіжних програм (Verified by Visa та MasterCard Secure Code);
  - 3.1.3.2. повний опис послуг, що пропонуються Клієнтом;
  - 3.1.3.3. опис порядку відмови від платежу та повернення коштів;
  - 3.1.3.4. служба допомоги Покупцям – номер телефону або адреса електронної пошти;
  - 3.1.3.5. вартість товару у національній валюті України;
  - 3.1.3.6. обмеження на експорт (якщо такі є);
  - 3.1.3.7. порядок доставки товару;
  - 3.1.3.8. зазначити країну торговця під час здійснення платежу;
  - 3.1.3.9. щодо політики нерозголошення даних про Покупців;
  - 3.1.3.10. захист даних ПК, що пред'являється для оплати, при проведенні Операцій по оплаті.
- 3.1.4. не підвищувати ціну на товар/послугу у зв'язку із здійсненням розрахунків за допомогою ПК, в тому числі на суму комісії, що стягується Банком з Клієнта;
- 3.1.5. виконувати встановлені чинним законодавством України вимоги з товарно-касового обліку при оформленні операцій з використанням ПК;
- 3.1.6. вартість однієї покупки чи послуги оформлювати виключно однією операцією з ПК, без розбивки її на дві чи більше та без часткового оформлення оплати готівкою;
- 3.1.7. негайно, після одержання від Банку письмового повідомлення про тимчасове призупинення приймання ПК через Сайт(и) Клієнта, оприлюднити інформацію про тимчасове припинення прийому ПК шляхом розміщення її в доступному місці на Сайті(ах);
- 3.1.8. Сайт Клієнта має шифрувати усі Інтернет-транзакції, використовуючи програмне забезпечення, схвалене AEGNS (128-bit SSL (Secure Socket Layer) – останній стандарт AEGNS);
- 3.1.9. письмово повідомити Банк про заплановану зміну асортименту товарів/послуг, у разі якщо нові товари/послуги відрізняються (згідно з міжнародною класифікацією товарів та послуг (за призначенням)) від заявлених на момент укладання Договору;
- 3.1.10. захищати інформацію про Покупців, дотримуючись наступних стандартів:
  - встановлення часового ліміту для сеансу;
  - не надавати доступ користувачу до секретної інформації, якщо користувач помилився три рази під час спроби реєстрації;
  - встановлення засобів безпеки для запобігання доступу до паролів держателів ПК без авторизації;
  - надання повноважень для відновлення пароля;
  - випуск тимчасових паролів;
  - гарантування доступу до інформації держателя ПК тільки авторизованим користувачам;

- створення контрольного запису та моніторингу.

3.1.11. забезпечити конфіденційність і нерозголошення інформації про Операції по оплаті та персональні дані Покупців;

3.1.12. надавати Банку протягом трьох Робочих днів на його запит копії підтверджуючих документів про надання послуги/ квитанції доставки замовлення, що підтверджують факт завершення виконання зобов'язань Клієнта перед Покупцем. У разі ненадання Клієнтом зазначених документів, Банк має право утримати із суми відшкодованих коштів суму цієї Операції по оплаті;

3.1.13. у разі виникнення обставин, що перешкоджають виконанню умов Договору, повідомити Банк у триденний термін;

3.1.14. у разі виявлення сумнівної операції з використанням ПК негайно, в обов'язковому порядку, повідомити про це Банк і правоохоронні органи;

3.1.15. забезпечити збереження конфіденційності усієї переданої Банком Клієнту технічної інформації за Договором;

3.1.16. оплачувати послуги Банку за Договором у порядку і строки, передбачені п. 4 цих Умов;

3.1.17. у випадку реєстрації додаткового Інтернет-магазину за запитом Банку, надавати необхідні документи, передбачені п. 2.3. цих Умов;

3.1.18. дотримуватись положень Договору та інших інструктивних матеріалів, що надаються Банком Клієнту;

3.1.19. вести журнал замовлень, з переліком не менше ніж наступних полів: порядковий номер замовлення, дата та час замовлення (за київським часом), назва замовленого товару/послуги, кількість замовлених товарів/послуг, вартість замовлення (сума, валюта), ідентифікаційні дані Покупця (ПІБ, адреса, телефон, електронна адреса), адреса замовлення, IP-адреса, з якої здійснено замовлення;

3.1.20. забезпечити надання інформації з журналу замовлень по транзакціях згідно запиту Банку протягом трьох Робочих днів з дня отримання запиту для проведення аналізу платежів;

3.1.21. при поверненні товару/послуг, придбаних Покупцем, здійснювати операцію розрахунку з Покупцем у зв'язку з поверненням товару (операцію повного або часткового повернення) за допомогою Банку, а не видавати кошти готівкою через касу;

3.1.22. у разі виявлення несанкціонованого втручання в роботу Сайту(ів) Клієнта надіслати повідомлення в Банк на адресу [ukrsotsbank.com](mailto:ukrsotsbank.com) не пізніше наступного Робочого дня з моменту виявлення такого несанкціонованого втручання;

3.1.23. письмово повідомити Банк про заплановану зміну виду діяльності не пізніше ніж за один місяць до такої зміни;

3.1.24. вести список заборонених IP- адрес, адрес електронної пошти, адрес доставки і фізичних осіб та забезпечити додавання інформації в них за запитом Банку;

3.1.25. не посилати на обробку в Банк Операції по оплаті, реквізити якої занесені до списку заборон, зазначеного в п. 3.1.24. цих Умов.

### **3.2. Банк зобов'язується:**

3.2.1. організувати цілодобове проведення Авторизації операцій з оплати товарів/послуг, які здійснюються через Інтернет-магазин Покупцями з використанням ПК;

3.2.2. перераховувати суми Операцій по оплаті, здійснених в Інтернет-магазині Клієнта в порядку, передбаченому п. 4 цих Умов за винятком випадків, коли Операція по оплаті визнається недійсною відповідно до умов, зазначених у п. 5 цих Умов;

3.2.3. надавати Клієнту усю необхідну інформацію щодо здійснення Операцій по оплаті;

3.2.4. підключити Інтернет-магазин Клієнта до Платіжного серверу для здійснення Операцій по оплаті в порядку, визначеному п. 2.4. цих Умов;

3.2.5. у випадку тимчасового припинення приймання ПК через Сайт Клієнта, повідомляти Клієнта про це не пізніше 3 (трьох) Робочих днів із дня фактичного призупинення;

3.2.6. повідомляти Клієнта про призупинення переказу на користь Клієнта сум Операцій по оплаті не пізніше 3 (трьох) Робочих днів із дня фактичного призупинення.

3.2.7. здійснювати на підставі відповідного листа Клієнта розрахунки, що виникли у зв'язку з поверненням Покупцем товару (відмови від послуги), оплаченого за допомогою ПК або її реквізитів, згідно п. 4.4. цих Умов за проведеними операціями повернення/скасування на поточний рахунок Покупця.

### **3.3. Клієнт має право:**

3.3.1. отримувати від Банку інформацію щодо підключення Інтернет-магазину до Платіжного сервера Банку та інформаційні матеріали щодо порядку проведення Операцій по оплаті;

3.3.2. отримувати від банку суми Операцій по оплаті в порядку, передбаченому Договором.

### **3.4. Банк має право:**

3.4.1. не оплачувати будь-яку недійсну операцію, яка підпадає під вимоги п.5 цих Умов, при цьому факт зарахування/переказу коштів на користь Клієнта не є безспірним визнанням дійсності операції;

3.4.2. повідомляти платіжні системи та членів цих платіжних систем про випадки проведення Клієнтом операцій з ПК, що здійсненні з порушенням правил платіжних систем;

3.4.3. звернутися до правоохоронних органів у випадку, якщо він має інформацію про вже виявлені протиправні дії з використанням ПК або її реквізитів або можливих протиправних випадків у майбутньому;

3.4.4. припинити проведення Операцій по оплаті з наступним повідомлення Клієнта протягом 3 (Трьох) Робочих днів з дати фактичного припинення в наступних випадках:

3.4.4.1. порушення Клієнтом положень Договору або у разі відсутності Операцій по оплаті протягом трьох місяців підряд;

3.4.4.2. за наявності обставин, що свідчать про неправомірне використання ПК або її реквізитів;

3.4.4.3. ненадання Клієнтом необхідних документів чи відомостей або надання неправдивих відомостей;

3.4.4.4. якщо надійшло попередження платіжної системи чи Банку-емітента у вигляді листа чи електронного документу (факс, телекс, e-mail), що містить застереження про визнання Операцій по оплаті, проведених Клієнтом, як шахрайських операцій з ПК;

3.4.5. не здійснювати переказ коштів на користь Клієнта на час проведення розслідування по Операціях по оплаті, що викликають підозру та по шахрайських операціях на термін не більше 90 (дев'яносто) календарних днів. При цьому, Банк надає Клієнту письмові роз'яснення;

3.4.6. проводити перевірки Сайту (-ів) Клієнта з метою здійснення контролю за дотриманням Клієнтом положень Договору;

3.5.7. передавати всю інформацію, що стосується Договору до єдиної міжбанківської інформаційної системи "Exchange-online";

3.5.8. обмежити сумарний оборот Інтернет-магазину по Операціях по оплаті за один день і за один місяць з повідомленням про це Клієнта;

3.5.9. у разі підтвердження претензії Покупця про неотримання товару або послуги Банк має право зменшувати суму наступних відшкодувань на суму Операції по оплаті, що оскаржується. У разі відсутності подальших Операцій по оплаті Клієнт зобов'язаний відшкодувати Банку суму зазначеної Операції по оплаті;

#### **4. Порядок здійснення розрахунків**

4.1. Взаєморозрахунки Банку з Клієнтом здійснюються лише в гривні в порядку і на умовах, визначених Договором.

4.2. Банк перераховує суми Операцій по оплаті протягом трьох Робочих днів з дати проведення відповідних Операцій по оплаті на поточний рахунок Клієнта, зазначені в Заяві (надалі – «Рахунок»).

4.3. Якщо протягом 5 (П'яти) Робочих днів подальших надходжень на користь Клієнта недостатньо для утримання з Клієнта коштів згідно з п. 4.5. цих Умов, Клієнт зобов'язується в безумовному порядку протягом 3 (Трьох) календарних днів, з моменту отримання відповідного повідомлення від Банку, перерахувати кошти згідно з повідомленням. Якщо в вищевказаний строк Клієнт не сплатить кошти, то він, крім вищезазначених коштів, повинен виплатити Банку пеню в розмірі 0,1 (Нуль цілих одна десята) відсотка від суми несплачених коштів за кожний день прострочення.

4.4. Клієнт доручає Банку в безумовному порядку протягом 180 (ста вісімдесяти) календарних днів з дня проведення Операції по оплаті утримувати із наступних надходжень на рахунок Клієнта суми коштів, для повернення Покупцю відповідно до п. 3.2.7. цих Умов, у випадку списання цих сум з Банку платіжними системами. При цьому, Банк зобов'язується надавати Клієнту в письмовому вигляді пояснення причин списання сум платіжною системою чи банком-емітентом і представляти інтереси Клієнта у випадку таких списань. Банк зобов'язується протягом 8 (восьми) Робочих днів після одержання повідомлення від платіжної системи про вирішення спірного питання по списаних сумах на користь Банку, здійснити перерахування таких списаних сум на Рахунок Клієнта.

4.5. Клієнт доручає Банку у безумовному порядку утримувати з поточних та/або наступних платежів, належних за Договором Клієнту перелічені нижче суми:

4.5.1. комісійної винагороди за розрахунками з ПК, зазначеної в Заяві;

4.5.2. кредитових зарахувань, що є результатом операцій по поверненню коштів за раніше здійснену Операцію (кредитування рахунку Покупця внаслідок повернення ним товару або відмова від Операції чи її частини);

4.5.3. невірні або повторні суми, що були перераховані на користь Клієнта через помилку;

4.5.4. операцій, по яких Клієнт не виконав зобов'язання щодо надання документів, вказаних в п. 3.1.12. цих Умов;

4.5.5. операцій, здійснених з порушенням положень Договору;

4.5.6. операцій, проведених Клієнтом після отримання попередження від міжнародної платіжної системи або банку-емітента у вигляді листа або електронного документу (факс, телекс, e-mail) стосовно припинення прийому ПК до обслуговування у Клієнта;

4.5.7. операцій, які зазначені у п. 5 цих Умов.

4.6. Клієнт протягом 60 (Шістдесяти) календарних днів з моменту проведення Операції по оплаті має право подати на розгляд до Банку претензію в разі неотримання грошових коштів від проведеної Операції по оплаті з вирахуванням комісійної винагороди Банку.

#### **5. Недійсні операції**

5.1. Операція по оплаті визнається недійсною, якщо:

5.1.1. Банком виявлено використання ПК або її реквізитів незаконним держателем (за результатами розслідування, проведеного банком-емітентом ПК та Банком);

5.1.2. Банком виявлено використання підробленої ПК (за результатами розслідування, проведеного банком-емітентом ПК та Банком);

5.1.3. строк дії ПК вже минув або ще не настав на день здійснення Операції по оплаті;

5.1.4. вартість товарів/послуг придбаних у Клієнта Покупцем із застосуванням ПК або її реквізитів, перевищує вартість тих же товарів (робіт, послуг) при їх реалізації за готівку на дату здійснення Операції по оплаті;

5.1.5. у випадку, коли Покупець документально підтверджує факт ненадання або неповного надання товарів /послуг Клієнта, які оплачені Покупцем за допомогою ПК або її реквізитів, а Клієнт не довів протилежне (відсутній документ, що засвідчує факт продажу товару/послуг підписаний Покупцем);

5.1.6. у Банку не був запитаний код авторизації або код авторизації був отриманий в іншому центрі авторизації.

## **6. Відповідальність сторін.**

6.1. За невиконання або неналежне виконання умов Договору Сторони несуть відповідальність, передбачену положеннями чинного законодавства України.

6.2. Банк не несе відповідальності за суперечки та розбіжності, що виникають між Клієнтом і Покупцем у всіх випадках, коли такі суперечки і розбіжності не відносяться до предмету Договору.

6.3. Банк не несе відповідальності за затримку в платежах, зазначених в п.4.2. цих Умов у випадку, якщо затримка викликана несвоєчасним повідомленням Банку про зміни банківських реквізитів Клієнта.

6.4. У випадку затримки переказу коштів з вини Банку, Банк виплачує Клієнту пеню в розмірі 0,1 (Нуль цілих одна десята) відсотка від несплаченої суми коштів за кожний день прострочення, але не більше подвійної облікової ставки НБУ, що діяла в період, за який нараховується пеня.

6.5. Банк звільняється від відповідальності згідно з п. 6.4. цих Умов при невиконанні чи затримці виконання платежів з підстав, передбачених п. 5.1. цих Умов.

6.7. Клієнт несе повну відповідальність за інформацію, що міститься на його Сайті.

6.8. Банк не несе відповідальності за можливі збитки Клієнта, пов'язані з припиненням проведення Операцій по оплаті у випадках, передбачених п. 3.4.4. цих Умов.

6.9. Клієнт несе повну фінансову відповідальність та відшкодовує Банку всі збитки, які виникли внаслідок застосування штрафних санкцій міжнародних платіжних систем Visa Incorporated або MasterCard Worldwide або банків-емітентів до Банку, у разі якщо, ці санкції стали наслідком порушення Клієнтом Договору або правил зазначених міжнародних платіжних систем.

## **5. Заключні положення.**

5.1. Укладенням Договору Клієнт засвідчує, що він ознайомлений з Правилами та цими Умовами, погоджується вважати їх положення обов'язковими до застосування до відносин, які виникли на підставі Договору.

5.2. Клієнт/Банк має право розірвати Договір, надіславши Банку/Клієнту повідомлення за 180 (сто вісімдесят) календарних днів до зазначеної в повідомленні дати розірвання. Повідомлення про розірвання Договору має бути надіслано рекомендованим листом з повідомленням про вручення або вручено особисто з відміткою на копії листа про його одержання. При цьому, Сторони домовились, що Банк припиняє надання послуг за Договором не пізніше наступного Робочого дня з дати отримання відповідного повідомлення від Клієнта.