



Договор предоставления услуги «Интернет-эквайринг» №

« »

года

Настоящий договор (далее - Договор) заключен между Публичным акционерным обществом «Уральский банк реконструкции и развития», именуемое в дальнейшем «Банк», в лице уполномоченного сотрудника (данные указаны в п.13.1 настоящего Договора), с одной стороны,

и _____, именуемый в дальнейшем «Клиент», в лице уполномоченного лица (данные указаны в п.13.2 настоящего Договора) с другой стороны, совместно именуемые «Стороны»:

1. Определения и общие положения

- 1.1 Стороны соглашаются, что употребляемые в настоящем Договоре и его Приложениях термины имеют значение и будут толковаться в соответствии с определениями, приведенными в словаре (Приложение № 1 к настоящему Договору). Иные встречающиеся в тексте настоящего Договора термины имеют значение в соответствии с общепринятым толкованием.
- 1.2 В рамках настоящего Договора Стороны определены следующим образом:
 - Клиент – организация, принимающая к оплате банковские карты в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов за Товары/услуги;
 - Банк – организация, обслуживающая операции, совершенные Держателями банковских карт.
- 1.3 Стороны соглашаются, что источником правового регулирования отношений Сторон в рамках настоящего Договора является действующее законодательство Российской Федерации, международные правовые нормы, правила, стандарты и рекомендации (в дальнейшем – правила) Платежной Системы и других внешних (международных и российских) Платежных Систем, а также обычаи делового оборота. Стороны соглашаются, что в случае несоответствия между любыми положениями настоящего Договора и правилами Платежных Систем преимущественную силу имеют правила. Любые условия и положения настоящего Договора, которые противоречат положениям правил Платежных Систем (как действующих в момент заключения настоящего Договора, так и введенных в будущем) не имеют юридической силы и должны быть изменены в соответствии с этими правилами. Каждый участник Платежной Системы обязуется соблюдать и выполнять правила Платежных Систем.
- 1.4 Валютой проведения операций с использованием Карт и осуществления расчетов по этим операциям являются рубли РФ.
- 1.5 Юридически значимыми для целей настоящего Договора являются документы и иная информация, полученная Банком в виде копий от Платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide (участников Платежных систем) с использованием факсимильной связи, электронной почты и иных средств. Достаточным подтверждением мошеннического характера проведенных операций является информация, поступившая от банков-эмитентов в Банк, или уведомления от Платежных систем Visa International, MasterCard Worldwide и их представительств в РФ, полученные с использованием факсимильной связи, электронной почты и т.п.

2. Предмет Договора

- 2.1 Клиент принимает к оплате в Сервисе за предоставляемые им Товары/услуги в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов банковские карты, а Банк обеспечивает возможность проведения Авторизаций по Операциям оплаты и переводит Клиенту денежные средства (возмещение) по совершенным операциям Держателями банковских карт.
- 2.2 Категории банковских карт, принимаемых Клиентом к оплате в Сервисе оплаты за предоставляемые им Товары/услуги в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов, приведены в Тарифах Банка.

3. Права и обязанности Клиента

- 3.1 Клиент имеет право:
 - 3.1.1 использовать Сервис оплаты для обслуживания банковских карт, эмитированных Банком и другими эмитентами;
 - 3.1.2 требовать от Банка возмещения сумм Операций оплаты, прошедших по банковским картам, за вычетом торговой уступки Банка в сроки, приведенные в Тарифах Банка;
 - 3.1.3 требовать от Банка обоснования выполнения тех или иных действий, связанных с работой по банковским картам в рамках настоящего Договора;
 - 3.1.4 прекратить действие данного Договора в порядке, изложенном в разделе 9 настоящего Договора;
 - 3.1.5 получать от Банка ID интернет-магазина (номер ритейлера по TWPG) для настройки Интернет-эквайринга;
 - 3.1.6 запрашивать увеличение общих суточных лимитов на 1 Сервис оплаты на проведение в рамках Договора операций Держателями банковских карт (далее – Лимиты) не ранее, чем через календарный месяц после начала работы.
- 3.2 Клиент обязуется:
 - 3.2.1 обеспечить возможность использования банковских карт, перечень которых указан в Тарифах Банка, в качестве средства платежа за Товары/услуги, без всяких ограничений, применяя цены не выше, чем при любом другом виде расчетов, предложенном Клиентом, не вводить дополнительных комиссий и не требовать от Держателей банковских карт какой-либо дополнительной оплаты;

- 3.2.2 принимать к оплате банковские карты только за те Товары/услуги, перечень (ассортимент) которых указан в заявке на обслуживание (изменение параметров) Сервиса оплаты (далее - Заявка);
- 3.2.3 в письменном виде информировать Банк обо всех изменениях, связанных с наименованием, организационно-правовой формой, банковскими реквизитами, адресами, телефонами, факсами, электронной почтой, об изменении вида деятельности и указанных в Договоре сведений и другой ранее предоставленной Банку информации, - в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем фактического их изменения.
- 3.2.4 выполнять необходимые настройки Сервиса оплаты для возможности приема к оплате банковских карт в соответствии с предоставленными Банком Инструкциями;
- 3.2.5 уплачивать Банку торговую уступку согласно Тарифам Банка;
- 3.2.6 производить Операции возврата только с использованием реквизитов банковской карты, по которой была проведена Операция оплаты, путем направления в Банк письменного заявления об отмене операции оплаты по форме Банка (далее - Заявление);
- 3.2.7 осуществлять хранение в течение срока действия Договора, а также в течение 3 лет после его прекращения и предоставлять по письменному запросу Банка в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем получения указанного запроса, следующую информацию (документы):
 - 3.2.7.1 информацию, указанную Держателем банковской карты при использовании Сервиса;
 - 3.2.7.2 дату совершения оплаты Товара/услуги, дату передачи товара/ оказания услуги получателю;
 - 3.2.7.3 адрес и Ф.И.О. получателя Товара/услуги;
 - 3.2.7.4 сумму Операции оплаты;
 - 3.2.7.5 номер заказа (и/или транзакции);
 - 3.2.7.6 описание товаров (услуг), приобретенных Держателем карты;
 - 3.2.7.7 копию электронного чека, отправленного Держателю после оплаты заказа;
 - 3.2.7.8 копии документов, подтверждающих факт отправки, получения (оказания) Держателем/лю товаров (услуг);
 - 3.2.7.9 иные документы и пояснения, подтверждающие факт совершения Операции оплаты и уточняющие ее детали;
 - 3.2.7.10 причины отказа от оплаты и возврата денежных средств, при отказе Держателя банковской карты от Операции оплаты.
- 3.2.8 исключить возможность хранения, накопления и использования любых данных банковских карт, в частности срока действия, секретного кода CVV2 / CVC2 и полного номера карты;
- 3.2.9 незамедлительно информировать Банк обо всех случаях компрометации реквизитов банковских карт и/или сведений о Держателях банковских карт, ставших известными Клиенту;
- 3.2.10 соблюдать требования, предъявляемые к оформлению сайта и работе Сервиса оплаты (Приложение № 3 к Договору);
- 3.2.11 в течение всего срока действия Договора и в течение 2 (двух) лет после окончания срока его действия, в безусловном порядке возмещать Банку все суммы в соответствии с пунктами 4.1.3 и 4.1.5 настоящего Договора. В случае направления Банком требования, производить возмещение денежных средств в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения. Клиент согласен, что уведомления или письма Банка, составленные на основании информации о выставлении и/или списании штрафов, полученной от Платежных систем и/или Эмитентов, являются достаточным основанием для выставления Банком Клиенту требования о возмещении денежных средств;
- 3.2.12 соблюдать установленные Тарифами Банка Лимиты;
- 3.2.13 произвести необходимые действия для информационного обмена в рамках Порядка взаимодействия при выпуске сертификата безопасности согласно Приложению № 4 настоящего Договора;
- 3.2.14 предоставлять Держателю карты Документ по операции с использованием Карты (чек) в электронном виде на адрес электронной почты или на бумажном носителе на почтовый адрес Держателя. Чек должен содержать данные предусмотренные в п.13 Приложения № 3, а также информацию для Держателя о необходимости распечатать, либо сохранить чек;
- 3.2.15 не разглашать и обеспечить безопасное хранение сведений о Банке, Держателях карт и реквизитах Карт, ставших известными Клиенту в результате выполнения условий настоящего Договора, в том числе сохранность и защиту персональных данных Держателей Карт в процессе оформления покупки на сайте Интернет - магазина, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ;
- 3.2.16 обеспечить безопасность своих информационных ресурсов в сети Интернет от внешних и внутренних угроз (в том числе, но не ограничиваясь: защиту от несанкционированного доступа и/или изменения платежной информации, обеспечение отсутствия в программном коде Интернет-магазина не декларированных возможностей и/или уязвимостей, способствующих их возникновению). Возместить Банку убытки, возникшие вследствие ненадлежащего обеспечения безопасности Клиентом своих информационных ресурсов от внешних и внутренних угроз;
- 3.2.17 не оформлять оплату Товара/услуги, реализованных в рамках одной сделки с Держателем карты, несколькими операциями с использованием Карты;
- 3.2.18 немедленно уведомлять Банк о случаях, когда Клиенту становится известно о нарушении режима конфиденциальности информации о Держателях Карт, включая сведения о Картах и операциях с их использованием, или у Клиента есть основания предполагать что есть такое нарушение. Клиент обязан взаимодействовать с Банком для принятия любых мер по исправлению такой ситуации, включая предоставление Банку всей необходимой информации, позволяющей Банку оценить способность Клиента предотвращать будущие нарушения режима конфиденциальности информации в порядке, соответствующем Договору;

- 3.2.19 не осуществлять продажу через Интернет-магазины предприятия товаров/услуг, запрещенных к продаже в соответствии с законодательством РФ, а также товаров/услуг, оплата которых с помощью карт через Интернет запрещена в соответствии с правилами Платежных систем;
- 3.2.20 обеспечить соответствие информации о категориях товаров/услуг, реализуемых через Интернет-магазин предприятия, указанной в предоставленном предприятием Банку «Перечне товаров/услуг», и информации о категориях товаров/услуг, размещаемой на сайте данного Интернет-магазина предприятия;
- 3.2.21 незамедлительно удалить по требованию Банка с сайта Интернет-магазина предприятия, а также из «Перечня товаров/услуг» по данному Интернет-магазину наименования товаров/услуг, указанных Банком (в случае, если оплата данных товаров/услуг/работ с помощью карт через Интернет-магазин предприятия запрещена к реализации в соответствии с законодательством РФ и/или правилами Платежных систем).

4. Права и обязанности Банка

4.1 Банк имеет право:

- 4.1.1 в любое время проверять характер операций, проводимых по расчетным счетам Клиента, открытым в Банке, и документы Клиента, имеющие отношение к Операциям оплаты с использованием банковских карт;
- 4.1.2 удерживать торговую уступку за выполнение и проведение Операций оплаты согласно Тарифам Банка;
- 4.1.3 списывать в порядке заранее данного акцепта с любого расчетного счета Клиента открытого в Банке или удерживать из сумм, подлежащих возмещению Клиенту в соответствии с настоящим Договором, или требовать от Клиента перечисления по реквизитам, предоставленным Банком, сумм по Операциям возврата, а также Операциям оплаты, признанным недействительными в соответствии с разделом 6 настоящего Договора, возмещение по которым было перечислено Клиенту ранее;
- 4.1.4 не обрабатывать запрос на получение Авторизации по реквизитам банковской карты в случае не прохождения Держателем банковской карты процедуры 3D-Secure-аутентификации;
- 4.1.5 списывать в порядке заранее данного акцепта с любого расчетного счета Клиента, открытого в Банке, или удерживать из сумм, подлежащих возмещению Клиенту в соответствии с настоящим Договором, или требовать от Клиента перечисления по реквизитам, предоставленным Банком, суммы штрафов Платежной системы, наложенных на Банк в результате деятельности Клиента. При этом Банк, в соответствии с пунктом 4.2.7 Договора, обязан предоставить Клиенту информацию о наложенном Платежной системой штрафе;
- 4.1.6 приостановить работу Сервиса оплаты, направив Клиенту соответствующее уведомление на адрес электронной почты, указанный в Заявке Клиента, в следующих случаях:
 - 4.1.6.1 получения Банком негативной информации о Клиенте от компетентных государственных органов и/или из Платежной системы. Такой информацией может являться информация об участии Клиента в мошеннических схемах, легализации (отмывании) доходов полученных преступным путем и прочее;
 - 4.1.6.2 возбуждения в отношении Клиента дела о несостоятельности (банкротстве);
 - 4.1.6.3 совершения Клиентом Операций оплаты с нарушением условий настоящего Договора, в том числе путём мошеннического использования реквизитов банковских карт;
 - 4.1.6.4 осуществления видов деятельности, которые могут нанести ущерб репутации Банка. Такой деятельностью также может являться игорный бизнес, распространение Товаров без разрешения правообладателя (нарушение авторских прав), реализация табачных и алкогольных изделий/продукции, материалов, содержащих любые виды порнографии, насилия и т.п., огнестрельного и холодного оружия и сопутствующих товаров и прочее;
 - 4.1.6.5 проведения Клиентом Операций оплаты, признанных недействительными в соответствии с разделом 6 настоящего Договора;
 - 4.1.6.6 в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств, предусмотренных Договором;
 - 4.1.6.7 в случае если операции на момент их совершения вызывают подозрение относительно их правомерности (на основании информации, полученной Банком в результате мониторинга операций);
 - 4.1.6.8 в случае нарушения Клиентом требований, предъявляемых к продаже товаров/услуг через Интернет-магазин Клиента;
 - 4.1.6.9 в случае получения Банком уведомления из Платежной системы/от эмитента карты (в том числе в электронном виде/по факсу) о том, что проведенные в Интернет-магазине Клиента операции являются мошенническими;
 - 4.1.6.10 в случае получения Банком уведомления из Платежной системы (в том числе в электронном виде/по факсу) о превышении в Интернет-магазине Клиента допустимого (в соответствии с правилами Платежной системы) количества операций в месяц/допустимого уровня ежемесячного оборота по операциям, по которым предъявлены претензии;
- 4.1.7 изменять тарифы за выполнение и проведение Операций оплаты в одностороннем порядке. Порядок изменения тарифов приведен в разделе 5 настоящего Договора;
- 4.1.8 запрашивать у Клиента документы, касающиеся проведения Операций оплаты/Операций возврата путем направления запроса на адрес электронной почты Клиента, указанный в Заявке Клиента;
- 4.1.9 с целью обеспечения регистрации Клиента передавать в Платежную систему необходимые сведения о Клиенте;
- 4.1.10 не обрабатывать запрос на получение Авторизации по реквизитам банковской карты в случае наличия информации о ее недействительности или подозрения в мошенническом характере ее использования;
- 4.1.11 устанавливать и изменять Лимиты;
- 4.1.12 удерживать плату за услуги, предоставляемые в рамках Договора (в том числе размер торговой уступки, причитающейся Банку), согласно разделу 5 настоящего Договора;
- 4.1.13 увеличить срок выплаты суммы возмещения по операциям оплаты, которые стали предметом разногласий (споров, подозрений в неправомерном совершении, мошенничестве) в соответствии с Правилами Платежных систем (далее –

- Спорные операции оплаты), до урегулирования указанных разногласий в соответствии с Правилами Платежных систем, но не более чем на 180 дней. По результатам урегулирования разногласий, но не позднее указанного максимального срока Банк перечисляет Клиенту сумму возмещения по Спорным операциям оплаты. В случае если указанные операции по вине Клиента признаются недействительными, в соответствии с условиями раздела 6 настоящего Договора, Банк имеет право не перечислять Клиенту сумму возмещения по недействительным операциям;
- 4.1.14 осуществлять проверку Клиента и его Интернет - магазинов в целях контроля соблюдения условий Договора, а также с целью принятия решения о возможности оказания услуг в отношении Интернет - магазинов и проведения операций с использованием Карт;
- 4.1.15 проводить проверку данных, предоставленных Клиентом, а также проводить проверку по факту спорных операций и неправомерного использования Карт при их совершении;
- 4.1.16 осуществлять мониторинг (анализ) информации, содержащейся в поступающих запросах на авторизацию операций, совершаемых в Интернет-магазинах Клиента;
- 4.1.17 осуществлять мониторинг (анализ) перечня товаров/услуг, реализуемых через Интернет-магазин Клиента на предмет соответствия требованиям, предъявляемым к продаже товаров/услуг через Интернет.
- 4.2 Банк обязуется:
- 4.2.1 обеспечить возможность круглосуточного проведения Авторизаций по Операциям оплаты с использованием банковских карт, совершаемым Держателями банковских карт в Сервисе оплаты Клиента, при выполнении необходимых настроек Сервиса оплаты в соответствии с пунктом 3.2.4 настоящего Договора;
- 4.2.2 выполнить регистрацию Сервиса Клиента в программно-аппаратных комплексах Банка и Платежных системах на основании данных, представленных Клиентом в Заявке;
- 4.2.3 обеспечить Клиента Инструкциями по работе с Сервисом оплаты, необходимыми консультациями;
- 4.2.4 участвовать в разрешении споров и конфликтных ситуаций между Клиентом и Держателем банковской карты по поводу оплат с использованием банковских карт;
- 4.2.5 осуществить возврат суммы операции Держателю банковской карты на банковскую карту, с которой осуществлялась Операция оплаты, на основании Заявления Клиента в порядке, предусмотренном Приложением № 2 к Договору;
- 4.2.6 в случае списания Банком с Клиента денежных средств согласно пункта 4.1.5 настоящего Договора, предоставить Клиенту информацию с расшифровкой соответствующих сумм;
- 4.2.7 в случае возникновения непредвиденных ситуаций и технологических сбоев в работе Сервиса оплаты незамедлительно уведомить об этом Клиента путем направления соответствующей информации на адрес электронной почты, указанный в Заявке;
- 4.2.8 произвести необходимые действия для информационного обмена в рамках Порядка взаимодействия при выпуске сертификата безопасности согласно Приложению № 4 настоящего Договора;
- 4.2.9 передать Клиенту ID интернет-магазина (номер ритейлера по TWPG) для настройки Интернет-эквайринга путем направления на адрес электронной почты Клиента, указанной в п. 13.2. Договора.
- 5. Взаимные расчеты**
- 5.1 Взаимные расчеты между Банком и Клиентом выполняются на основе Тарифов Банка.
- 5.2 Стоимость банковских услуг, предоставляемых в рамках Договора (в том числе размер торговой уступки, причитающейся Банку), Лимиты, порядок расчетов, перечень Банковских карт, принимаемых Клиентом в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов, определяются Тарифами, устанавливаемыми Банком в одностороннем порядке и являющимися неотъемлемой частью Договора. Тарифы размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.ubg.ru.
- 5.3 Банк в одностороннем порядке устанавливает и изменяет Тарифы, Лимиты, Инструкции, порядок расчетов, перечень Банковских карт, принимаемых Клиентом в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов, о чем извещает Клиента за семь календарных дней до введения новых Тарифов путем размещения объявления в офисах Банка и/или на сайте Банка. Перевод денежных средств (возмещения) на счет Клиента производится Банком в установленные сроки и в размере, уменьшенном на сумму торговой уступки, причитающейся Банку и указанной в Тарифах Банка. Клиент ознакомлен, согласен и принимает в действующей редакции и с последующими изменениями указанные в настоящем пункте документы.
- 5.4 Банк является гарантом осуществления расчетов по банковским картам.
- 5.5 Банк имеет право не перевести денежные средства (возмещение) по Операции оплаты, признанной недействительной в соответствии с разделом 6 настоящего Договора, или удержать с последующих платежей Клиенту полную сумму недействительной Операции оплаты, по которой сумма возмещения была переведена ранее, без возврата удержанной ранее торговой уступки, при условии предварительного уведомления Клиента об отказе перевести денежные средства по операции.
- 5.6 При возникновении необходимости в возврате денежных средств Держателю банковской карты по ранее совершенной Операции оплаты (при прямом обращении Держателя банковской карты к Клиенту либо по инициативе Клиента), Клиент должен оформить Операцию возврата в соответствии с Приложением № 3 к Договору.
- 5.7 Торговая уступка Банка за Операцию возврата с Клиента не взимается. Суммы Операций возврата, а также Операций оплаты, признанных недействительными в соответствии с разделом 6 настоящего Договора, подлежат возмещению Клиентом Банку в соответствии с пунктами 4.1.2 и 4.1.3 настоящего Договора в размере сумм Операции оплаты или возврата.

- 5.8 Подписанием Договора Клиент заранее предоставляет Банку акцепт на списание денежных средств с любого расчетного счета Клиента, открытого в Банке, в сумме обязательств Клиента в соответствии с настоящим Договором.
- 6. Недействительность финансовой транзакции**
 Финансовая транзакция может быть признана недействительной и Банк имеет право отказать Клиенту в оплате финансовой транзакции в следующих случаях:
- 6.1 Операция с использованием Карты была совершена с нарушением требований законодательства и/или Договора, в том числе Инструкций Банка и установленных Лимитов.
 - 6.2 Лицо, совершившее операцию, с использованием Карты не является ее законным Держателем.
 - 6.3 Операция с использованием Карты была совершена с использованием реквизитов Недействительной банковской карты.
 - 6.4 При совершении операции с использованием Карты Авторизация не была получена либо была получена на меньшую сумму.
 - 6.5 По требованию Банка не предоставлены в течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения запроса или предоставлены не в полном объеме документы, подтверждающие реализацию Товара (услуги) и его оплату путем совершения операции оплаты.
 - 6.6 Оплаченные с использованием Карты Товары (услуги) были возвращены или не переданы Клиенту (услуги не оказаны), но возврат денежных средств Держателю произведен не был (за исключением случаев, когда Товары не были приняты Держателем или, когда возврат Товара/отказ от услуг не предусмотрен законодательством или правилами работы Клиента и Держатель карты был об этом проинформирован до совершения сделки).
 - 6.7 Операция с использованием Карты представляет собой оплату Товаров, ранее уже оплаченных Держателем карты (о чем имеется документальное подтверждение).
 - 6.8 Если операция опротестована банком-эмитентом или Платежной системой.
 - 6.9 Если операция классифицирована Банком или определена банком-эмитентом как мошенническая.
- 7. Конфиденциальность**
- 7.1 Стороны принимают на себя обязательство сохранять конфиденциальность в отношении условий настоящего Договора, а также полученных в ходе исполнения настоящего Договора сведений, составляющих коммерческую тайну одной из Сторон, и не передавать эту информацию третьим лицам без письменного разрешения Стороны, предоставившей информацию, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
 - 7.2 Под сведениями, составляющими коммерческую тайну, в настоящем Договоре понимаются не являющиеся общедоступными сведения о технологии проведения платежей, а также сведения о финансовой и иной деятельности каждой из Сторон, разглашение которых может привести к возникновению убытков и/или негативно повлиять на деловую репутацию любой из Сторон, включая (но не ограничиваясь):
 - 7.2.1. информацию о составе, конфигурации, особенностях и возможностях технических и программных средств Сторон;
 - 7.2.2. любую информацию о характеристиках банковских карт, а также информацию о Держателях банковских карт;
 - 7.2.3. сведения о методике и содержании информационного обмена между Сторонами.
 - 7.3 В случае прекращения действия настоящего Договора Стороны обязуются не разглашать и не использовать в своих интересах и/или в интересах третьих лиц информацию, указанную в п. 7.1 и п. 7.2 .
- 8. Ответственность Сторон**
- 8.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с положениями настоящего Договора и законодательством Российской Федерации.
 - 8.2 Банк не несет ответственности за задержку в платежах, вызванных действиями или бездействием каких-либо третьих лиц.
 - 8.3 Банк несет ответственность перед Платежной системой за правомерность и обоснованность Операций оплаты, проводимых Клиентом с использованием банковских карт.
 - 8.4 Банк не несет ответственности за задержку в платежах, если задержка была вызвана несвоевременным сообщением Клиента об изменениях в своих банковских реквизитах.
 - 8.5 Банк несет ответственность за правильную авторизацию Операции оплаты, если Клиент действовал в соответствии с Инструкциями, предоставленными Банком.
 - 8.6 Клиент несет ответственность за дискриминационные действия, связанные с нарушением пункта 3.2.1 настоящего Договора, по отношению к Держателям банковских карт, использующим банковские карты в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов.
 - 8.7 Клиент несет ответственность за хранение, накопление и использование данных банковских карт, предусмотренную настоящим Договором.
- 9. Сроки действия Договора и условия его прекращения**
- 9.1 Настоящий Договор заключен на неопределенный срок и вступает в силу со дня его подписания обеими Сторонами.
 - 9.2 Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке любой из Сторон при условии письменного уведомления об этом другой Стороны не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора. Дата расторжения указывается в письменном уведомлении. Каждая из Сторон обязана выполнить свои обязательства по Договору до момента его расторжения.
 - 9.3 Банк прекращает проведение Авторизаций по Операциям оплаты с даты расторжения Договора.

9.4 Любые изменения и дополнения к настоящему Договору вносятся в письменном виде и вступают в силу с момента подписания обеими Сторонами.

10. Урегулирование разногласий и рассмотрение споров

10.1 Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, будут, по возможности, решаться путем переговоров между Сторонами. Стороны предпримут все необходимые усилия, чтобы разногласия и споры были урегулированы на принципах доброй воли и взаимного согласия.

10.2 В случае если Стороны не придут к соглашению, споры и разногласия подлежат рассмотрению в Арбитражном суде в Свердловской области.

10.3 При возникновении жалоб со стороны Держателей банковских карт по вопросам некорректных действий по обслуживанию банковской карты со стороны Клиента, неправильного оформления Операций оплаты или недействительности Операций оплаты Стороны предпримут все необходимые усилия для разрешения вопросов с Держателями банковских карт и выяснения причин их возникновения путем взаимных консультаций, предоставления оригинальных документов, свидетельств и сотрудничества ответственных подразделений Сторон.

11. Форс-мажор

Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием запретительных мер государства, местных органов власти или обстоятельства непреодолимой силы, к которым относятся события, находящиеся вне влияния и ответственности Сторон, например: пожар, наводнение, землетрясение, война, забастовка и т.п.

12. Список Приложений к Договору

Приложение № 1. Словарь терминов.

Приложение № 2. Порядок возврата денежных средств Держателю банковской карты.

Приложение № 3. Требования, предъявляемые к оформлению сайта и работе Сервиса оплаты.

Приложение № 4. Порядок взаимодействия при выпуске сертификата безопасности.

13. Адреса и банковские реквизиты Сторон:

13.1. Банк:

Наименование ПАО КБ «УБРиР»

Адрес места регистрации: 620026, г. Екатеринбург, ул. Сакко и Ванцетти, 67

ИНН/КПП: 6608008004 / 667101001

ОГРН: 1026600000350

ОКПО: 09809128

БИК 046577795

к/с 30101810900000000795 в Уральском ГУ Банка России

Уполномоченное лицо Банка

13.2. Клиент:

Наименование

Адрес места регистрации:

Почтовый адрес

ИНН/КПП: /

р/сч

в

БИК

кор.счет

Телефон:

E-mail:

Уполномоченное лицо Клиента

()

Должность

Подпись

И.О. Фамилия

М.П.

действует на основании

Должность

Подпись

И.О. Фамилия

М.П.

действует на основании

Словарь терминов

1. **Авторизация (Authorisation)** - разрешение, предоставляемое Эмитентом для проведения Операции оплаты, то есть выдача подтверждения гарантии оплаты Товаров/услуг, приобретаемых Держателем банковской карты в ходе конкретной операции.

2. **Банковская карта** - расчетная карта, предназначенная для совершения операций ее держателем в пределах установленной кредитной организацией - эмитентом суммы денежных средств (расходного лимита), расчеты по которой осуществляются за счет денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, или кредитных средств.

3. **Недействительная банковская карта** – банковская карта, у которой закончился срок действия и/или находящаяся в стоп-листе (не важно по какой причине), и/или имеющая внешние повреждения, не позволяющие четко определить владельца карты или ее реквизиты, и/или карта, на которой отсутствует подпись Держателя.

4. **Держатель банковской карты (CardHolder)** – физическое лицо – владелец банковской карты, что подтверждается наличием его фамилии и имени на лицевой стороне банковской карты и/или подписи на оборотной стороне банковской карты, использующее банковскую карту в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов на основании договора с эмитентом.

5. **Инструкции** – нормативные документы Банка, устанавливающие порядок и способ выполнения настроек Сервиса оплаты и осуществления операций. Размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.ubrr.ru.

6. **Интернет-магазин** - сайт предприятия торговли или сервиса, торгующий товарами или услугами посредством сети интернет. Позволяет пользователям онлайн, в своём браузере или через мобильное приложение, сформировать заказ на покупку, выбрать способ оплаты и доставки заказа, оплатить заказ. При этом продажа товаров осуществляется дистанционным способом.

7. **Интернет-эквайринг** – услуга Банка, позволяющая принимать к оплате платёжные карты через интернет с использованием специально разработанного web-интерфейса, позволяющего провести расчеты в Интернет-магазинах и оплатить на специальных электронных платежных системах различные товары и услуги.

8. **Код авторизации (подтверждения) (AuthorisationCode)** - буквенно-цифровой код, получаемый в результате Авторизации и подтверждающий ее успешное завершение.

9. **Лимиты** - ограничения сумм операций по карте, принимаемой Клиентом, в рамках услуги «Интернет-эквайринг». Прописываются в Тарифах ПАО КБ «УБРиР» на предоставление услуги «Интернет-эквайринг».

10. **Номер карты (Card Number or Primary Account Number or PAN)** - идентифицирующий банковскую карту номер длиной до 19-ти символов.

11. **Операция оплаты** - иницируемая держателем банковской карты последовательность сообщений, вырабатываемых и передаваемых друг другу участниками Платежной системы для обслуживания держателей банковских карт (в частности, для осуществления доступа к счету Клиента с целью его дебетования).

12. **Операция возврата** - финансовая операция, совершаемая в связи с фактом отказа Держателя банковской карты от произведенного платежа, либо инициированная Клиентом, в рамках ранее совершённой Операции оплаты. Сумма Операции возврата не должна превышать сумму исходной Операции оплаты.

13. **Платежная система (PaymentSystem)** - Процессинговый Центр вместе с обслуживаемыми им финансовыми институтами, эмитентами банковских карт и Клиентами, принимающими банковские карты в качестве инструмента (средства) безналичных расчетов.

14. **Процессинговый центр (ProcessingCentre)** - структурное подразделение Банка, выполняющее функции сбора и обработки финансовых транзакций, поступающих с сервиса оплаты Клиента, посредством специально оснащенного вычислительного центра с системой телекоммуникационного доступа.

15. **Сервис оплаты** - программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий предоставление на web-сайте Клиента в сети Интернет (т.е. сайт, который управляется и контролируется Клиентом) сведений о товарах/услугах Клиента, оплату товаров/услуг Клиента, а также осуществление иных сервисных функций.

16. **Товары/услуги** - товары/услуги, реализуемые Клиентом через Сервис оплаты.

17. **Тарифы** - документ Банка, устанавливающий размер платы за оказываемые услуги. Устанавливаются Банком в одностороннем порядке и являются неотъемлемой частью Договора. Размещены на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: www.ubrr.ru.

18. **Финансовый институт (Institution)** - финансовая организация, занимающаяся распространением и использованием банковских карт, а также приемом и обработкой Операции оплаты.

19. **Эмитент (Issuer)** - кредитная организация, осуществляющая эмиссию банковских карт.

20. **Плательщик** – получатель товара/ пользователь услуг, предоставляемых Клиентом по договору между Плательщиком и Клиентом.

21. **Лицевой счет** - аналитический счет в Автоматизированной системе расчетов Клиента, на котором учитываются операции, связанные с продажей товара/ оказанием услуг по договорам, заключенным с одним и тем же Плательщиком.

22. **3D-Secure-аутентификация** - Процедура, разработанная Платежной системой Visa, позволяющая проверить правомерность совершения операции оплаты в сети Интернет по банковским картам посредством дополнительной идентификации держателя карты в режиме реального времени.

От имени Банка:

_____/_____/_____
(подпись) (ФИО)

М.П.

От имени Клиента:

_____/_____/_____
(подпись) (ФИО)

М.П.

Порядок возврата денежных средств за услугу Держателю банковской карты

1. При возврате денежных средств Держателю банковской карты за товары/услуги, оплаченные в Сервисе оплаты с использованием банковской карты, Клиенту необходимо учитывать, что денежные средства возвращаются Держателю банковской карты на банковскую карту, с которой осуществлялась оплата товара/услуги, поэтому Клиенту запрещается производить выдачу наличных денежных средств Держателю банковской карты.
2. Для возврата денежных средств, уплаченных Держателем банковской карты за товары/услуги, Клиент направляет в Банк письменное заявление об отмене Операции оплаты.
3. Отмена Операции оплаты осуществляется Банком за счет удержания денежных средств из сумм, подлежащих возмещению Клиенту в соответствии с Договором.

От имени Банка:

_____/_____/_____
(подпись) (ФИО)

М.П.

От имени Клиента:

_____/_____/_____
(подпись) (ФИО)

М.П.

Требования, предъявляемые к оформлению сайта и работе Сервиса оплаты

1. Юридическое лицо (или индивидуальный предприниматель), на которое зарегистрировано доменное имя сайта предприятия соответствует юридическому лицу, подавшему заявку на подключение.

Примечание: юридическое лицо, на которое зарегистрировано доменное имя, устанавливается с помощью соответствующих баз данных (БД РосНИИРоса: www.ripn.net:8080/nic/, <http://www.ripe.net/>, <http://www.whois.net/>).

2. На основной странице Интернет-магазина с каталогом услуг не содержится баннеров, ссылок на другие ресурсы или объявлений, не соответствующих содержанию сайта.

3. Все внутренние страницы и ссылки Интернет-магазина являются рабочими и адекватно обрабатываемыми при выполнении запросов к ним.

4. Интернет-магазин не располагается на бесплатных серверах, предоставляющих услуги хостинга (например, narod.ru, hostland.su, newmail.ru, km.ru и др.).

5. Все страницы Интернет-магазина, которые связаны с работой сайта или подпадают под требования, предъявляемые к сайтам, находятся под единым доменным именем.

6. Окончательная цена на товары/услуги, реализуемые посредством Интернет-магазина при оплате заказа с помощью карты соответствует цене при оплате любым другим способом – электронные валюты, банковский перевод, оплата наличными деньгами и др.

7. На страницах Интернет-магазина указана информация об оплате услуг картами и правилах безопасности при проведении платежей:

«Оплата платежной картой в сети Интернет

Вы можете оплатить свой заказ платежной картой Visa или Mastercard в Интернет-магазине. После успешной оплаты Вы получите электронный чек. Информация, указанная на чеке, содержит все данные о проведенной операции оплаты.

Гарантии безопасности

Данные Вашей платежной карты гарантировано защищены в соответствии со стандартами безопасности PCI DSS. Данные карты вводятся на защищенной банковской платежной странице, передача информации происходит с применением технологии шифрования SSL. Дальнейшая передача информации происходит по закрытым банковским сетям, имеющим наивысший уровень надежности. Для дополнительной аутентификации держателя карты используется протокол 3D-Secure. Если Эмитент поддерживает данную технологию, Вы будете перенаправлены на его сервер для ввода дополнительных реквизитов платежа.

В случае если у Вас есть вопросы по совершенному платежу, Вы можете обратиться в службу поддержки Вашего банка».

8. На сайте Интернет-магазина в соответствующем разделе должна быть представлена актуальная информация об организации:

- полное наименование с указанием организационно-правовой формы;
- юридический и фактический адреса (адрес не может быть до востребования);
- контактные телефоны и адрес электронной почты, по которым возможно связаться со службой поддержки Интернет-магазина;
- реквизиты лицензии на осуществляемую деятельность.

9. На главной странице Интернет-магазина должны присутствовать:

- логотипы МПС, карты которых принимаются для оплаты товаров/услуг;
- стандартизированные и неизменяемые логотипы «Verified by Visa» и «MasterCard SecureCode». Дополнительно логотипы «Verified by Visa» и «MasterCard SecureCode» рекомендуется располагать также на страницах с информацией по безопасности (см. выше п. 7);

ВАЖНО: при расположении только на одной странице логотипы «Verified by Visa» и «MasterCard SecureCode» должны быть отделены от логотипов МПС, как минимум, на расстояние, равное 4-х кратной высоте логотипов «Verified by Visa» и «MasterCard SecureCode».

Каждый из логотипов «Verified by Visa» и «MasterCard SecureCode» отделен от любой другой информации на странице расстоянием большим, чем высота начальной буквы «V» логотипа «Verified by Visa» и начальной буквы «M» логотипа «MasterCard SecureCode».

10. На сайте Интернет-магазина в качестве основного контента должна обязательно содержаться следующая информация:

- описание реализуемых товаров с указанием цены и потребительских характеристик. Это необходимо для того, чтобы недостаток описания услуг не мог стать причиной для отмены/возврата совершенной операции оплаты;
- описание процедуры заказа товара;
- способы и сроки доставки товаров, предоставления услуг;
- ответственность организации, осуществляющей доставку товара;
- способы оплаты товаров, в т.ч. с использованием банковских карт (с указанием типов карт, принимаемых к оплате и т.д., см. п.7 выше);

- описание процедуры возврата/обмена товара, а также возврата денежных средств (в случае если подобные процедуры не предусмотрены, Интернет-магазин обязан информировать об этом держателей на соответствующих страницах).
11. При существовании каких-либо ограничений в обслуживании необходимо обязательное указание на такие ограничения.
12. Реквизиты платежной карты (PAN, CVC2/CVV2, Expiration Date) покупателя не должны запрашиваться на страницах Интернет-магазина при оформлении заказа. При оплате картой держатель переадресовывается на защищенную платежную форму Банка-эквайера.
13. При успешном выполнении операции оплаты/отмене операции оплаты Интернет-магазин обязан предоставить держателю карты электронный документ (чек), содержащий следующие данные:
- торговое наименование Интернет-магазина;
 - латинское наименование Интернет-магазина, присвоенное Банком;
 - сайт Интернет-магазина;
 - контактный адрес электронной почты организации и контактный телефон;
 - сумма операции в валюте (рубли);
 - дата операции;
 - код (номер) заказа;
 - маскированный номер карты (последние 4 цифры);
 - имя держателя карты (при наличии);
 - код подтверждения (авторизации);
 - тип операции (продажа/отмена);
 - наименование товара/описание услуги;
 - условия возмещения/возврата.

Примечание: копия чека может быть выслана электронной почтой, передана в браузер (если Авторизация проведена в режиме реального времени) или приложена в виде печатной копии, если осуществляется физическая доставка товара.

Дополнительные требования для Интернет-магазина, использующего прямое соединение (Gateway Connection) с безопасным шлюзом Банка-эквайера

- обеспечена защита проведения операций оплаты с использованием SSL-сертификата (на защищенной странице по протоколу HTTPS);
- организация имеет действующий сертификат соответствия Интернет-магазина PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standards – стандарты безопасности хранения данных банковских карт) – PCI DSS Compliance.

Примечание: наличие сертификата PCI DSS Compliance является обязательным требованием для Интернет-магазина, осуществляющего обработку и хранение данных о картах держателей, а сами стандарты установлены Советом PCI DSS, образованном при участии крупнейших платежных ассоциаций для повышения безопасности сохранности данных о картах и их держателях и противодействия возможному мошенничеству.

Требования, предъявляемые к хранению информации

о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием

Организация обязана обеспечить соблюдение следующих основных требований, предъявляемых к хранению информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием:

1. Не хранить ни при каких обстоятельствах:
 - информацию, содержащуюся на любой из дорожек магнитной полосы, находящейся на обратной стороне карты;
 - Card validation code – 3-х-значное число, напечатанное на панели для подписи, расположенной на карте.
2. Хранить только ту часть информации о карте, которая существенна для бизнеса (т.е. имя держателя карты, номер карты, срок действия карты).
3. Обеспечить защиту хранящейся у организации информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием в соответствии с требованиями PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) посредством шифрования, маскирования и т.д. При этом организация обязана самостоятельно пройти сертификацию на соответствие стандартам PCI DSS (а также самостоятельно проходить последующие проверки (аудит PCIDSS) и предоставить Банку соответствующие документы, подтверждающие прохождение организацией данной сертификации (проверок).
4. Хранить все материалы, содержащие информацию о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием (например, авторизационные логи, отчеты о проведенных операциях, чеки по проведенным операциям и т.д.) в безопасном месте, доступ к которому имеют только уполномоченные лица.
5. Уничтожить или очистить все носители информации, содержащие устаревшие данные об операциях, совершенных с использованием карт, по истечении срока хранения (5 лет).
6. Незамедлительно информировать Банк о ставших известными организации случаях компрометации (либо возникновения у организации подозрений в компрометации) информации о реквизитах карт и об операциях, совершенных с их использованием, хранящейся у организации.

Сферы деятельности, запрещенные для проведения авторизаций операций оплаты по картам

- любые виды порнографии;
- продажа запрещенных наркотических и психотропных веществ;
- продажа табачных изделий и курительных смесей;
- благотворительность, взносы, пожертвования без соответствующих лицензий, и без полного описания на сайте информации о спонсорах и об образовании фонда;
- товары и услуги, противоречащие действующему законодательству Российской Федерации, или в отношении которых действуют ограничения или иные правила торговли в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- распространение продукции, пропагандирующей насилие, межнациональную рознь, терроризм;
- продажа программного обеспечения без наличия договоров с поставщиками или разработчиками данного программного обеспечения, подтверждающие лицензию и разрешение на осуществление продаж в сети Интернет;
- продажа музыкальных файлов в формате MP3, WAV без заключения лицензионных договоров с правообладателями либо с организациями, осуществляющими коллективное управление авторскими и смежными правами;
- продажа видео, фото и других материалов, являющихся объектами авторского права, без соответствующих договоров с правообладателями;
- платежные системы, предоставляющие услуги обмена или конвертации электронных валют.

Информация, размещаемая на игровых и развлекательных порталах (данные требования также затрагивают спортивные тотализаторы и букмекерские конторы, а также предприятия, оказывающие услуги брокерского обслуживания на рынке акций и международном валютном рынке FOREX)

- уведомление о возрастных ограничениях вида: к регистрации и использованию Сервиса на веб-сайте допускаются только лица старше 18-ти лет;
- уведомление о возможных юридических ограничениях вида: игры на деньги и пари в Интернет могут быть незаконными в юрисдикции страны, в которой Вы находитесь. Вы несете ответственность за невыполнение законов своей страны относительно игр на деньги в Интернет;
- уведомление для держателей карт об их обязанности самостоятельно выяснить, позволяет ли соответствующее местное законодательство оплату азартных игр в Интернет с помощью карт;
- описание условий и ограничений для пополнения торгового/игрового счета на веб-сайте;
- подробное описание порядка, условий и ограничений при осуществлении выплаты выигрышей и вывода денежных средств с торгового/игрового счета.

От имени Банка:**От имени Клиента:**

_____/_____/_____
 (подпись) (ФИО)

_____/_____/_____
 (подпись) (ФИО)

М.П.

М.П.

Порядок взаимодействия при выпуске сертификата безопасности

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет порядок взаимодействия между _____ (далее – Предприятие) и Публичным акционерным обществом «Уральский банк реконструкции и развития» (далее – Банк) в рамках Договора № _____ от «__» _____ 20__ г. (далее – Договор).

1.2. Банк и Предприятие (далее – Стороны) признают, что все документы (информация), направленные с адреса электронной почты Предприятия, указанного в Договоре, считаются направленными уполномоченным лицом Предприятия. Все документы, направленные Банком на адрес электронной почты Предприятия, указанный в Договоре, считаются предоставленными Предприятию.

1.3. Предприятие обязуется допускать к получению/отправке документов (информации) с адреса электронной почты Предприятия, указанного в Договоре, только ответственных лиц. Ответственными лицами Предприятия в рамках Договора являются руководитель Предприятия и главный бухгалтер (при наличии данной должности на Предприятии).

1.4. Предприятие самостоятельно создает ключи (ключевую информацию) с использованием программного обеспечения openssl со следующими параметрами:

- длина ключа 2048 bit
- SHA256
- в качестве Common Name указывается MerchantID
- имя ключа user.key

1.5. Предприятие формирует запрос на сертификат в формате PKCS10. Файл запроса user.csr отправляется по электронной почте в Банк на электронный адрес eqv@ubrr.ru. В теме письма указывается «Запрос на сертификат для Интернет-эквайринга».

1.6. После получения файла user.csr Банк выпускает сертификат в формате X.509 сроком действия один год и направляет его Предприятию вместе с сертификатом открытого ключа, в формате doc.

1.7. После получения сертификата, Предприятие самостоятельно, либо с привлечением сторонней организации выполняет настройки интернет-магазина (сайта), позволяющие производить информационный обмен по операциям с использованием банковских карт, в соответствии с рекомендациями Банка.

1.8. Банк предоставляет сотрудникам Предприятия консультации по вопросам настройки в течение действия Договора.

1.9. Предприятие принимает все необходимые меры для обеспечения конфиденциальности полученного от Банка сертификата и обеспечивает доступ к сертификату только уполномоченных лиц. Все действия, произведенные с использованием сертификата после его предоставления Предприятию, признаются действиями Предприятия.

1.10. В случае компрометации секретного ключа/ сертификата, подозрения на компрометацию, смены уполномоченных лиц, Предприятие обязуется проинформировать об этом Банк для проведения генерации ключей и выпуска нового сертификата.

1.11. Плановая смена ключей и выпуск нового сертификата для Предприятия проводится не менее чем за 5 рабочих дней до окончания срока действующего сертификата в соответствии с п.1.3. – 1.5. настоящего порядка.

1.12. В случае обнаружения несовместимости технических или программных средств, Банк предоставляет рекомендации по комплектации рабочего места на Предприятии. Модернизацию рабочего места Предприятие осуществляет за свой счет.

1.13. Банк имеет право в одностороннем порядке изменять настоящий порядок, уведомив Предприятие за 14 рабочих дней до вступления изменений в силу, путем размещения информации на сайте Банка www.ubrr.ru.

2. Порядок разрешения споров.

2.1. В случае возникновения несогласия Предприятия с действиями Банка, а также в случае опротестования Предприятием операции (далее – спорная ситуация), проведенной Банком, Предприятие в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента возникновения спорной ситуации предоставляет в Банк претензию в письменном виде. Данная претензия составляется в свободной форме на имя руководителя банка и должна содержать полное описание спорной ситуации. Претензия заверяется подписью руководителя и печатью Предприятия.

2.2. Банк в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня приема претензии дает письменное заключение о правомерности и обоснованности претензии.

2.3. В течение 3 (Трех) рабочих дней с момента получения заключения от Банка, Предприятие оформляет свое согласие или несогласие в виде надписи на заключении Банка, заверенной подписью руководителя Предприятия.

2.4. Если Предприятие не согласно с заключением Банка, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения Предприятием заключения, Стороны создают комиссию для решения спорной ситуации. В комиссию должно входить равное количество участников от каждой стороны, участники назначаются приказами соответствующих сторон и наделяются необходимыми полномочиями, с указанием полномочий в соответствующих доверенностях.

2.5. С согласия обеих сторон в комиссию могут входить независимые эксперты.

2.6. Комиссия утверждается протоколом, который подписывается с обеих сторон.

2.7. Банк имеет право сформировать комиссию самостоятельно из сотрудников Банка с привлечением независимых экспертов в случае отказа Предприятия от создания комиссии, а также, если Предприятие уклоняется от участия в работе комиссии.

2.8. Комиссия вправе потребовать из архивов Предприятия и Банка электронные документы и подтверждающие их бумажные документы, заверенные подписями уполномоченных лиц и печатью предприятия, имеющие отношение к спорной ситуации. Стороны обязуются предоставлять комиссии все необходимые материалы для разрешения спорной ситуации.

2.9. На основании рассмотренных материалов, комиссия составляет заключение об обоснованности претензии Предприятия. Если действия Банка были признаны комиссией правомерными, претензия Предприятия считается необоснованной.

2.10. По результатам работы комиссии составляется Акт, который включает в себя:

- выводы комиссии о причинах, повлекших за собой спорную ситуацию;
- перечень мероприятий, необходимых для решения спорной операции.

2.11. Акт оформляется в необходимом количестве экземпляров для каждой из сторон и подписывается всеми участниками комиссии. В случае если участник(-и) комиссии не согласны с мнением большинства, они подписывают акт с особым мнением, которое прикладывается к акту.

2.12. В случае если Акт и принятое комиссией решение не устраивает одну из сторон, спор подлежит рассмотрению в Арбитражном суде.

От имени Банка:

От имени Клиента:

_____/_____/_____
(подпись) (ФИО)

_____/_____/_____
(подпись) (ФИО)

М.П.

М.П.