## Инструкции за приемане на плащания с карти на ПОС

Към Договор за обслужване на разплащания с карти, сключен на .....г. между „Юробанк България”АД и …….

**1. Указания за сигурност при приемане на разплащания с карти**

- При обосновани съмнения за самоличността на лицето, използващо картата, търговецът следва да изисква документ за самоличност (паспорт, лична карта или свидетелство за управление на МПС), с който да сравни дали името от предната страна на картата съвпада с името от документа за самоличност - чл.30, ал.1, т.2 и т.3 от Наредба № 3 на БНБ /2018 г за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти дава това право на търговеца; Търговецът следва да извърши проверка на валидност на белезите за сигурност на картата. Внимава се за размазан печат, неравни релефни букви и цифри, и всякакви следи от подправяне; Търговецът следва да се увери, че релефният номер на картата отпред съвпада с този на гърба на картата и с частта от номера, отпечатани на Дебитното известие от ПОС терминала. Вида на кредитната карта също така трябва да съвпада с изписания в Дебитното известие от ПОС терминала;
- Търговецът следва да сравни за сходство подписа от ПОС разписката (Дебитното известие) с този от гърба на картата. Ако полето за подпис на гърба на картата е празно, картодържателят следва да подпише картата пред търговеца и ако откаже да го направи, търговецът да откаже разплащането. Ако картодържателят откаже да представи документ за самоличност и твърди, че картата принадлежи на негов роднина, познат, съпруг/а и т.н., разплащането трябва да бъде отказано, тъй като картата може да се ползва само от оправомощения държател;
- При трансакции без въвеждане на ПИН – код, търговецът задължително проверява дали лицето, използващо картата, е нейният оправомощен държател (изисква се документ за самоличност);
- Ако съобщението на ПОС терминала е “PICK UP” или „Задръжте картата”, търговецът трябва с мирни средства да задържи картата, тъй като тя е блокирана от издателя на картата като изгубена, откраднатa, фалшифицирана или по някакви други съображения за сигурност;
- Търговецът няма право да записва и съхранява под никаква форма данни от магнитната пътека, кодове за сигурност като CVV (Card Verification Value), CVV2 (Card Verification Value 2), iCVV (Chip Card Verification Value), PVV (PIN Verification Value), CVC1 и CVC2 (Card Validation Code), 4CSC и 5CSC (Card Security Code) и др.;
- В случай на каквото и да било съмнение за неправомерно използване на картата, търговецът незабавно трябва да се свърже с Центъра за връзки с търговци на телефон 0 800 18 444. Ако ситуацията не позволява провеждане на разговор, търговецът следва да поиска “Код 10” обаждане;

**2. Указания и действия при високорискови трансакции**

С подписване на настоящото приложение Търговецът дава своето безусловно и неотменяемо съгласие и оправомощава Банката да блокира суми и отлага плащания свързани с високорискови трансакции, с цел допълнително потвърждение на идентичността на трансакцията.

Високорискови трансакции са:

- Трансакции за суми, необичайно високи за търговския обект;
- Трансакции, при които едно лице избира бързо няколко скъпи стоки и желае да ги заплати с карта;
- Трансакции, при които картодържателят използва повече от две карти;
- След трансакция за малка сума (тестова трансакция), лицето желае да генерира нова такава за по-голяма сума;  Трансакции без присъствие на карта;
- Трансакции, при които наредителят на трансакцията е различен от получателя на стоката и/или картодържателя;
- Извършване на трансакции на голяма стойност, с цел закупуване на скъпи стоки и услуги, които могат лесно да бъдат продадени;
- Трансакции, при които адресът за доставка на стоката не съвпада с адреса за кореспонденция на картодържателя;
- Трансакции, при които адресът за доставка на стоката е в чужбина, дори и той да съвпада с адреса за кореспонденция с издателя на картата, предоставен от картодържателя;

Специфични особености при трансакции с доставка на стока:

- В случай, че не е възможен пряк контакт с картодържателя и трябва да се осъществи доставка на стока на определен адрес, търговецът следва да разполага със следната информация:
  - Адрес за доставка на стоката;
  - Име на човека, получаващ доставката;
  - Телефон за контакт с картодържателя;

Като допълнителни мерки за защита търговецът следва:

- Да осъществи контакт с картодържателя по телефон за потвърждаване на доставката;
- Да използва служба за доставки, която изисква подпис на картодържателя при доставката;
- Да документира и пази всяка информация за картодържателя, включително доказателство за доставянето на стоката и негов подпис;



За Банката:…… За Търговеца:……

**3. Указания при трансакции без присъствие на карта (card-not-present transaction - MOTO)**

**3.1. Общи изисквания при трансакции без присъствие на картата**

Инструкцията се отнася за търговци, които приемат поръчки и плащания на стоки и/или услуги по телефон, факс, стандартна и/или електронна поща – МОТО трансакции. Тези трансакции се извършват без физическо представяне на картата, като посредством цифровите бутони на ПОС терминалното устройство се извършва задължаване с въвеждане на данните от картата и се попълват съответните дебитни известия, като картодържателят дава писмено съгласие за заплащането им чрез картата с предварително попълнен формуляр (Приложение 1 от настоящия документ - Авторизационна форма), адресиран до търговеца, за закупуване/поръчка на стоки и/или услуги. Изпращането може да бъде по факс, стандартна или електронна поща (в случай, че авторизационната форма се изпраща чрез електронна поща, то тя трябва да съдържа сканирания подпис на картодържателя).

Реквизити на Авторизационна форма:

- Сума на задължаване по картата (стойността на стоката/услугата);
- Вид на карта (Visa, MasterCard, American Express, Maestro);
- Номер на картата;
- Срок на валидност (по възможност и дата на издаване);
- Име и фамилия на картодържателя;
- Адрес за кореспонденция между банката и картодържателя (Billing Address);
- Електронен адрес на картодържателя (e-mail);
- Подпис на картодържателя върху формуляра (сканиран – при изпращане по електронна поща); Издател на картата (по възможност);
- Условия за отказ от резервация, услуга или покупка на стока, задължения на картодържателя при неявяване да получи стоката/услугата;

Не се приемат за валидни разписани от клиент ПОС бележки (дебитни известия), както и МО/ТО трансакции без подписани авторизационни форми.

МО/ТО приложението не може да бъде използвано за приключване на авторизация! То се използва само в следните случаи:

- При извършване на предварително плащане (закупуване на самолетни билети, предплащане на нощувки, предплащане на Rent-A-Car услуги и т.н.);
- Плащане поради неявяване (no show) или отказ от услуга;
- При неизползване на резервация/услуга или отказ от резервация/услуга, за която предварително сте блокирали сума.

При трансакции без присъствие на карта на бележката от ПОС терминала (Дебитното известие) търговецът трябва да отбележи (SOF – Signature on file).
Картодържателят трябва задължително да бъде предварително уведомен за общите условия, които прилага търговеца в случаи на неизползване на резервация/услуга или отказ от резервация/услуга.

При хотели в случай на неявяване (no show) на картодържателя, картата му може да бъде задължена като сумата за трансакцията не бива да надвишава сумата за една нощувка, като това следва да бъде коректно отразено при предварителното подписване на авторизационна форма. В този случай, търговецът следва да отблокира предварително направената блокировка (авторизация) с обаждане до Юробанк България АД, след което да извърши МО/ТО трансакция за сумата на задължението.

**3.2. Указания за Пре-авторизация (блокиране на сума) чрез ПОС терминално устройство с въвеждане на данните от картата посредством цифровите бутони. Приключване на авторизация.**

Преавторизацията представлява предварително блокиране на сума по карта, с което търговецът обезпечава последващо плащане. При извършване на пре-авторизация, блокираната сума по картата не може да бъде използвана за целите на друга трансакция до нейното отблокиране или до приключване на авторизацията. Сумата се отблокира от Банката, обслужваща търговеца, след подадено искане от негова страна или след изтичане на срок от 30 дни. Сумата, блокирана при преавторизация, не се изплаща на търговеца до приключването на авторизацията.
След получаване на авторизационната форма от картодържателя, в зависимост от типа карта, на ПОС терминалното устройство се избира менюто за преавторизация.
Въвеждат се последователно ръчно от цифровите бутони на клавиатурата номер на картата, дата на валидност и сума за блокиране. След изпълнение на описаните операции ПОС терминалното устройство разпечатва Дебитно известие с детайлите на преавторизацията. Най-важният реквизит на Дебитното известие е авторизационен код, който еднозначно определя трансакцията.
Дебитното известие трябва да се съхранява на удобно място, за да може авторизационният код да е лесно достъпен при пристигането на картодържателя и приключване или сторниране на плащането.

Приключването на авторизация е извършване на плащане с предварително блокираната сума, т.е. преавторизация. С приключването на авторизацията съответната сума по картата се превежда на търговеца. В случай че приключването на авторизацията е направено за помалка от предварително блокираната сума, остатъка се отблокира и може да бъде използвана от картодържателя за други плащания.



За Банката:..... За Търговеца:.....

Приключването на авторизация трябва да се извършва само с присъствие на карта! За целта се използва тип трансакция „Приключване на авторизация" от съответното меню (ДЗИ или Postbank) на ПОС терминалното устройство, като картата трябва да бъде прочетена през четеца на терминалното устройство.

Когато картодържателят пристигне при търговеца и уточни крайната дължима сума, се пристъпва към операция по приключване на авторизацията. На ПОС терминалното устройство се избира менюто за приключване на авторизация. Картата се прочита през четеца на терминалното устройство и се въвежда сума за плащане. След изпълнение на описаните операции ПОС терминалното устройство изисква авторизационен код, посочен в Дебитното известие при преавторизацията (блокиране на сумата), с който се идентифицира точната трансакция и картодържателят се задължава със съответната сума – по малка или равна на стойността на пре-авторизацията.
Разпечатаното дебитно известие потвърждава (или отказва) трансакцията. Картодържателят задължително се подписва на единия екземпляр, съхраняван от търговеца, и получава копие от Дебитното известие с всички реквизити, потвърждаващи извършена трансакция.
В случай че картата не присъства физически за приключване на авторизация, сумата следва да бъде отблокирана с обаждане до Юробанк България АД, след което да извърши МО/ТО трансакция за сумата на задължението

**3.3. Специфични особености при трансакции без присъствие на картата**

**3.3.1. Приключване на авторизация за сума различна от предварително блокираната**

В случай че крайна сума, с която следва да бъде задължен клиентът, се различава от предварително блокираната, се следват следните указания при приключване на авторизация:

- В случай че окончателната сума, с която трябва да се задължи картата, е ПО-МАЛКА или РАВНА на блокираната сума –трансакцията се приключва със СЪЩИЯ авторизационен код.
- В случай че окончателната сума, която трябва да се задължи картата, е ПО-ГОЛЯМА от предварително блокираната сума – извършва се нова трансакция за разликата между двете суми. За втората трансакция се генерира НОВ авторизационен код и се издава ново Дебитно известие (чрез ПОС), което картодържателят следва също да подпише.

**3.3.2. Специфични особености при хотели**

При случаи на допълнителни задължения на карти EXTRA CHARGE, NO SHOW или ADVANCE DEPOSIT следва да се извършва MOTO трансакция, когато картата не присъства физически или отделна трансакция в случая на EXTRA CHARGE, както е описано по-долу:

При (EXTRA CHARGE) следвайте следните правила:

- Следва да се извърши отделна трансакция, а не трансакцията да бъде добавена към първоначалната.
- Когато картата не присъства по време на изпълнението на трансакцията, на мястото за подпис на картодържателя се изписва "Signature on File". Копие от Дебитното известие трябва да бъде изпратено до картодържателя.

При неизползване на резервация/отказ от резервация (NO SHOW):

- Картодържателят трябва задължително да бъде предварително уведомен за общите условия, които хотелът прилага при такива случаи.
- При неявяване на картодържателя за ползване на услугата или неправомерен отказ, картата му може да бъде дебитирана, съгласно предварително обявените условия и тарифи на хотела.
- На мястото за подпис на картодържателя върху дебитното известие се изписва "No Show".

При предварително плащане (ADVANCE DEPOSIT):

- Картодържателят трябва задължително да бъде предварително уведомен за общите условия, които хотелът прилага при такива случаи.
- Когато картата не присъства по време на изпълнението на трансакцията, на мястото за подпис на картодържателя върху дебитното известие се изписва "Advance Deposit".

**3.3.3. Специфични особености при агенции предоставящи услугата наем на автомобил.**

В случаи на допълнително задължение на карта (EXTRA CHARGE) се следват следните правила:

- Извършва се отделна трансакция, като не се добавя към първоначалната.
- Когато картата не присъства по време на извършването на трансакцията, се извършва MOTO трансакция, като към дебитното известие се прилагат документи, доказващи необходимостта от тази допълнителна платежна операция.
- За допълнително възникнали задължения във връзка с нанесени щети на автомобил, се прилага и Декларация за поемане на отговорност за нанесената щета съгласно Приложение 2 от настоящия документ

Извършване на плащания за нанесените щети:

- В случаи, когато при връщането на нает автомобил, търговецът, предоставил наетия автомобил, установи щети по него, които са липсвали в момента на наемането на автомобила от картодържателя и когато картодържателят е отказал да закупи допълнителна

застраховка за нанесени щети по автомобила, търговецът има право да задължи картодържателя с точно определена сума, покриваща нанесените щети.

- В този случай, търговецът изготвя писменна „Декларация за поемане на отговорност за нанесената щета" – Приложения към ОУ - Инструкция за нанесена щета при Рент-а-кар търговци с дата и подпис на двете страни (търговец и картодържател).
- Документът следва да съдържа точна оценка на нанесените щети и признание от картодържателя, че вината за нанесените щети е негова и той е съгласен да заплати за тях;
- Търговецът извършва отделна, допълнителна МОТО трансакция за точната сума на нанесените щети, за която има подписана „Декларация за поемане на отговорност за нанесената щета" от картодържателя;
- Плащането на допълнителната трансакция за сумата на нанесените щети следва да е извършено със същата карта, с която е извършено плащането за наемане на автомобила от картодържателя, нанесъл щетите;

Важно!
В случаите, когато картодържател е задължен със сума за нанесена щета върху нает автомобил и не са спазени описаните по-горе изисквания за такъв тип трансакции, „Юробанк България" АД не би могла да гарантира успешната защита на сумата на щетата при евентуално международно оспорване.

**4. Обслужване на плащания с карти на виртуален ПОС**

**4.1. Информация, предоставяна на картодържателя:**

В интернет страницата на търговеца трябва да е представена следната информация, която да е достъпна за картодържателя преди да направи поръчка:

- наименование на търговеца (наименованието трябва да съвпада с името, което се отразява в извлеченията на картодържателите и върху всички документи, свързани с поръчките);
- информация за осъществяване на контакт с търговеца – включваща постоянен адрес (седалище, адрес на управление), електронна поща, телефонен номер;
- пълно описание на предлаганите стоки и услуги;
- цената на предлаганите стоки и услуги с включени всички дължими данъци и такси, както и валутата, в която е калкулирана;
- политика за доставка на стоките / предоставяне на услугите – начини за доставка, срокове, стойност на пощенски и транспортни разходи, ограничения в зависимост от мястото на доставка;
- политика за отказ от направена поръчка – в какъв срок може картодържателят да откаже поръчката и дължими ли са неустойки;
- политика за връщане на получена стока – в какъв срок от получаването на стоката, изисквания към опаковка и начин на изпращане, дължими от картодържателя неустойки;
- политика за възстановяване на суми, заплатени от картодържателя – при какви случаи, в какъв срок;
- при абонамент за стоки / услуги – указание, че стоката / услугата е с периодична доставка, информация за периода на доставка и условията;

**4.2. Документи, които търговецът следва да съхранява във връзка с направена поръчка:**

Поръчка, направена от картодържателя – търговецът следва да определи уникален номер на поръчката – този номер се обозначава и върху разписката от трансакцията.

- BOResp – съобщение за резултат от заявка на трансакцията, което се получава от БОРИКА.
- разписка от трансакцията, изпратена на картодържателя – в разписката задължително трябва да са описани: името на търговеца, адреса му в интернет, стойността на трансакцията или кредита във валутата на трансакцията, датата на трансакцията, уникалния номер на поръчката, име на клиента, авторизационен код, тип на трансакцията, описание на стоките / услугите, политиката за отказ от направена поръчка, политиката за връщане на получена стока и политиката за възстановяване на суми.

Разписката се визуализира на монитора на картодържателя след направено потвърждение за поръчка (разписката трябва да може да бъде отпечатана от картодържателя). В нея задължително следва да бъде посочено, че тя трябва да бъде отпечатана от картодържателя и съхранявана за справка.

- документи, доказващи, че картодържателят е получил стоката / услугата. Търговецът трябва да извършва доставките на стоки, използвайки услугите на доставчик с добра репутация и да не допуска стоките да бъдат предадени на неоторизирано лице;

- в случай на отказ от трансакцията, връщане на стоката и / или възстановяване на сума на картодържател – документи, доказващи, че търговецът е получил върнатата стока (състоянието, в което е получена стоката), както и разписка, доказваща, че картодържателят е получил определената, съгласно политиката на търговеца сума.
- при абонамент за стоки / услуги – поръчката, направена от картодържателя за периодична доставка на стоки / услуги и срока на действие на абонамента.
- уведомление към картодържателя – търговецът трябва да предупреждава картодържателя преди да го дебитира за всяко плащане по абонамент.

**4.3. Технологична последователност при извършване на трансакцията:**

Последователността на действията, както и възможните операции и наличните справки са представени в Ръководствата – Сигурни плащания чрез интернет – Ръководство за имплементация и Ръководство за потребителя.

**ЗА БАНКАТА:**

1. ……
/……/

2. ……
/……/

**ЗА ТЪРГОВЕЦА:**

1. ……

/……/

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

**Приложение 1 – Авторизационна форма**

**AUTHORIZATION/CHARGE FORM**

**<u>До:</u>**
**Име на търговец:** _____
**Адрес на търговец:** : _____
**Град, п.к.:** _____
**Тел.:** *+ 359-*_____ **Факс:** *+ 359-*_____
**E-mail:** _____

**<u>От:</u>** _____
**Тел.:** _____
**Факс:** _____
**E-mail:** _____

| |
|---|
| **Тип карта:** **Amex** **Maestro** **MasterCard** **Visa**<br><br>**Номер на карта:** _____<br>**Дата на валидност:** _____/_____<br>**Име на картодържателя**: _____<br>**Име на издателя на картата:** _____<br>**Адрес за кореспонденция:** _____<br>_____<br>_____<br>**Град, п.к.:** _____<br>**Подпис на картодържателя:** _____ |
| **Сума за плащане:** _____ |
| **Програма/Продуктово описание/Резервация за:**<br>Детайлно описание/условия на продукта, който се заявява от картодържателя при избора на стоката или услугата |
| **Отказ от услуга/резервация; Връщане на стоки**<br>• При получено уведомление за отказ от услуга/резервация или връщане на стоки до_____, сумата на общото плащане ще бъде върната по картата на картодържателя;<br>• В случай че уведомлението за отказ от услуга/резервация или връщане на стоки е получено след_____, дължите такса за отказ в размер на _____ лв. Или:<br>• *„Име на търговец"* ще върне цялата заплатена от картодържателя сума по картата му, в случай че отказът от услуга/резервация или връщането на стоки е извършено до _____ , в противен случай ще бъдат удържани следните такси и комисионни:<br>- _____% от общото задължение; или<br>- _____(определена сума); или<br>- Ще задържи сумата на предварителното плащане; Или:<br>• Сумата на предварителното плащане не се връща на картодържателя;<br><br>**Такси и комисионни при отказ от услуга/резервация/неявяване; връщане на стоки:**<br>При отказ, картата Ви ще бъде задължена с _____лв. такса за отказ; |

**Забележки:**

- В случай че картодържателят плаща за друг клиент, следва да посочи имената на този клиент;

_____

_____

**С подписването на настоящето декларирам, че приемам и съм съгласен с условията за плащане, отказ от услуга/резервация/ връщане на стоки, посочени и описани от_____. Давам позволеие на_____да задължи картата ми с описаните суми. Също така съм съгласен да погася всички допълнителни задължения, произтекли от ползването на описаните по-горе услуги.**

За Банката:……..……

За Търговеца:……..……

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

**Приложение 2 – Декларация за поемане на отговорност за нанесена щета**

**ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЕМАНЕ НА ОТГОВОРНОСТ ЗА НАНЕСЕНА ЩЕТА**
**ACKNOWLEDGEMENT OF RESPONSIBILITY**

ИМЕ/NAME:……
ДОГОВОР/RENTAL AGREEMENT №:……
МАРКА АВТОМОБИЛ/VEHICLE: …… РЕГИСТРАЦИОНЕН НОМЕР/PLATE №: ……..
Аз долуподписаният …., приемам да извърша плащане с картата си I the undersigned, will pay with my credit card:
ВИД/TYPE: …… НОМЕР/NUMBER: ……

Запознат съм с необходимостта да бъде представен „Протокол за настъпило ПТП" в случай на настъпил инцидент с нанесени щети по наетия от мен автомобил, съгласно общите условия на наемния договор. В случай, че такъв не бъде предоставен от мен, съм отговорен да заплатя цялата сума по възникналата щета, в резултат на която е увреден наетият от мен автомобил. I understand that in case of accident, according to the General Terms and Conditions of the Rental Agreement I should provide accident report from the local traffic police. Otherwise I am therefore responsible for the total damage costs for the damage to the vehicle.

Във връзка с упоменатото по-горе, давам съгласието си ……( име на фирма) да задължи моята карта със сумата от……., която включва всички разходи за възстановяване на нанесените щети по наетия от мен автомобил. According to the above-mentioned vehicle is damaged or lost during the course of this rental I authorize ……..(company name) to charge my above referenced credit/debit card for amount of ……., which includes the vehicle's repair costs.

С подписа си върху декларацията, поемам пълна отговорност за щетите и загубите върху наетия от мен автомобил и съм съгласен моята карта да бъде задължена с посочената по-горе сума.
By signing this form I accept full responsibility for the damage and/or loss, and agree the amount mentioned above to be charged from My Credit/Debit Card account.

**Дата/Date: ……**

**Подпис Служител**
**Agent Signature: ……..**

**Подпис Клиент**
**Customer`s/Signature: ……**

За Банката:……

За Търговеца:……