

ИНСТРУКЦИЯ ЗА ТЪРГОВЕЦ ПРИ ОБСЛУЖВАНЕ НА ТРАНЗАКЦИИ С БАНКОВИ КАРТИ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ

за веб адрес (електронен магазин): <http://www.....>

1. Информация, предоставена на картодържателя преди извършване на транзакцията - преди извършване на транзакция, търговецът публикува на достъпно за картодържателя място в интернет страницата си следната информация.

1.1. Данни за търговеца:

1.1.1. име на търговеца (изписано по начина, по който ще фигурира в банковото извлечение на картодържателя);

1.1.2. адрес (интернет адрес и пощенски адрес);

1.1.3. телефони (факс);

1.1.4. e-mail за контакт.

1.2. Описание на предлаганите стоки и/или услуги (предлаган асортимент, съдържание, количество и др.);

1.3. Цени на стоките и/или услугите, дължими данъци и такси;

1.4. Валута, в която са калкулирани цените;

1.5. Условия и начини за доставка на стоки/предоставяне на услуги и цена на доставката;

1.6. Политика на ТЪРГОВЕЦА по защита на личните данни на клиентите и политика на ТЪРГОВЕЦА за сигурност при предаване на данните за разплащания с карти;

1.7. Условия на търговеца за работа с клиенти – Търговецът публикува на достъпно място в интернет страницата си условията за отмяна на плащане/поръчка на стока и/или услуга; възстановяване на суми и връщане на закупена стока:

1.7.1. Условия за отказ на извършена поръчка (Cancellation policy):

- възможности за отказ;

- период за отказ на заявена стока/услуга от картодържателя;

- неустойка и размер на неустойката;

- начин за отказ (по телефон, факс, електронна поща, чрез сайта на търговеца).

1.7.2. Условия за връщане на закупена стока (Return policy)

- условия за връщане на стоката, ако политиката на търговеца го изисква;

- начини за връщане на стоката – изисквания към куриер, застраховка;

- срок за връщане на стоката;

- изисквания към стоката – опаковка и окомплектовка;

- покритие на разходите по връщане на стоката на търговеца.

1.7.3. Условия за възстановяване на заплатени от картодържателя суми (Refund policy):

- условия за възстановяване (пълно или частично) на стойността на транзакцията;

- начин на възстановяването – кредитен ваучер, избор на друга стока, замяна на стоката;

1.7.4. Условия на замяна на поръчана от картодържател стока/услуга:

- при невъзможност за търговеца да предостави на картодържателя поръчана от него стока или услуга, същия може да предложи алтернативна такава;

- при несъгласие, търговецът следва да възстанови стойността на непредоставената стока/услуга на картодържателя.

1.8. Описание на поръчката:

- Номер на поръчка

- Поръчани стоки/услуги, брой, единична цена и обща стойност;

- Метода за доставка и очаквана дата за доставка;

- Цена на доставката;

- Адрес за доставка;

- Обща сума на плащането към търговеца равна на общата стойност на поръчаните стоки/услуги, транспорт, застраховка (ако е налична) и всички дължими данъци и такси;

- Данни за търговеца - телефон, e-mail адрес за осъществяване на контакт във връзка с поръчката;

- Обръщение към картодържателя да отпечата и задържи копие от поръчката си за бъдещи справки.

2. Информация, предоставяна на картодържателя след транзакцията¹:

2.1. Електронна разписка за извършената транзакция – търговецът визуализира на картодържателя резултата от поисканата оторизация:

2.1.1. при успешна транзакция електронната разписката съдържа следните реквизити:

- Адрес на интернет страницата на търговеца;
- Търговско наименование на търговеца;
- Име на картодържателя;
- Дата на транзакция;
- Сума на транзакция във валутата на плащане;
- Номер на поръчка;
- Описание на поръчаните стоки/услуги;
- Ограничения в условията за връщане на стоката;
- Оръщение към картодържателя да отпечата и задържи копие от разписката за бъдещи справки.

2.1.2. при неуспешна транзакция – търговецът визуализира съобщение, което да информира картодържателя, че транзакцията е неуспешна.

2.2. Отказ от поръчката от картодържателя - търговецът потвърждава на картодържателя, че е получил отказа и го информира за срока и размера на сумата, която ще бъде възстановена по картата на картодържателя;

2.3. Връщане на стоката от картодържателя - търговецът потвърждава на картодържателя, че е получил стоката и го информира за срока и размера на сумата, която ще бъде възстановена по картата на картодържателя;

2.4. Невъзможност търговецът да достави стоката/предостави услугата - търговецът информира картодържателя за срока и размера на сумата, която ще бъде възстановена по картата на картодържателя.

3. Документи

Описаните документи се съхраняват от търговеца за период от минимум 1 година с цел доказателство и недопускане на финансова загуба за търговеца при оспорвания от картодържателите.

3.1. Отговор на заявката за оторизация от БОРИКА, изпратен на търговеца от ePay.bg¹;

3.2. Поръчката, направена от картодържателя;

3.3. Търговски документи във връзка със стоката – фактура, опаковъчен лист, застраховка;

3.4. Доказателство, че картодържателят е получил стоката/услугата – подписана разписка за доставка на адреса, посочен от картодържателя от упълномощено лице;

3.5. Изпратен от картодържателя отказ за получаване на стоката/ползване на услугата;

3.6. Доказателство за връщане на стоката и документ, описващ състоянието, в което е получена от търговеца;

3.7. Направено предложение за алтернативна стока/услуга – документ удостоверяващ съгласието/несъгласието на картодържателя, при невъзможност търговецът да достави стоката/предостави услугата;

3.8. Изпратеното уведомление от търговеца за възстановяване на сума на картодържателя.

4. Операции

4.1. Плащания към търговеца

4.1.1. След като картодържателят избира „плащане” на заявена от него стока/услуга, той автоматично е пренасочен към платежния сървър в ePay.bg², а ePay.bg препраща клиента към сайта на БОРИКА за плащания с кредитни карти;

4.1.2. Картодържателят въвежда данните на своята карта;

4.1.3. Ако номерът на картата е в обхвата на съществуващите номера на карти, както и участва в системата за разпознаване на картодържатели на съответната Картова Организация (Visa International/MasterCard International) и ако картодържателят премине успешно процеса на идентификация, то БОРИКА извършва авторизацията и връща клиента на сървъра на ePay.bg със съответния отговор.

4.1.3.1 ePay.bg визуализира на картодържателя електронна разписка в случай на успешно плащане;

4.1.3.2. ePay.bg визуализира съобщение на картодържателя, че транзакцията е неуспешна.

¹ При невъзможност Търговецът да съхранява тази информация от съображения за сигурност, същата се съхранява от ePay.bg за извършените транзакции от името на Търговеца.

² В случай, че картата, с която се извършва плащането е предварително регистрирана в ePay.bg, се извършват само проверките по т. 4.1.6

4.1.4. Ако номерът на картата е в обхвата на съществуващите номера на карти и картата участва в системата за разпознаване на картодържатели, но картодържателят не премине успешно процеса на идентификация, то търговецът получава съобщение от БОРИКА.

4.1.4.1. БОРИКА изпраща съобщение към ePay.bg за неуспешна транзакция;

4.1.4.2. ePay.bg визуализира съобщение на картодържателя, че транзакцията е неуспешна.

4.1.5 Ако номерът на картата е в обхвата на съществуващите номера на карти, но не участва в системата за разпознаване на картодържатели на съответната Картова Организация (Visa International/ MasterCard International) в зависимост от договорените условия между ePay.bg и търговеца:

4.1.5.1. БОРИКА извършва авторизация и връща клиента към сървъра на ePay.bg със съответния отговор за успешно или неуспешно плащане;

може да откаже поръчката на клиента като визуализира съобщение, че не би могъл да приеме картата му поради невъзможност за разпознаване на картодържателя;

- ePay.bg визуализира на картодържателя електронна разписка в случай на успешно плащане;

- ePay.bg визуализира съобщение на картодържателя, че транзакцията е неуспешна, в случай на неуспешно плащане.

4.1.5.2. БОРИКА отказва извършването на авторизация и връща клиента към сървъра на ePay.bg със съответното съобщение за невъзможност за разпознаване на клиента. ePay.bg визуализира на картодържателя съответното съобщение, получено от БОРИКА ;

4.1.6 В случай, че картата, с която се извършва плащането е предварително регистрирана в ePay.bg:

4.1.6.1. ePay.bg изпраща заявка за плащане (авторизация) към БОРИКА;

4.1.6.2. БОРИКА връща отговора - успешно или не е плащането;

4.1.6.3. ePay.bg визуализира на картодържателя електронна разписка в случай на успешно плащане;

4.2. Възстановяване на суми – при хипотезите на невъзможност на търговеца да предостави заявените от картодържателя стоки/услуги; отказана стока/услуга от страна на картодържателя и др., търговецът възстановява изцяло или частично сумата на транзакцията с кредитна операция по картата на картодържателя:

4.2.1. Изцяло възстановяване на сума – търговецът самостоятелно изпраща директна заявка за инициране на финансова транзакция към платежния сървър на ePay.bg;

4.2.2. Частично възстановяване на сума – търговецът попълва форма с данни за транзакцията и сумата за възстановяване, която изпраща към ePay.bg, по e-mail.

Контакти на ИПЕЙ АД при технически проблеми:

Телефон: +359 2 9210850, в. 427; Факс: +359 2 9879131; e-mail: merchant@epay.bg

Контакти на ИПЕЙ АД при съмнения за злоупотреби с карти, оплаквания от клиенти и оспорени плащания:

Телефон: +359 2 9210880; Факс: +359 2 9879131; e-mail: office@epay.bg

Контакти на ЦКБ АД при съмнения за злоупотреби с карти, оплаквания от клиенти и оспорени плащания:

Телефон: +359 2 92 66 521; Факс: +359 2 92 66 524; e-mail: cards@ccbanc.bg