

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.

4.1.4. Ако номерът на картата е в обхвата на съществуващите номера на карти и картата участва в

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

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