

Утверждаю

Генеральный директор ООО «ЭсБиСи
Технологии»

 / Златолинский А.С.

18.01.21



ДОГОВОР ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕРВИСА «realistbank.dengisend.ru»

Настоящий Договор заключается между Обществом с ограниченной ответственностью «ЭсБиСи Технологии», зарегистрированным по законодательству Российской Федерации за основным государственным регистрационным номером 1137746293343 от 03.04.2013 (далее — «Оператор») и физическим лицом, использующим сервис по переводу денежных средств с карты на карту «<https://realistbank.dengisend.ru>».

1. ПРЕАМБУЛА

1.1. Настоящий Договор в соответствии со ст. 428 ГК РФ является договором присоединения. Актуальная редакция Договора размещена на сайте Оператора сервиса в сети Интернет по адресу: https://realistbank.dengisend.ru/offer_dengisend.pdf

В случае отличия текущей редакции Договора от редакции, размещенной на интернет-сайте Оператора сервиса, приоритет имеют положения редакции Договора, размещенной на интернет-сайте Оператора.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем документе термины, написанные с заглавной буквы, имеют следующее значение, если по тексту Договора не предусмотрено иное:

2.1.1. **Авторизация** – процедура запроса и получения ответа на такой запрос в виде разрешения или запрета на проведение Транзакции от Эмитента;

2.1.2. **Банк-эквайер** – кредитная организация, осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей по Картам;

2.1.3. **Валюта перевода** – Российский рубль (RUR);

2.1.4. **Верификация** – процедура дополнительной аутентификации Пользователя, осуществляемая по технологии «МирАкцепт»,

либо 3D-Secure, позволяющая подтвердить совпадение Пользователя и Держателя карты отправителя в одном лице посредством запроса у Пользователя уникального (одноразового) кода-пароля для каждого Перевода, отправляемого Держателю карты отправителя по СМС, либо запроса такого кода-пароля с заранее выданной Держателю карты отправителя скретч-карты, либо иным способом, в соответствии с договором между Эмитентом и таким Держателем карты;

- 2.1.5. **Держатель карты** – физическое лицо, на имя которого Эмитентом выпущена Карта;
- 2.1.6. **Держатель карты отправителя** – Держатель карты, на имя которого выпущена Карта отправителя;
- 2.1.7. **Заявка на совершение перевода** — распоряжение Пользователя на перевод денежных средств, составленное в электронном виде с использованием Формы перевода и содержащее Сумму перевода, Реквизиты Карты отправителя и Номер карты Получателя;
- 2.1.8. **Идентификация** – процедура установления личности, осуществляемая в соответствии с требованиями Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" и Положением об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", утвержденным Банком России 19.08.2004 № 262-П;
- 2.1.9. **Иностранный эмитент** – Эмитент, зарегистрированный по законодательству иностранного государства и осуществляющий свою деятельность за пределами РФ;
- 2.1.10. **Карта** – инструмент безналичных расчетов, предназначенный для осуществления Транзакций, использование которого в процессе осуществления Транзакции служит удостоверением личности Держателя карты;
- 2.1.11. **Карта отправителя** – Карта, с использованием которой осуществляется списание денежных средств с Карточного счета Держателя карты отправителя, при использовании Сервиса Пользователем;

- 2.1.12. **Карта получателя** – Карта, с использованием которой осуществляется зачисление денежных средств на Карточный счет Получателя, при использовании Сервиса Пользователем;
- 2.1.13. **Карточный счет** – счет, открытый Эмитентом на имя Держателя карты, Транзакции по которому производятся с использованием Карты;
- 2.1.14. **Комиссия** – сумма в размере 1,5% от Суммы перевода, но не менее 39 (тридцать девять) рублей, которая подлежит уплате Пользователем в Валюте перевода за предоставление Сервиса, обусловленного настоящим Договором. Комиссия удерживается Банком-эквайером, непосредственно исполняющим Заявку на совершение перевода;
- 2.1.15. **Номер карты** – уникальная последовательность чисел, напечатанная или эмбоссированная на лицевой стороне Карты;
- 2.1.16. **Платежная система** – Национальная платежная система «МИР», Международные платежные системы Visa и MasterCard;
- 2.1.17. **Получатель** – физическое лицо, являющееся Держателем карты, выпущенной к Карточному счету, на который зачисляются денежные средства в рамках предоставления Сервиса Пользователю;
- 2.1.18. **Пользователь** – физическое лицо, являющееся Держателем карты отправителя, осуществившее Присоединение к договору, в целях осуществления денежного перевода с использованием Карты отправителя на Карточный счет Получателя;
- 2.1.19. **Предоплаченная карта** – Карта, оформленная без проведения Идентификации клиента Эмитента;
- 2.1.20. **Присоединение к договору** – совершение лицом, намеревающимся использовать Сервис, конклюдентных действий, направленных на осуществление денежного перевода, что является подтверждением ознакомления с текстом настоящего Договора и однозначным свидетельством безусловного и безоговорочного принятия условий настоящего Договора в полном объеме;
- 2.1.21. **Реквизиты** – данные, указанные на Карте, а именно: Номер карты, срок действия, CVV2/CVC2-код, фамилия (имя) Держателя карты отправителя, наименование Эмитента, а также иная информация, указанная на Карте отправителя;

- 2.1.22. **Реквизиты перевода** — информация, необходимая для проведения Транзакции, которая включает в себя следующие данные: Реквизиты Карты отправителя, Номер карты получателя, Сумму перевода;
- 2.1.23. **Сервис** — услуга информационно-технологического взаимодействия между участниками расчетов, результатом которой является перевод денежных средств с Карточного счета Держателя карты отправителя на Карточный счет Получателя;
- 2.1.24. **Система платежей** – программно-аппаратный комплекс, используемый Оператором для целей автоматизированного и защищенного приема платежей через сеть Интернет;
- 2.1.25. **Стороны** – совместное указание на Оператора и Пользователя;
- 2.1.26. **Сумма перевода** — сумма денежных средств в Валюте перевода, указанная Пользователем при формировании Заявки на совершение перевода, без учета Комиссии;
- 2.1.27. **Транзакция** — финансовая операция по переводу денежных средств в Сумме перевода с Карточного счета, открытого на имя Держателя карты отправителя, на Карточный счет, открытый на имя Получателя;
- 2.1.28. **Форма перевода** — экранная форма, размещенная на интернет-сайте [«https://realistbank.dengisend.ru/»](https://realistbank.dengisend.ru/), содержащая текстовые поля, предназначенные для указания Пользователем Реквизитов перевода, и кнопку «Перевести»;
- 2.1.29. **Эмитент** – кредитная организация, осуществившая эмиссию Карты.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 3.1. Договор действует в отношении предоставляемого Оператором Сервиса и вступает в силу с момента Присоединения к договору Пользователя.
- 3.2. Договор действует до полного исполнения Сторонами взаимных обязательств.
- 3.3. Фиксирование факта Присоединения к договору осуществляется Оператором в электронном виде и хранится в Системе платежей. Выписки из Системы платежей могут использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 4.1. Оператор предоставляет Пользователю Сервис посредством использования Пользователем интернет-сайта «<https://realistbank.dengisend.ru/>»
- 4.2. В процессе оказания Сервиса Оператор осуществляет следующие действия:
- 4.2.1. принимает и обрабатывает поступившую от Пользователя Заявку на совершение перевода;
- 4.2.2. передает Заявку на совершение перевода Банку-эквайеру;
- 4.2.3. осуществляет составление документов в электронном виде, подтверждающих совершение Транзакции.

5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА

- 5.1. Оператор предоставляет Сервис в соответствии с условиями настоящего Договора, требованиями действующего законодательства РФ и правилами Платежных систем, при одновременном выполнении следующих условий:
- 5.1.1. наличия технической возможности для проведения запрошенной Транзакции;
- 5.1.2. успешной Верификации Карты отправителя, если Верификация проводится Банком-эквайером;
- 5.1.3. успешной Авторизации Транзакции на стороне Эмитента Карты отправителя;
- 5.1.4. успешной Авторизации Транзакции на стороне Эмитента Карты получателя;
- 5.1.5. оплаты Пользователем Комиссии, а также дополнительной комиссии Эмитента за совершение Транзакции, если такая дополнительная комиссия предусмотрена договором между Пользователем и Эмитентом;
- 5.1.6. отсутствия прямых запретов на проведение Транзакции, предусмотренных настоящим Договором и договором на основании, которого выпущена и обслуживается Карта отправителя и (или) Карта получателя.
- 5.2. Оператор может отказать Пользователю в предоставлении Сервиса, без объяснения причин такого отказа, в случае невыполнения условий, указанных в п. 5.1 Договора, а также в случае, если Транзакция, запрошенная Пользователем, не

соответствует ограничениям, установленным настоящим пунктом Договора, а именно:

5.2.1. ограничения на виды Карт:

- Предоплаченные карты;
- Карты, эмитированные к расчетному счету юридического лица;
- Карты, эмитированные Иностранном эмитентом;
- иные виды Карт, запрет или ограничение на проведение Транзакций по которым установлены Эмитентом и/или Платежной системой, и/или законодательством РФ.

5.2.2. ограничения по сумме и количеству Транзакций:

- максимальная сумма одной Транзакции в рамках предоставляемого Сервиса: 75 000 рублей, без учета Комиссии;
- минимальная сумма одной Транзакции в рамках предоставляемого Сервиса: 50 рублей, без учета Комиссии;
- максимальная сумма всех Транзакций в рамках предоставляемого Сервиса, совершенных в течение 24 часов с использованием Карты отправителя, либо в отношении Карты получателя: 150 000 рублей, без учета Комиссии;
- максимальная сумма всех Транзакций в рамках предоставляемого Сервиса, совершенных в течение 30 календарных дней с использованием Карты отправителя, либо в отношении Карты получателя: 600 000 рублей, без учета Комиссии.

5.2.3. Лимиты по суммам Транзакций рассчитываются Оператором в валюте Российской Федерации.

5.3. За предоставление Сервиса Банк-эквайер удерживает с Держателя карты отправителя Комиссию. Комиссия рассчитывается от Суммы перевода и включается в общую сумму авторизационного запроса и подлежит удержанию без дополнительных распоряжений (акцепта) Держателя карты отправителя с Карточного счета, открытого на имя Держателя карты отправителя. При отсутствии на момент проведения Авторизации на Карточном счете, открытом на имя Держателя карты отправителя, суммы, достаточной для списания денежных средств в Сумме перевода и Комиссии, Банк-эквайер не принимает к исполнению Заявку на совершение перевода и не осуществляет Транзакцию.

- 5.4. Если валюта Карточного счета Карты получателя, на который зачисляются денежные средства в рамках проводимой Транзакции, отличается от Валюты перевода, конвертация Суммы перевода и Комиссии осуществляется Эмитентом Карты получателя в соответствии с правилами и условиями, установленными таким Эмитентом.
- 5.5. Сервис считается предоставленным надлежащим образом и в полном соответствии с Договором при одновременном наличии трех ниже определенных обстоятельств:
 - 5.5.1. в результате Авторизации Банком-эквайером получено разрешение на списание денежных средств в Сумме перевода и Комиссии с Карточного счета Держателя карты отправителя;
 - 5.5.2. в результате Авторизации Банком-эквайером получено разрешение на зачисление денежных средств в Сумме перевода на Карточный счет Получателя;
 - 5.5.3. Заявка на совершение перевода передана Платежную систему.
- 5.6. Срок зачисления денежных средств на Карточный счет Получателя не зависит от Оператора и может составлять от нескольких минут до пяти рабочих дней.
- 5.7. Оператор не несет ответственности в случаях, когда зачисление денежных средств на Карточный счет Получателя осуществлено с нарушениями сроков и иных требований, установленных правилами Платежных систем, Договором и законодательством РФ по вине Эмитента, Банка-эквайера, либо иных лиц, задействованных в процессе исполнения Транзакции.
- 5.8. Оператор не несет ответственности за ошибки, допущенные Пользователем при составлении Заявки на совершение перевода, включая неверное указание Пользователем Номера Карты получателя, Реквизитов Карты отправителя, Суммы перевода в соответствующих текстовых полях Формы перевода.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Оператор вправе:

- 6.1.1. Требовать от Пользователя неукоснительного соблюдения условий Договора и оплаты Комиссии за предоставляемый Сервис.

- 6.1.2. Отказать Пользователю в предоставлении Сервиса по основаниям, установленным Договором, правилами Платежной системы, либо законодательством РФ, а также в случае, если Оператором, либо Банком-эквайером установлено предоставление Пользователем недостоверной информации.
- 6.1.3. Вносить изменения в Договор в одностороннем порядке, в том числе изменять размеры и правила расчета Комиссии. При этом внесенные изменения становятся обязательными для Сторон с момента их размещения Оператором на интернет-сайте Оператора по адресу, указанному в п. 1.1 настоящего Договора.
- 6.1.4. Обрабатывать любую информацию, относящуюся к персональным данным Пользователя, с использованием средств автоматизации или без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, передачу (в том числе трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Оператором в связи с заключением Договора, и иные действия, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".
- Пользователь путем Присоединения к договору выражает согласие и уполномочивают Оператора предоставлять полностью или частично сведения, указанные в абзаце первом настоящего пункта, Эмитенту Карты получателя, Банку-эквайеру и/или Платежной системе, для целей исполнения настоящего Договора и предоставлению Пользователю технической поддержки в рамках оказанных услуг.
- 6.1.5. Запросить у Пользователя дополнительную информацию, на основании требования Банка-эквайера, исполняющего Транзакцию, в том числе для целей Идентификации Пользователя. До предоставления Пользователем запрошенной информации приостановить предоставление Сервиса с использованием Карты отправителя, в отношении которой Банком-эквайером, исполняющим Транзакцию, запрошена дополнительная информация.
- 6.1.6. Отказать Пользователю в предоставлении Сервиса в одностороннем порядке и без объяснения причин такого отказа, в том числе в случае выявления Транзакций, отвечающих признакам сомнительных операций, либо Транзакций, несущих репутационные риски для Оператора и

(или) Банка-эквайера, на основании требований Банка-эквайера, а также, если у Оператора возникли подозрения в том, что Транзакция осуществляется с нарушением требований законодательства РФ, правил Платежных систем или носит мошеннический характер.

6.2. Оператор обязуется:

- 6.2.1. Предоставлять Сервис в объеме и сроки, установленные Договором.
- 6.2.2. До момента Присоединения к договору Пользователя, ознакомить Пользователя с размером Комиссии, выраженным в конечной сумме. Комиссия рассчитывается автоматически, на основании указанной Пользователем Суммы перевода.
- 6.2.3. Обеспечить защищенное хранение в Системе платежей информации о Транзакции в соответствии с последними требованиями стандарта безопасности PCI DSS.
- 6.2.4. Обеспечить круглосуточное размещение Договора на интернет-сайте Оператора по адресу, указанному в п. 1.1 настоящего Договора.
- 6.2.5. Хранить тайну по Реквизитам перевода. Указанная в настоящем пункте информация может быть предоставлена Оператором третьим лицам в исключительных случаях, предусмотренных законодательством РФ.
- 6.2.6. Рассматривать претензии Держателя карты отправителя по качеству предоставляемого Сервиса в соответствии с регламентом оказания технической поддержки, определенным в статье 7 настоящего Договора.
- 6.2.7. Информировать Пользователя о результатах передачи Банку-эквайеру Заявки на совершение перевода путем вывода сообщения с результатом передачи Заявки на совершение перевода на страницу интернет-сайта «<https://realistbank.dengisend.ru/>».

6.3. Пользователь вправе:

- 6.3.1. Направить Оператору письменную претензию по качеству предоставляемого Сервиса в срок не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, послуживших причиной для направления претензии, при условии, что Пользователь является Держателем карты отправителя.

6.3.2. Отказаться от использования Сервиса в любой момент до Присоединения к договору. При этом Транзакция не производится, а Комиссия не взимается.

6.4. Пользователь обязуется:

6.4.1. Ознакомиться на интернет-сайте Оператора по адресу, указанному в п. 1.1 настоящего Договора, с актуальной редакцией настоящего Договора и размером взимаемой Комиссии до момента Присоединения к договору.

6.4.2. Не использовать Сервис в качестве способа приема денежных средств за товары и (или) работы и (или) услуги, в связи с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практики. Использовать Сервис исключительно для целей совершения денежных переводов, направленных на удовлетворение личных (бытовых) потребностей.

6.4.3. Оплачивать Банку-эквайеру Комиссию за предоставление Сервиса.

6.4.4. Не осуществлять Транзакции, направленные на легализацию доходов, полученных преступным путем, содержащие в соответствии с документами Банка России признаки сомнительных операций, Транзакции, несущие репутационные риски для Оператора, Транзакции, противоречащие правилам Платежных систем и (или) Транзакции, являющиеся мошенническими операциями.

6.4.5. При использовании Сервиса предоставить достоверную информацию, запрашиваемую Оператором.

6.4.6. Не использовать Реквизиты Карты отправителя, если Пользователь не является Держателем карты отправителя.

7. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

7.1. Претензионная работа с Пользователями и услуги технической поддержки Пользователям предоставляются исключительно посредством приема, обработки запросов и направления ответов на поступившие запросы по электронной почте.

7.2. Для целей осуществления претензионной работы и предоставления услуг технической поддержки, Оператор размещает на интернет-сайте «<https://realistbank.dengisend.ru/>» контактную форму запроса, расположенную по адресу: <https://realistbank.dengisend.ru/support>.

- 7.3. Техническая поддержка и претензионная работа осуществляется в следующем порядке:**
- 7.3.1. Пользователь направляет обращение на адрес электронной почты службы технической поддержки, используя контактную форму запроса, с указанием контактного адреса электронной почты, на который Пользователь запрашивает ответ на свой запрос, текста обращения, первых шести и последних четырех цифр Карты, даты Транзакции и Суммы платежа.
- 7.3.2. Оператор, либо иное лицо, уполномоченное Оператором на оказание услуг технической поддержки, регистрирует поступивший от Пользователя запрос, в результате чего запросу присваивается регистрационный номер.
- 7.3.3. Оператор, либо иное лицо, уполномоченное Оператором на оказание услуг технической поддержки, извещает Пользователя по электронной почте о том, что его запрос принят к рассмотрению, а также о сроках рассмотрения запроса и о сроках предоставления ответа на такой запрос.
- 7.3.4. Ответ на запрос должен быть предоставлен Пользователю в течение 3 (трех) рабочих дней, со дня регистрации запроса, либо в течение 3 (трех) рабочих дней, со дня поступления от Пользователя дополнительной информации, запрошенной специалистом службы технической поддержки, либо предоставленной по инициативе Пользователя.
- 7.3.5. При необходимости получения дополнительной информации специалист службы технической поддержки связывается с Пользователем в срок, установленный в п. 7.3.4 настоящего Договора, и запрашивает необходимую информацию.
- 7.3.6. В случае, если Пользователь не предоставит дополнительную информацию по запросу специалиста службы технической поддержки в течение 1 (одного) рабочего дня со дня направления специалистом службы технической поддержки такого запроса, специалист службы технической поддержки высылает Пользователю напоминание о необходимости предоставления дополнительной информации.
- 7.3.7. В случае, если Пользователь не предоставит дополнительную информацию по запросу специалиста службы технической поддержки в течение 3 (трех) рабочих дней со дня отправки напоминания о необходимости предоставления дополнительной информации, запрос считается разрешенным и в рамках текущего запроса дальнейшая переписка со службой технической поддержки не осуществляется.

- 7.3.8. В случае, если от Пользователя не поступят дополнительные обращения в службу технической поддержки в рамках текущего запроса течение 3 (трех) рабочих дней со дня направления специалистом службы технической поддержки ответа на запрос, такой запрос считается разрешенным и в рамках такого запроса дальнейшая переписка со службой технической поддержки не осуществляется.
- 7.3.9. Пользователь информируется службой технической поддержки об изменении статуса рассмотрения его запроса (пп. 7.3.6 – 7.3.8 настоящего Договора) по электронной почте.

8. РЕКВИЗИТЫ ОПЕРАТОРА СЕРВИСА

Общество с ограниченной ответственностью «ЭсБиСи Технологии»	
Адрес:	123060, г. Москва, ул. Маршала Соколовского, д. 5
ОГРН:	1137746293343
ИНН:	7734698470
КПП:	773401001