

Утверждаю

Генеральный директор ООО «ЭсБиСи  
Технологии»

 / Златолинский А.С.

14.02.19



## ДОГОВОР ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕРВИСА «kreditech.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://kreditech.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://kreditech.dengisend.ru/offer\\_dengisend.pdf](https://kreditech.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 1,4% от Суммы перевода, но не менее 50 (пятьдесят) 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://kreditech.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://kreditech.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://kreditech.dengisend.ru /](https://kreditech.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://kreditech.dengisend.ru/>» контактную форму запроса, расположенную по адресу: <https://kreditech.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, 5
ОГРН:	1137746293343
ИНН:	7734698470
КПП:	773401001