Версия 01
от 1-го февраля 2023 года

ДОГОВОР
о проведении безналичных расчётов с использованием электронных платёжных средств ОАО «Банк Эсхата» (Публичная оферта)

Открытое акционерное общество «Банк Эсхата», в дальнейшем именуемое **«Банк»**, с одной стороны, и юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, действующий в соответствии с требованиями законодательства Республики Таджикистан и в дальнейшем именуемый **«Организация»**, с другой стороны, совместно именуемые **«Стороны»**, а по отдельности — **«Сторона»**, заключили настоящий Договор о проведении безналичных расчётов с использованием электронных платёжных средств ОАО «Банк Эсхата» (публичная оферта) (в дальнейшем — **Договор**) на условиях, изложенных в разделе 2 настоящего Договора:

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. С целью ясности и правильного понимания настоящего Договора приводятся следующие термины:

- **Заявление-запрос** — документ на подключение POS-терминала/QR-кода и присоединение к настоящему Договору, форма которого утверждена Банком и подписана Организацией согласно установленному порядку (Приложение №1).
- **НБТ** — Национальный банк Таджикистана
- **Международная платёжная система (МПС)** — система расчётов между участниками МПС в разных странах, использующая единые стандарты и правила перевода средств посредством платёжных карт (VISA, UPI, MasterCard, JCB, Diners Club, American Express и др.)
- **Локальные карты** — карты, обслуживаемые только в сети терминалов Банка
- **Национальные карты** — карты, обслуживаемые в рамках платёжной системы «Национальная карта»
- **Электронное платёжное средство** — средство и/или способ, позволяющий клиенту инициировать, подтвердить и направить платёжное поручение с целью перевода средств посредством ИКТ, включая банковские платёжные карты и другие технические устройства
- **QR-код** — код, предоставляемый Банком Организации для проведения безналичных операций через мобильный банк «Эсхата Онлайн»
- **Банковская платёжная карта (Карта)** — платёжное средство, позволяющее держателю карты с помощью персонального кода и/или иных идентификаторов дистанционно осуществлять банковские операции
- **Эсхата Онлайн** — мобильный банкинг, предоставляющий дистанционный доступ клиенту к банковскому счёту для проведения операций и получения информации
- **Эквайер** — финансовая организация, осуществляющая эквайринг
- **Эквайринг** — деятельность по приёму банковских карт в торговых/сервисных организациях и обслуживанию держателей карт
- **Эмитент** — финансовая организация, выпускающая банковские карты согласно правилам платёжных систем
- **Терминал (POS-терминал)** — электронное устройство для считывания информации с карты, передачи и получения данных об операции
- **Электронный журнал** — документ или совокупность электронных документов, фиксирующих операции, проведённые через терминал
- **Оборудование** — предоставленные Банком устройства: терминал, импринтер, мобильный телефон и др., зарегистрированные в авторизационном центре Банка

- **Авторизация** — подтверждение полномочий держателя карты эмитентом на проведение операции
- **Код авторизации** — уникальный номер, присваиваемый операции и подтверждающий её авторизацию
- **Возврат денежных средств** — операция по возврату полной или частичной суммы оплаты товара/услуги на карту держателя в случае невозможности отмены платежа
- **Держатель** — физическое лицо, на имя которого эмитирована карта, либо пользователь мобильного банкинга «Эсхата онлайн»
- **Документ по операции с использованием карты** — бумажный или электронный документ (чек, слип, электронный журнал), подтверждающий факт операции
- **Импринтер** — механическое устройство, предназначенное для копирования реквизитов карты на бумажный носитель
- **ККМ** — кассовый компьютер, оснащённый считывателем карт, автоматизирующий операции и авторизацию
- **Отмена операции оплаты** — аннулирование авторизации и документации по операции через карту или мобильный банк «Эсхата онлайн»
- **Тарифы Банка** — действующий прейскурант, размещённый на официальном сайте www.eskhata.com

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий Договор является публичной офертой и размещается, и предлагается посредством одного из следующих способов: на официальном сайте Банка www.eskhata.com, в системе дистанционного банковского обслуживания или в структурных подразделениях Банка. Акцепт настоящего Договора со стороны Организации представляет собой подачу Банку в письменной форме с личной подписью и печатью Организации заявления-запроса по установленной форме (Приложение №1).

2.2. По желанию и запросу Организации текст настоящего Договора может быть предоставлен Организации в распечатанном виде (на бумажном носителе) для ознакомления.

2.3. Акцепт настоящего Договора не может быть осуществлён иным способом, кроме как предусмотрено условиями настоящего Договора.

2.4. С момента подписания и подачи Заявления-запроса от Организации, а также его приёма ответственным сотрудником Банка с соответствующей отметкой, считается, что Договор заключён, и Организация присоединилась к его условиям. Копия заявления-запроса с отметкой Банка может быть предоставлена Организации по её запросу.

Акцепт настоящего Договора со стороны Организации подтверждает, что Организация ознакомилась с условиями настоящего Договора и с Тарифами Банка, принимает их и обязуется соблюдать.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Банк оказывает Организации услуги эквайринга для приёма безналичных платежей посредством "Эсхата Онлайн" с использованием QR-кода, POS-терминалов, банковских платёжных карт и иных электронных платёжных средств. Организация, в свою очередь, принимает оплату за проданные товары и/или оказанные услуги от своих клиентов посредством указанных платёжных средств и оплачивает Банку вознаграждение за услуги эквайринга согласно действующим Тарифам Банка.

3.2. Перечень платёжных систем и типов платёжных карт, принимаемых Организацией, указан в действующих Тарифах Банка.

3.3. Организация предоставляет Банку чеки по всем операциям, проведённым с использованием платёжных карт. Чеки формируются автоматически и передаются эквайеру с использованием специального программного обеспечения.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Организация обязуется:

4.1.1. Иметь все документы, предусмотренные законодательством Республики Таджикистан, необходимые для законного ведения деятельности в рамках настоящего Договора.

4.1.2. Обслуживать Держателей карт в течение всего рабочего дня. При расчётах по картам, через мобильный банк «Эсхата Онлайн» или иные электронные платёжные средства использовать те же цены, что и при наличных расчётах, не взимая дополнительную комиссию и не повышая цену.
4.1.3. Безусловно соблюдать все правила Банка, предусмотренные настоящим Договором и «Порядком работы с международными платёжными картами» (далее — Порядок, Приложение №3), с которыми Организация самостоятельно знакомится на сайте Банка www.eskhata.com или в его отделениях.
4.1.4. Использовать оборудование Банка согласно Инструкции. Нести полную ответственность за его утрату, повреждение или порчу (кроме естественного износа), и компенсировать расходы Банка. Ответственность наступает с момента подписания Акта приёма-передачи оборудования (Приложение №4 — только при передаче POS-терминала или телефона).
4.1.5. По требованию Банка вернуть оборудование, переданное для временного использования, инструктивные материалы и неиспользованные расходные материалы.
4.1.6. Самостоятельно обеспечить и оборудовать место подключения оборудования в торговом зале — с доступом к питанию 220В и линии связи согласно согласованной с Банком схеме. При необходимости подключить оборудование к ККМ или локальной сети.
4.1.7. Назначать ответственных лиц для работы с Держателями и оформления операций, направлять их на обучение по безопасности операций и оформлению документов с использованием электронных платёжных средств (Приложение №5 — подписывается при необходимости).
4.1.8. Допускать к работе с POS-терминалом только прошедших соответствующее обучение сотрудников, с подписанием Акта об обучении (Приложение №6). При использовании QR-кода обучение не требуется.
4.1.9. Нести ответственность за нарушения настоящего Договора, приложений и инструкций сотрудниками Организации.
4.1.10. Разместить наклейки с логотипами платёжных систем и материалы Банка, включая QR-код, в видимых местах возле кассы в размере, установленном Банком.
4.1.11. Хранить все документы, связанные с операциями (чеки, отчёты, расписки клиентов) не менее 3 лет и предоставлять их Банку по запросу в течение 5 рабочих дней.
4.1.12. В течение действия Договора и в течение 1 года после прекращения эквайрингового обслуживания возмещать Банку суммы по признанным недействительными операциям с картами, проведённым в адрес Организации.
4.1.13. Уведомлять Банк в письменной форме о смене своих реквизитов в течение 1 рабочего дня.
4.1.14. Уведомлять Банк в течение 1 рабочего дня о невозможности обслуживания, необходимости технического обслуживания или поломках/потере оборудования.
4.1.15. Изымать карту у Держателя в порядке, установленном в разделе 6 Порядка.
4.1.16. Не использовать SIM-карту, предоставленную Банком, не по назначению.

4.2. Организация имеет право:
4.2.1. Получать дополнительные консультации по операциям с электронными платёжными средствами и использовать для этого необходимое оборудование и материалы.
4.2.2. Требовать оплату за покупку товаров (услуг), произведённую через карты на POS терминалах или по QR-коду, в срок, установленный Тарифами.
4.2.3. Приостановить обслуживание Держателя только после письменного уведомления Банка не позднее чем за 1 рабочий день.
4.2.4. Использовать собственное оборудование (мобильный телефон) и SIM-карту (в этом случае Приложение №4 не оформляется).
4.3. Банк обязуется:
4.3.1. Установить в торгово-сервисных точках Организации банковское оборудование без передачи права собственности, оформляя соответствующие Акты приёма-передачи оборудования (Приложение №4 к Договору), и в установленные Сторонами сроки зарегистрировать его в платёжной системе для последующего прохождения авторизации.

4.3.2. Принимать и передавать в адрес Организации безналичные платежные распоряжения от Держателей с использованием электронных платёжных средств.
4.3.3. В течение не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента получения запроса об обучении, провести обучение сотрудников Организации. Обучение проводится на территории Банка или Организации, и его завершение оформляется Актом о проведении обучения (Приложение №6 к Договору).
4.3.4. В течение срока действия Договора обеспечивать сервисное обслуживание установленного оборудования.
4.3.5. В случае технического выхода оборудования из строя по не зависящим от Организации причинам — ремонтировать его за счёт Банка.
4.3.6. Незамедлительно выполнять распоряжения клиентов о безналичной оплате товаров/услуг и подтверждать факт исполнения как клиенту, так и Организации.

4.4. Банк имеет право:
4.4.1. В целях контроля за соблюдением условий Договора и его приложений сотрудниками Организации раз в квартал проводить проверки торговых точек — на предмет состояния оборудования и хранения чеков.
4.4.2. В случае частых ошибок или отмен операций — инициировать повторное (дополнительное) обучение персонала Организации с оформлением Акта.
4.4.3. Удерживать или не перечислять Организации суммы, признанные недействительными согласно пункту 7.2 настоящего Договора.
4.4.4. При наличии обоснованных подозрений в мошеннических действиях через размещённые в Организации POS-терминалы или QR-коды — временно приостановить их работу и расчёты, уведомив об этом Организацию не позднее 1 рабочего дня. Банк восстанавливает работу терминалов и расчёты только после получения официальной информации об устранении причин мошенничества, удовлетворяющей внутренним требованиям Банка. Если будет установлено, что Организация причастна к мошенничеству — Банк вправе прекратить эквайринговое обслуживание без предварительного уведомления.
4.4.5. В случае причинения ущерба Банку — удерживать компенсацию безакцептным порядком со счёта Организации.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОРАСЧЁТОВ СТОРОН

5.1. Банк перечисляет в национальной валюте — сомони — денежные средства, поступившие через электронные платёжные средства, на расчётный счёт Организации, указанный в Заявлении запросе, на основании оформленных документов в установленном порядке.
5.2. Срок перевода средств и размер банковского вознаграждения устанавливаются в соответствии с действующими Тарифами Банка.
5.3. Вознаграждение Банка удерживается при перечислении денежных средств в адрес Организации — из суммы, подлежащей переводу.
5.4. Если квартальный оборот по операциям с платёжными картами через POS-терминалы Организации не превышает 10 000 (десять тысяч) сомони, Банк вправе изъять установленный терминал.
5.5. Банк имеет право удерживать или не возмещать Организации следующие суммы:

- суммы, ошибочно ранее возмещённые Банком Организации;
- суммы, возмещённые ранее по операциям через POS-терминалы/QR-коды Организации, в отношении которых Эмитентом был подан правомерный протест в рамках МПС;
- сумму разницы (оспариваемую Эмитентом) между списанным с карты Держателя платежом при ошибочной операции и суммой, возвращённой после отмены операции из-за изменения валютного курса. В этом случае перерасчёт осуществляется в сомони по официальному курсу Национального банка Таджикистана на день расчёта между Банком и Организацией.

5.5.1. Если в течение одного календарного месяца сумма отклонённых Эмитентом операций через POS-терминалы Организации превысит 2,5% от общего объёма операций и/или составит более 100

операций и/или более 1% от общего количества операций, Организация возмещает Банку штрафы, официально предъявленные Международной платёжной системой.
5.6. Проведение взаиморасчётов Банком с Организацией по операциям с картами не является признанием или одобрением данных операций. Банк вправе по собственной инициативе не принимать операции и оспаривать их.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БОНУСОВ (КЭШБЭКА)

6.1. Стороны вправе организовывать акцию (инициативу) по предоставлению бонуса (кэшбэка). В рамках такой акции, по соглашению, Организация или Банк может начислить бонус (кэшбэк) Держателям (пользователям карт или мобильного банка «Эсхата Онлайн») в виде процента от общей суммы оплаченного товара/услуги через электронные платёжные средства.
6.2. Начало и окончание акции, размер бонуса (кэшбэка), его источник (Банк или Организация), а также иные условия определяются в Приложении №2, которое является неотъемлемой частью настоящего Договора и оформляется с подписями Сторон.
6.3. Стороны могут публиковать объявления об акции по кэшбэку на своих официальных сайтах, в СМИ и иными доступными способами.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

7.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с его условиями и действующим законодательством Республики Таджикистан.
7.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств одной из Сторон, пострадавшая Сторона вправе требовать от виновной Стороны исполнения возложенных обязательств, а также возмещения причинённых убытков.
7.3. Ущерб, нанесённый Организации её же персоналом вследствие несоблюдения Порядка и инструкций Банка по работе с оборудованием, считается вызванным по вине самой Организации и не возмещается Банком. Организация несёт ответственность за действия своего персонала, приведшие к нарушению Договора и/или его Приложений. Ущерб, нанесённый Банку из-за повреждения оборудования, возмещается в полном объёме согласно Приложению №4.
7.4. Банк не несёт ответственности за несвоевременное перечисление средств в следующих случаях:

- несвоевременное представление Документов/электронных журналов со стороны Организации;
- несвоевременное уведомление Банка об изменении реквизитов; • предоставление Документов/журналов с нарушением условий Договора;
- низкое качество мобильной или интернет-связи.

7.5. Организация несёт финансовую ответственность за все операции, признанные Эмитентом мошенническими (такие суммы могут не подлежать выплате или быть удержаны из будущих переводов, либо предъявлены в виде требования к возврату), если эти операции были совершены сотрудниками Организации, не прошедшими обучение согласно пункту 4.3.3. настоящего Договора.
7.6. В случае ликвидации одной из Сторон, все обязательства по настоящему Договору в полном объёме переходят к её правопреемнику.
7.7. Стороны обязуются безусловно соблюдать законодательство Республики Таджикистан о борьбе с коррупцией. Они признают и подтверждают, что коррупционные действия влекут уголовную, административную, гражданскую и дисциплинарную ответственность.
7.8. Каждая из Сторон настоящим подтверждает, что ни она сама, ни её руководство, сотрудники или иные ответственные лица не предлагали, не запрашивали и не обещали денежные средства, ценные бумаги, привилегии или иные материальные блага с целью заключения и исполнения настоящего Договора. Стороны также обязуются принимать меры по недопущению коррупционных действий как в ходе исполнения Договора, так и после его завершения.

7.9. В случае нарушения вышеуказанных требований одной из Сторон, другая Сторона имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения своих обязательств по настоящему Договору.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если оно стало следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), возникших после его заключения и неподконтрольных Стороне, при условии подтверждения этих обстоятельств уполномоченными органами.
8.2. К форс-мажорным обстоятельствам относятся: стихийные бедствия (наводнение, пожар, землетрясение и др.), военные действия, войны, действия государственных органов, включая Национальный банк Таджикистана, а также постановления властей и любые другие решения, делающие исполнение обязательств по настоящему Договору невозможным.
8.3. При наступлении таких обстоятельств Стороны обязуются в течение одного рабочего дня письменно, курьерской или факсимильной связью уведомить друг друга, подтвердить целесообразность продолжения действия Договора и назначить дату переговоров по дальнейшему исполнению обязательств.
8.4. В случае отсутствия или несвоевременного уведомления, Стороны утрачивают право ссылаться на вышеуказанные обстоятельства как основание для освобождения от ответственности.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность всей информации, знаний и навыков, полученных при исполнении настоящего Договора, и не использовать оборудование, данные о Держателе, номера счетов и информацию об операциях для иных целей, кроме выполнения поручений Держателя. Такая информация может быть раскрыта только в соответствии с законодательством Республики Таджикистан. В этом случае Организация обязана немедленно уведомить Банк о поступившем запросе и предоставить информацию только в объёме и адресату, указанному в официальном документе, требуя при этом от получателя соблюдения конфиденциальности.
9.2. Стороны обязуются хранить все материалы, включая электронную информацию, содержащую сведения о держателях карт, номерах карт, пользователях мобильного банка «Эсхата Онлайн», номерах телефонов и проведённых операциях, а также распечатки и подтверждения операций, в защищённых местах с ограниченным доступом, и до уничтожения делать их нечитаемыми.
9.3. Организация обязуется допустить представителей Банка к проверке оборудования и помещений с целью контроля условий хранения и обработки информации о платёжных средствах, операциях и документах.
9.4. Стороны обязуются предоставлять доступ к необходимой информации только ответственным сотрудникам, непосредственно задействованным в исполнении настоящего Договора.

10. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

10.1. Настоящий Договор, его Приложения и Тарифы могут быть односторонне изменены Банком. Новая редакция Договора, Приложений и Тарифов размещается на официальном сайте Банка www.eskhata.com не позднее чем за 10 (десяти) дней до вступления в силу.
10.2. В случае несогласия Организации с новыми редакциями Договора, Приложений или Тарифов, она вправе до вступления изменений в силу обратиться в Банк с заявлением (в произвольной форме) об отказе от обслуживания.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

11.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его акцепта Организацией и действует бессрочно.

11.2. Банк вправе прекратить эквайринговое обслуживание Организации без объяснения причин, уведомив об этом за 10 (десять) календарных дней до прекращения.
11.3. Организация также вправе отказаться от использования услуг эквайринга, предварительно уведомив об этом Банк за 10 (десять) календарных дней.
11.4. Все уведомления и переписка в рамках настоящего Договора могут направляться в печатной форме (курьером или по почте) либо в электронной форме — на электронную почту, указанную в Заявлении-запросе (Приложение №1).
11.5. В случае прекращения обслуживания Стороны обязаны в течение 1 (одного) месяца произвести полный взаиморасчёт. При наличии споров в рамках МПС срок окончательного расчёта не ограничивается.
11.6. Банк вправе прекратить обслуживание в следующих случаях:

- если в течение 3 (трёх) месяцев с момента установки оборудования не было ни одной операции через электронные платёжные средства;
- если квартальный оборот по операциям с картами через POS-терминалы менее 10 000 (десяти тысяч) сомони;
- если уровень мошеннических операций через POS-терминалы превышает допустимый по МПС;
- если Организация не использует оборудование (не подключено к питанию, хранится скрытно и пр.).

11.7. При отказе от обслуживания Организация обязана передать Банку копии документов по операциям с картами за последние 180 рабочих дней с даты последней операции.
11.8. Организация также обязана вернуть все использованные устройства, программное обеспечение в работоспособном состоянии и техническую документацию в течение 5 рабочих дней с момента уведомления о прекращении обслуживания. Возврат подтверждается Актом приёма передачи оборудования (Приложение №4).
11.9. Отказ от эквайрингового обслуживания или прекращение его использования считается расторжением настоящего Договора. Прекращение договора не освобождает Стороны от ответственности за уже имеющиеся обязательства.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. Стороны согласились, что все споры, возникающие в процессе исполнения настоящего Договора, будут разрешаться путём переговоров.
13.2. Если достигнуть согласия не удаётся, спор подлежит разрешению в соответствии с действующим законодательством Республики Таджикистан.
13.3. В случае ненадлежащего исполнения обязательств, грубого поведения или других действий сотрудников Банка, нарушающих качество обслуживания и права Клиента, последний может обратиться в Банк по номеру **808** или по электронной почте **shikoyat@eskhata.tj**.

14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

14.1. Банк осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, нормативными актами Национального банка и регламентом МПС.
14.2. Ни одна из Сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без письменного согласия другой Стороны.
14.3. Стороны договорились, что правовой основой регулирования их отношений является данный Договор с Приложениями, законодательство Республики Таджикистан и нормативные акты Национального банка.
14.4. Принятие нормативных актов, делающих невозможным выполнение отдельных условий Договора, не влияет на исполнение других обязательств, взятых Сторонами. При возникновении противоречий отдельных положений с законодательством Банк вносит необходимые изменения в соответствующие пункты.

14.5. Для Организаций, ранее заключивших договор с Банком на эквайринговое обслуживание, настоящий Договор (публичная оферта) считается новой редакцией ранее действующих договоров при условии подачи заявления-запроса (Приложение №1/1).
14.6. Неотъемлемой частью настоящего Договора являются, при необходимости, следующие Приложения:

№1: Заявление-запрос на подключение POS-терминала/QR-кода и присоединение к Договору;
№1/1: Заявление-запрос (для действующих клиентов);
№2: Предложение по бонусу (кэшбэку);
№3: Регламент по международным платёжным картам;
№4: Акт приёма-передачи оборудования;
№5: Заявка на проведение обучения;
№6: Акт о проведении обучения;

С подписанием настоящего Договора Стороны подтверждают, что ознакомлены с его условиями и Приложениями и не имеют замечаний или возражений. Приложения оформляются и подписываются только при необходимости.

15. РЕКВИЗИТЫ И АДРЕСА СТОРОН

15.1. «Банк»

Открытое акционерное общество «Банк Эсхата» (Головной офис)
Лицензия Национального банка Таджикистана на осуществление банковских операций от 20 мая 2010 года. Срок действия — бессрочный.
Адрес: 735700, Республика Таджикистан, г. Худжанд, ул. Гагарина, 135
Служба информации (Call-центр): 808
Корреспондентский счёт: 20402972457071
ЕИН: 5110001371
ИНН: 510004229
БИК: 350501707
SWIFT: EJSATJ22
Email: info2@eskhata.tj

15.2. «Организация»

Адрес и Реквизиты Организации указанно в Заявление-запроса.