

*Условия договора действуют  
с «28» июня 2019г.*

## **Договор о комплексном обслуживании Клиента (Оферта)**

Распространение текста настоящего Договора о комплексном обслуживании Клиента следует рассматривать всем заинтересованным лицам как публичное предложение (оферта) Расчетной небанковской кредитной организации «Платежный Центр» (общество с ограниченной ответственностью) (лицензия Банка России № 3166-К от 14.04.2014 г.), именуемой в дальнейшем «РНКО», адресованное физическим лицам, заключить договор присоединения в качестве Клиента. Настоящее публичное предложение содержит все условия заключаемого договора. Настоящий Договор о комплексном обслуживании Клиента в качестве неотъемлемой части включает в себя Тарифы, Правила использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи», Перечень ограничений по операциям (далее – Договор) и заключается путем присоединения физического лица к Договору посредством акцепта публичного предложения в соответствии со ст. 428, п.2 ст.437 и п.3 ст.438 Гражданского кодекса Российской Федерации. Предложение о заключении Договора действует до его отзыва РНКО.

### **1. Термины, используемые в Договоре.**

**Авторизация** – разрешение РНКО на проведение Клиентом операции после проведения проверки возможности увеличения или уменьшения Остатка ЭДС в Электронном кошельке. В случае успешной Авторизации для проведения расходной операции в Электронном кошельке Клиента блокируется (резервируется) сумма Остатка ЭДС, переданная в запросе на Авторизацию, до проведения расчетов по данной операции.

**Агент** – Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «ПростоДЕНЬГИ», осуществляющее по поручению РНКО в соответствии с заключенным между ним и РНКО договором идентификацию Клиентов, сбор и передачу РНКО данных о Клиентах для целей их присоединения к настоящему Договору в качестве Клиента, выдачу Карты клиента, а также иные операции, предусмотренные настоящим Договором.

**Займодавец** – Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «ПростоДЕНЬГИ», осуществляющее выдачу Клиенту займа на основании отдельного договора с Клиентом или предоставление денежного подарка в рамках акции, организованной Займодавцем, путем перечисления денежных средств в сумме займа/подарка в пользу Клиента в РНКО.

**Информационный центр** – круглосуточная информационная служба, позволяющая Клиенту обратиться за получением консультаций и иной помощи при возникновении вопросов при осуществлении своих прав и обязанностей по Договору, а также осуществляющая иные функции в рамках настоящего Договора.

Услуги Информационного центра оказывают **Закрытое акционерное общество «ЗОЛОТАЯ КОРОНА»** и **Займодавец**: Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «ПростоДЕНЬГИ».

**Телефон Информационного центра: 8-800-555-43-44, 8-800-301-43-44.**

**Карта клиента** – технология использования Предоплаченной карты, представляющая собой материальный носитель Предоплаченной карты в виде пластиковой карты с логотипом Международной платежной системы MasterCard Worldwide/VISA International, позволяющая Клиенту совершать операции с ЭДС в Электронном кошельке, в том числе в ТСП MasterCard/ТСП VISA. С 1 июня 2018 г. Карты клиента с логотипом Международной платежной системы VISA International не выдаются Клиентам.

**Клиент** – гражданин Российской Федерации, обладающий полной дееспособностью в соответствии с законодательством Российской Федерации, присоединившийся к условиям настоящего Договора. Клиентом в терминах настоящего Договора является также физическое лицо, удовлетворяющее требованиям Договора о комплексном обслуживании Клиента и обратившееся в Точку обслуживания Агента с целью его заключения.

**Кодовое слово** – секретный пароль, предназначенный для подтверждения личности Клиента при его обращении в Информационный центр в случаях, предусмотренных Договором. Направляется Клиенту в sms-сообщении после заключения Договора по Контактному номеру телефона.

**Контактный номер телефона** – номер телефона, указанный Клиентом при заключении Договора или замененный им в соответствии с п.7.1.4 Договора, по которому имеется возможность отправки коротких текстовых сообщений (sms-сообщений) на короткие номера и получения коротких текстовых сообщений (sms-сообщений), используемый Клиентом в случаях, предусмотренных настоящим Договором, для соответствующей Карты клиента.

**Комиссионный сбор** – стоимость услуг РНКО для Клиента, определяемая в соответствии с Тарифами. Комиссионный сбор не облагается НДС на основании подпункта 3 пункта 3 статьи 149 НК РФ.

**Операционный день** – применяемый для цели учета операций, совершаемых в рамках настоящего Договора, период

местного времени г. Новосибирска с 00:00 до 23:59 часов каждого Рабочего дня, а также период местного времени г. Новосибирска с 00:00 часов первого выходного/нерабочего праздничного дня до 23:59 часов первого Рабочего дня, следующего за выходным/нерабочим праздничным днем/днями. Операции, совершенные в выходной/выходные и нерабочие праздничные день/дни, учитываются в первый следующий за ними Рабочий день.

**Остаток ЭДС** – текущий размер обязательств РНКО перед Клиентом в форме электронных денежных средств по настоящему Договору в каждый конкретный момент времени.

Остаток ЭДС в одном Электронном кошельке в любой момент времени не может превышать 100 000 (Сто тысяч) рублей.

**Отчет** – отчет РНКО по операциям, совершенным с использованием ЭДС за определенный период времени.

**Получатели** – указанные Клиентом ТСП MasterCard/ТСП VISA, реализующие товары, выполняющие работы, оказывающие услуги, в пользу которых Клиент может дать РНКО Распоряжение о возврате остатка ЭДС.

**Предоплаченная карта** – банковская предоплаченная карта, эмитированная РНКО в электронном виде, с использованием которой Клиентом совершаются операции с ЭДС, учитываемыми в Электронном кошельке. Одной Предоплаченной карте соответствует одна Карта клиента.

**PIN-код** – персональный идентификационный номер, получаемый Клиентом в РНКО для использования Карты клиента или измененный Клиентом в порядке, предусмотренном настоящим Договором, представляющий собой секретную последовательность символов, известную только Клиенту. PIN-код используется при совершении Клиентом операций с использованием Карты клиента в банкоматах и электронных терминалах, и равнозначен собственноручной подписи Клиента. Использование PIN-кода при совершении операций с использованием Карты клиента является для РНКО подтверждением факта совершения операций Клиентом лично.

**Рабочий день** – календарный день, не являющийся выходным (суббота, воскресенье) или праздничным нерабочим днем в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

**Распоряжение о возврате остатка ЭДС** – волеизъявление Клиента о переводе Остатка ЭДС (его части) на его банковский счет или банковский счет Получателя, или получение Клиентом наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных и банкоматах, подключенных к Международной платежной системе MasterCard Worldwide/VISA International, составленное, достоверное и переданное в РНКО с помощью Электронного средства платежа в виде электронного документа.

**Расчетный документ** – документ, направляемый платежной системой (включая, но не ограничиваясь Международной платежной системой MasterCard Worldwide/VISA International) или участником расчетов, вступившим в прямые договорные отношения с РНКО для расчетов по операциям Клиентов, в электронной форме в качестве подтверждения совершения Клиентом или в пользу Клиента операции, являющийся основанием для изменения РНКО Остатка ЭДС на сумму, указанную в документе.

**Реквизиты Карты клиента** – совокупность всех или некоторых параметров Карты клиента: PAN (уникальный 16-значный номер Карты клиента, указанный на лицевой стороне), CVC2/CVV2 код, Срок действия Карты клиента.

**РНКО** – Расчетная небанковская кредитная организация «Платежный Центр» (общество с ограниченной ответственностью), осуществляющая деятельность оператора электронных денежных средств, оператора по переводу денежных средств и эмиссию банковских предоплаченных карт Международной платежной системы MasterCard Worldwide/VISA International.

**Срок действия Карты клиента** – период, определяемый с момента выдачи Клиенту Карты клиента и до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты клиента, в течение которого (но в период действия настоящего Договора) возможно совершение операций с Остатком ЭДС, учтенном в соответствующем Электронном кошельке.

**Тарифы** – являющиеся неотъемлемой частью настоящего Договора условия, устанавливающие величину и основания выплаты Клиентом Комиссионного сбора в пользу РНКО за исполнение обязательств по Договору. Каждый раз в момент совершения операции Клиент выражает свое согласие с Тарифами, действующими на момент совершения операции.

В рамках настоящего Договора Клиенты обслуживаются по Тарифному плану №МФО-4. Тарифный план №МФО-4 представлен в Точках обслуживания Агента, а также на сайте [rnko.ru](http://rnko.ru).

**Торгово-сервисные предприятия в системе MasterCard/VISA (ТСП MasterCard/ТСП VISA)** – торгово-сервисные предприятия (юридические лица и индивидуальные предприниматели), расположенные на территории Российской Федерации и за ее пределами, кредитные организации, а также интернет-магазины, в которых предусмотрена возможность совершения операций с использованием платежных карт Международной платежной системы MasterCard Worldwide/VISA International.

**Точка обслуживания Агента (ТОА)** – торговые точки торговой сети Агента, в которых Агент осуществляет обслуживание Клиента в соответствии с настоящим Договором.

**Учетный номер Карты клиента (EAN)** – 13-значный номер, указанный на обратной стороне Карты клиента.

**Электронные денежные средства (ЭДС)** – денежные средства в валюте Российской Федерации, которые предварительно предоставлены Клиентом РНКО, с целью совершения переводов, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и частной практики, учитываемые в Электронном кошельке клиента.

Электронные денежные средства не подлежат обязательному страхованию в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

**Электронный кошелек** – учетная запись РНКО в электронном виде, содержащая сведения о Клиенте, EAN, Остатке ЭДС и операциях Клиента.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** – совокупность Предоплаченной карты и технологии ее использования, позволяющая Клиенту составлять, удостоверять и передавать РНКО распоряжения в целях совершения перевода ЭДС. Электронное средство платежа является персонифицированным. В качестве технологии использования Предоплаченной карты в рамках настоящего Договора применяется Карта клиента. Сервис «Интернет Платежи» недоступен.

## 2. Предмет Договора.

По настоящему Договору РНКО обязуется:

- эмитировать Предоплаченную карту и обеспечивать возможность совершения с использованием Электронного средства платежа операций с Электронными денежными средствами;
  - исполнять Распоряжения о возврате остатка ЭДС, а также Расчетные документы;
  - выдать Карту клиента;
  - обеспечивать Клиенту возможность с использованием Электронного средства платежа составлять, удостоверять и передавать РНКО распоряжения в целях совершения переводов ЭДС;
  - исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором,
- а Клиент обязуется совершать все операции в соответствии с условиями настоящего Договора и оплачивать услуги РНКО в соответствии с Тарифами.

## 3. Порядок заключения Договора.

3.1. Для присоединения к условиям настоящего Договора физическое лицо обращается в Точку обслуживания Агента и получает Карту клиента. Заключение Договора является для РНКО основанием для создания Электронного кошелька.

3.2. Выдача Карты клиента осуществляется при одновременном выполнении следующих условий:

3.2.1. Клиент принимает условия Договора, текст которого представлен в Точке обслуживания Агента и на сайте РНКО [www.rnko.ru](http://www.rnko.ru).

3.2.2. Клиент предоставляет свой паспорт гражданина Российской Федерации, а также предоставляет следующую информацию, необходимую для заключения Договора, в том числе для проведения идентификации Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая) Клиента;
- реквизиты паспорта (серия и номер паспорта, дата выдачи, наименование органа, выдавшего паспорт, и код подразделения) Клиента;
- дату и место рождения Клиента;
- адрес регистрации Клиента;
- является ли Клиент лицом, относящимся к категориям, перечисленным в ст. 7.3. Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ; а также действует ли Клиент к выгоде третьих лиц (выгодоприобретателей) и/или имеет бенефициарных владельцев;
- Контактный номер телефона.

3.2.3. Выдача Карты клиента в ТОА осуществляется на условиях, предусмотренных Тарифным планом №МФО-4.

3.3. Настоящий Договор считается заключенным между РНКО и Клиентом с момента получения физическим лицом Карты клиента. Настоящий Договор заключается только с гражданами Российской Федерации. Заключение Договора подтверждается РНКО направлением Клиенту на Контактный номер телефона sms-сообщения с Кодовым словом.

3.4. На условиях настоящей оферты между Клиентом и РНКО может действовать одновременно только один Договор о комплексном обслуживании Клиента.

3.5. Договор может быть заключен с физическими лицами, относящимися к категориям, перечисленным в ст. 7.3. Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ, а также в случаях, если Клиент действует к выгоде третьих лиц (выгодоприобретателей) и/или имеет бенефициарных владельцев, только на основании положительного решения Председателя Правления РНКО в письменном виде, принятого по результатам рассмотрения заявления соответствующих физических лиц (направленного в адрес РНКО в письменной форме). В случае принятия решения об обслуживании указанных лиц, РНКО вправе запрашивать у таких лиц информацию, а также принимать меры по определению источников происхождения денежных средств указанных лиц в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

3.6. Настоящий Договор может быть заключен с гражданами Российской Федерации, не достигшими 18 (Восемнадцати) лет, но приобретшими дееспособность в полном объеме в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, только на основании положительного решения Председателя Правления РНКО в письменной форме, принятого по результатам рассмотрения заявления, направленного указанными физическими лицами в адрес РНКО. К заявлению прилагаются нотариально заверенные копии документов, подтверждающих приобретение физическим лицом дееспособности в полном объеме. Решение по такому заявлению направляется по адресу физического лица, указанному в заявлении.

3.7. Присоединяясь к условиям настоящего Договора, Клиент дает согласие РНКО на то, что РНКО имеет право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в том числе, указанной в документах, оформляемых при заключении Договора, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных РНКО в связи с заключением Договора в целях исполнения договорных обязательств, в том числе с целью информационной поддержки Клиентов, рассылки информационных и рекламных сообщений в соответствии с условиями настоящего Договора и требованиями законодательства Российской Федерации, а также на то, что РНКО вправе привлекать на договорной основе третьих лиц, в том числе Агентов, организации, осуществляющие функции Информационного центра, для обработки персональных данных Клиента в указанных в настоящем пункте целях на условиях соблюдения данными лицами требований законодательства Российской Федерации об обеспечении конфиденциальности и безопасности персональных данных Клиента при их обработке.

РНКО имеет право проверить достоверность представленных Клиентом персональных данных, в том числе, с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров.

3.8. Присоединяясь к условиям настоящего Договора, Клиент дает согласие РНКО на предоставление Агентам, организациям, осуществляющим функции Информационного центра, организациям, оказывающим РНКО услуги информационно-технологического обслуживания, информации обо всех операциях, совершенных Клиентом в рамках настоящего Договора, в полном объеме, в целях исполнения РНКО обязательств по настоящему Договору, в том числе информационной поддержки Клиента.

3.9. Присоединяясь к условиям настоящего Договора, Клиент дает согласие РНКО на предоставление РНКО EAN Карты Клиента, а также персональных данных Клиента (ФИО Клиента, данные паспорта Клиента (серия, номер, орган, выдавший паспорт, дата выдачи паспорта, код подразделения) адрес регистрации Клиента, телефон, дата рождения и место рождения Клиента) Займодавцу для проверки принадлежности предъявляемой Карты клиента Клиенту или с целью информирования Займодавца о пополнении Электронного кошелька Клиента за счет денежных средств, поступивших от Займодавца.

3.10. Согласие, предусмотренное п.п. 3.7 – 3.9. настоящего Договора, предоставляется Клиентом на срок действия настоящего Договора и может быть отозвано путем направления соответствующего письменного требования в адрес РНКО: 630055, г. Новосибирск, ул. Шатурская, 2, в порядке, установленном п.9.3. Договора. Направление Клиентом отзыва своего согласия в соответствии с настоящим пунктом одновременно является заявлением Клиента о расторжении настоящего Договора.

Согласие Клиента на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия Договора, а также в течение 5 (Пяти) лет с даты прекращения действия Договора. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве.

3.11. Настоящее предложение по заключению Договора о комплексном обслуживании Клиента действует на территории Российской Федерации.

3.12. Заключая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что до заключения Договора ознакомлен с его условиями, в том числе с Правилами использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи», Перечнем ограничений по операциям, Тарифами, представленными в Точках обслуживания Агента, а также на сайте [www.rnko.ru](http://www.rnko.ru).

3.13. До начала совершения Клиентом операций в ТСП MasterCard/ТСП VISA, для которых запрашивается ввод PIN-кода, банкоматах и электронных терминалах, Клиенту необходимо получить PIN-код. PIN-код производится Клиентом в течение 14 (четырнадцати) дней со дня получения Карты клиента, путем обращения в специализированную службу по телефонам 8-495-7616778 – звонок платный, 8-800-234-56-30 Стоимость звонка – в соответствии с тарифами оператора связи. По истечении указанного срока для получения PIN-кода Клиент обращается в Информационный центр. Основанием для идентификации Клиента при обращении для получения PIN-кода является совершение звонка с Контактного номера телефона. Совершение иных операций с использованием Карты клиента в рамках настоящего Договора возможно без получения PIN-кода.

PIN-код может быть изменен Клиентом самостоятельно в банкоматах, подключенных к Международной платежной системе MasterCard Worldwide (при наличии соответствующей технической возможности), а также через специализированную службу по телефонам 8-495-761-67-78 и 8-800-555-43-44, 8-800-301-43-44, для чего Клиент предварительно обращается с целью изменить PIN-код в Информационный центр с использованием Кодового слова.

3.14. До начала совершения операций в ТСП MasterCard/ТСП VISA Клиент ставит свою подпись на оборотной стороне Карты клиента на панели для подписи.

3.15. Права требования, возникающие у Клиента с момента заключения Договора, не могут быть переданы Клиентом третьим лицам.

3.16. РНКО вправе отказать Клиенту в заключении настоящего Договора без указания причины.

#### **4. Пополнение Электронного кошелька.**

4.1. Пополнение Электронного кошелька проводится Клиентом безналичным путем:

4.1.1. за счет денежных средств, поступивших в пользу Клиента в РНКО в качестве перевода денежных средств от Займодавца и предоставленных Клиентом РНКО в целях увеличения Остатка ЭДС на условиях настоящего Договора;

4.1.2. за счет денежных средств, поступивших в РНКО Клиенту от Получателя при возврате суммы перевода (за возвращенный товар, при отказе от работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности). Увеличение Остатка ЭДС производится при получении соответствующего Расчетного документа.

4.2. Заключая настоящий Договор, Клиент соглашается с тем, что увеличение РНКО Остатка ЭДС на сумму поступивших в пользу Клиента в РНКО денежных средств по реквизитам Карты клиента не требует со стороны Клиента дополнительного распоряжения, а денежные средства признаются предоставленными Клиентом РНКО с целью увеличения Остатка ЭДС.

#### **5. Распоряжение электронными денежными средствами, находящимися в Электронном кошельке.**

5.1. Перевод электронных денежных средств осуществляется на основании Распоряжения о возврате остатка ЭДС.

5.2. Остаток ЭДС (его часть) может быть:

5.2.1. Получен Клиентом наличными денежными средствами в пунктах выдачи наличных денежных средств и банкоматах, подключенных к Международным платежным системам MasterCard Worldwide/VISA International, расположенных на территории Российской Федерации и за ее пределами, использован при оплате товаров (работ, услуг) в ТСП MasterCard/ТСП VISA с применением соответствующего Электронного средства платежа.

В этом случае уменьшение Остатка ЭДС в Электронном кошельке Клиента осуществляется РНКО в следующем порядке:

5.2.1.1. В момент Авторизации в Электронном кошельке резервируется сумма операции и Комиссионного сбора в соответствии с Тарифами. В случае совершения операции в иностранной валюте РНКО осуществляет конвертацию, резервируя

сумму операции, рассчитанную на основании информации от платежной системы по курсу Банка России на день совершения операции плюс 5% (Пять процентов) от суммы совершенной Клиентом операции. При совершении операции в валюте, отличной от валюты Электронного кошелька, не рекомендуется использовать Остаток ЭДС полностью во избежание образования задолженности в Электронном кошельке.

Отмена резервирования Остатка ЭДС после Авторизации по инициативе Клиента не допускается.

5.2.1.2. Платежная система направляет РНКО Расчетный документ по совершенной операции. Если в течение 30 (Тридцати) календарных дней с момента совершения Клиентом операции РНКО не получит Расчетный документ сумма, зарезервированная РНКО в Электронном кошельке, становится доступной для совершения Клиентом иных операций.

5.2.1.3. В день получения от платежной системы Расчетного документа по такой операции, РНКО уменьшает Остаток ЭДС на сумму Расчетного документа и Комиссионного сбора. Сумма уменьшения Остатка ЭДС может отличаться от суммы Авторизации, как в большую, так и в меньшую сторону.

Если операция была совершена в валюте, отличной от валюты Остатка ЭДС и конвертация не проведена платежной системой, РНКО уменьшает Остаток ЭДС на сумму, рассчитанную на основании Расчетного документа по курсу Банка России на день получения Расчетного документа. Сумма уменьшения Остатка ЭДС может отличаться от суммы Авторизации, как в большую, так и в меньшую сторону. После получения Расчетного документа остаток суммы, зарезервированной в Электронном кошельке при совершении Клиентом операции в валюте, отличной от валюты Электронного кошелька, при его наличии, становится доступным для совершения Клиентом операций.

5.2.1.4. Если списываемая сумма операции и Комиссионного сбора по Расчетному документу на момент его поступления в РНКО превышает сумму Остатка ЭДС (включая, но не ограничиваясь, возможные случаи совершения операций с ЭДС без Авторизации по правилам платежной системы, поступления Расчетного документа по истечении 30 (Тридцати) дней с момента совершения Клиентом операции) – РНКО исполняет Расчетный документ, в результате чего у Клиента возникает обязательство перед РНКО в размере суммы превышения. Данная сумма выплачивается Клиентом в полном объеме за счет денежных средств, предоставляемых Клиентом в дальнейшем в целях увеличения Остатка ЭДС, в том числе, путем уменьшения РНКО Остатка ЭДС в других Электронных кошельках Клиента. Клиент заранее соглашается с подобным уменьшением Остатка ЭДС без дополнительного акцепта.

5.2.1.5. Если с Клиента взимаются дополнительные комиссии банков-эквайреров и /или некредитных организаций, участвующих в расчетах по операциям, совершаемым с использованием Электронного средства платежа (размер таких комиссий Клиент обязан выяснить до совершения операции), то на сумму соответствующей комиссии РНКО уменьшает Остаток ЭДС в Электронном кошельке Клиента на основании данных Расчетного документа. В случае недостаточности Остатка ЭДС для оплаты комиссий банков-эквайреров, стороны применяют порядок, установленный п.5.2.1.4 Договора.

5.2.2. Переведен на банковский счет Клиента или банковский счет Получателя. При получении Распоряжения Клиента о возврате остатка ЭДС путем перевода на банковский счет Клиента или банковский счет Получателя РНКО резервирует средства для исполнения, проверяет реквизиты Распоряжения о возврате остатка ЭДС и исполняет не позднее Операционного дня, следующего за днем поступления распоряжения, за исключением случаев использования Остатка ЭДС при оплате товаров (работ, услуг) в ТСП MasterCard/ ТСП Visa, когда уменьшение Остатка ЭДС производится в порядке, предусмотренном п. 5.2.1 настоящей Договора.

5.3. Расчеты по операциям Клиента в Электронном кошельке производятся в пределах Остатка ЭДС, за вычетом Комиссионного сбора, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

При недостаточности Остатка ЭДС в Электронном кошельке Клиента распоряжение Клиента о совершении операции в Электронном кошельке не принимается к исполнению РНКО.

Все операции с Остатком ЭДС, совершенные с использованием Электронного средства платежа, считаются совершенными самим Клиентом (в том числе операции, фактически совершенные третьими лицами).

5.4. В случае возникновения технических сбоев, совершение операций с использованием Электронных средств платежа может быть временно приостановлено, о чем Клиент предупреждается при попытке совершить соответствующую операцию. Кроме того, ТСП MasterCard/ТСП VISA вправе в одностороннем порядке устанавливать ограничения по суммам проводимых операций или иные ограничения/требования. При этом РНКО не несет ответственности за неблагоприятные последствия (в том числе убытки), наступившие для Клиентов в результате возникновения указанных выше обстоятельств.

5.5. Обслуживание Клиента в рамках настоящего Договора осуществляется в течение рабочего времени соответствующей Точки обслуживания Агента, за исключением перерывов для проведения регламентных и технических работ.

5.6. В случае возврата денежных средств в Электронный кошелек Клиента при оспаривании операции, совершенной с использованием Электронного средства платежа, РНКО увеличивает Остаток ЭДС на сумму оспоренной полностью или частично операции. Если оспоренная операция была совершена в иностранной валюте, РНКО увеличивает Остаток ЭДС на сумму, рассчитанную на основании Расчетных документов по курсу Банка России на день уменьшения Остатка ЭДС по Расчетному документу оспариваемой операции.

5.7. РНКО обязуется информировать Клиента о совершении им каждой операции с использованием Электронного средства платежа путем направления короткого текстового сообщения (sms-сообщения) о такой операции по Контактному номеру телефона. Sms-сообщения могут быть направлены Клиенту в транслитерации латинскими символами. Моментом исполнения РНКО указанной обязанности является момент отправки соответствующего sms-сообщения, независимо от времени и факта получения sms-сообщения Клиентом. Клиент подтверждает, что признает такой способ информирования надлежащим и достаточным. РНКО не предоставляет услуги связи и не несет ответственность за качество связи в случаях, когда передача информации Клиенту была невозможна по независящим от РНКО причинам, в том числе по вине операторов связи, провайдеров, Клиента или третьих лиц.

5.8. РНКО, по письменному заявлению Клиента выдает (либо по указанию Клиента направляет почтовым отправлением по адресу места регистрации/места жительства либо в виде E-mail-сообщений по адресам электронной почты, информация о которых была предоставлена Клиентом РНКО), заверенную справку, отражающую сведения об операциях в Электронном кошельке Клиента.

Клиент выражает свое согласие на получение уведомлений/справок указанными способами, осознавая, что такие каналы передачи информации не всегда являются безопасными, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации, в том числе связанные с возможным получением информации о переводе третьим лицом.

## **6. Контроль операций со стороны РНКО.**

6.1. РНКО вправе приостановить или прекратить возможность совершения Клиентом операций с использованием Электронного средства платежа (далее по тексту – заблокировать Электронное средство платежа) и/или отказаться от исполнения Распоряжения о возврате остатка ЭДС в следующих случаях:

6.1.1. в случае возникновения подозрений, что операции осуществляются Клиентом с нарушением требований законодательства Российской Федерации, требований безопасности при совершении операций, что операции несут репутационные риски для РНКО;

6.1.2. если у РНКО возникают подозрения в том, что ЭДС используются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма, осуществления предпринимательской деятельности;

6.1.3. в случае получения РНКО информации о возможном неправомерном использовании Электронного средства платежа;

6.1.4. в случае получения РНКО от правоохранительных или иных компетентных государственных органов информации о неправомерном использовании Электронного средства платежа, в том числе выявления РНКО операций, совершенных с использованием Электронного средства платежа, содержащих признаки сомнительных операций в соответствии с документами Банка России;

6.1.5. в случае нарушения Клиентом условий Договора или предоставления РНКО недостоверной информации (в том числе информации для связи с Клиентом) в рамках Договора;

6.1.6. в случае выявления фактов использования Электронного средства платежа не Клиентом, либо в случае, когда на Карте клиента подписей на полосе для подписи более одной или их нет вообще, либо полоса для подписи повреждена и под ней просматривается слово VOID (недействительна);

6.1.7. в случае если PIN-код Карты клиента был неверно введен 3 (Три) раза подряд;

6.1.8. в случае выявления РНКО возврата средств в Электронный кошелек от ТСП MasterCard/ТСП VISA, не связанных с проведенными ранее операциями, либо в сумме, превышающей ранее проведенные операции с использованием Карты клиента в таких ТСП MasterCard/ТСП VISA;

6.1.9. в случае возникновения у РНКО подозрений или выявлении попыток намеренного совершения операций в сумме, превышающей Остаток ЭДС.

6.2. РНКО не несет ответственности и не возмещает Клиенту убытки, связанные с блокировкой Электронного средства платежа в соответствии с настоящим Договором.

6.3. До момента блокировки РНКО не несет ответственности за операции, совершенные с Остатком ЭДС.

6.4. Информацию о возможности, порядке и сроках отмены блокировки Остатка ЭДС Клиенту необходимо уточнять в Информационном центре.

6.5. В целях реализации права, установленного п.6.1 Договора, РНКО блокирует Электронное средство платежа, о чем уведомляет Клиента в течение 1 (Одного) Рабочего дня после блокировки путем направления по Контактному номеру телефона sms-сообщения следующего содержания: «Ваша карта заблокирована (п.6.1. Оферты). Тел для справок: 8-800-555-43-44».

Несмотря на то, что РНКО принимает на себя обязательство проявлять разумную тщательность при проверке данных о Клиенте, предоставляемых им при заключении и исполнении настоящего Договора, РНКО не несет ответственность за предоставление Клиентом недостоверных сведений и/или фальсифицированных документов, в том числе – электронных платежных документов, которые не были выявлены РНКО. В случае возникновения у РНКО подозрений в отношении подлинности документов и/или достоверности сведений, предоставленных Клиентом, РНКО вправе осуществлять проверку указанных сведений/документов в целях обеспечения безопасности совершаемых Клиентами операций. В том числе РНКО вправе позвонить по Контактному номеру телефона для проверки достоверности сообщенных Клиентом сведений. В случае подтверждения результатами проверки нарушения Клиентом условий Договора, РНКО блокирует Электронное средство платежа, – о чем РНКО уведомляет Клиента в течение 1 (Одного) Рабочего дня после блокировки путем направления на Контактный номер телефона sms-сообщения следующего содержания: «Ваша карта заблокирована (п.6.1. Оферты). Тел для справок: 8-800-555-4344».

6.6. Клиент согласен с тем, что в случае ошибочного изменения РНКО Остатка ЭДС, в том числе вызванного сбоем программно-аппаратных средств РНКО или платежной системы, РНКО совершает необходимую корректирующую операцию без предварительного уведомления и распоряжения Клиента.

6.7. Клиент уведомлен о том, что операции с использованием Электронного средства платежа могут быть приостановлены в порядке и случаях, которые аналогичны порядку и случаям приостановления операций по банковскому счету, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации; на остаток электронных денежных средств может быть обращено взыскание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.8. При отмене операций, совершенных Клиентом в ТСП MasterCard/ТСП VISA, РНКО при подозрении на мошеннический характер операции или обнаружении признаков ошибочной операции, вправе заблокировать возвращенную сумму для совершения любых операций на 30 (Тридцать) календарных дней с даты ее возврата в Электронный кошелек. Рассмотрение вопроса о сокращении указанного срока производится РНКО по обращению Клиента в индивидуальном порядке. При отмене операции возврата сумма Остатка ЭДС автоматически уменьшается.

6.9. При операциях возврата денежных средств, совершенных Клиентом в ТСП MasterCard/ТСП VISA, РНКО увеличивает сумму Остатка ЭДС в порядке, предусмотренном п.4.2. Договора. При превышении максимального размера Остатка ЭДС в случае возврата РНКО вправе зачислить сумму возврата в Электронный кошелек для увеличения Остатка ЭДС после устранения такого превышения или перечислить сумму возврата по письменному заявлению Клиента по банковским реквизитам Клиента. При одновременном устранении превышения и оформлении указанного заявления приоритет отдается увеличению Остатка ЭДС. В этом случае заявление Клиента о перечислении суммы возврата остается без исполнения.

## **7. Права и обязанности Клиента.**

### **7.1. Клиент вправе:**

7.1.1. Направлять в РНКО распоряжения о совершении операций с Остатком ЭДС, учтенным в Электронном кошельке, соответствующем Карте клиента с истекшим Сроком действия Карты клиента на условиях настоящего Договора и в соответствии с действующим законодательством.

7.1.2. Направлять РНКО письменный запрос о предоставлении информации об операциях, совершенных в Электронном кошельке, оформив соответствующее заявление в ТОО.

7.1.3. Заменить Карту клиента с истекшим Сроком действия/утраченную/поврежденную на новую Карту клиента, предоставив документы и информацию, предусмотренные п.3.2.2 Договора. Клиенту также необходимо выполнить процедуру, указанную в п. 7.2.15 Договора. Замена Карты клиента осуществляется в рамках соответствующей международной платежной системы MasterCard Worldwide/VISA International).

7.1.4. Заменить Контактный номер телефона на другой номер мобильного телефона, по которому имеется возможность получения коротких текстовых сообщений (sms-сообщений), обратившись в Информационный центр с использованием Кодового слова.

7.1.5. В случае, если Клиент одновременно не может использовать Контактный номер телефона и утратил Кодовое слово, Клиент должен заблокировать ЭСП, обратившись в Информационный центр, с указанием фамилии, имени, отчества, реквизитов паспорта, даты и места рождения Клиента. Блокировка Электронного средства платежа совершается РНКО в данном случае без возможности его дальнейшей разблокировки.

После блокировки Клиент вправе получить новую Карту клиента в порядке, предусмотренном разделом 3 Договора и оформить письменное заявление о переносе Остатка ЭДС из этого Электронного кошелька в другой Электронный кошелек. Клиент согласен, что в целях исключения мошеннических действий со стороны третьих лиц РНКО вправе осуществить перенос Остатка ЭДС в течение 30 (тридцати) дней.

7.1.6. Получать в Информационном центре информацию о размере Остатка ЭДС на момент обращения. Получение данной информации возможно при указании Клиентом Кодового слова.

7.1.7. В случае обнаружения факта излишнего уменьшения Остатка ЭДС в результате оплаты Клиентом товара (работы, услуги) в ТСП MasterCard/ТСП VISA и/или в случае возврата Клиентом товара, оплаченного с использованием Электронного средства платежа, Клиент вправе обратиться непосредственно в ТСП MasterCard/ТСП VISA, в котором была совершена операция, для отмены операции по оплате (и возврата денежных средств) при условии, что обращение осуществляется в тот же день, когда была совершена операция, подлежащая отмене.

7.1.8. В любое время блокировать Электронное средство платежа, технологией использования которого является Карта клиента, в порядке, предусмотренном п.7.1.5, п.7.2.8. Договора.

7.1.9. Подавать заявления и претензии в рамках настоящего Договора в порядке, установленном Договором.

### **7.2. Клиент обязан:**

7.2.1. До получения Карты клиента внимательно ознакомиться с условиями Договора, включая Тарифы и Правила использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи», Перечень ограничений по операциям и только при безусловном согласии со всеми условиями Договора и Тарифами совершить действия, указанные в разделе 3 Договора, направленные на присоединение к условиям Договора. В том числе Клиент согласен с тем, что Карта клиента содержит магнитную полосу, в связи с чем Клиент несет риски наступления возможных последствий, связанных с используемой технологией, которые могут возникнуть в результате действий третьих лиц (в том числе неправомерных действий третьих лиц, вызванных ненадлежащим соблюдением Клиентом порядка использования Карты клиента). Если Клиент не согласен с каким-либо из условий Договора, он обязуется воздержаться от заключения Договора. Факт получения Клиентом Карты клиента в порядке, предусмотренном разделом 3 Договора, означает полное и безусловное согласие Клиента со всеми условиями Договора.

7.2.2. Оплачивать услуги РНКО в соответствии с Тарифным планом №МФО-4. Сумма Комиссионного сбора в целях оплаты Клиентом услуг РНКО удерживается РНКО из суммы Остатка ЭДС одновременно с исполнением РНКО Распоряжения о возврате остатка ЭДС либо Расчетного документа. Если Тарифами предусмотрена комиссия за оформление либо выдачу Карты клиента – оплата указанной комиссии осуществляется Клиентом при получении Карты клиента.

7.2.3. Предоставлять в РНКО достоверные сведения и документы, необходимые в соответствии с условиями Договора для его заключения и исполнения. В случае предоставления Клиентом недостоверной информации (в том числе документов, содержащих недостоверные сведения), Клиент самостоятельно и в полном объеме несет риск наступления любых негативных последствий предоставления такой информации (документов).

7.2.4. Принимать меры по обеспечению сохранности Карты клиента и ее реквизитов, Контактного номера телефона и SIM-карты, а также предотвращению их неправомерного использования, в том числе соблюдать рекомендации, предусмотренные Правилами использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи».

Не передавать ни под каким предлогом Карту клиента/данные, нанесенные на Карту клиента, не разглашать PIN-код, Кодовое слово, Пароль, Разовый секретный пароль, а также информацию о Реквизитах Карты клиента, за исключением EAN Карты клиента в целях совершения операции перевода денежных средств с использованием реквизитов Карты клиента, другим лицам. Не хранить PIN-код рядом с Картой клиента и не записывать на Карте клиента.

Клиент подтверждает, что доступ к Контактному номеру телефона, а также соответствующей такому номеру SIM-карте, имеет только Клиент, мобильный телефон, Контактный номер телефона и SIM-карта не используются третьими лицами.

В случае невыполнения указанной обязанности Клиент принимает на себя риск убытков и иных неблагоприятных последствий в результате несанкционированного доступа третьих лиц к Карте клиента, ее реквизитам, номеру мобильного телефона.

7.2.5. Использовать Остаток ЭДС, Электронный кошелек, Электронное средство платежа в соответствии с условиями Договора в рамках действующего законодательства.

7.2.6. В случае изменения своих реквизитов (паспортные данные, ФИО, Контактный номер телефона) информировать об этом РНКО путем оформления соответствующего письменного заявления в Точке обслуживания Агента не позднее 5 (Пяти) Рабочих дней с момента изменения соответствующих реквизитов.

До момента предоставления Клиентом РНКО информации об измененных реквизитах, Клиент самостоятельно и в полном объеме несет ответственность за все операции, совершенные с Остатком ЭДС иными лицами с ведома или без ведома Клиента, а также риск наступления любых негативных последствий. РНКО вправе в любой момент запросить у Клиента, а Клиент обязан предоставить РНКО актуальные документы, подтверждающие сведения/изменение сведений, сообщенных РНКО при заключении Договора.

7.2.7. Незамедлительно обратиться в Информационный центр для получения нового PIN-кода / Кодового слова – в случае утраты или компрометации PIN-кода / Кодового слова.

7.2.8. В случае утраты/компрометации Электронного средства платежа, использования Электронного средства платежа без согласия Клиента, а также при наличии подозрений в возможности осуществления несанкционированного использования Электронного средства платежа незамедлительно отправить sms-сообщение с Контактного номера телефона на номер 1500 с текстом «Блокировка» (возможно также: «блокировка», «blockirovka», «blokirovka», «Blockirovka», «Blokirovka»).

РНКО подтверждает блокировку направлением соответствующего sms-сообщения на Контактный номер телефона.

До момента получения соответствующего sms-сообщения РНКО не несет ответственности за операции, совершенные с Остатком ЭДС иными лицами с ведома или без ведома Клиента.

7.2.9. Самостоятельно знакомиться с изменениями условий Договора, вносимыми РНКО в соответствии с п. 10.2 Договора, изменениями Тарифов. Если Клиент не согласен с каким-либо из измененных условий Договора, Тарифами он обязуется воздержаться от совершения операций с Остатком ЭДС и расторгнуть Договор.

7.2.10. По требованию РНКО возместить все расходы, понесенные РНКО в соответствии с Договором, при условии их обоснования и документального подтверждения.

7.2.11. Выплатить РНКО сумму обязательств, возникших в соответствии с п.5.2.1.4 Договора в срок 30 (Тридцать) дней с даты возникновения задолженности. Информирование о возникновении задолженности производится путем направления sms-сообщения на Контактный номер телефона.

7.2.12. Использовать Электронное средство платежа в соответствии с Договором, Правилами использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи».

7.2.13. Поставить личную подпись на Карте клиента.

7.2.14. Самостоятельно обеспечивать поддержку функции sms-сообщений на своем мобильном телефоне.

7.2.15. Произвести подтверждение замены Карты клиента, замененной в соответствии с п. 7.1.3 Договора, одним из следующих способов (по выбору Клиента):

- посредством обращения в Информационный центр с Контактного номера телефона.

- посредством отправки sms-сообщения на короткий номер 1500 с текстом «Замена \*\*\*\*\*», где \*\*\*\*\* - бтизначный код замены, который РНКО направляет Клиенту в sms-сообщении после получения замены новой Карты клиента, с Контактного номера телефона, следуя инструкциям в виде ответных sms-сообщений.

Успешное подтверждение замены Карты клиента является основанием для прекращения возможности использования Электронного средства платежа, в том числе Карты клиента, EAN которой был указан Клиентом при замене Карты клиента.

В Электронном кошельке учитывается EAN новой Карты клиента. Остаток ЭДС доступен для использования Клиентом в том же Электронном кошельке.

7.2.16. Лично обращаться в ТСП MasterCard/ТСП VISA для возврата денежных средств в случае возврата им товаров/отказа от услуг, оплаченных с использованием Карты. Срок возврата денежных средств в Электронный кошелек зависит от срока обработки такого возврата ТСП MasterCard/ ТСП VISA и обслуживающего его банка и не зависит от РНКО.



## 8. Права и обязанности РНКО.

### 8.1. РНКО обязана:

8.1.1. От своего имени, но за счет Клиента, в пределах Остатка ЭДС (за вычетом Комиссионного сбора) и на условиях настоящего Договора исполнять Распоряжения о возврате остатка ЭДС Клиента.

8.1.2. Выдать Карту клиента, отражать операции с ЭДС и Остаток ЭДС в Электронном кошельке Клиента.

8.1.3. Обеспечивать конфиденциальность информации, ставшей известной РНКО при исполнении обязательств по Договору, за исключением случаев, предусмотренных Договором и законодательством Российской Федерации. РНКО не несет ответственность за нарушение конфиденциальности информации вследствие виновных действий третьих лиц.

8.1.4. По письменному запросу Клиента подготовить и направить информацию об операциях, совершенных Клиентом с Остатком ЭДС, путем передачи документа на бумажном носителе «Информация по операциям в Электронном кошельке» для отправки Клиенту почтовым отправлением либо по указанию Клиента путем отправки документа в виде E-mail сообщения по адресу электронной почты, информация о котором была предоставлена Клиентом РНКО. С момента передачи почтовым отправлением указанного документа или с момента отправки документа в виде E-mail сообщения РНКО считается исполнившей свою обязанность по предоставлению информации и ответственности за его доставку Клиенту не несет. Запрос подлежит исполнению в течение 5 (Пяти) Рабочих дней с момента получения РНКО соответствующего заявления и при условии достаточности Остатка ЭДС для оплаты Комиссионного сбора.

8.1.5. Немедленно блокировать Электронное средство платежа после получения sms-сообщения с Контактного номера телефона в соответствии с п.7.2.8 Договора. С момента получения РНКО такого сообщения Клиент не несет ответственности за операции, совершенные с Остатком ЭДС.

### 8.2. РНКО вправе:

8.2.1. Приостановить работу своих программных и/или аппаратных средств при обнаружении существенных неисправностей, ошибок и сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к ресурсам. При этом РНКО не несет ответственности за убытки, возникшие у Клиента в связи с таким приостановлением. РНКО также не несет ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору, вызванное прямо или косвенно нарушениями, авариями, перебоями, сбоями в работе каких-либо средств (устройств), систем связи или системами подачи электроэнергии либо иными обстоятельствами, неподконтрольными РНКО.

8.2.2. Отказать Клиенту в исполнении распоряжения Клиента в случае неполноты, недостаточности информации, содержащейся в распоряжении или указании в распоряжении недостоверных сведений, а также если выполнение распоряжения противоречит условиям настоящего Договора и/или действующему законодательству Российской Федерации.

8.2.3. Блокировать Электронное средство платежа в случаях, предусмотренных настоящим Договором.

8.2.4. Самостоятельно или с привлечением Агента путем сбора данных о Клиенте и передачи их в РНКО осуществлять идентификацию Клиента при заключении Договора/обслуживании Клиента, подтверждение факта ранее проведенной идентификации Клиента при совершении Клиентом операций с использованием Электронных средств платежа.

8.2.5. Изменять действующие Тарифы и/или устанавливать новые Тарифы. При изменении действующих Тарифов и/или установлении новых Тарифов РНКО обязуется известить об этом Клиента путем размещения информации в Точках обслуживания Агентов, оказывающих данные услуги, а также на сайте rnkco.ru. Новые Тарифы вступают в силу с даты, указанной РНКО.

8.2.6. Вносить изменения в Договор, в том числе в Правила использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи», Перечень ограничений по операциям в одностороннем порядке. При изменении действующих Правил использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи» и/или Перечня ограничений по операциям, РНКО обязуется известить об этом Клиента путем размещения информации в Точках обслуживания Агентов, оказывающих данные услуги, а также на сайте rnkco.ru.

8.2.7. В случае наличия у Клиента нескольких действующих Электронных кошельков в рамках иного Договора о комплексном обслуживании Клиента, заключенного Клиентом с РНКО, Клиент поручает РНКО списывать Остаток ЭДС из любого действующего Электронного кошелька в счет погашения возникшей перед РНКО задолженности по другим действующим Электронным кошелькам.

8.2.8. В случае возникновения задолженности согласно п.5.2.1.4 Договора РНКО вправе заблокировать возможность совершения расходных операций с Остатком ЭДС, до полного исполнения Клиентом обязательств по настоящему Договору.

8.2.9. Осуществлять видеонаблюдение в Точках обслуживания Агента и/или телефонную запись при обращении Клиента в Информационный центр в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества услуг, оказываемых Клиенту, а также использовать такие данные в качестве доказательств.

8.2.10. Осуществлять звонки с номеров телефонов, указанных в Договоре, правилах рекламных и иных акций, проводимых РНКО, и направлять Клиенту рекламно-информационные сообщения об услугах и мероприятиях, оказываемых/проводимых РНКО, в том числе с привлечением третьих лиц, с использованием Контактного номера телефона (в т. ч. путем направления SMS-сообщений, электронных сообщений с использованием информационно-коммуникационных сервисов и/или программ обмена мгновенными электронными сообщениями («мессенджеров»)), в социальных сетях или на адрес электронной почты (e-mail), в период действия Договора и после его окончания. Согласие может быть отозвано путем направления в РНКО «Платежный Центр» (ООО) соответствующего письменного заявления в порядке, установленном п. 9.3 Договора.

## **9. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.**

9.1. Все споры, возникающие из Договора или в связи с ним, разрешаются сторонами в досудебном порядке путем направления претензии. В случае невозможности урегулирования спора в претензионном порядке, спор передается на рассмотрение в суд в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Клиент вправе направить в РНКО заявление об оспаривании операции в соответствии с правилами Международной платежной системы MasterCard Worldwide/Visa international (далее – заявление об оспаривании), приложив копии всех документов, подтверждающих неправомерность списания (при наличии). Заявление об оспаривании может быть подано почтовым отправлением по почтовому адресу РНКО, а также устно через Информационный центр. РНКО вправе запросить у Клиента, а Клиент обязан предоставить РНКО дополнительные документы, необходимые для рассмотрения заявления об оспаривании. Заявления об оспаривании рассматриваются в сроки, установленные правилами платежной системы MasterCard Worldwide/Visa international.

9.3. Иные заявления и претензии оформляются Клиентом в письменной форме и могут быть поданы в любой Точке обслуживания Агента.

Претензии также могут быть направлены на сайте [www.rnko.ru](http://www.rnko.ru) через форму обратной связи или почтовым отправлением на почтовый адрес РНКО, указанный в Разделе 12 Договора.

Формы заявлений и претензий размещены на сайте [www.rnko.ru](http://www.rnko.ru).

В заявлении, претензии Клиентом должно быть указано, требуется ли Клиенту получение от РНКО информации о результатах рассмотрения заявления, претензии (далее - ответ) и в какой форме (письменной или устной). В случае отсутствия такого указания, РНКО самостоятельно определяет необходимость направления ответа Клиенту и форму ответа.

Претензии, направляемые Клиентом в РНКО почтовым отправлением, должны дополнительно содержать собственноручную подпись клиента, почтовый адрес для ответа, копии второй и третьей страницы документа, предъявленного при заключении Договора или измененного согласно п.7.2.6 Договора.

Для оперативного взаимодействия с Клиентом при рассмотрении заявления, претензии или заявления об оспаривании РНКО может использовать:

- Контактный номер телефона;
- номер телефона, указанный Клиентом при направлении заявления или претензии;
- адрес электронной почты, указанный Клиентом при направлении заявления или претензии на сайте [www.rnko.ru](http://www.rnko.ru) через форму обратной связи.

РНКО самостоятельно определяет способ оперативного взаимодействия с конкретным Клиентом.

РНКО вправе запросить у Клиента, а Клиент обязан предоставить РНКО дополнительные документы и информацию, необходимые для рассмотрения заявления, претензии, заявления об оспаривании.

9.4. Заявления и претензии, поданные в соответствии с п.9.3 Договора, рассматриваются РНКО в течение 30 (Тридцати) дней со дня получения, либо в течение 60 (Шестидесяти) дней со дня получения заявлений в случае совершения трансграничного перевода.

9.5. При разрешении споров и разногласий РНКО и Клиент признают юридическую значимость электронных документов, сформированных с использованием Электронного средства платежа, их эквивалентность документам, составленным в письменной форме и заверенным подписями сторон Договора.

9.6. Во всем, что не предусмотрено Договором, Приложениями и Тарифами (в том числе - в части условий совершения Клиентом операций с использованием электронных средств платежа и проведения расчетов по указанным операциям) необходимо руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации и нормами Международной платежной системы MasterCard Worldwide/VISA International.

9.7. Все заявления и претензии, связанные с исполнением договора займа, в том числе о сроках и размерах поступления в пользу Клиента в РНКО денежных средств от Займодавца, Клиент предъявляет Займодавцу.

## **10. Заключение, изменение и прекращение Договора.**

10.1. Договор считается заключенным с момента получения Клиентом Карты клиента в порядке, предусмотренном разделом 3 Договора.

10.2. РНКО вправе в любой момент в одностороннем порядке вносить изменения в Договор, в том числе изменять Тарифный план №МФО-4, Правила использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи», Перечень ограничений по операциям, перечень и условия совершения Клиентом операций в рамках настоящего Договора, в том числе – внедрять или упразднять дополнительные услуги (Сервисы), размещая соответствующую информацию в Точках обслуживания Агента и на сайте [www.rnko.ru](http://www.rnko.ru). Указанные изменения вступают в силу с момента их опубликования на сайте [www.rnko.ru](http://www.rnko.ru), если иная дата вступления в силу не указана РНКО.

В случае несогласия с изменениями, вносимыми РНКО, Клиент вправе обратиться в РНКО с письменным заявлением о расторжении Договора в порядке, предусмотренном п.10.4. Договора.

Отсутствие заявления Клиента о расторжении Договора, либо осуществление операции Клиентом с использованием Электронного средства платежа после внесенных изменений означает полное и безусловное согласие Клиента с внесенными изменениями, а также принятие всех обязательств, предусмотренных новой редакцией Договора, Тарифным планом №МФО-4, Правилами использования Карты клиента и работы в Сервисе «Интернет Платежи», Перечнем ограничений по операциям.

10.3. Договор прекращается при наступлении одного из следующих событий:

10.3.1. по истечении 1 (Одного) года с момента совершения последней операции в Электронном кошельке, включая случаи, когда возможность совершения операций была заблокирована в соответствии с условиями настоящего Договора, но не позднее даты истечения Срока действия Карты клиента;

10.3.2. в случае досрочного его расторжения по основаниям, указанным в Договоре;

10.3.3. в случае получения РНКО достоверной информации о смерти клиента. Наследники вправе получить Остаток ЭДС в порядке, установленном законодательством о наследовании;

10.3.4. по заявлению Клиента о расторжении Договора, но при наличии предусмотренных законодательством Российской Федерации ограничений распоряжения Остатком ЭДС (ареста, приостановления операций, иные ограничения) Договор прекращается (в том числе по заявлению Клиента о расторжении Договора) не позднее следующего дня после отмены указанных ограничений.

10.4. Клиент вправе в любое время досрочно расторгнуть Договор путем направления в РНКО по почтовому адресу письменного заявления о расторжении Договора с указанием реквизитов банковского счета Клиента для возврата денежных средств Клиента, поступивших в РНКО с целью пополнения Электронного кошелька, предварительно заблокировав Электронное средство платежа в порядке, предусмотренном п.7.2.8 Договора, с приложением копии паспорта Клиента. Договор считается расторгнутым с момента получения РНКО указанного заявления, отправленного Клиентом любым предусмотренным настоящим Договором способом, за исключением случаев, предусмотренных в п.10.3.4 Договора. Перечисление денежных средств осуществляется в течение 30 (Тридцати) дней после поступления заявления в РНКО.

10.5. В течение 3 (Трех) лет с даты прекращения действия Договора Клиент вправе вернуть денежные средства поступившие в РНКО с целью пополнения Электронного кошелька, на момент прекращения Договора, оформив соответствующее заявление через Точку обслуживания Агента либо направив в РНКО по почтовому адресу заявление в письменной форме с указанием реквизитов банковского счета Клиента, с приложением Карты клиента (если имеется) и копии паспорта Клиента. Перечисление денежных средств осуществляется в течение 30 (Тридцати) дней после поступления заявления в РНКО. По истечении трех лет с даты прекращения Договора Клиент утрачивает право требования на указанные денежные средства.

## 11. Ответственность сторон.

11.1. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения своих обязательств по Договору Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

11.2. В случае невыполнения или ненадлежащего выполнения своих обязательств по Договору РНКО несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

11.3. Клиент несет ответственность и возникшие убытки в следующих случаях:

- неправомерного использования Карты клиента и ее реквизитов, имевшего место с его согласия, либо в случае, если Клиент по неосторожности допустил передачу Карты клиента или разглашение ее реквизитов третьим лицам;
- при утрате Карты клиента, за все операции, совершенные третьими лицами с использованием утраченной Карты клиента, до момента ее блокировки в соответствии с п.7.2.8. Договора.

В случае совершения операций с использованием Электронного средства платежа посторонними лицами презюмируется, пока не доказано иное, что Клиент умышленно или по неосторожности не выполнил обязанность, предусмотренную п.7.2.4. Договора.

11.4. Клиент принимает на себя риск убытков и иных неблагоприятных последствий в результате несанкционированного доступа третьих лиц к информации, передаваемой РНКО посредством sms-сообщений.

РНКО не несет ответственности за убытки, причиненные неполучением Клиентом и/или получением неуполномоченным лицом sms-сообщений.

11.5. РНКО несет ответственность за операции, совершенные третьими лицами, после получения РНКО sms-сообщения в порядке, предусмотренном п.7.2.8. Договора.

11.6. РНКО не несет ответственности за возникновение конфликтных ситуаций в случае приобретения Клиентом товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, совершенного с использованием Электронного средства платежа.

11.7. РНКО не несет ответственности за сбои в работе Интернета, сетей связи, технические сбои, возникшие по независящим от РНКО причинам, за качество и скорость передачи информации через каналы операторов связи, временное отсутствие у Клиента доступа к средствам связи, повлекшие невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору.

11.8. Клиент использует для совершения переводов сеть Интернет, осознавая, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести финансовые риски и риски нарушения конфиденциальности, связанные с возможной компрометацией информации при ее передаче через Интернет. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает защиту средств доступа к сети Интернет от несанкционированного использования и вредоносного программного обеспечения.

11.9. РНКО не несет ответственности за полное или частичное неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязательств, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, решениями органов законодательной, судебной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для РНКО выполнение своих обязательств; задержками в перечислении денежных средств по вине иных кредитных организаций; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

## 12. Реквизиты РНКО:

**Полное наименование:** Расчетная небанковская кредитная организация «Платежный Центр» (общество с ограниченной ответственностью)

**Сокращенное наименование:** РНКО «Платежный Центр» (ООО)

**Юридический адрес:** 630102, Россия, г. Новосибирск, ул. Кирова, 86

**Почтовый адрес:** 630055, Россия, г. Новосибирск, ул. Шатурская, 2

**ИНН** 2225031594

**Корреспондентский счет** № 30103810100000000832 в Сибирском ГУ Банка России  
БИК 045004832

**И.о. Председателя Правления** *подпись* **О.В. Ермолаева**

**«26» июня 2019г.**