

**ДОПЪЛНЕНИЕ КЪМ ИНСТРУКЦИЯТА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ НА ПОС
ТЕРМИНАЛ****ИНСТРУКЦИЯ****ЗА ПРИЕМАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ БЕЗ ФИЗИЧЕСКО ПРИСЪСТВИЕ НА КАРТИ****MAIL ORDER / ПИСМЕНА ПОРЪЧКА****1. Преди извършване на транзакция без физическо прочитане на банкова карта на ПОС терминал.**

1.1. Търговецът трябва да предостави в писмен/електронен вид на картодържателя точни и изчерпателни Общи условия – описание на стоките/услугите/ваучерите, гаранционни условия, условия за доставка, начин и срокове за анулиране на поръчка, дължими неустойки, условия за връщане и/или замяна на стока/услуга; начин и срокове за възстановяване на платени суми и др.;

1.2. Да изпрати/предостави на картодържателя чрез електронна поща, факс или друг начин Формуляр за писмена поръчка без физическо присъствие на карта - Mail Order;

1.3. Формулярът трябва да съдържа следните задължителни реквизити:

1.3.1. Име, адрес и контакти на търговеца;

1.3.2. Лични и картови данни на клиента – номер, валидност, име, адрес и телефон на картодържателя.

1.3.3. Имена и адрес на получателя (ползвателя) на стоките/услугите/туристическия ваучер (ако са различни от картодържателя);

1.3.4. Ясна и точна информация относно продаваната стока/услуга/туристически ваучер;

1.3.5. Единична цена на артикул/услуга/ваучер;

1.3.6. Брой поръчани артикули/услуги/ваучери;

1.3.7. Допълнителни разходи, включени в крайната сума за плащане – размер и описание;

1.3.8. Гаранционни условия по отношение продаваните стоки;

1.3.9. Условия за доставка на стоката/предоставяне на услугата (ваучера);

1.3.10. Условия на търговеца за анулиране на поръчка, срок за анулиране, неустойки;

1.3.11. Условия за връщане/замяна - по повод получени рекламации на клиенти (начин и условия за връщане на стоки, замяна с алтернативна стока/услуга/туристическа резервация);

1.3.12. Условия за възстановяване, изцяло или частично, на платени суми на клиентите (допустимо е само чрез кредитна операция по картата, използвана за плащане на поръчката);

1.3.13. Други условия на търговеца;

1.3.14. Декларация от страна на търговеца за конфиденциалност и опазване на получените лични и картови данни на клиентите;

1.3.15. Дата и поле за подпис на картодържателя.

1.4. Да получи обратно изцяло попълнен и **подписан** от картодържателя Формуляра за писмена поръчка Mail Order по факс, електронна поща или друг начин;

N.B. Ако не е получен изцяло попълнен формуляр за писмена поръчка Mail Order или не присъства подпис на картодържателя върху него, **НЕ ТРЯБВА** да се извършва транзакцията MAIL ORDER на ПОС терминала!

2. Плащания Mail Order на ПОС терминал.

2.1. Служителят, работещ с ПОС терминала, въвежда **ръчно** получените картови данни от Формуляра за писмена поръчка и сумата на плащането на ПОС терминала, като спазва съответна техническа последователност от действия;

2.2. Транзакцията без физическо прочитане на карта (Mail Order) се счита за **одобрена (успешна)**, само и единствено ако е отпечатана бележка от ПОС терминала, на която има **оторизационен код**, състоящ се от 6 символа (цифри и/или букви).

2.3. Служителят трябва допълнително да напише на мястото за подпис на картодържателя върху разпечатаната разписка от ПОС терминала за транзакция Mail Order следното съобщение – **“S.O.F.” (signature on file)**.

- 2.4. Търговецът следва да уведоми по електронна поща, факс или друг начин клиента за извършената транзакция и **незабавно** да му изпрати стоката/ваучера или да укаже начин за ползване на услугата;
- 2.5. Търговецът трябва да запази заедно всички документи по извършено плащане без физическо прочитане на карта – Общи условия по предоставени стоки/услуги, получения и подписан от клиента Формуляр за писмена поръчка Mail Order, разписка/и от ПОС терминал за извършени транзакции Mail Order, уведомлението до клиента за потвърдена поръчка и др.
- 2.6. Анулиране (Reversal) на транзакция Mail Order.
Търговецът може да анулира транзакция тип Mail Order (Reversal), без значение от типа на ПОС терминала, като спазва съответна последователност от действия.
- N.B.** ПОС отпечатва разписка за успешно анулирана транзакция, която търговецът съхранява.
- N.B. Частично възстановяване на сума (Refund)** на транзакция Mail Order не може да се осъществи на ПОС терминала. При тази ситуация търговецът следва да се депозира **бланка за Reversal/Refund** в обслужващия го филиал на БАНКАТА.
- 2.7. Търговецът няма право да възстановява, изцяло или частично, сума във връзка с получена анулация на поръчка или основателна reklamacия по друг начин освен чрез кредитна операция по картата, с която е платена писмената поръчка;
- 2.8. Търговецът е длъжен да уведоми клиента, платил писмена поръчка с картата си, за възстановяването на съответната сума по картата му.