

Затверджено рішенням Комітету з управління продуктами та процесами №76.3,
Протокол №76 від 30.12.2014р.

Правила послуги захищеного платежу ESCROW

1. Терміни та визначення

Банк – фінансово-кредитна установа ПУАТ «ФІДОБАНК», яка надає послуги на умовах, визначених тарифами та цими Публічними правилами. Повні реквізити Банку наведені в розділі 7 Публічних правил;

Блокування коштів – це проведення авторизації за платіжною картою без списання коштів з рахунку Покупця (власника платіжної картки), в той же час заблоковані кошти недоступні клієнту. Фінансові проводки не здійснюються. При завершенні блокування коштів, в залежності від сценарію, сума оплати може стати доступною Покупцю так і перерахована Торговцю;

Покупець - особа, що купує товар на сайті Торговця і погоджується з даними Публічними правилами;

Послуга захищеного платежу ESCROW (надалі - ESCROW) – це розрахунковий механізм, що знижує майнові ризики Покупця та Торговця при купівлі товару/послуги в мережі Інтернет, гарантує Покупцю, що він отримає свій товар, а Торговець отримає свої кошти за товар, у випадку доставки товару Покупцю. Банк притримує кошти за товар, оплачені Покупцем, до моменту підтвердження Покупцем отримання товару;

Працівник Банку – уповноважений співробітник Банку, який бере участь у вирішенні спірних питань, якщо такі виникатимуть у Покупця або Торговця, та підтримує комунікації з Покупцями та Торговцями;

Публічні правила – дані Правила послуги захищеного платежу ESCROW, що включають всі додатки та доповнення до них, опубліковані на сайті Торговця, який реалізує товари з використанням послуги ESCROW;

Торговець(Організація) – суб'єкт торгівельної діяльності, якому Банком надаються послуги захищеного платежу ESCROW на умовах, встановлених цими Публічними правилами;

Товар – товар/послуга/робота, що придбається Покупцем на сайті Торговця, який користується послугою захищеного платежу ESCROW, з врахуванням всіх обмежень встановлених пунктом 3.1 Публічних правил;

Сайт – Інтернет - магазин Торговця, в якому Торговцем реалізуються товари, що відповідають обмеженням, встановленим цими Публічними правилами;

Спір – спір, що був ініційований Покупцем, який вважає що Торговець допустив порушення цих Публічних правил;

Строк для виконання платежу – 20-ти денний період часу, протягом якого діє послуга захищеного платежу ESCROW, початок послуги відраховується з моменту блокування коштів на картонову рахунку Покупця.

2. Загальні положення

Банк надає Торговцям та Покупцям послугу Захищений платіж ESCROW на умовах, викладених в цих Публічних правилах.

Дана послуга сприяє Покупцям та Торговцям задовольнити їх взаємний інтерес, спрямована на запобігання виникненню між ними спірних ситуацій, а також допомагає захистити інтереси Покупців, що купують товар на умовах попередньої оплати.

Дані Публічні правила діють для Торговців з моменту укладення ними з Банком договору на обслуговування операцій з використанням платіжних карток в мережі Інтернет, а для Покупців - з моменту прийняття ними умов цих Публічних правил шляхом проставлення ними відмітки про згоду з Правилами на сайті Торговця при оплаті за товар.

3. Заборонені для участі в ESCROW товари

- ліки за рецептом;
- тютюнові вироби;
- порнографія (включаючи дитячу);
- продаж або порушення прав на інтелектуальну власність та порушення авторських прав;
- не ліцензованої («піратської») продукції;
- алкоголь (окрім пива);
- наркотичні препарати/речовини, прекурсори, пристрої для вживання наркотиків;
- пристрої прихованого відеонагляду;
- вогнепальна та холодна зброя.

4. Порядок надання послуги ESCROW

ESCROW діє з моменту здійснення Покупцем оплати вартості товару до моменту, коли Покупець підтвердить отримання товару. Оплата товару має бути здійснена на сайті Торговця, який приєднався до Публічних правил, з використанням електронного платіжного засобу (платіжної картки).

При успішній оплаті за допомогою електронного платіжного засобу (платіжної картки) Покупець отримує інформацію про придбаний товар на свою електронну адресу, яку Покупець вказує при оплаті товару. Грошові кошти в сумі оплати замовлення блокуються на картковому рахунку Покупця до моменту, коли він підтвердить отримання товару, або до моменту, коли спливе строк для виконання платежу. Після цього Банк списує кошти з карткового рахунку Покупця та переказує їх Торговцю.

Строк для виконання платежу складає 20 днів.

Протягом 24 годин після оплати за товар Торговець зобов'язаний зв'язатися з Покупцем та з'ясувати всі деталі доставки товару. Якщо Торговець не може

доставити товар, він повинен протягом 24 годин після оплати за товар повідомити про це Покупця. Торговець в той же день робить розблокування коштів або зобов'язаний звернутися до Банку для розблокування коштів на картковому рахунку Покупця. Для розблокування коштів Торговець направляє до Банку на електронну пошту escrow@fidobank.ua листа з інформацією про транзакцію а саме: Дата та час транзакції, ID транзакції, код авторизації, сума, назва товару. Банк здійснює розблокування коштів на рахунку Клієнта протягом 24 годин після отримання відповідного повідомлення від Торговця. Протягом доби, після розблокування, кошти будуть доступні Покупцю.

Якщо Покупець протягом строку виконання платежу не підтвердив успішне отримання товару або не ініціював спір з Торговцем, платіж автоматично буде проведено на користь Торговця з відміткою про успішне отримання Покупцем товару. Підтвердженням отримання товару Покупцем визнається також підтвердження, отримане засобами телефонного зв'язку з Працівником Банку.

Якщо у Покупця виникли будь-які претензії до товару (не отримання, зіпсований, не відповідає заявленим характеристикам і т.п.), то він може ініціювати спір з Торговцем шляхом звернення до Банку з відповідною заявою, форма якої наведена в Додатку 1 до Правил.

5. Порядок вирішення спорів

Спірними питаннями відповідно до правил послуги ESCROW вважаються тільки ті, що виникли в період між часом коли товар було оплачено і одною з двох дат в залежності від того, яка наступила раніше: датою, коли успішне отримання товару Покупцем було підтверджене або датою, коли скінчився строк для виконання платежу.

У випадку виникнення спірних питань між Покупцем та Торговцем, Покупець в першу чергу звертається до Торговця засобами електронної пошти на адресу, яка вказана на сайті Торговця, де описує ситуацію і вказує необхідну інформацію про свій товар, а також свої контактні дані.

Торговець протягом 5 робочих днів проводить перевірку щодо деталей відправки товару та надає відповідь Покупцю.

Відповідь на звернення Покупця Торговець повинен надати в письмовій формі або електронною поштою на адресу Покупця.

Якщо Торговець виявив та визнав наявність порушень доставки товару і може завершити доставку замовлення/виправити порушення, він повідомляє про це Покупця. Покупець повинен протягом 2 календарних днів відповісти Торговцю, чи погоджується він на запропоновані умови Торговця або бажає відмовитись від товару і просить повернути кошти.

Якщо Покупець бажає повернути кошти, Торговець протягом одного дня робить розблокування суми оплати товару і кошти, оплачені Покупцем, стають доступними на його рахунку.

Всі запитання та відповіді повинні вестись у формі, яка в майбутньому може стати підтвердженням дій однієї та/або іншої сторони, і може бути використана працівниками Банку при розгляді спору. Документами, що можуть служити підтвердженням дій тих чи інших учасників послуги ESCROW з метою досягнення домовленості/з'ясування обставин ситуації, можуть бути листи надіслані електронною поштою. З метою підтвердження доставки товару та/або відсутності порушень при його доставці, Торговець може надати всі документи, які можуть підтверджувати відправку та отримання товару Покупцем (перелік документів викладений у Додатку 2 цих Правил).

Якщо протягом 5 календарних днів Покупець не отримав відповіді від Торговця на свій запит, то він надсилає заяву про ініціювання спору працівнику Банку на електронну пошту escrow@fidobank.ua. Шаблон заяви міститься у Додатку 1 до Правил.

Працівник Банку, отримавши заяву про спір від Покупця, протягом 5 робочих днів перевіряє отриману інформацію та у разі необхідності зв'язується з Торговцем (електронною поштою або телефоном). Торговець зобов'язаний протягом не більше ніж 2 днів надіслати всю інформацію і документи, які стосуються предмету спору на запит Працівника Банку. Якщо інформація і документи на думку Працівника Банку безспірно підтверджують отримання Покупцем товару, то Працівник Банку у відповідь на заяву Покупця надсилає підтверджуючі документи про отримання товару.

Якщо Торговець на запит Працівника Банку не надасть протягом 2 робочих днів необхідні документи/інформацію по спірній ситуації або надасть не в повному обсязі, то працівник Банку відмінює блокування коштів на картковому рахунку Покупця, повідомляє про це Торговця і Покупця електронною поштою.

Для вирішення спору, якщо виникне така потреба, Працівник Банку може запитати інформацію та/або документи, що стосуються предмету спору, і у самого Покупця. Відмова надати таку інформацію та/або документи з метою прийняття рішення може трактуватися Працівником Банку не на користь Покупця.

Покупець не відповідає за дії чи бездіяльність посередників, яких Торговець долучає для здійснення доставки замовлення Покупцю. Якщо в ході розслідування виявиться, що в неналежній доставці товару винні представники посередника, працівник Банку має право відмінити блокування коштів на рахунку Покупця, а у випадку, якщо платіж вже було завершено, Торговець зобов'язаний повернути Покупцю отримані від нього кошти.

6. Інші положення

Банк не несе відповідальність за якість, упаковку, відповідність, повноту, цілісність та строк доставки товару.

Банк не може змінити терміни, встановлені для завершення платежу, оскільки вони регулюються правилами міжнародних платіжних систем і не залежать від волі Банку. Банк не розглядає спір, який виник після підтвердження Покупцем успішного

отримання товару. Якщо спір виник після підтвердження Покупцем успішного отримання товару, то він вирішується Покупцем та Торговцем самостійно відповідно до діючого законодавства України.

Банк може відмовити у розгляді спору, якщо попередньо Покупець і Торговець не намагались вирішити його між собою.

Банк може відмовити у розгляді спору, якщо Продавець або Торговець порушать умови цих Правил.

Для прискорення розрахунків Працівник Банку може власноруч проставити відмітку про:

Підтвердження оплати і перерахування коштів Торговцю, якщо:

- Покупець в телефонному режимі підтвердив Працівнику Банку успішне отримання товару;
- Торговець надав всі необхідні документи, що підтверджують доставку товару;

Відміна авторизації і повернення коштів Покупцю, якщо:

- Звернувся сам Торговець, до працівника Банку;
- Вийшов раніше вказаний термін доставки товару Покупцю.

Всі документи, що надаються Покупцем і Торговцем у якості підтвердження отримання/доставки товару, повинні відповідати законодавству України. У разі виявлення порушення щодо наданих документів Банк може звернутись до правоохоронних органів з заявою про неправомірні дії сторони спору.

7. Реквізити Банку

ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «ФІДОБАНК»

Україна, м. Київ, 01601, вулиця Червоноармійська, будинок 10,

Код ЄДРПОУ 14351016, код банку: 300175

Адреса електронної пошти: info@fidobank.ua.

Телефони Контакт-Центру Банку:
0 800 307 676 (безкоштовно зі стаціонарних номерів на території України)
+380 (44) 238 67 67 (для міжнародних дзвінків)

**Додаток 1 до Правил
 послуги захищеного платежу ESCROW**

Заява покупця про спір

Прізвище ім'я по батькові	
Контактний номер телефону	(0__) _____
Номер платіжної картки з якої робилась оплата товару	_____ X X X X X X _____
Адреса доставки товару	
Номер замовлення	
Дата та час придбання товару	
Опис товару	
Вартість товару	
Запланована дата доставки Торговцем/дата доставки (якщо вона була здійснення Торговцем)	
Обставини спору	
Опис вимоги Покупця	Повернути кошти, оплачені за товар повністю _____ /частково _____ (вказати суму) Або _____ інше: _____.

Додаток 2 до Правил послуги захищеного платежу ESCROW

Рекомендований* перелік документів**, які можуть надаватись отримувачами послуги ESCROW

1. Товарна накладна
2. Транспортна накладна
3. Чек
4. Акт прийому-передачі
5. Інші документи, що підтверджують відправку, доставку або отримання товару учасниками послуги ESCROW

** при наданні пакету документів отримувач послуги ESCROW повинні виходити з того, що достатня кількість необхідних документів дозволить швидше та об'єктивніше розглянути спір, тому можуть не обмежуватися зазначеним переліком*

*** в документах повинно чітко вказуватись всі дані про товар, а саме: повна назва товару, модель, детальний опис основних параметрів товару, вартість та загальна вартість товару, дата, назва та номер документу, підпис Покупця. Назва Торговця та його контактні дані.*