**Памятка для клиентов при совершении операций оплаты покупок (услуг)**

**по картам «Мир» в торговых сервисных предприятиях (ТСП),**

**находящихся за пределами Российской Федерации.**

Уважаемые Клиенты, доводим до Вашего сведения информацию о возможных рисках при совершении операций с использованием платежных карт операций оплаты сделок (услуг) в торгово-сервисных предприятиях (далее -ТСП), находящихся за пределами Российской Федерации, и операций перевода денежных средств в адрес иностранных организаций, которые предоставляют возможность участия в инвестиционной деятельности.

При этом следует обращать внимание на следующие особенности указанных операций.

Клиент при совершении операций оплаты в иностранном ТСП заключает договор с ТСП на поставку товара, оказание услуг или совершение инвестиционных операций. При этом следует иметь в виду, что заключение договора может осуществляться посредством совершения действий по выполнению условий, указанных в оферте (например, уплата соответствующей суммы). Совершение данных действий будет считаться принятием предложения заключить договор на условиях оферты.

Необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора с ТСП **до момента оплаты** **товар (услуг)**, заранее оценив риски утраты денежных средств. Защита гражданами Российской Федерации своих прав в случае недобросовестности иностранных ТСП может быть затруднительной вследствие необходимости применения норм иностранного законодательства.

Следует осуществлять взаимодействие с ТСП в соответствии с договором, в том числе в случаях когда ТСП не была оказана либо некачественно оказана оплаченная с использованием платежной карты услуга, не была осуществлена поставка оплаченного товара.

Отношение между клиентами и иностранными ТСП носят гражданско - правовой характер. Защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав целесообразно осуществлять с судебном порядке.

При наличии у клиента оснований полагать, что в отношении него со стороны третьих лиц видом иностранного ТСП были осуществлены противоправные действия, клиенту необходимо обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

Находясь за пределами Российской Федерации, необходимо соблюдать ряд дополнительных мер предосторожности:

1. Используйте карту только в тех магазинах или ресторанах, которые не вызывают у вас подозрений;

2. Сохраняйте чеки (слипы) при совершении крупных покупок;

3. После возвращения из поездки проверьте выписку по счету: нет ли в ней подозрительных транзакций;

4. При бронировании гостиниц ознакомьтесь с правилами отказа от брони и своевременно направляйте соответствующие уведомления.

Перед поездкой уточните, насколько развита сеть приема карт в той стране, куда вы отправляетесь.

Если вы в путешествии потеряли карту или она была украдена, обратитесь Колл-Центр Процессингового центра «КартСтандарта» по телефонам горячей линии 8(495)924-7500, 8(383) 363-1158 либо непосредственно в ООО «АЛТЫНБАНК» +7(843) 520-51-00.

**Срок рассмотрения претензий опротестования операций совершенных за пределами Российской Федерации по картам «Мир»:**

 БП - 60-180 дней со дня транзакции/со дня даты доставки и т.д. в зависимости от причины оспаривания.
 В случае оспаривания по причине не полученного товара\услуги-180 дней со дня ожидаемой даты доставки/предоставления услуг, максимум 540 дней со дня транзакции.
Ответ на БП - 10 дней со дня получения БП.
Арбитраж -10 дней со дня получения Ответа на БП.
**БП-Бизнес Процесс** - Спор, связанный с совершением (отказом от совершения) Операции, включая ситуации несанкционированного использования Карты, возникающий как между Участниками, так и между сторонами, участвующими в совершении Операции (например, ТСП и Держатель Карты). В последнем случае разрешение спора (диспута) осуществляется Участниками на основании информации, полученной от клиентов - Держателей Карт и ТСП.

**Арбитраж** - окончательное разрешение диспута оператором системы после завершения диспутного цикла.