

## **Условия предоставления услуг по переводу денежных средств физических лиц в адрес Поставщиков услуг с помощью сервиса Doma.ai (далее — Условия, Договор)**

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

**Авторизация** – процедура получения разрешения от банка–эмитента Карты или иного юридического лица, действующего от его имени, на проведение операции Перевода в адрес Поставщика услуг в порядке, предусмотренном Договором.

**Аутентификация** – удостоверение правомочности обращения Клиента для совершения операции Перевода в адрес Поставщика услуг в порядке, предусмотренном Договором. Аутентификация проводится по технологии 3DSecure.

**Банк** – Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк): ИНН 7707083893, адрес: Российская Федерация, Москва, 117312, ул. Вавилова, д. 19, генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций №1481 от 11.08.2015 г.

**Банк-эмитент** – кредитная организация (в том числе Банк), являющаяся участником Платежной системы и осуществляющая эмиссию (выпуск) Карт.

**Банковская карта**– выпущенное Банком-эмитентом электронное средство платежа с логотипом Платежной системы, с помощью которого Клиент совершает Перевод пользу Поставщиков услуг. Для совершения Перевода Карта может быть представлена на физическом носителе, путем указания её реквизитов, а также через мобильное устройство, которое позволяет Клиенту совершать операции по технологии беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия (NFC).

**Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, дающее Распоряжение Банку осуществить Перевод в пользу Поставщика услуг.

**Официальный сайт Банка** - официальный сайт Банка: <https://www.sberbank.ru>.

**Партнер** – Общество с ограниченной ответственностью «ДОМА» (ИНН 9731062087, юридический адрес: 121205, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, тер. Инновационного центра Сколково, ул. Нобеля, д. 7).

**Перевод** – действия Банка в рамках применяемых форм безналичных расчетов по перечислению денежных средств Клиентов в валюте Российской Федерации, заключивших настоящий Договор, на счета Поставщиков услуг.

**Платежный документ** - документ, отражающий письменное указание Клиента Банку перевести денежные средства на счет Поставщика услуг.

**Платежная система** – совокупность организаций, взаимодействующих по правилам Платежной системы (по совокупности документов, содержащих условия участия в Платежной системе, осуществления перевода денежных средств, оказания услуг платежной инфраструктуры и иные условия, определяемые оператором Платежной системы) в целях осуществления Перевода денежных средств.

**Поставщик услуг** - юридическое лицо (в том числе бюджетная организация, федеральный орган исполнительной власти, внебюджетный фонд РФ, Банк, иная кредитная организация), индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, в пользу которого Банк осуществляет переводы денежных средств по распоряжениям Клиентов для оплаты государственных и муниципальных услуг, жилищно-коммунальных услуг, услуг, предоставляемых бюджетными организациями, прочих услуг. Список Поставщиков услуг размещен: <https://help.doma.ai/article/103-eps-organisation>.

**Распоряжение** – платежный документ на бумажном носителе, формируемый Банком/Партнером для Клиента, содержащий информацию, необходимую для осуществления Перевода, либо распоряжение в электронном виде, составленное Клиентом с использованием Ресурса.

**Ресурс** – мобильное приложение для жителей, предоставляемое в пользование Клиенту и позволяющее Партнеру организовать для Клиентов возможность совершения Перевода с использованием Банковской карты.

**Сбербанк Онлайн** – автоматизированная система, предоставляющая Клиенту Банка возможность ввода, редактирования и отправки расчетных и информационных документов в автоматизированные банковские системы Банка, а также возможность получения из этих автоматизированных банковских систем информации по счетам и операциям.

**Стандарт PCI DSS** (Payment Card Industry Data Security Standard) – стандарт защиты информации, разработанный международными платежными системами MasterCard Worldwide, Visa International, American Express, JCB и Discover и используемый их участниками при обмене информацией в рамках проведения Операций. Соответственно Site Data Protection Account для MasterCard Worldwide, Information Security для Visa International, Data Security Policy для American Express, Mir Accept для национальной платежной системы «МИР»

**Технология 3DSecure** – технология аутентификации Клиента при проведении платежей через публичные сети, осуществляемая в соответствии с международными стандартами Verified by Visa, MasterCard SecureCode, American Express SafeKey и национальной платежной системы Mir Accept. В рамках данной технологии аутентификация Клиента осуществляется на сервере Банка-эмитента.

**Услуга** – услуга по Переводу с использованием Банковской карты (и/или реквизитов Банковской карты), оказываемая Банком с привлечением Партнера в соответствии с условиями Договора.

## **2. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ.**

**2.1.** Условия содержат все существенные условия Договора и выражают волю Банка заключить Договор с любым физическим лицом, безусловно принимающим указанные условия.

## **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

**3.1.** В соответствии с условиями Договора Банк обязуется оказать Клиенту услугу по Переводу в рублях Российской Федерации с использованием Банковской карты на Ресурсе Партнера в адрес Поставщика услуг.

## **4. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ.**

**4.1.** Услуга с использованием Банковской карты может быть оказана Клиенту Банком при соблюдении следующих условий:

4.1.1. успешное прохождение Клиентом Аутентификации и наличие разрешения на проведение операции по Банковской карте, полученного в результате Авторизации.

4.1.2. отсутствие каких-либо ограничений на проведение Перевода, предусмотренных Договором, договором, на основании которого осуществляется обслуживание Клиента, законодательством Российской Федерации, правилами Платежных систем, Банком, Банком-эмитентом.

4.1.3. достаточность денежных средств на Банковской карте для исполнения Распоряжения.

**4.2.** Прием Банком переводов осуществляется с проведением идентификации Клиента в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Идентификация может не проводиться при приеме Перевода, сумма которых не превышает 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей в установленных действующим законодательством Российской Федерации случаях.

**4.3.** Услуга не оказывается в случае, если Банковская карта является корпоративной картой (эмитирована к расчетному счету юридического лица) или эмитирована иностранной кредитной организацией.

**4.4.** При осуществлении Перевода Банк осуществляет автоматизированную, смешанную и без использования средств автоматизации обработку персональных данных, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, блокирование, удаление, уничтожение, а также передачу Поставщику услуг персональных данных в объеме, необходимом для осуществления Перевода, в целях исполнения настоящего Договора. Банк вправе осуществлять обработку следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, ИНН, СНИЛС, номер телефона. Банк гарантирует, что персональные данные обрабатываются в соответствии принципами и правилами, предусмотренными Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон о персональных данных), а также обязуется обеспечить конфиденциальность и защиту обрабатываемых персональных данных в соответствии с требованиями Закона о персональных данных, в том числе при обработке персональных данных принимать необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных. Банк не несет ответственность в случае нарушения требований законодательства Поставщиком услуг при осуществлении им обработки персональных данных Плательщика.

**4.5.** В случае, если валюта счета Банковской карты отлична от рублей Российской Федерации, конвертация в валюту Перевода осуществляется Банком-эмитентом в соответствии с правилами и условиями, установленными в договоре, на основании которого осуществляется обслуживание Банковской карты.

**4.6.** После успешного выполнения процедур приема Распоряжения к исполнению Банк предоставляет Клиенту документ, подтверждающий прием Банком Распоряжения Клиента к исполнению, содержащий реквизиты перевода: банковские реквизиты Поставщика услуг, назначения платежа, сумма платежа, дата приема Распоряжения к исполнению, другие реквизиты, позволяющие идентифицировать операцию в АС Банка.

**4.7.** Услуга считается оказанной Банком Клиенту в случае, когда Банком выполнены действия по оказанию Услуги, указанные в п.5.1. Условий.

**4.8.** Банк не несет ответственность за ошибки, допущенные Клиентом при указании реквизитов Перевода и приведшие, в том числе, но не исключительно к Переводу в некорректной сумме или по некорректным реквизитам. В указанных случаях Услуга считается оказанной Банком Клиенту надлежащим образом и в полном соответствии с Договором.

**4.9.** Банк не несет ответственность в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Банка, Партнера, технические сбои в Платежных системах и на оборудовании Партнера), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлекших за собой невыполнение Банком условий Договора.

**4.10.** Клиент имеет возможность отказаться от получения Услуги в любой момент до подтверждения совершения операции.

**4.11.** Перечисление суммы Перевода от Клиента Поставщику услуг производится в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

**4.12.** По просьбе Клиента Банк может выдать подтверждение о произведенном Переводе и дате перечисления в адрес Поставщика услуг на основании предъявленного Клиентом документа, подтверждающего прием Банком Распоряжения Клиента к исполнению. Подтверждение выдается Клиенту при обращении в любое подразделение Банка и при предоставлении Клиентом документа, удостоверяющего личность.

**4.13.** Подтверждение может быть также выдано Клиенту в случае отсутствия у него документа<sup>1</sup>, подтверждающего прием Банком Распоряжения Клиента к исполнению, если факт совершения Перевода Клиентом может быть установлен на основании предоставленных им сведений.

**4.14.** В случае невозможности зачисления денежных средств по принятому от Клиента Переводу или при возврате перевода Поставщиком услуг, или Банком Поставщика услуг Банк осуществляет возврат Перевода Клиенту путем зачисления суммы Перевода на Банковскую карту<sup>2</sup> либо путем перечисления суммы Перевода в адрес Банка-эмитента Банковской карты<sup>3</sup> для зачисления на Банковскую карту, с которой были списаны денежные средства.

**4.15.** Банк не формирует и не направляет Клиенту посредством почтовых отправлений уведомления на бумажном носителе о незачислении денежных средств Поставщику услуг (в том числе в случае возврата денежных средств Поставщиком услуг, Банком Поставщика услуг) в случае предоставления Клиентом Банку для связи только адреса регистрации либо фактического места жительства.

**4.16.** При успешном перечислении денежных средств Поставщику услуг за возвратом перевода Клиенту необходимо обращаться к Поставщику услуг<sup>4</sup>.

## **5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ.**

<sup>1</sup> На бумажном носителе или в электронном виде.

<sup>2</sup> Если Банком-эмитентом выступает Банк.

<sup>3</sup> Если Банком-эмитентом выступает иная кредитная организация.

<sup>4</sup> В соответствии с ч.ч. 9, 10 ст. 5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» применяются следующие нормы об окончательности перевода (успешном перечислении Перевода):

- в случае, если Плательщика средств и Поставщика услуг обслуживает один оператор по переводу денежных средств, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет Поставщика услуг.

- в случае, если Плательщика средств и Поставщика услуг обслуживают разные операторы по переводу денежных средств, окончательность перевода денежных средств наступает в момент зачисления денежных средств на банковский счет оператора по переводу денежных средств, обслуживающего Поставщика услуг.

**5.1.** Банк оказывает Клиенту Услугу в соответствии с условиями Договора, требованиями законодательства Российской Федерации, правилами Платежных систем на Ресурсе в следующем порядке:

**5.2.** Клиент указывает: номер, срок действия и CVV2/ CVC2/ ППК2 Банковской карты, сумму Перевода в рублях Российской Федерации, иные параметры, если они запрошены Банком.

**5.3.** Клиент подтверждает свое согласие с условиями Договора путем подтверждения, сформированного Банком на основании действий Клиента по выбору оплачиваемой услуги и суммы оплаты Распоряжения, и прохождения Аутентификации.

**5.4.** Клиент вводит пароль для прохождения Авторизации.

## **6. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

### **6.1. Банк вправе:**

6.1.1. Требовать от Клиента неукоснительного соблюдения условий Договора.

6.1.2. Запрашивать дополнительную информацию по Переводу, необходимую для совершения Перевода, а также документы и сведения, необходимые Банку для исполнения требований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6.1.3. Отказать Клиенту в оказании Услуги по основаниям, установленным Договором и/или законодательством Российской Федерации.

6.1.4. Хранить информацию о Переводах в пользу Поставщика услуг в течение 5 (пяти) лет после совершения Перевода.

### **6.2. Банк обязуется:**

6.2.1. Оказывать Услугу в соответствии с Договором.

### **6.3. Партнер обязуется:**

6.3.1. Рассматривать претензии Клиентов по качеству оказанных Услуг.

6.3.2. Размещать Условия на Ресурсе.

### **5.1. Клиент вправе:**

5.1.1. Воспользоваться Услугой на условиях и в порядке, определенных в Договоре.

5.1.2. Обратиться к Партнеру с претензией по качеству оказанной Услуги на Ресурсе по номеру телефона: + 7 (800) 700-36-62, по адресу электронной почты [help@doma.ai](mailto:help@doma.ai), а также посредством заполнения формы обращения в поддержку, размещенной на Ресурсе.

### **5.2. Клиент обязуется:**

5.2.1. Не проводить с использованием карт операции, противоречащие законодательству Российской Федерации.

5.2.2. Своевременно и в полном объеме до подтверждения согласия с условиями Договора ознакомиться с Условиями.

5.2.3. Предпринимать меры по обеспечению безопасности и защите информации и документов, обмен которыми осуществляется в рамках Договора, в соответствии с рекомендациями, размещенными на Официальном сайте Банка.

## **6. Рассмотрение споров**

6.1. Все вопросы, разногласия или требования, возникающие из Договора или в связи с ним, подлежат урегулированию Сторонами путем переговоров. При отсутствии согласия споры и разногласия по Договору подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. При разрешении споров (претензий) между Клиентом и Банком в рамках Договора, Банк в качестве доказательств может использовать протоколы действий Клиента и происходящих в связи с этим событий, регистрируемых техническими устройствами и программным обеспечением Банка.