

Приложение 1

ИНСТРУКЦИЯ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯ С БАНКОВИ КАРТИ С БРАНДОВЕ НА БОРИКА, VISA и MASTERCARD ПРИ ЕЛЕКТРОННА ТЪРГОВИЯ

I. Информация, предоставяна на картодържателя:

В интернет страницата на търговеца трябва да е представена следната информация, която да е достъпна за картодържателя преди да направи поръчка:

1. наименование на търговеца (наименованието трябва да съвпада с името, което се отразява в извлеченията на картодържателите и върху всички документи, свързани с поръчките);
2. информация за осъществяване на контакт с търговеца – включваща постоянен адрес (седалище, адрес на управление), електронна поща, телефонен номер;
3. пълно описание на предлаганите стоки и услуги;
4. цената на предлаганите стоки и услуги с включени всички дължими данъци и такси, както и валутата, в която е калкулирана;
5. политика за доставка на стоките / предоставяне на услугите – начини за доставка, срокове, стойност на пощенски и транспортни разходи, ограничения в зависимост от мястото на доставка;
6. политика за отказ от направена поръчка – в какъв срок може картодържателят да откаже поръчката и дължими ли са неустойки;
7. политика за връщане на получена стока – в какъв срок от получаването на стоката, изисквания към опаковка и начин на изпращане, дължими от картодържателя неустойки;
8. политика за възстановяване на суми, заплатени от картодържателя – при какви случаи, в какъв срок;
9. при абонамент за стоки / услуги – указание, че стоката / услугата е с периодична доставка, информация за периода на доставка и условията;

II. Документи, които търговецът следва да съхранява във връзка с направена поръчка:

1. поръчка, направена от картодържателя – търговецът следва да определи уникален номер на поръчката – този номер се обозначава и върху разписката от транзакцията.
2. BOResp – съобщение за резултат от заявка на транзакцията, което се получава от БОРИКА.
3. разписка от транзакцията, изпратена на картодържателя – в разписката задължително трябва да са описани: името на търговеца, адреса му в интернет, стойността на транзакцията или кредита във валутата на транзакцията, датата на транзакцията, уникалният номер на поръчката, име на клиента, авторизационен код, тип на транзакцията, описание на стоките / услугите, политиката за отказ от направена поръчка, политиката за връщане на получена стока и политиката за възстановяване на суми.

Разписката се визуализира на монитора на картодържателя след направено потвърждение за поръчка (разписката трябва да може да бъде отпечатана от картодържателя). В нея задължително следва да бъде посочено, че тя трябва да бъде отпечатана от картодържателя и съхранявана за справка.

4. документи, доказващи, че картодържателят е получил стоката / услугата. Търговецът трябва да извършва доставките на стоки, използвайки услугите на доставчик с добра

репутация и да не допуска стоките да бъдат предадени на неоторизирано лице;

5. в случай на отказ от транзакцията, връщане на стоката и / или възстановяване на сума на картодържател – документи, доказващи, че търговецът е получил върнатата стока (състоянието, в което е получена стоката), както и разписка, доказваща, че картодържателят е получил определената, съгласно политиката на търговеца сума.

6. при абонамент за стоки / услуги – поръчката, направена от картодържателя за периодична доставка на стоки / услуги и срока на действие на абонамента.

7. уведомление към картодържателя – търговецът трябва да предупреждава картодържателя преди да го дебитираща за всяко плащане по абонамент.

III. Технологична последователност при извършване на транзакцията:

Последователността на действията, както и възможните операции и наличните справки са представени в Ръководствата – Сигурни плащания чрез интернет – Ръководство за имплементация и Ръководство за потребителя.