

ПРАВИЛА
СЕРВИСА "Карты лояльности"
Редакция 1.2

г. Новосибирск

"УТВЕРЖДАЮ"
Директор ООО "Гамбит"

(Ботов А.Б.)

01 апреля 2016 года

Содержание

1.	СЕРВИС	1
1.1.	ПРАВИЛА СЕРВИСА.....	1
1.2.	СУБЪЕКТЫ СЕРВИСА	1
1.3.	ТЕРМИНОЛОГИЯ СЕРВИСА.....	1
2.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СУБЪЕКТОВ СЕРВИСА	3
2.1.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЦЕНТРА	3
2.2.	ЦЕНТР обязуется:	4
2.3.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКА	4
2.4.	СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКА.....	5
3.	ЭМИССИЯ, РАСПРОСТРАНЕНИЕ, АКТИВАЦИЯ, БЛОКИРОВКА И ОБСЛУЖИВАНИЕ КАРТ ЛОЯЛЬНОСТИ.....	6
3.1.	ОБЩИЕ УСЛОВИЯ	6
3.2.	ПОРЯДОК ЭМИССИИ, РАСПРОСТРАНЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТ ЛОЯЛЬНОСТИ.....	6
4.	ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ И ДЕНЕЖНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УЧАСТНИКОВ.....	6
5.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	6
6.	ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ	7
7.	ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.....	7
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 1: Требования к организации по установке Терминалов.	8
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 2: Заявка на подключение Участника к СЕРВИСУ «КАРТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ».	9
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 3: Заявка на регистрацию Терминалов Участника в сервисе «КАРТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ».....	10
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 4: Тарифы.	11
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 5: Образцы чеков.....	12
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 6: Заявка на блокировку сертификата.....	14
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 7: Заявка на отмену операции.	15
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 8: Заявка на изменение параметров карты.....	16
	ПРИЛОЖЕНИЕ № 9: Заявка внедрение схемы лояльности (изменение текущей схемы лояльности).....	17

1. СЕРВИС

СЕРВИС (ПРОЦЕССИНГ, ПРОЦЕССИНГОВЫЙ ЦЕНТР) – единая информационная система, предназначенная для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между **Участниками СЕРВИСА**, осуществляемого при **Активации, Обслуживании, блокировке/разблокировке и деактивации карт лояльности**.

1.1. ПРАВИЛА СЕРВИСА

Настоящие правила (далее по тексту - "**Правила**") разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, определяют условия и порядок работы **СЕРВИСА**. Действие настоящих **Правил** распространяется исключительно в рамках **СЕРВИСА**.

1.2. СУБЪЕКТЫ СЕРВИСА

- 1.2.1. **ЦЕНТР (ОРГАНИЗАТОР СЕРВИСА)** – ООО «Гамбит». **ЦЕНТР** организует работу **СЕРВИСА**, техническую поддержку, определяет правила **СЕРВИСА**.
- 1.2.2. **Участник** – **Участник СЕРВИСА**, зарегистрированный **ЦЕНТРОМ** в **СЕРВИСЕ**. **Участник** исполняет свои права и обязанности в рамках **СЕРВИСА** в соответствии со своим статусом, определенном при подключении к **СЕРВИСУ**.

1.3. ТЕРМИНОЛОГИЯ СЕРВИСА

- 1.3.1. **Карта лояльности (Карта)** – физический идентификатор, определяющий принадлежность к **СЕРВИСУ**, идентифицирующий **Клиента** и позволяющий выполнять **Операции** через **Терминал СЕРВИСА**.
- 1.3.2. **Терминал (РМК)** – программно-аппаратный комплекс **Участника** (в терминологии сопровождения контрольно- кассовых комплексов - **РМК** - рабочее место кассира с указанием в нем параметров названия

торговой точки и кода РМК), необходимый для работы в **СЕРВИСЕ**, удовлетворяющий требованиям, установленным в Приложении №1 к настоящим **Правилам**. Терминал предназначен для чтения **Карт лояльности** и обработки операций при **Активации/деактивации, Блокировке/разблокировке и Обслуживании карт лояльности**.

- 1.3.3. **Клиент** – физическое лицо, являющееся держателем **Карты лояльности**.
- 1.3.4. **Операция** – совершение торговых и сервисных операций с использованием **Карты лояльности**.
- 1.3.5. **Эмиссия** – выпуск **Карт лояльности**, технологически обслуживаемых в рамках данного **СЕРВИСА**.
- 1.3.6. **Активация карт лояльности** – совершение действий, направленных на включение карт в работу **СЕРВИСА** в порядке, предусмотренном **Правилами СЕРВИСА**.
- 1.3.7. **Обслуживание карт лояльности** – совершение **Участником СЕРВИСА** действий, направленных на передачу **ЦЕНТРУ** распоряжений **Клиента** на совершение торговых и сервисных операций по картам в соответствии с заданными схемами и в порядке, предусмотренном **Правилами СЕРВИСА**.
- 1.3.8. **Блокировка карты лояльности** – совершение действий, направленных на выключение заданной карты из работы **СЕРВИСА** в порядке, предусмотренном **Правилами СЕРВИСА** (утеря карты, добровольная блокировка, принудительная блокировка). Блокировка карты подразумевает блокировку собственно самого носителя, не нарушая при этом целостность текущего состояния карточного счета (накопления, размер дисконта, схему функционирования).
- 1.3.9. **Разблокировка карты лояльности** – совершение действий, направленных на повторное включение заблокированной ранее карты в работу **СЕРВИСА** в порядке, предусмотренном **Правилами СЕРВИСА**.
- 1.3.10. **Деактивация карты лояльности** – совершение действий, направленных на выключение заданной карты из работы **СЕРВИСА** по установленной ранее схеме. **Правилами работы** для данного **Участника** допускается повторная активация деактивированной карты по вновь заданной (или по той же) схеме работы.
- 1.3.11. **Правила программы лояльности Участника** – правила и условия программы лояльности **Участника**, созданные **Участником** и определяющие **Порядок Эмиссии, Активации, Блокировки, Распространения и Обслуживания карт лояльности** и набор **Схем**.
- 1.3.12. **Порядок Эмиссии, Активации, Блокировки, Распространения и Обслуживания карт лояльности** – документ, на основании которого **Участник** производит вышеописанные операции с картами с использованием **СЕРВИСА**. **Порядок Эмиссии, Активации, Блокировки, Распространения и Обслуживания карт лояльности** разрабатывается и принимается **Участником** и согласовывается с **ЦЕНТРОМ**.
- 1.3.13. **Схема** – программный набор правил функционирования карт лояльности определенного типа. Название **Схемы**, как правило, напрямую задается в соответствии с названием определенной категории карт (например: карта бонусная, абонемент, карта школьника и т.д.). **Схема** разрабатывается **Участником**, а в последующем принимается, утверждается и внедряется **ЦЕНТРОМ** согласно приложения №9 настоящих **Правил**.
- 1.3.14. **Тарифы** – Приложение №4 к **Правилам**, в котором устанавливается размер и порядок уплаты вознаграждения **ЦЕНТРУ** за услуги, оказанные в рамках функционирования **СЕРВИСА**.
- 1.3.15. **Операционный день** – период времени с 00.00 до 24.00 каждых суток по Новосибирскому времени.
- 1.3.16. **Кассир** – уполномоченный представитель (физическое лицо) **Участника** и совершающий от его имени действия в **СЕРВИСЕ**.
- 1.3.17. **Системный Журнал** – электронный документ, разработанный и используемый **ЦЕНТРОМ** в информационной системе **СЕРВИСА**, и предназначенные для непрерывной регистрации совершаемых **Участниками** следующих действий: активация/деактивация карты, запрос баланса, начисление скидки/наценки, начисление бонусов, начисление средств на карту, списание средств с карты, приём и подтверждение запросов, обработка служебных/рекламных сообщений, блокировка/разблокировка карты, возникновение ошибок и прочие события. **Системный Журнал** ведётся **ЦЕНТРОМ** в рабочем порядке непрерывно, регулярно, в автоматическом режиме и в соответствии с внутренним регламентом, принятым **ЦЕНТРОМ**. Формат **Системного Журнала** исключает модификацию и удаление записей о регистрируемых действиях, а также внесение записей способами, не предусмотренными технологией **СЕРВИСА**. Целями ведения **Системного Журнала** является мониторинг событий для осуществления контроля, разрешение спорных и конфликтных ситуаций, связанных с работой **Участников** в информационной системе **СЕРВИСА**.
- 1.3.18. **ONLINE-операция** – операция по обслуживанию карты проводимая в реальном времени. Результатом операции является действие, выполненное в соответствии с заданной схемой работы (начисление бонусов, выполнение дисконта, оплата по карте, блокировка карты и т.д.). **ONLINE-операции** с платежными, бонусными картами, сертификатами, купонами подтверждаются печатью сервисных чеков с измененными значениями карты после совершения операции с картой.

1.3.19. **OFFLINE-операция** – отложенная операция по обслуживанию карты. При отсутствии связи с **ПРОЦЕССИНГОВЫМ ЦЕНТРОМ** допускается обслуживание некоторых разрешенных операций в **OFFLINE** режиме (бонусные карты: начисление бонусов). **OFFLINE-операции** хранятся на рабочем месте кассира до момента установления связи с **ПРОЦЕССИНГОВЫМ ЦЕНТРОМ**. Результатом выполнения **OFFLINE-операции** является действие, выполненное в соответствии с заданной схемой работы, но при этом в **Системном Журнале** у них будет присутствовать признак **OFFLINE-операции**. Ограничений на количество **OFFLINE-операций** и блокировки **Терминала (РМК)** при превышении временного периода простоя с **ПРОЦЕССИНГОВЫМ ЦЕНТРОМ** нет. Наличие **OFFLINE-операций** расширяет доступность **СЕРВИСА**, т.к. позволяет проведение операций по начислению бонусов при отсутствии связи с **ПРОЦЕССИНГОВЫМ ЦЕНТРОМ** без задержки при обслуживании **Клиента**. Признаком выполнения операции в **OFFLINE** режиме является печать служебной строки в основном чеке платежа (отложенный процессинг) и отсутствие сервисного чека (см. п 3.2.2.4).

1.3.20. **Ограничение** – набор правил, входящих в общую **Схему**, по которым Процессингу запрещается выполнять определенные функции с картой (счетом).

К **Ограничениям** может относиться:

- количественное ограничение начисление бонусов на карту (суточное, месячное);
- временной запрет на расчет бонусами (например, ежедневно с 10.00 до 18.00 расчет бонусами запрещен);
- лимит (суточный, месячный). Применяется в основном для платежных карт и ограничивает расчет по карте заданным лимитом;
- ограничение по персонификации. Действие распространяется на карты, не прошедшие процедуру анкетирования (например: на карты, не прошедшие процедуру анкетирования включен запрет на расчет бонусами).

1.3.21. **Акции** – временные периоды, в течении которых совершается работа с применением карт по измененным условиям работы.

Основными параметрами **Акций** является:

- начало проведения акции;
- конец проведения акции;
- место проведения акции (например, все или выборочные магазины)
- схема(ы), на которую(ые) распространяется акция;
- измененное правило работы схемы (например, 3-кратный увеличенный размер начисления бонусов на период проведения акции).

К акциям также относится работа с **Купонами**. Механизм работы с Акциями, Купонами, Сертификатами (эмиссия, распространение, применение), а также механизм ограничений подробно описан в документации **«Акции, купоны, сертификаты и ограничения на работу с картами»**.

Заявка на проведение акций оформляется согласно Приложения №10 настоящих правил.

1.3.22. Термины, не определенные в настоящих **Правилах**, применяются в том значении, в каком они используются **ПРАВИЛАМИ СЕРВИСА**. Во всех иных случаях такие термины применяются в том значении, в каком они используются в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СУБЪЕКТОВ СЕРВИСА

2.1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЦЕНТРА

2.1.1. ЦЕНТР имеет право:

- 2.1.1.1. **ЦЕНТР** не предоставляет каких-либо гарантий пригодности **СЕРВИСА** для целей иных, чем установлены настоящими **Правилами**. **Участник** самостоятельно принимает решение о присоединении к **СЕРВИСУ** и об использовании **СЕРВИСА** в своей деятельности, и тем самым принимает на себя все риски, связанные с использованием **СЕРВИСА**. **ЦЕНТР** не несет ответственности перед **Участником** и третьими лицами за убытки или потери, включая претензии об упущенной выгоде или другом специфическом, случайном или косвенном ущербе, возникшем в результате использования **СЕРВИСА** **Участником** в своей деятельности.
- 2.1.1.2. Отказать в присоединении и регистрации в **СЕРВИСЕ** лицам, деятельность которых противоречит действующему законодательству, настоящим **Правилам**.
- 2.1.1.3. При просрочке оплаты услуг на более 1 месяца **ЦЕНТР** приостанавливает обслуживание карт **Участника** до устранения задолженности.

2.2. **ЦЕНТР обязуется:**

- 2.2.1.1. Осуществить присоединение **Участника** к **СЕРВИСУ** на основании заключенного **ДОГОВОРА** и заявки от **Участника** (Приложение №2).
- 2.2.1.2. Обеспечить регистрацию **Терминалов Участника** в информационной системе **СЕРВИСА** на основании поданной заявки (Приложение №3).
- 2.2.1.3. Обеспечить функционал работы **Схемы** в информационной системе **СЕРВИСА** на основании выбранной **Участником** схемы лояльности (Приложение №9) и на условиях настоящих **Правил**. Работа **Схемы** осуществляется в полном объеме за счет **Участника** после предварительного изучения **ЦЕНТРОМ** возможностей заданной схемы и ее последующего подключения к информационной системе **СЕРВИСА**, а также после проведения необходимых доработок, обусловленных технологическими особенностями **Схемы** и информационной системы **СЕРВИСА**. Проведение указанных доработок осуществляется **ЦЕНТРОМ** самостоятельно, но за счет **Участника**.
- 2.2.1.4. Организовать службу информационной поддержки **СЕРВИСА** для консультаций по вопросам функционирования **СЕРВИСА**, приема предложений и замечаний. Порядок и условия работы службы информационной поддержки размещаются на постоянной основе на сайте www.kassa.net/support.
- 2.2.1.5. Вести **Системный журнал**.
- 2.2.1.6. Участвовать в разборе конфликтных ситуаций между **Участником** и **ЦЕНТРОМ** путём предоставления заверенных фрагментов **Системного журнала**, осуществляемого в порядке, предусмотренном настоящими **Правилами**.
- 2.2.1.7. Уведомить **Участника** об исполнении **ТРЕБОВАНИЯ ПО ОПЛАТЕ** и в течение одного рабочего дня с момента осуществления расчетной операции ввести информацию об ее осуществлении в информационную систему **СЕРВИСА**.

2.3. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКА**

2.3.1. **УЧАСТНИК имеет право:**

- 2.3.1.1. Ссылаться на свою работу в **СЕРВИСЕ** в рекламных и информационных целях. Упомянуть в своих рекламных и информационных материалах в маркетинговых целях и в целях развития **СЕРВИСА**.
- 2.3.1.2. **Участники**, присоединенные **ЦЕНТРОМ** к **СЕРВИСУ**, приобретают в полном объеме все права и обязанности, предусмотренные настоящими **Правилами** в соответствии со статусом **Участника** только с момента получения от **ЦЕНТРА** уведомления о регистрации **Участника** в информационной системе **СЕРВИСА**.
- 2.3.1.3. **Участник** не предоставляет каких-либо гарантий пригодности **СЕРВИСА** для целей иных, чем установлены настоящими **Правилами**. **Участник** самостоятельно принимает решение о присоединении к **СЕРВИСУ** и об использовании **СЕРВИСА** в своей деятельности, и тем самым принимает на себя все свои риски, связанные с использованием **СЕРВИСА**.

2.3.2. **УЧАСТНИК обязуется:**

- 2.3.2.1. Соблюдать условия настоящих **Правил**, добросовестно, своевременно и в полном объеме исполнять принятые на себя обязательства в рамках **СЕРВИСА**.
- 2.3.2.2. На условиях настоящих **Правил** и **Схемы** осуществить первичное и последующие подключения торговых объектов к **СЕРВИСУ**.
- 2.3.2.3. Самостоятельно принять решение о присоединении к **СЕРВИСУ** и об использовании **СЕРВИСА** в своей деятельности, и тем самым принять на себя все свои риски, связанные с использованием **СЕРВИСА**. Факт присоединения **Участника** к **СЕРВИСУ** является фактом, подтверждающим полное ознакомление и полное согласие **Участника** с настоящими **Правилами**.
- 2.3.2.4. Соблюдать условия настоящих **Правил**, добросовестно, своевременно и в полном объеме исполнять принятые на себя обязательства в соответствии со своим статусом **Участника**.
- 2.3.2.5. Самостоятельно и за свой счет обеспечивать канал связи, необходимый для информационного и технологического взаимодействия в рамках **СЕРВИСА** в режиме реального времени.
- 2.3.2.6. Осуществить подключение к **СЕРВИСУ** на основании заключенных между **ЦЕНТРОМ** и **Участником** **ДОГОВОРОВ** и заявок.
- 2.3.2.7. Назначить и указать в заявке на подключение к **СЕРВИСУ** уполномоченное лицо **Участника**, ответственное за взаимосвязь **Участника** с **ЦЕНТРОМ**, и его электронный адрес. Все действия, совершенные уполномоченным лицом **Участника** являются действиями **Участника**, в том числе подписание и направление от имени уполномоченного лица **Участника** документов путем электронного сообщения, электронного документа, факсимильного или иного сообщения.

- 2.3.2.8. В соответствии с действующим законодательством довести всю необходимую информацию до сведения **Клиентов**, обратившихся к **Участнику**, и разъяснить им любым доступным для **Участника** способом порядок и правила обслуживания **Клиентов** в **СЕРВИСЕ**, а также последствия несоблюдения **Клиентом** таких правил.

2.4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКА

2.4.1. Участник имеет право:

- 2.4.1.1. На условиях, не противоречащих настоящим **Правилам** действующему законодательству организовывать свою субагентскую сеть, привлекать к работе в **СЕРВИСЕ** субагентов своей сети, за свой счет, обеспечивая функционирование и оборудование их рабочего места в строгом соответствии с настоящими **Правилами**, при этом оставаясь в полном объеме ответственным перед **Участниками СЕРВИСА, ЦЕНТРОМ** и за действия своих субагентов, как за свои собственные.
- 2.4.1.2. Использовать **Терминал Субагента** в **СЕРВИСЕ** с момента получения от **ЦЕНТРА** уведомления о регистрации **Терминала** в информационной системе **СЕРВИСА**.
- 2.4.1.3. В случаях, не запрещенных настоящими **Правилами, Тарифами СЕРВИСА** установить повышенную ставку вознаграждения, взимаемое с **Субагента** за **Обслуживание по картам лояльности**.
- 2.4.1.4. Выполнять **Распространение, Активацию и Обслуживание карт лояльности** с момента получения от **ЦЕНТРА** электронного подтверждения о факте регистрации **Участника** в информационной системе **СЕРВИСА**.
- 2.4.1.5. Провести регистрацию **Терминалов**. Требования к организации установки и регистрации **Терминалов** установлены Приложением №1 к настоящим **Правилам**. Регистрация **Терминалов** в информационной системе **СЕРВИСА** осуществляется путем направления Заявки **ЦЕНТРУ** на регистрацию **Терминалов** (Приложения №3).

2.4.2. Участник обязуется:

- 2.4.2.1. Для начала работы в **СЕРВИСЕ** за свой счет и в соответствии с **Правилами** осуществить регистрацию и подключение **Участника** к **СЕРВИСУ**.
- 2.4.2.2. За свой счет обучить сотрудников, обслуживающих **Терминалы**. Нести полную ответственность за действия своих сотрудников, уполномоченных на совершение операций в **СЕРВИСЕ**.
- 2.4.2.3. Наглядно указывать **Клиенту** на работу **СЕРВИСА**, в том числе размещать информационные знаки **СЕРВИСА** таким образом, чтобы обеспечивалась его свободная видимость **Клиентом**.
- 2.4.2.4. В помещении, где непосредственно расположен **Терминал**, размещать правила и рекламно-информационные материалы, связанные с работой **СЕРВИСА**, в том числе представленные **ЦЕНТРОМ**, и обеспечивать их доступность **Клиентам** для ознакомления.
- 2.4.2.5. С момента регистрации **Участника**, он обязуется обеспечить **Распространение, Активацию и Обслуживание карт лояльности** в рамках **СЕРВИСА** с использованием **Терминала** на условиях, предусмотренных **Правилами**.
- 2.4.2.6. В непосредственной близости от **Терминалов** разместить **правила** и схему работы с картами между **Участником** и **Клиентом**.
- 2.4.2.7. При компрометации **Средств аутентификации (сертификата Участника, сертификата Терминала)** незамедлительно сформировать и направить заявку **ЦЕНТРУ** согласно приложения № 6 **НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ** на блокирование работы **СЕРВИСА** или соответствующего **Терминала** в информационной системе **СЕРВИСА**. В случае проведенной **ЦЕНТРОМ** по заявке **Участника** блокировке ограничивается либо общий доступ **Участника** в информационную систему **СЕРВИСА**, либо доступ с соответствующего **Терминала**. Для восстановления доступа в информационную систему **СЕРВИСА** **Участнику** необходимо повторно провести регистрацию путем направления **ЦЕНТРУ** заявки на регистрацию **Участника** и/или **Терминала**.

Защита **Средств аутентификации** задается следующим набором параметров:
(без наличия сертификата Терминала)

- лицензия на РМК Торгсервис (или лицензия на компоненту 1С-Процессинг);
- наличие фискального устройства печати (ФР, касса, АСПД имеющие заводской серийный номер. При их отсутствии защита осуществляется к параметрам ПК);
- наличие сертификата фирмы.

(при наличии сертификата Терминала (РМК) защита усиливается следующим дополнительным набором параметров):

- собственно сам сертификат РМК (передает в системный журнал **ЦЕНТРА** следующие значения: название торговой точки, номер РМК, код и имя кассира);

- фиксированный статический IP-адрес магазина, занесенный в список доверенных адресов ЦЕНТРА (по усмотрению Участника);
- зашифрованный канал передачи информации (по усмотрению Участника).

3. ЭМИССИЯ, РАСПРОСТРАНЕНИЕ, АКТИВАЦИЯ, БЛОКИРОВКА И ОБСЛУЖИВАНИЕ КАРТ ЛОЯЛЬНОСТИ

3.1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

- 3.1.1. Все расчеты, осуществляемые в рамках **СЕРВИСА**, производятся в валюте Российской Федерации.
- 3.1.2. **Участник** осуществляет **Активацию, Блокировку и Обслуживание карт лояльности** только с использованием **Терминала СЕРВИСА**.

3.2. ПОРЯДОК ЭМИССИИ, РАСПРОСТРАНЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ КАРТ ЛОЯЛЬНОСТИ

3.2.1. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ЭМИССИИ И РАСПРОСТРАНЕНИИ

- 3.2.1.1. Эмиссия карт лояльности может производиться **Участником** через **ЦЕНТР** либо самостоятельно через организации, занимающиеся изготовлением карт при соблюдении требований, устанавливаемых **ЦЕНТРОМ** при их изготовлении.
- 3.2.1.2. Получение **карты лояльности Клиентом** у **Участника** выполняется согласно **Правилам программы лояльности Участника**. Условиями выдачи карт **Клиенту** может быть приобретение товара на определенную сумму, покупка товаров по акциям, приобретение карты по установленному номиналу, дарение карт наиболее лояльным покупателям и т.д.

3.2.2. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КАРТ ЛОЯЛЬНОСТИ

- 3.2.2.1. При обращении **Клиента** к **Участнику** с целью **Обслуживания карты Клиент** представляет **карту лояльности** и распоряжение на совершение одной из следующих **Операций**: выполнение дисконта по карте (дисконтные карты), начисление бонусов (бонусные карты), оплата (бонусные карты, магазинные платежные карты, сертификаты, купоны), пополнение карты (магазинные платежные карты), просмотр баланса (бонусные карты, магазинные платежные карты, сертификаты) и др. Кроме этого, по личному запросу **Участника** административно могут выполняться служебные операции по блокировке/разблокировке карт.
- 3.2.2.2. **Участник** принимает заявку, производит требуемую операцию в соответствии с запросом **Клиента**.
- 3.2.2.3. При успешном завершении операции **Клиенту** вместе с чеком оплаты выдается сервисный чек о совершении **Операции**, в котором отражено текущее состояние его карточного счета после выполнения операции (выполнение дисконта, начисление бонусов, списание бонусов, списание средств с карты, начисление средств на карту).
- 3.2.2.4. В случае отсутствия связи с **ПРОЦЕССИНГОВЫМ ЦЕНТРОМ** выполнение операций списания с платежных карт **НЕВОЗМОЖНЫ!** Разрешенными операциями являются: начисление бонусов на бонусную карту. В чеке при этом будет напечатана следующая строковая информация: Отложенный процессинг. Ваши бонусы будут зачислены позднее.

Примечание: строковая информация может быть изменена по усмотрению ЦЕНТРА

4. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ И ДЕНЕЖНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УЧАСТНИКОВ.

- 4.1. За информационное и технологическое обслуживание **Участник** уплачивает **ЦЕНТРУ** вознаграждение согласно выбранному тарифному плану, установленном в приложении №4 к настоящему **ДОГОВОРУ**.
- 4.2. Выплата вознаграждения, указанного в п.п. 4.1, производится на основании **ТРЕБОВАНИЯ ПО ОПЛАТЕ**, сформированного и переданного **ЦЕНТРОМ УЧАСТНИКУ**. Периодичность формирования **ТРЕБОВАНИЙ ПО ОПЛАТЕ** – ежемесячная.
- 4.3. Взаиморасчеты между **Участником** и его субагентами производятся ими самостоятельно на основании сложившихся между ними правоотношений.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 5.1. **СТОРОНЫ** несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств в соответствии с действующим законодательством, настоящими **Правилами**.
- 5.2. **ЦЕНТР** не несет ответственность за нарушения в работе **СЕРВИСА** и убытки **Участников**, возникшие в следствии:
 - 5.2.1. недостоверности, неполноты или несвоевременности ввода **Участником** информации в информационную систему **СЕРВИСА**, или ввода информации в формате или порядке, не соответствующем требованиям, установленным настоящими **Правилами**;

- 5.2.2. неквалифицированного обслуживания, использования или неисправности **Терминала/Схемы**, в том числе несогласованной с **ЦЕНТРОМ** модификации программного обеспечения **СЕРВИСА** или установки на **Терминал/Схемы** несогласованного с **ЦЕНТРОМ** дополнительного оборудования или программного обеспечения.
- 5.2.3. незаконного доступа к **СЕРВИСУ** неуполномоченного лица или воздействия на программное обеспечение **СЕРВИСА** вредоносной программы.
- 5.2.4. компрометации **Средств аутентификации**.
- 5.3. Порядок разбора спорных ситуаций между **Участником** и **ЦЕНТРОМ** в связи со списанием средств по операциям с **платежными картами**.
- 5.3.1. В случае несогласия **Участника** с какими-либо операциями по картам лояльности **Участник** направляет в **ЦЕНТР** письменную мотивированную претензию.
- 5.3.2. После получения претензии **ЦЕНТР** предоставляет **Участнику** заверенную выписку из **Системного Журнала**.
- 5.3.3. В случае наличия в **Системном Журнале** данных, подтверждающих наличия запроса (поручения, распоряжения) на совершение спорных операций, претензия **Участника** признаётся безосновательной. В этом случае ответственность за операцию в порядке и объёме, предусмотренном действующим законодательством, несёт **Участник**.
- 5.3.4. В случае отсутствия в **Системном Журнале** данных, подтверждающих наличия запроса (поручения, распоряжения) кассира на совершение спорных операций, претензия **Участника** признаётся обоснованной. В этом случае ответственность за операцию в порядке и объёме, предусмотренном действующим законодательством, несёт **ЦЕНТР**.
- 5.4. Иные споры **СТОРОН**, связанные с **ДОГОВОРОМ** или работой в **СЕРВИСЕ**, должны быть урегулированы в досудебном (претензионном) порядке путем переговоров. Если возникший спор невозможно разрешить путем переговоров в течение тридцати рабочих дней с момента его возникновения, **СТОРОНА**, считающая свои права нарушенными, вправе передать его на рассмотрение суда в соответствии с законодательством Российской Федерации. Моментом возникновения спора считается момент получения одной **СТОРОНОЙ** от другой **СТОРОНЫ** претензии **Участника** или **ЦЕНТРА**.
- 5.5. **ЦЕНТР** не гарантируют **Участнику** надлежащее исполнение другими **Участниками** принятых на себя обязательств, связанных с **Эмиссией** и **Обслуживанием карт лояльности**.
- 5.6. В случае спора между **Участниками** **ЦЕНТР** по письменному запросу **Участника**, состоящего в споре, представляет ему подтверждение участия спорящих **Участников** в **СЕРВИСЕ**, а также иную информацию, содержащуюся в информационной системе **СЕРВИСА**, если **Участник** представит разумное обоснование ее необходимости для урегулирования спора и гарантирует конфиденциальность.
- 5.7. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящими **Правилами**, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ, условиями **ПРАВИЛ**.

6. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

- 6.1. Изменения **Тарифов** вступают в силу и подлежат исполнению **Участниками** с момента внесения **ЦЕНТРОМ** в сети Интернет на сайте **ЦЕНТРА** или адресного уведомления на электронную почту **Участника**.
- 6.2. Все остальные изменения **Правил** и Приложений к ним, не указанные в п. 6.1 настоящих **Правил**, размещаются **ЦЕНТРОМ** в общедоступном режиме в сети Интернет на сайте, не менее чем за 20 (Двадцать) рабочих дней до их вступления в силу.
- 6.3. В случае несогласия **Участника** на использование **СЕРВИСА** в соответствии с изменениями настоящих **Правил**, **Участник** должен направить **ЦЕНТРУ** уведомление об отказе от использования **СЕРВИСА** до вступления в силу новой редакции **Правил**.
- 6.4. С момента вступления в силу изменений настоящих **Правил** (новой редакции) **Участники**, **ЦЕНТР** при работе в **СЕРВИСЕ** руководствуются новыми редакциями **Правил**. Продолжение работы **Участника** на условиях, предусмотренных новой редакцией **Правил**, автоматически означает полное согласие с условиями, а также принятие всех обязательств, предусмотренных такими **Правилами**.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 7.1. Все Приложения к настоящим **Правилам СЕРВИСА** являются неотъемлемой частью **Правил СЕРВИСА**.
- 7.2. Все документы, направляемые **Участниками** друг другу по поводу своего участия в **СЕРВИСЕ** должны быть подписаны уполномоченным на совершение таких действий лицом.

Каждое действие в **СЕРВИСЕ** сотрудника и/или уполномоченного представителя **Участника** является действием соответствующего **Участника**.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1: Требования к организации по установке Терминалов.

Требования к аппаратной конфигурации Терминала

Параметры	Требование
Устройства считывания	
Карта со штрих-кодом	Сканер (интерфейс подключения: RS-232, KB, USB-HID, USB-COM) Допускается использование штатного сканера
Карта с магнитной полосой	Ридер магнитных карт с чтением по 2-ой дорожке (интерфейс подключения: RS-232, KB, USB-HID, USB-COM)
EM-карта	EM-ридер (интерфейс подключения: RS-232, KB, USB-HID, USB-COM)
Mifare-карта	Ридер (интерфейс подключения: RS-232, KB, USB-HID, USB-COM)
Каналы связи	
Пропускная способность канала	Доступ в Интернет по каналам с пропускной способностью не хуже 54 КБит/с. Статического IP адреса не требуется.
Конфигурация ПК	
Производительность процессора, не менее	Pentium 1000 MHz
Объем оперативной памяти (RAM), не менее	не менее 512 Мбайт
Объем свободного дискового пространства (HDD), не менее	50 Мбайт (рекомендуется 250 Мбайт)
Монитор	VGA монитор с разрешением не менее 800x600
Оборудование для подключения к сети передачи данных	Сетевая карта или модем
Фискальный регистратор, АСПД, принтер чеков	Список поддерживаемых моделей: АТОЛ: все модели ФР и АСПД; Штрих: все модели ФР и АСПД; ПИРИТ, Меркурий-MSK-Гепард, ПРИМ-07, ПРИМ-08, СПАРК, POSPrint-FP410K, СП-402, Чековые принтеры, работающие по протоколам Epson, Star.
Системное ПО	
Операционная система	Windows 2000 /XP/Vista/7/8/10
Прикладное ПО	АРМ кассира ТОРГСЕРВИС; Компонента 1С: CardSRV. Заказные Windows-DLL библиотеки для сторонних программ

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2: Заявка на подключение Участника к СЕРВИСУ «КАРТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ».

Директору ООО «Гамбит»
Ботову А.Б.

Наименование Участника	
------------------------	--

Прошу зарегистрировать в СЕРВИСЕ «Карты лояльности» со следующими реквизитами:

Страна	РОССИЯ
Город	
Адрес	
Телефон(ы)	
Контактное лицо ¹ , e-mail	
Общедоступный сетевой диск (яндекс.диск) ²	

¹ Контактное лицо Участника, отвечающее за организационные вопросы и консультирование клиентов в отношении СЕРВИСА «карты лояльности». Данные этого поля не используются для регистрации сотрудника в СЕРВИСЕ, но публикуются в информационных материалах СЕРВИСА.

² Для удобства обмена документоборота предлагается размещение папок с документами в облаке (яндекс.диск) Диск с вашими папками будет разбит на 2 подпапки (статистика и бухгалтерские). Доступ к документам открыт только на чтение. Если будет принято положительное решение, то от Вас требуется предоставить нам ваши действующие аккаунды яндекс.диска с уровнями доступа к ним.

Доступны следующие варианты уровней доступа к папкам:


1-й уровень. Общая папка с номером кода Участника и названия компании - доступ к чтению всех документов, включая все подпапки (Администрация, учредители)

2-й уровень. Подпапка Статистика - доступ к чтению менеджерского состава (статистические отчеты по работе процессинга)

3-й уровень. Подпапка Бухгалтерские - доступ к чтению бухгалтерских документов (счета, акты, товарно-транспортные накладные и т.д.)

С правилами СЕРВИСА «карты лояльности» ознакомлен(а):


от Участника: " _____ " _____ 20 ____

_____  _____
Должность *Подпись* *Фамилия И.О.*
М.П.

Заявка согласована и принята к исполнению: " _____ " _____ 20 ____

Присвоен код Участника	
-------------------------------	--

от ООО «Гамбит»:

_____  _____
Должность *Подпись* *Фамилия И.О.*
М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3: Заявка на регистрацию Терминалов Участника в сервисе «КАРТЫ ЛОЯЛЬНОСТИ».

Директору ООО «Гамбит»
Ботову А.Б.

Прошу зарегистрировать терминал(ы) в СЕРВИСЕ со следующими реквизитами:

Код и наименование Участника		
Наименование торговой точки		
Адрес торговой точки		
Код торговой точки (уникальный в рамках одного участника)		
Код(ы) РМК (уникальные в рамках одной розничной точки по числу работающих касс)		
Контактное лицо (e-mail)		
Телефон		


С правилами СЕРВИСА «карты» лояльности» ознакомлен(а):

от Участника:

" ____ " _____ 20 ____

Должность

М.П.

_____ 

Подпись

Фамилия И.О.


=====
Заявка согласована и принята к исполнению:

" ____ " _____ 20 ____

от ООО «Гамбит»:

Должность

М.П.

_____ 

Подпись

Фамилия И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4: Тарифы.

Тарифы на обслуживание ПРОЦЕССИНГА

	Наименование	Периодичность	Цена
1	Сертификат фирмы	1 раз в 2 года	12000 руб.
2	Сертификат РМК (рабочего места кассира)	1 раз (бессрочный)	600 руб.
3	Тарифный план 1: Вознаграждение за информационно-технологическое сопровождение системы (тарификация по транзакциям) *	1 транзакция (ежемесячный сбор)	0.12 руб. но не менее 1200 руб.
4	Тарифный план 2: Вознаграждение за информационно-технологическое сопровождение системы (фиксированная тарификация)	Ежемесячно	6000 руб.
5	Разработка новой схемы лояльности по заданию КЛИЕНТА	Разовая (по факту)	Договорная (от 4000 руб.)
6	Предоставление ежемесячного типового отчета по совершенным операциям	Ежемесячно	бесплатно
7	Предоставление ежемесячного отчета по активности производимых операций (активация карты, запрос баланса, платеж по карте, offline-операции, начисление по карте, считывание карты)	Ежемесячно	бесплатно
8	Предоставление заказного отчета по заданной выборке	Разовая (ежемесячный сбор)	100 руб.
9	Сопровождение сервиса служебных и рекламных строк (абонентская плата)	Ежемесячно	Бесплатно для тарифного плана 2
10	Сопровождение сервиса служебных и рекламных строк **	Разовая (ежемесячный сбор)	500 руб.

(*) Для данного тарифного плана тарифицируемыми транзакциями являются:

- активация карты (коэффициент 1)
- деактивация карты (коэффициент 1)
- начисление бонусов на карту (коэффициент 1)
- начисление дисконта по карте (коэффициент 1)
- платеж по карте (коэффициент 1)
- пополнение счета (коэффициент 1)
- блокировка карты (коэффициент 1)
- разблокировка карты (коэффициент 1)
- offline-операции (все запросы) (коэффициент 1)
- отказ в работе по ограничению (коэффициент 1)

Операции считывания параметров карты, запрос баланса являются нетарифицируемыми.

(* *) Сообщения служебного характера (профилактические работы на процессинге, плановые/внеплановые остановки) бесплатные и передаются в службу сервиса служебных строк. В случае наличия активных рекламных строк, сообщения служебного характера дополняются к действующим рекламным строкам.

Оплата услуг должна быть произведена до конца месяца, следующего за расчетным.

ТРЕБОВАНИЯ НА ОПЛАТУ (счета, акты) отправляются на адрес контактного лица, а также выкладываются в общедоступное сетевое хранилище на яндекс. Диске указанных в ПРИЛОЖЕНИИ №2.

При просрочке оплаты СЕРВИС в автоматическом режиме приостанавливает работу по обслуживанию карт с 1 числа, следующим за просроченным до момента уплаты. При совершении любой операции по карте будет выдаваться информационное сообщение «РАБОТА СЕРВИСА ПРИОСТАНОВЛЕНА!»

Пример (без наличия рекламного текста):

10.10.2014г. с 10.00 до 18.00 (НСК) -
профилактические работы на процессинге.
Операции оплат по картам будут невозможны!

Пример (с наличием рекламного текста):

На все колбасные товары марки «Торговая
площадь» до 25.10.14г. действует скидка 30%

10.10.2014г. с 10.00 до 18.00 (НСК) -
профилактические работы на процессинге.
Операции оплат по картам будут невозможны!

Сообщения служебного характера передаются в чек за 1 сутки до времени планируемых остановок и снимаются после проведения работ.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5: Образцы чеков.

ПРИМЕР 1: Чек активации Сертификата с начальным остатком (5000 руб.)

Сервисный чек процессинга

000 «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия
~~~~~		
АКТИВАЦИЯ	04.10.2007 13:54:46	- тип операции, дата и время операции по времени процессинга
РМК	1/3	- Рабочее место кассира: номер точки/номер кассы в магазине *
Кассир	Федоров В.	- Фамилия кассира *
НомерОперации	039006	- номер операции в журнале процессинга
ТИП	Сертификат 5000	- тип карты
КАРТА	Сертификат 5000 N302	- название карты-счета
ПЕРИОД НАК.	Апрель 2007	- период накопления на карту
ПРАЙС	<ГЛАВНЫЙ>	- прайс работы с картой
СРОК	31.12.2012	- срок действия карты
ОСТАТОК	5000.00	- остаток средств на карте
ИТОГ	0.00	- итог (оборот по карте)
СРОК	31.12.2012	- срок действия карты
ПРАЙС	Главный	- прайс работы с картой
=====		
ВНИМАНИЕ! Номинал сертификата может быть использован частями при покупках		- рекламный текст
*****		
СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		
-----		

### ПРИМЕР 2: Чек активации дополнительной платежной карты (операция выполняется при наличии основной карты-счета)

#### Сервисный чек процессинга

000 «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия
~~~~~		
АКТИВАЦИЯ	04.10.2007 13:56:46	- тип операции, дата и время операции по времени процессинга
РМК	1/3	- Рабочее место кассира: номер точки/номер кассы в магазине *
Кассир	Федоров В.	- Фамилия кассира *
НомерОперации	039009	- номер операции в журнале процессинга
ТИП	Школьники	- тип карты
КАРТА	Карта Школьника 0025	- название карты
ПЕРИОД НАК.	Апрель 2007	- период накопления на карту
ПРАЙС	<ШКОЛЬНИКИ>	- прайс работы с картой
СРОК	31.12.2012	- срок действия карты
ОСТАТОК	2407.00	- остаток средств на основной карте/счете
ИТОГ	0.00	- итог (оборот по карте)
СРОК	31.12.2012	- срок действия карты
=====		
ВНИМАНИЕ! Родительское собрание 7Б класса состоится 05.10.07 в 19.00 в актовом зале		- рекламный текст

СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		

ПРИМЕР 3: Образец чека продажи с оплатой по платежной карте

Фискальный чек

000 «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия

Набор шоколадных конфет		- название товара
1	= 190.00	- номер отдела/сумма покупки
Карта Сотрудника 0005		- признак обслуживания по карте сотрудника)

ПЛАТЕЖНАЯ		- тип карты (платежная)
ИТОГ	= 190.00	- итоговая сумма к оплате
ПЛАТЕЖНОЙ КАРТОЙ		- вид оплаты
ККМ 00012345 ИНН 0000000001	#1028	- заводской номер ККМ/ИНН предприятия/сквозной номер чека
04.10.07 13:55	Федоров В.	- дата, время чека по ККМ/имя кассира
ПРОДАЖА	№0045	- операция продажи/номер чека в смене
=====ФП=====		- признак фискального режима ККМ
ЭКЛЗ 0540229659		- номер ЭКЛЗ *
00001861 #011802		- номер чека по ЭКЛЗ/криптографический номер операции *

СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		

Сервисный чек процессинга

ООО «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия
*****		- информационные строки
СПИСАНИЕ	04.10.2007 13:54:46	- тип операции, дата и время операции по времени процессинга
РМК	Лицей №5/3	- Рабочее место кассира: номер точки/номер кассы в магазине *
Кассир	Федоров В.	- Фамилия кассира *
НомерОперации	039012	- номер операции в журнале процессинга
ТИП	Платежная	- тип карты
КАРТА	Карта Сотрудника 0005	- название карты
Сумма чека	190.00	- сумма чека
СПИСАНО	190.00	- тип операции, сумма списания
ОСТАТОК	-190.00	- текущий остаток карточного счета
ПЕРИОД НАК.	Апрель 2007	- период накопления на карту
ПРАЙС	<СОТРУДНИКИ>	- прайс работы с картой
СРОК	31.12.2012	- срок действия карты
=====		
ВНИМАНИЕ!!! Только в период с		- рекламный/служебный текст
01.10.07 по 10.10.07 для владельцев		
карт действует скидка 30% на товары		
торговой марки ПЕПСИ!		

СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		

ПРИМЕР 4: Чек пополнения платежной карты через нефискальную операцию «Внесение наличных»**Сервисный чек процессинга**

ООО «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия
~~~~~		
ПОПОЛНЕНИЕ	06.10.2007 13:54:46	- тип операции, дата и время операции по времени процессинга
РМК	1/3	- Рабочее место кассира: номер точки/номер кассы в магазине *
Кассир	Федоров В.	- Фамилия кассира *
НомерОперации	039022	- номер операции в журнале процессинга
ТИП	Школьники	- тип карты
КАРТА	Класс 7В	- название карты-счета
ПЕРИОД НАК.	Октябрь 2007	- период накопления на карту
ПРАЙС	<ШКОЛЬНИКИ>	- прайс работы с картой
СРОК	31.12.2012	- срок действия карты
НАЧИСЛЕНО	5000.00	- начисленная на карту при пополнении сумма
ОСТАТОК	7305.12	- остаток средств на карте
ИТОГ	42530.47	- итог (оборот по карте)
СРОК	31.12.2012	- срок действия карты
ПРАЙС	Главный	- прайс работы с картой
=====		
Скоро каникулы!		- рекламный текст
*****		
СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		
-----		

**Служебный чек ККМ**

ООО «ТЕСТ»		- заголовок чека предприятия
ВНЕСЕНИЕ	= 5000.00	- операция внесения (внесение суммы на карточный счет)
СУММА	= 5000.00	- сумма внесения
ККМ 00012345 ИНН 0000000001	#1028	- заводской номер ККМ/ИНН предприятия/сквозной номер чека
04.10.07 13:55	Федоров В.	- дата, время чека по ККМ/имя кассира
	№0045	- номер чека в смене
СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!		
-----		

* Печать строк только при наличии сертификата РМК

*Примечание: указанный формат строк для сервисного чека процессинга типовой и может быть видоизменен ЦЕНТРОМ с предварительной подачей заявки от Участника на иную форму печати, включая постоянный текст и/или изменяющиеся рекламные/служебные строки.*

*Исключение составляют изменение служебных строк, идентифицирующих указанную операцию в ПРОЦЕССИНГЕ – тип операции, дата и время операции, номер операции, код фирмы (при наличии сертификата РМК: название магазина, номер РМК, код и имя Кассира) – они являются нередактируемыми и постоянноприсутствующими.*

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6: Заявка на блокировку сертификата.**

Директору  
ООО «Гамбит»  
Ботову А.Б.

Код и Наименование Участника		
---------------------------------	--	--

В связи с компрометацией средств аутентификации прошу блокировать:

- сертификат Участника _____
- сертификат(ы) РМК _____

нужное подчеркнуть. Для сертификатов РМК указать название(я) торговой(ых) точки(ек) и код(ы) РМК

**от Участника:** " ____ " _____ 20 ____

_____  
*Должность*                                                  *Подпись*                                                  *Фамилия И.О.*

*М.П.*

Заявка согласована и принята к исполнению: " ____ " _____ 20 ____

**от ООО «Гамбит»:** _____

_____  
*Должность*                                                  *Подпись*                                                  *Фамилия И.О.*

*М.П.*

## ПРИЛОЖЕНИЕ № 7: Заявка на отмену операции.

Директору ООО «Гамбит»  
Ботову А.Б.

Код и Наименование Участника		
---------------------------------	--	--

В связи с: _____  
ошибочными действиями кассира, программным сбоем, другое – нужное подчеркнуть/написать

прошу отменить следующую операцию:

Дата, время операции по сервисному чеку	
Тип операции (продажа, оплата)	
Номер операции	
Сумма чека	

*Примечание: процессинг при операциях возврата корректно обрабатывает значения карт: списывает бонусы с бонусных карт (в т.ч. с уходом в минусовые значения), зачисляет средства на платежные карты, поэтому заявка на отмену операции рассматривается при невозможности обратных действий на кассе.*

---

---

Пример:

- 01.10.2012 12:15 Продажа 300000 руб. начисление бонусов 15000, оплата наличными (ошибочная операция, до этой операции значение бонусов было равно 0, после +15000)  
01.10.2012 14:47 Продажа 10000 руб., оплата бонусами (значение бонусов стало равно +5000)  
01.10.2012 22:00 Снятие суточного Z-отчета  
02.10.2012 10:33 Нет возможности выполнить операцию Возврат на 300000 руб. в связи с отсутствием требуемой наличности в кассе.

Подана заявка на отмену первой операции.

После исполнения заявки на отмену ошибочной операции бонусные баллы на карте карточного клиента отразят значение -10000

---

---

**от Участника:**

" ____ " _____ 20 ____

_____  
Должность

_____  
Подпись

_____  
Фамилия И.О.

М.П.

---

---

Заявка согласована и принята к исполнению:

" ____ " _____ 20 ____

**от ООО «Гамбит»:**

_____  
Должность

_____  
Подпись

_____  
Фамилия И.О.

М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 8: Заявка на изменение параметров карты.**

Директору ООО «Гамбит»  
Ботову А.Б.


Код и Наименование Участника		
---------------------------------	--	--

Прошу установить (изменить текущие значения) следующих карт:

Номер карты	Параметр	Текущее значение	Новое значение

*В строках таблицы можно указать изменения нескольких параметров для одной карты, так и список нескольких карт*

**от Участника:** " ____ " _____ **20** ____

_____                                          _____  _____  
Должность                                          Подпись                                          Фамилия И.О.


*М.П.*

---

---

Заявка согласована и принята к исполнению: " ____ " _____ **20** ____

**от ООО «Гамбит»:**

_____                                          _____  _____  
Должность                                          Подпись                                          Фамилия И.О.

*М.П.*



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 9: Заявка внедрение схемы лояльности (изменение текущей схемы лояльности).**

Директору ООО «Гамбит»  
Ботову А.Б.

Наименование Участника(ков)	
Схема	

Прошу внедрить новую схему лояльности (изменить текущую схему лояльности) согласно следующей схеме:

1. Категория идентификации карт:

- Карта с магнитной полосой
- Карта со штрих-кодом
- Бесконтактная карт EM-марин
- Бесконтактная карта HID
- Бесконтактная карта Mifare
- Карта без наличия электронного идентификатора (ручной ввод карты по эмбоссированному номеру)

(допускается работа карт по нескольким категориям идентификации при согласовании их изготовления с ЦЕНТРОМ. Например: идентификация по магнитной полосе + штрих-код + ручной ввод номера карты)

2. Тип применяемых карт

- Дисконтные
- Бонусные
- Платежные
- Кредитные
- Подарочные сертификаты
- Купоны

3. Применение семейных, корпоративных карт по принципу: один картсчет – несколько карт

- да       нет

4. Условия выдачи и/или распространения карт в собственной сети:

- продажа карт на кассовом узле;
- выдача карт по условиям покупки на сумму свыше _____ руб.
- выдача карт закрытыми способами (дарение VIP-карт, выдача дисконтных карт сотрудникам);
- другое (описать)

---

---

---

5. Порядок активации карт

- автоматическая активация карты при совершении первой операции по карте;
- ручная активация (требуется специальный режим для активации карты)
- Списочный ввод карт в базу

6. Наличие анкетирования, параметры анкетных данных;

---

---

---

7. Срок действия карт

- срок действия карты – по «__»_____ (указать конечную дату использования)
- срок действия карты – _____ дней с даты ее активации
- срок действия карты – бессрочная

8. Схема дисконта (расписать отдельно для каждого типа карт);

---



---



---

9. Возможность присоединения к вашей дисконтной системе другие торговые сети и магазины

- да       нет

10. Возможность хождения в вашей дисконтной системе карт сторонних эмитентов

- да       нет

11. Наличие ограничений на работу карт (расписать);

---



---



---

12. Наличие аутентификации владельца (ввод ПИН-КОДа)

- да       нет

13. Условия восстановления карт при утере карты

- выдача новой карты без восстановления данных по утраченной карте
- выдача новой карты с восстановлением данных по утраченной карте
- карта восстановлению не подлежит (по умолчанию)

14. Прочие условия

---



---



---

от Участника:

"__" "_____" 20__

_____

_____ 

Должность

Подпись

Фамилия И.О.


М.П.

Заявка согласована и принята к исполнению:

"__" "_____" 20__

от ООО «Гамбит»:

_____

_____ 

Должность

Подпись

Фамилия И.О.


М.П.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 10: Заявка на проведение Акции (в т.ч. купонные акции)**

Директору ООО «Гамбит»  
Богову А.Б.

Код и наименование Участника		
Наименование торговой точки		
Адреса торговых точек для проведения акции		
Начало проведения акции		
Конец проведения акции		
Условия проведения акции, карты, участвующие в акции		
Наличие купонов при проведении акции		
Тираж купонов		
Наличие идентификатора купона (штрих-код)		
Пул выдаваемых штрих-кодов		
Номинал купона		
Серия купонов (заполняется Центром)		
Наличие рекламного текстового сообщения в сервисном чеке		
Контактное лицо (e-mail)		
Телефон		


**от Участника:** " ____ " _____ 20 ____

_____  _____  
 Должность Подпись Фамилия И.О.  
 М.П.

=====

Заявка согласована и принята к исполнению: " ____ " _____ 20 ____

**от ООО «Гамбит»:**

_____  _____  
 Должность Подпись Фамилия И.О.  
 М.П.