

## **ПАМЯТКА КЛИЕНТА**

### **Оплата товаров и услуг**

Чтобы оплатить товары/услуги картой, необходимо, чтобы предприятие принимало к оплате карты нужной Вам платежной системы (обычно информация о картах, принимаемых к оплате предприятием, размещена на дверях либо кассе предприятия). Помните, что для оплаты товаров и услуг необходимо, чтобы Ваша карта была Вами подписана (подпись проставляется на обратной стороне карты в специальном поле для подписи).

Для проведения операции на электронном терминале кассир “проводит” карту через считывающее устройство и набирает сумму операции. При получении ответа из обслуживающего банка POS-терминал распечатывает чек. Данный чек Вы должны подписать, проверив сумму покупки.

Чек POS-терминала является финансовыми документами, которые необходимо сохранять, как минимум, в течение 90 дней после совершения операции.

### **Получение наличных**

Получить наличные по карте Вы можете в банкомате, либо в отделении банка. При получении наличных средств в банкомате, Вам необходимо убедиться, что банкомат обслуживает карты нужной Вам платежной системы (обычно на банкоматах располагаются наклейки, информирующие клиентов о том, карты каких платежных систем обслуживаются банкоматом).

Далее:

- вставьте карту;
- выберите язык общения (в перечне предлагаемых языков обычно первым идет национальный язык, далее английский, затем может быть немецкий и/или французский);
- введите ПИН-код;
- введите сумму, которую Вы хотите получить;
- заберите наличные и карту после завершения операции. Помните, что карту необходимо извлечь сразу же после завершения операции – обычно банкоматы настроены таким образом, что, если карта остается в приемном устройстве более 30-45 секунд, банкомат ее задерживает.

Чеки, выданные банкоматом и банком при проведении операции выдачи наличных средств, необходимо сохранять, как минимум, в течение 90 дней.

### **Бронирование и оплата гостиницы**

При бронировании номера в гостинице Вас попросят сообщить имя, номер карты и срок ее действия (иногда дополнительно CVV2/CVC2 – трехзначный код, напечатанный на обратной стороне карты после последних четырех цифр ее номера). При бронировании следует запросить код подтверждения бронирования, стоимость проживания и правила отмены брони. В случае отказа от ранее произведенного бронирования его следует отменять согласно срокам и правилам гостиницы, получив подтверждение о снятии брони, необходимое в случае возникновения

спорных ситуаций. В случае отмены бронирования через Internet необходимо сохранять письмо, подтверждающее данный факт. В случае отмены по телефону необходимо узнать имя служащего гостиницы, производившего отмену и сохранять телефонные счета. В случае если бронирование не было отменено в срок, гостиница может списать с Вашего счета сумму одного дня проживания, а в случае бронирования с предоплатой – полную стоимость проживания. После оказания услуг отель списывает итоговую сумму с карточного счета, однако, заблокированная при бронировании номера сумма зачастую остается недоступной для Вас в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, попросите служащих отеля отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки. В течение 90 календарных дней с даты выезда гостиница может выставить счета за дополнительные услуги (услуги мини-бара, телефонные счета, налоги), ранее не учтенные в основном счете.

### **Аренда автомобиля**

Обычно при аренде автомобиля на карте блокируется сумма, равная стоимости аренды предоставленного Вам автомобиля на весь заявленный Вами срок. При проведении окончательного расчета (а это может происходить в другом городе) со счета карты списывается итоговая сумма, а первоначально заблокированная сумма может быть недоступной Вам в течение 30 дней со дня блокировки. Чтобы этого избежать, после проведения всех расчетов потребуйте у агентства, предоставившего Вам автомобиль в аренду, отправить в банк уведомление о снятии ранее произведенной блокировки. При аренде автомобиля следует внимательно ознакомиться с условиями договора и страховки, оговорить и обозначить в договоре рассчитанную сумму за аренду, время и место приема и условия возврата автомобиля.

Рекомендуем Вам осуществлять возврат автомобиля непосредственно представителю прокатной конторы с отметкой о сдаче автомобиля в надлежащем состоянии. В течение 90 календарных дней с даты аренды агентство может выставить дополнительные счета за топливо, страховку, талоны за парковку, нарушения, ранее не учтенные в основном счете.