

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.