

**Публичная оферта ООО «РОБОКАССА»
об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение информационного и
технологического взаимодействия при совершении Оплаты посредством Системы Robokassa
(далее – «Оферта»)
редакция 7.0, г. Москва**

1. Термины и определения

Авторизация – разрешение, предоставляемое Эмитентом для осуществления Оплаты и порождающее обязательство Эмитента по исполнению Распоряжений и обязательство Компании по оказанию Услуг. Авторизация предоставляется Эмитентом при условии достаточности денежных средств на Платежном средстве для осуществления Оплаты с учетом комиссии за оказание Услуг, установленной Тарифами, а также выполнения Пользователем иных требований Договора об использовании Платежного средства (при их наличии). Эмитент вправе отказать в предоставлении Авторизации без объяснения причин.

Авторизационная страница – специализированная страница на Сайте Системы, защищенная специальными средствами защиты, позволяющая Пользователю указать Параметры Оплаты, в том числе выбрать Платежное средство, составить и направить Заявление в Компанию и Распоряжение Эмитенту.

Договор – Договор об оказании услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия при совершении Оплаты посредством Системы Robokassa, заключаемый между Пользователем и Компанией на условиях Оферты.

Договор об использовании Платежного средства – договор, заключенный между Эмитентом и Пользователем, в соответствии с которым Эмитент предоставил, а Пользователь использует Платежное средство.

Запрещенные товары – виды товаров (работ, услуг), реализуемых Получателем и/или связанные с деятельностью Получателя, нарушающие требования, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе:

- товары (работы, услуги), связанные с реализацией (в том числе сама реализация) Получателем оружия, огнестрельных и взрывоопасных веществ и предметов; наркотических, психотропных, токсичных, едких и радиоактивных веществ; человеческих органов и тканей; алкогольной и табачной продукции; услуг по организации и проведению азартных игр; услуг сексуального характера, а также противоречащих общепринятым нормам морали и нравственности; иных товаров (работ, услуг), запрещенных или ограниченных в обороте согласно законодательству Российской Федерации;
- товары (работы, услуги), которые могут умышлено не быть/ не были предоставлены Получателем Пользователю после их Оплаты, в том числе товары (работы, услуги), в отношении которых Получатель отказался предоставить Компании соответствующие документы, подтверждающие факт их оказания Пользователю после совершения Оплаты, и/ или товары (работы, услуги), в отношении которых Получатель не сообщил о факте их реализации и/ или предоставил недостоверную информацию о реализуемых товарах (работах, услугах).

Запрос на Авторизацию – электронный документ, содержащий запрос Эмитенту на предоставление Авторизации, формируемый Компанией посредством Системы на основании Заявления.

Запрос о приеме Оплаты – электронный документ, содержащий запрос Получателю о возможности принять Оплату, и/или Расчетному банку о возможности провести Расчеты по Оплате, формируемый Компанией посредством Системы на основании предоставленной Авторизации.

Заявление – электронный документ, содержащий заявление Пользователя на заключение с Компанией Договора, поручение (распоряжение) Компании на оказание Услуг, а также Параметры Оплаты и иную информацию, необходимую Компании для оказания Услуг, составленный Пользователем на Сайте Системы и переданный в Компанию посредством Системы.

Информационный обмен – действия Компании, направленные на информационное и технологическое взаимодействие с Участниками расчетов при обмене Электронными документами, совершаемые посредством Системы в рамках оказания Услуг.

Квитанция – документ установленной формы, подтверждающий оказание Услуг Пользователю и факт заключения Договора, содержащий в том числе Параметры Оплаты. Квитанция выдается Пользователю посредством Сайта Системы после получения от Получателя/ Расчетного банка Электронного документа, содержащего подтверждение о возможности принять Оплату.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «РОБОКАССА», оказывающее Пользователю Услуги на условиях, изложенных в Оферте.

Недействительная оплата – Оплата, связанная с реализацией Запрещенных товаров, а также Оплата, совершенная в пользу Получателя с нарушением Пользователем правил, установленных Эмитентом, или Оплата, ставшая (которая может стать) предметом споров и разногласий в соответствии с правилами, установленными Эмитентом.

Операция возврата – действия Получателя, направленные на возврат суммы Оплаты/части суммы Оплаты Пользователю в связи с возвратом (отменой, отказом) Пользователем товаров (работ, услуг), в том числе в связи непредоставлением (неоказанием) Получателем товаров (работ, услуг) Пользователю, ранее оплаченных Пользователем с использованием Платежного средства посредством Системы, или действия Расчетного банка, направленные на возврат суммы Оплаты, в связи с ошибочным указанием Пользователем платежных реквизитов Получателя в Распоряжении (невозможностью провести Расчеты по Оплате).

Открытая сессия – промежуток времени от момента входа Пользователя на Авторизационную страницу до момента прекращения доступа Пользователя на Авторизационную страницу, в том числе путем закрытия браузера на стороне Пользователя.

Параметры Оплаты – информация, указываемая Пользователем на Авторизационной странице, включающая в себя сумму Оплаты, наименование и платежные реквизиты Получателя, Платежного средства, с использованием которого Пользователь желает осуществить Оплату, а также иная информация, позволяющая Участникам расчетов и Компании идентифицировать Оплату в своих учетных системах.

Оплата – действия Эмитента, направленные на исполнение Распоряжения, включающие в себя действия по приему от Пользователя денежных средств (электронных денежных средств), предоставленных Пользователем Эмитенту с использованием Платежного средства в рамках применяемых форм безналичных расчетов, предоставление Авторизации и последующее перечисление денежных средств в Расчетный банк в целях проведения Расчетов по Оплате. Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершенной в момент проведения Расчетным банком Расчетов по Оплате.

Платежное средство – банковская карта (Visa International, MasterCard Worldwide, ПС «МИР») или иное электронное средство платежа, предоставленное Эмитентом Пользователю в целях осуществления расчетных операций, и используемое Пользователем в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Платежного средства.

Пользователь – физическое лицо (резидент или нерезидент), заключившее с Эмитентом Договор об использовании Платежного средства, и совершающее на Сайте Системы действия, направленные на заключение Договора и осуществление Оплаты.

Подтверждение о приеме Оплаты – электронный документ, содержащий подтверждение о приеме Получателем/ Расчетным банком Оплаты, формируемый Компанией посредством Системы на основании полученного от Получателя/ Расчетного банка подтверждения о возможности принять Оплату. Получатель/ Расчетный банк направляет подтверждение о возможности принять Оплату при условии успешной идентификации Оплаты в учетной системе Получателя/ Расчетного банка согласно указанным Параметрам Оплаты. Получатель/ Расчетный банк вправе отказать в приеме Оплаты без объяснения причин.

Получатель – получатель денежных средств Пользователя, в адрес которого осуществляется Оплата, а именно:

- юридическое лицо (в том числе созданное за пределами территории Российской Федерации), за исключением кредитной организации, или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, получающее денежные средства Пользователя за реализуемые товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности);
- юридическое лицо, принимающее денежные средства Пользователя на безвозмездной основе и являющееся религиозной и/ или благотворительной организацией, зарегистрированной в установленном порядке;
- органы государственной власти и местного самоуправления, бюджетные учреждения, получающие денежные средства Пользователя в рамках выполнения ими функций, установленных законодательством Российской Федерации;
- кредитные организации, в том числе Расчетный банк, получающие денежные средства Пользователя в рамках установленных с физическими лицами (в том числе с Пользователем) договорных отношений (погашение ссудной задолженности, пополнение счета банковских карт и иных электронных средств платежа, и пр.), и/или в целях последующего осуществления расчетов с конечными Получателями Оплаты в соответствии с Параметрами Оплаты.

Распоряжение – электронный документ, содержащий распоряжение (поручение) Пользователя Эмитенту на осуществление Оплаты с использованием Платежного средства в пользу Получателя, составленный Пользователем на Сайте Системы и переданный Пользователем Эмитенту посредством Системы. Порядок приема и исполнения Эмитентом Распоряжения устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого на условиях Оферты.

Расчетный банк – кредитная организация (небанковская кредитная организация), являющаяся оператором по переводу денежных средств, осуществляющая Расчеты по Оплате на основании заключенного с Компанией договора. Перечень Расчетных банков размещается на Сайте Системы.

Расчеты по Оплате – действия Расчетного банка, направленные на проведение расчетов с Эмитентами и Получателями по совершенным Оплатам, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Расчетным банком и Компанией.

Регулярная Оплата - действия Эмитента, направленные на исполнение Распоряжения Пользователя на совершение регулярных и периодических Оплат без подтверждения Пользователем совершения каждой Оплаты. Распоряжение на совершение Регулярной Оплаты, равно как и отзыв такого Распоряжения дается Пользователем на Авторизационной странице.

Сайт Системы – web-сайт в сети Интернет www.robokassa.com, обеспечивающий доступ Пользователя к Системе.

Сертификат доступа – уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, присваиваемая Компанией Сторонам в момент входа Пользователя на Авторизационную страницу в целях Информационного обмена, и являющаяся аналогом собственноручной подписи соответствующей Стороны.

Система Robokassa (далее – «Система») – совокупность программных и аппаратных средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие между Участниками расчетов при совершении Оплаты, с использованием протокола безопасной передачи данных (SSL).

Стороны – Компания и Пользователь при совместном упоминании.

Тарифы – размеры вознаграждений (комиссий) Компании за оказание Услуг, определенные в Приложении №1 настоящей Оферты.

Услуги – услуги по обеспечению информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов при совершении Оплаты с использованием Платежного средства посредством Системы, включающие в себя услуги по сбору, обработке и направлению Эмитенту Запроса на Авторизацию, Получателю/Расчетному банку Запроса о приеме Оплаты, Пользователю Подтверждения о приеме Оплаты, оказываемые Компанией Пользователю в рамках Договора.

Устройство – любое техническое устройство, используемое Пользователем (компьютер, мобильный телефон и пр.), обеспечивающее доступ Пользователя в сеть Интернет.

Участники расчетов – Расчетный банк, Пользователь, Эмитент, Получатель при совместном упоминании.

Электронный документ – Заявление и/или Распоряжение либо иной документ, составленный и переданный Пользователем в Компанию в электронной форме посредством Системы, и/или Запрос на Авторизацию; и/или Запрос о приеме Оплаты; и/или Квитанция, либо иной документ, составленный и переданный Компанией Участникам расчетов в электронной форме посредством Системы. Термин употребляется в случаях, не требующих специального указания на вид Электронного документа.

Эмитент – юридическое лицо либо кредитная организация (небанковская кредитная организация), в том числе Расчетный банк, предоставившее Пользователю Платежное средство в соответствии с условиями заключенного между ними Договора об использовании Платежного средства.

2. Предмет Договора. Порядок заключения Договора

- 2.1. Настоящая Оферта адресована Пользователям – физическим лицам и является официальным публичным предложением Компании заключить Договор в соответствии с п.2 ст.437 ГК РФ. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Пользователем действий, предусмотренных Офертой и означающих безоговорочное принятие Пользователем всех условий Оферты без каких-либо изъятий или ограничений на условиях присоединения.
- 2.2. Оферта является неотъемлемой частью Договора, определяет порядок оказания Услуг, а также регулирует отношения между Сторонами, возникающие в связи с оказанием Услуг и заключением Договора. Оферта доступна для ознакомления на Сайте Системы www.robokassa.com.
- 2.3. Договор между Сторонами заключается путем акцепта Пользователем Оферты. Акцептом Оферты является совершение Пользователем на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Оплаты с использованием Платежного средства в соответствии с п. 4.1 Оферты. Совершение Пользователем на Сайте Системы действий, направленных на осуществление Оплаты с использованием Платежного средства, рассматриваются как полное и безусловное согласие с условиями Оферты. Каждый факт совершения Пользователем действий, направленных на осуществление Оплаты с использованием Платежного средства на Сайте Системы, является отдельным действием Пользователя по заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.
- 2.4. Соглашаясь с условиями Оферты, Пользователь подтверждает, что он согласен со всеми условиями Политики конфиденциальности, положения ему ясны, действует свободно, своей волей и в своем интересе, и принимает Политику конфиденциальности, размещенную на <https://robokassa.com/privacy-policy/index.php>.
- 2.5. Действия Пользователя по заключению Договора, не ограничены сроком и могут быть осуществлены в любой день до момента официального отзыва Оферты в соответствии с разделом 10 Оферты.
- 2.6. Компания предоставляет Пользователю всю необходимую информацию путем размещения ее на Сайте Системы, а также рассматривает вопросы и претензии, связанные с исполнением обязательств, принятых на себя в рамках Договора в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.
- 2.7. Взаимодействие Сторон и Участников расчетов при использовании Пользователем Сервиса быстрых платежей с целью оплаты предоставляемых Получателем товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) осуществляется с учетом особенностей, приведенных в Приложении №2 к Оферте. Во всем остальном, что не предусмотрено Приложением №2 к Оферте, Стороны руководствуются положениями самой Оферты, при этом в случае противоречия между положениями Оферты и специальными положениями Приложения №2 к Оферте, применяются положения Приложения №2 к Оферте.

3. Общие положения

- 3.1. Основанием для начала оказания Услуг является Заявление, составленное и переданное Пользователем в Компанию в соответствии с п.4.1 Оферты.
- 3.2. Компания оказывает Услуги незамедлительно после поступления Заявления в Компанию, путем информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов посредством Системы. Информационное и технологическое взаимодействие осуществляется путем обмена информацией и Электронными документами между Участниками расчетов. В целях обеспечения информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов Компания вправе привлекать партнеров на основании заключаемых с ними договоров.
- 3.3. Основанием для осуществления информационного и технологического взаимодействия между Участниками расчетов, является:
 - 3.3.1. для направления Эмитенту Запроса на Авторизацию – Заявление, составленное и переданное Пользователем в Компанию посредством Системы в порядке, установленном в разделе 4 Оферты;
 - 3.3.2. для направления Получателю/ Расчетному банку Запроса о приеме Оплаты – предоставленная Эмитентом Авторизация;
 - 3.3.3. для направления Эмитенту и Пользователю Подтверждения о приеме Оплаты – подтверждение Получателя/ Расчетного банка о возможности принять Оплату, направленное Получателем/ Расчетным банком в Компанию посредством Системы.
- 3.4. Компания оказывает Услуги только при условии одновременного соблюдения следующих требований:
 - Пользователь имеет Платежное средство, использование которого предусмотрено на Авторизационной странице, и в отношении которого Эмитент предоставил Авторизацию;
 - Устройство Пользователя имеет необходимый технический доступ в Интернет;
 - Компания располагает техническими возможностями для предоставления доступа к Системе/ Сайту Системы, в том числе для целей составления и передачи Заявлений и/или Распоряжений.
- 3.5. За оказание Услуг Компания имеет право взимать комиссию с Пользователя в соответствии с Тарифами, действующими на дату оказания Услуги. Комиссия уплачивается Пользователем с использованием Платежного средства дополнительно к сумме Оплаты и не уменьшает сумму Оплаты. За осуществление Оплаты Эмитент вправе взимать с Пользователя дополнительную комиссию в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Платежного средства.
- 3.6. Расчеты по Оплате осуществляются Расчетным банком в валюте Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными и распорядительными документами Расчетного банка.
- 3.7. Пользователь в целях надлежащего оказания ему Услуг поручает Компании передавать Эмитенту посредством Системы Распоряжения.
- 3.8. Компания оказывает Услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными и распорядительными документами Компании.

4. Порядок оказания Услуг. Прием и исполнение Заявления

- 4.1. В целях оказания Пользователю Услуг, направленных на осуществление Оплаты в пользу Получателя с использованием Платежного средства посредством Системы, а также заключения Договора, формирования и передачи Заявления в Компанию и Распоряжения Эмитенту, Пользователь, руководствуясь инструкциями, размещенными на Авторизационной странице, самостоятельно:
 - знакомится с размещенными на Авторизационной странице порядком и правилами оказания Услуг, установленными Офертой, а также с размером, порядком и условиями взимания Компанией комиссий, установленных Тарифами (далее – «Условия оказания Услуг»);
 - при условии согласия с Условиями оказания Услуг, заполняет предложенные к заполнению поля Заявления и Распоряжения с указанием Параметров Оплаты, в том числе выбирает Платежное средство и подтверждает свое согласие на осуществление Оплаты;
 - Подтверждает Компании согласие на обработку своих персональных данных;
 - подтверждает свое согласие с Условиями оказания Услуг и заключением Договора.

Совершение Пользователем действий, не предусмотренных инструкциями, размещенными на Авторизационной странице, не является основанием для возникновения у Компании обязательств по оказанию Услуг, в том числе приему и исполнению Заявления. При несогласии с Условиями оказания Услуг или непонимании смысла инструкций, размещенных на Авторизационной странице, а также при несогласии с исполнением своих обязательств, установленных п.7.3.3 Оферты, Пользователь не вправе использовать Систему (Сайт Системы) для совершения любых действий, как предусмотренных, так и не предусмотренных Офертой, а также требовать от Компании оказания Услуг, в том числе исполнения Заявления.

Совершая действия, предусмотренные настоящим пунктом Оферты, Пользователь, помимо всего прочего, принимает на себя любые риски, связанные с совершением Оплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь не вправе предъявлять к Компании/ Расчетному банку какие-либо претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты, а также требовать от Компании/ Расчетного банка (в том числе через третьих лиц, действующих в интересах Пользователя) осуществления Операции возврата. Любые претензии, связанные с совершением Недействительной оплаты, регулируются между Пользователем и Получателем без участия Компании и Расчетного банка.

- 4.2. Передача Заявления в Компанию осуществляется посредством Системы путем Информационного обмена между Компанией, Устройством и Пользователем с учетом особенностей, установленных в разделе 5 Оферты.
- 4.3. Компания принимает Заявление к исполнению при условии соответствия Сертификата доступа Пользователя, указанному в Заявлении, Сертификату доступа Пользователя, хранящемуся в базе данных Компании.
- 4.4. Компания, по факту приема от Пользователя Заявления, посредством Системы направляет Эмитенту Запрос на Авторизацию, а также Распоряжение. При условии предоставления Эмитентом Авторизации, направляет Запрос о приеме Оплаты Получателю/ Расчетному банку. При этом, обработка Запроса о приеме Оплаты осуществляется Получателем/ Расчетным банком в следующие сроки
- 4.4.1. Получателем – по факту поступления Запроса о приеме Оплаты (если иное не установлено Получателем);
- 4.4.2. Расчетным банком:
- при поступлении Запроса о приеме Оплаты до 16:00 по московскому времени в рабочие дни согласно законодательству Российской Федерации – в день его поступления в Расчетный банк;
 - при поступлении Запроса о приеме Оплаты после 16:00 по московскому времени в рабочие дни, а также в выходные и праздничные дни согласно законодательству Российской Федерации – в первый рабочий день, следующий за днем поступления Запроса о приеме Оплаты в Расчетный банк.
- 4.5. При получении от Получателя/ Расчетного банка подтверждения о возможности принять Оплату, Компания формирует и направляет посредством Системы Эмитенту Подтверждение о приеме Оплаты. Если иное не предусмотрено Договором об использовании Платежного средства, Подтверждение о приеме Оплаты, является основанием:
- 4.5.1. для Эмитента в осуществлении Оплаты (приеме и исполнении Распоряжения), в том числе списании суммы комиссии за оказание Услуг, в размере, установленном Тарифами. Порядок списания денежных средств с Платежного средства устанавливается Договором об использовании Платежного средства и не является предметом Договора, заключаемого между Компанией и Пользователем на условиях Оферты;
- 4.5.2. для Расчетного банка в проведении Расчетов по Оплате. Расчеты по Оплате проводятся Расчетным банком путем перечисления суммы Оплаты, поступившей от Эмитента, на банковский счет Получателя в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Компанией и Расчетным банком. При этом, Оплата считается принятой и становится окончательной и безотзывной с момента направления Компанией Подтверждения о приеме Оплаты. Оплата становится завершенной в момент проведения Расчетным банком Расчетов по Оплате.
- 4.6. В случае, если валюта Оплаты, указанная в Распоряжении, отличается от валюты Платежного средства Пользователя, конвертация денежных средств в целях совершения Оплаты производится по курсу, устанавливаемому Расчетным банком или привлекаемым им иным оператором по переводу денежных средств (посредник в переводе) на момент совершения Оплаты.
- 4.6.1. Ознакомление Пользователя с приблизительной суммой списания денежных средств с Платежного средства Пользователя в целях совершения Оплаты после возможного осуществления конвертации, указанной выше, осуществляется путем размещения информации о такой сумме на Авторизационной странице.
- 4.6.2. Подтверждение Пользователем окончательной суммы списания денежных средств с Платежного средства Пользователя после проведения конвертации в целях совершения Оплаты осуществляется при подтверждении транзакции с использованием технологии 3D secure или аналогичной технологии.
- 4.6.3. Эмитент Платежного средства Пользователя может взимать свою комиссию при совершении такой операции Оплаты.
- 4.7. В качестве подтверждения в приеме Получателем/ Расчетным банком Оплаты и оказания Компанией Услуги (приема и исполнения Компанией Заявления) Компания посредством Сайта Системы формирует и выдает Получателю Квитанцию. Пользователь обязан сохранять выданную Квитанцию вплоть до момента получения от Получателя сообщения о поступлении суммы Оплаты по реквизитам, указанным в Распоряжении. Если по причине технического сбоя Квитанция не была сформирована и выдана Получателю, Пользователь вправе обратиться в службу клиентской поддержки по телефонам, указанным в разделе 9 Оферты, для получения документа, подтверждающего факт оказания Услуги (приема и исполнения Компанией Заявления).
- 4.8. При несоответствии Сертификата доступа Пользователя, указанного в Заявлении, Сертификату доступа Пользователя, хранящемуся в базе данных Компании, при получении от Эмитента отказа в предоставлении Авторизации, или при получении от Получателя/ Расчетного банка отказа в приеме Оплаты, Услуга считается неоказанной, Оплата не осуществляется, комиссия за оказание Услуги, установленная Тарифами, Пользователем Компании не уплачивается. О неоказании Услуги Компания уведомляет Пользователя путем размещения соответствующей информации на Авторизационной странице. При этом Пользователь вправе обратиться для получения информации:
- 4.8.1. о причинах отказа в предоставлении Авторизации – непосредственно к Эмитенту;
- 4.8.2. о причинах отказа Получателя/ Расчетного банка в приеме Оплаты – непосредственно к Получателю.
- 4.9. При наличии каких-либо технических неисправностей Системы и/ или сбоев в работе используемых Компанией внешних сетей передачи данных, на Авторизационной странице до момента совершения Пользователем действий, указанных в п.4.1 Оферты, выводится соответствующее предупреждение. Если, несмотря на указанное предупреждение, Пользователь совершает действия, указанные в п.4.1 Оферты, Пользователь соглашается с тем, что оказание Компанией Услуги может быть осуществлено с задержкой и/или Компанией будет отказано в оказании Услуг. При оказании Компанией Услуги с задержкой, Компания не отвечает за сроки поступления Заявления в Компанию.

5. Особенности совершения Операции возврата

- 5.1. Возврат Пользователю денежных средств по Операции возврата осуществляется Компанией с привлечением Расчетного банка, способом, указанным в Заявлении, при условии соблюдения следующих требований:
- поступление в Компанию соответствующего заявления Получателя об осуществлении Операции возврата;
 - наличие у Компании технической возможности направить Эмитенту посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении;
 - получение от Эмитента Электронного документа, содержащего подтверждение о возможности осуществить возврат денежных средств по Операции возврата Пользователю способом, указанным в Заявлении.
- При отсутствии технической возможности у Компании направить Эмитенту посредством Системы Электронный документ, содержащий запрос о возможности Эмитента осуществить Пользователю возврат денежных средств по Операции возврата способом, указанным в Заявлении, Операция возврата осуществляется на основании заявления Пользователя, направленного в Компанию в установленном порядке.
- 5.2. При этом Получатель/ Эмитент самостоятельно определяет порядок и способы возврата Пользователю денежных средств по Операции возврата. Выяснение споров о причине невозврата денежных средств по Операции возврата способом, указанным в п.5.1. Оферты, осуществляется между Пользователем и Получателем/ Пользователем и Эмитентом, совершающим возврат денежных средств по Операции возврата, без участия Компании и Расчетного банка.
- 5.3. В случае возврата Пользователю денежных средств по Операции возврата, направленной на возврат суммы Оплаты/части суммы Оплаты Пользователю, совершенной в порядке 4.6. Оферты, конвертация Операции возврата в валюту Платежного средства Пользователя осуществляется по курсу Расчетного банка или привлекаемого им иным оператором по переводу денежных средств (посредник в переводе) на момент совершения Операции возврата.

6. Особенности Информационного обмена Электронными документами

- 6.1. Информационный обмен между Сторонами осуществляется в автоматическом режиме в течение Открытой сессии.
- 6.2. Время и дата совершения Информационного обмена Электронными документами, в том числе время и дата направления, приема и обработки Электронных документов, отмечаются Компанией в журналах Электронных документов.
- 6.3. При Информационном обмене Стороны подписывают Электронные документы Сертификатом доступа. Электронные документы, подписанные Сертификатом доступа Сторон, имеют юридическую силу документов, составленных на бумажном носителе, и порождают аналогичные им права и обязанности, могут служить доказательством в суде. Все экземпляры Электронных документов, подписанных Сертификатом доступа, являются подлинниками и могут быть изготовлены (распечатаны) на бумажном носителе. Срок хранения Электронных документов – 5 (пять) лет с даты расторжения Договора.
- 6.4. Стороны обязуются осуществлять контроль за данными Электронных документов, получаемыми в рамках Информационного обмена, и своевременно сообщать друг другу об обнаруженных ошибках.
- 6.5. Записи в архиве Электронных документов Компании являются подтверждением:
- формирования и передачи Электронных документов непосредственно Стороной, подписавшей такой Электронный документ Сертификатом доступа;
 - подписанием Электронных документов Сертификатом доступа Стороны, направившей такой Электронный документ.
- 6.6. Информационный обмен между Сторонами прекращается в случае прекращения действия Договора, и/или блокирования доступа Пользователя к Системе, по окончании Открытой сессии, в том числе путем закрытия web-браузера на стороне Пользователя.

7. Права и обязанности Сторон

7.1. Компания обязана:

- 7.1.1. Обеспечить круглосуточную работу Системы и Сайта Системы в целях надлежащего оказания Услуг и исполнения иных своих обязательств, предусмотренных Договором.
- 7.1.2. Оказывать Пользователю Услуги в режиме реального времени в порядке и на условиях, установленных Договором.
- 7.1.3. Отказать Пользователю в оказании Услуг, в том числе не принимать Заявление, при отсутствии технической возможности, а также в случаях, предусмотренных в п.4.8 Оферты.
- 7.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации, ставшей известной Компанией при исполнении обязательств по Договору.
- 7.1.5. Использовать указанные Пользователем в Заявлении номер мобильного телефона и/ или адрес электронной почты для передачи Пользователю сообщений, содержащих информацию о результатах приема Получателем/ Расчетным банком Оплаты, а также иную информацию, в том числе о других предоставляемых Компанией и Расчетным банком услугах.
- 7.1.6. Разместить на Сайте Системы Оферту, к которой Пользователь должен иметь доступ непосредственно до момента совершения действий, указанный в п.4.1 Оферты.

7.2. Компания вправе:

- 7.2.1. В одностороннем порядке устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения на совершение Оплаты посредством Системы, в том числе на сумму Оплаты, определять и изменять перечень Платежных средств и Получателей, доступных для осуществления Оплаты посредством Системы; перечень (формат) Электронных документов, как с предварительного уведомления Пользователя, так и без такового.

- 7.2.2. Отказать в осуществлении Операции возврата, а также в приеме любых претензий Пользователя по осуществленным Оплатам при наступлении окончательности и безотзывности Оплаты согласно п.4.5.2 Оферты.
- 7.2.3. Вносить изменения и дополнения в Оферту. Уведомление Пользователя об изменении Оферты осуществляется Компанией путем размещения текста изменений/ новой редакции Оферты на Сайте Системы. Любые изменения Оферты становятся обязательными для Сторон с даты их размещения Компанией на Сайте Системы.
- 7.2.4. Предоставлять третьим лицам право исполнения обязательств по Договору на основании заключаемых с ними договоров, оставаясь ответственным перед Пользователем за их действия (бездействия) и за выполнение взятых на себя обязательств по Договору.
- 7.2.5. Приостанавливать использование Системы в целях совершения Оплаты в пользу отдельных Получателей с использованием определенных Платежных средств, при возникновении неконтролируемых рисков для Участников расчетов и Компании, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором.
- 7.2.6. Приостановить исполнение обязательств по Договору при наличии обоснованных предположений о возможных фактах мошенничества либо иной незаконной деятельности Пользователя, в том числе связанных с рисками совершения Недействительной оплаты, до момента выяснения/урегулирования спорной ситуации. Такая приостановка направлена на защиту прав и интересов Участников расчетов и Компании, не является нарушением Договора и не может служить основанием для применения имущественных санкций и иных негативных последствий для Компании и Участников расчетов.
- 7.2.7. Размещать на своих ресурсах рекламные материалы о продуктах и/или услугах, принадлежащих как самой Компании, так и ее Партнерам. Рекламным материалом являются текстовые или графические материалы, предоставленные Партнерами Компании. Товарные знаки принадлежат правообладателям - Партнерам Компании. Компания вправе использовать товарные знаки на основании письменного разрешения владельцев-Партнеров Компании.
- 7.3. Пользователь обязан:**
- 7.3.1. Своевременно и в полном объеме ознакомиться и соблюдать Условия оказания Услуг.
- 7.3.2. Уплачивать Компании комиссии за оказанные Услуги в размере, порядке и на условиях, установленных Тарифами.
- 7.3.3. Принимать на себе риски, связанные с совершением Оплаты, признанной впоследствии Недействительной оплатой. В случае признания Оплаты Недействительной оплатой, Пользователь самостоятельно, без участия Компании, урегулирует возникшие разногласия с Получателем и/или Эмитентом.
- 7.3.4. Самостоятельно контролировать достаточность денежных средств (электронных денежных средств) на Платежном средстве при передаче Распоряжений (в т.ч. в объеме, достаточном для уплаты Компании комиссий, предусмотренных Тарифами).
- 7.3.5. Нести ответственность за корректность указываемых Параметров Оплаты в Заявлении и Распоряжении.
- 7.3.6. Самостоятельно отслеживать изменения, внесенные Компанией в Оферту согласно п.7.2.3 Оферты.
- 7.4. Пользователь вправе:**
- 7.4.1. Заключить с Компанией Договор в порядке, установленном в п. 2.3 Оферты, подтвердив данным действием, что Пользователь не ограничен в дееспособности, не состоит под опекой, попечительством, а также патронажем, по состоянию здоровья может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять обязанности, не страдает заболеваниями, препятствующими осознавать суть заключаемого Договора и обстоятельств его заключения.
- 7.4.2. Совершать любые действия, предусмотренные Договором и не запрещенные законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность Сторон

- 8.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.2. Пользователь несет личную ответственность:
- 8.2.1. за достоверность указываемых Параметров Оплаты, в том числе за достоверность информации о Получателе, в пользу которого осуществляется Оплата, и иных реквизитов, в зависимости от того, какая информация подлежит предоставлению Пользователем (от вида используемого Платежного средства, типа Получателя и пр.). При указании недостоверной информации Компания не несет ответственность за неосуществление Оплаты или неоказание или ненадлежащее оказание Услуги, в том числе за неисполнение или ненадлежащее исполнение Пользователем своих обязательств перед Получателем, в пользу которого осуществляется Оплата, а также за любые убытки, возникшие у Пользователя в связи с неосуществлением или ненадлежащим осуществлением Оплаты;
- 8.2.2. за предоставление информации о реквизитах Платежного средства (при наличии таковых) третьим лицам, за доступ третьих лиц к использованию номера мобильного телефона, указанного Пользователем в Заявлении.
- 8.3. Пользователь самостоятельно несет риски любых убытков или иных негативных последствий, возникших у него в результате выполнения действий по заключению Договора и осуществлению Оплаты с использованием Платежного средства посредством Системы, или в связи с тем, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг, установленными Офертой, и/или изменениями и дополнениями, внесенными в Оферту. Компания не несет ответственность за любые убытки, возникшие у Пользователя вследствие того, что Пользователь не ознакомился и/или несвоевременно ознакомился с Условиями оказания Услуг.

- 8.4. Компания не несет ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение вызвано:
- 8.4.1. решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, которые делают невозможным для Компании выполнения своих обязательств по Договору;
 - 8.4.2. причинами, находящимися вне сферы контроля Компании (в том числе Компания не несет ответственность за действия третьих лиц, включая Пользователя, Эмитента, Расчетного банка, Получателя, и иных участников расчетов);
 - 8.4.3. возникновением обстоятельств непреодолимой силы;
 - 8.4.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 8.5. Компания не несет ответственность:
- 8.5.1. за прямой или косвенный ущерб, возникший у Пользователя вследствие использования Сайта Системы;
 - 8.5.2. за перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, совершение Оплаты, в том числе за неисполнение или отказ в исполнении Эмитентом Распоряжения, в случае сбоя программного обеспечения, связи или поломок оборудования, не принадлежащего Компании;
 - 8.5.3. если не по вине Компании доступ к использованию Устройства Пользователя получают третьи лица в связи с чем посредством Системы будут составлены и переданы Электронные документы, которые впоследствии приведут к материальному ущербу Пользователя;
 - 8.5.4. за полные или частичные перерывы в работе Системы и/или Сайта Системы, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведением других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного обеспечения Системы;
 - 8.5.5. за задержку Оплаты, если такая задержка вызвана неисполнением или ненадлежащим исполнением Эмитентом и/или Расчетным банком своих обязательств по осуществлению Расчетов по Оплате перед Пользователем и/или Компанией;
 - 8.5.6. по спорам и разногласиям, возникшим между Пользователем и Эмитентом, Пользователем и Получателем во всех случаях, когда подобные споры и разногласия не относятся к предмету Договора.
- 8.6. Пользователь соглашается с тем, что Компания не несет ответственности за аварии, перебои в обслуживании электросетей и иные сбои, связанные с системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются или обслуживаются третьими лицами и вследствие неисправности которых Информационный обмен становится невозможным.
- 8.7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Сторона(ы) не могла(и) ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким обстоятельствам чрезвычайного характера относятся стихийные бедствия, аварии, наводнения, землетрясения, эпидемии, пожары, массовые беспорядки, забастовки, революции, военные действия, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в Договоре виды деятельности, обстоятельства, связанные с отказом/сбоем работы системы расчетов Банка России, а также любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Сторон, препятствующие исполнению обязательств.

9. Порядок разрешения споров

- 9.1. В случае возникновения споров по Договору Стороны примут все меры к их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.
- 9.2. Если иное не предусмотрено Офертой, Компания принимает претензии Пользователя в письменной форме по реквизитам, указанным в разделе 12 Оферты, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия.
- 9.3. Претензия Пользователя должна содержать следующие сведения:
 - дату и время возникновения обстоятельств, относительно которых заявлена претензия;
 - условия возникновения таких обстоятельств;
 - содержание требований Пользователя;
 - реквизиты Пользователя для направления мотивированного ответа по заявленной претензии;
 - номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанные в Заявлении.
- 9.4. Компания рассматривает претензию Пользователя в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня ее поступления в Компанию, после чего в письменной форме направляет мотивированный ответ по указанным в претензии реквизитам Пользователя.
- 9.5. При недостижении Сторонами согласия споры, разногласия или требования, возникшие из Договора или в связи с ним, рассматриваются в судебных органах в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 9.6. При возникновении разногласий и спорных ситуаций между Сторонами, в том числе в случае обращения в суд и предъявления доказательств:
 - 9.6.1. подтверждением составления и направления Сторонами друг другу Электронных документов посредством Системы (совершения Информационного обмена), а также приема и исполнения Компанией Электронного документа является выписка из архива Электронных документов, распечатываемая Компанией на бумажном носителе на соответствующие даты;
 - 9.6.2. подтверждением Сертификатов доступа Сторон на соответствующую дату является выписка из реестра Сертификатов доступа, распечатываемая Компанией на бумажном носителе на соответствующие даты.

10. Срок действия Договора

- 10.1. Договор считается заключенным с даты акцепта Пользователем Оферты в соответствии с п.2.3 Оферты и действует до момента выполнения Компанией своих обязательств по оказанию Услуг, предусмотренных в Договоре.
- 10.2. Прекращение действия Договора не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента прекращения действия Договора.
- 10.3. Оферта действует до момента ее официального отзыва Компанией. Оферта может быть отозвана Компанией в любой момент. Компания уведомляет Пользователя об отзыве Оферты путем размещения информации об отзыве Оферты на Сайте Системы в порядке и сроки, установленные в п.7.2.3 Оферты.

11. Прочие условия

- 11.1. Во всем, что прямо не предусмотрено Офертой, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и обычаями делового оборота.
- 11.2. Компания предоставляет Пользователю информационную поддержку круглосуточно 7 (семь) дней в неделю по телефонам, указанным в разделе 12 Оферты, а также через Сайт Системы (раздел «Поддержка»).
- 11.3. При обращении Пользователя для предоставления информации об осуществленной посредством Системы Оплате, а также в иных случаях Компания проводит дополнительную идентификацию Пользователя по следующим данным:
 - номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, указанные в Заявлении;
 - номер Оплаты и/или Квитанции;
 - иные данные на усмотрение Компании.
- 11.4. Заключением Договора на условиях Оферты Пользователь, действуя своей волей и в своем интересе, дает свое согласие на обработку Компанией, а также партнерами Компании и Расчетным банком, его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование и уничтожение любой информации, относящейся к персональным данным Пользователя, с целью заключения с Компанией Договора, исполнения заключенного Договора, а также с целью выполнения требований законодательства в части противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Указанные действия могут совершаться с использованием средств автоматизации. Пользователь также дает свое согласие на передачу Компанией, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом Оферты, его персональных данных третьим лицам при наличии надлежащим образом заключенных между Компанией и такими третьими лицами Договоров.
- 11.5. Компания обязуется при обработке персональных данных Пользователя в полном объеме соблюдать требования Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (с учетом изменений и дополнений), а также изданных в его исполнение нормативных документов.

12. Наименование, адрес и банковские реквизиты Компании

Наименование	ООО «РОБОКАССА»
Юридический адрес	129334, г. Москва, ул. Искры, д.31, к.1, ком 15А, пом. III
Фактический адрес/ адрес для корреспонденции	115054, г. Москва, Стремянный переулок, д.26
ОГРН	1055009302215
ИНН	5047063929
КПП	771601001
Р/с	40702810300000000164 в НКО «Платежи и Расчеты» (АО)
к/сч	30103810300000000592
БИК	043601592
Телефон/факс	+7 (499) 110 5725 / +7 (800) 500 2557
E-mail	robokassa@robokassa.ru
Генеральный директор	Сигов Сергей Алексеевич

к Публичной оферте ООО «РОБОКАССА» об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия при Оплате посредством Системы Robokassa

**Тарифы ООО «РОБОКАССА»
за услуги, оказываемые физическим лицам по обеспечению информационного и технологического взаимодействие при Оплате посредством Системы Robokassa¹**

№	Наименование операции/ комиссии Компании	Размер комиссии Компании ¹ (% от суммы Оплаты)
I. Обеспечение информационного и технологического взаимодействия с Эмитентом в целях осуществления Оплаты в пользу Получателей, подключенных к Системе Robokassa		
1.	Оплата в пользу Получателей – юридических лиц и физических лиц, зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, в счет оплаты товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), реализуемых посредством Интернет-магазинов, с использованием Платежного средства ²	Не взимается

Примечание:

¹ Комиссии Компании, установленные настоящими Тарифами, уплачиваются Пользователем с использованием Платежного средства дополнительно к сумме Оплаты и не уменьшают сумму Оплаты. За осуществление Оплаты Эмитент вправе взимать с Пользователя дополнительную комиссию в порядке и на условиях, установленных Договором об использовании Платежного средства. Комиссии Компании НДС не облагается в соответствии с пп.4 п.4 ст.149 Налогового кодекса Российской Федерации.

² Полный перечень Платежных средств, доступных для осуществления Оплаты, размещен на Сайте Системы по адресу: www.robokassa.com

к Публичной оферте ООО «РОБОКАССА» об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия при Оплате посредством Системы Robokassa

Осуществление Операции СБП.

Термины и определения, применяемые в настоящем Приложении. Термины, не указанные в настоящем Приложении, применяются в значении, данном в разделе 1 Оферты.

Банк Пользователя – кредитная организация, являющаяся участником СБП, в которой открыт банковский счет Пользователя, с которого оплачиваются предоставляемые Получателем товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности) с использованием СБП.

Платежная ссылка – используемая Пользователем при оплате через СБП в сети «Интернет» предоставляемых Получателем товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), ссылка на оплату, активация которой позволяет Пользователю использовать содержащуюся в ней информацию в целях формирования Распоряжения СБП в мобильном приложении Банка Пользователя, установленном на его мобильном устройстве.

Операция оплаты с использованием СБП (Операция СБП) - операция по переводу денежных средств через СБП, совершаемая Пользователем с целью оплаты предоставляемых Получателем товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), на основании Распоряжения СБП Пользователем, по результатам совершения которой Расчетный Банк осуществляет Расчеты по Оплате.

Сервис быстрых платежей (СБП) - сервис быстрых платежей платежной системы Банка России, используемый Пользователем для оплаты Услуг.

Распоряжение об осуществлении Операции СБП (Распоряжение СБП) - сформированное Пользователем с использованием информационно-коммуникационных технологий Компании в мобильном приложении Банка Пользователя распоряжение на осуществление перевода через СБП Расчетному Банку для последующих Расчетов по Оплате. Порядок приема и исполнения Банком Пользователя Распоряжения СБП устанавливается заключаемым между ними договором и не является предметом Договора, заключаемого на условиях Оферты.

Расчеты по Оплате – действия Расчетного банка, направленные на проведение расчетов с Получателями по совершенным Операциям СБП, в порядке и на условиях, установленных соответствующим договором, заключенным между Расчетным банком и Компанией.

QR-код - двухмерный штрих-код, предоставляющий информацию для ее быстрого распознавания с помощью камеры и мобильного приложения Банка Пользователя, установленного на мобильном устройстве Пользователя, в целях формирования Распоряжения СБП.

1. В соответствии с условиями настоящего Приложения Компания оказывает Пользователю информационно-технологические услуги в целях формирования QR-кода или Платежной ссылки в целях совершения Операции СБП.
2. В случае выбора способа оплаты предоставляемых Получателем товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) с использованием СБП, Пользователю на экране отображается QR-код или Платежная ссылка. Для совершения оплаты Пользователь сканирует QR-код с помощью мобильного приложения Банка Пользователя, установленного на его мобильном устройстве или переходит по Платежной ссылке в мобильное приложение Банка Пользователя, где на основании данных, полученных из QR-кода/Платежной ссылки формируется Распоряжение СБП. Срок действия QR-кода и Платежной ссылки может быть ограничен. Срок действия QR-кода и Платежной ссылки указывается при их отображении в экранной форме. Пользователь должен инициировать оплату в указанный период. После истечения указанного срока, совершение оплаты по данному QR-коду или Платежной ссылке – невозможно. Для оплаты должен быть сформирован новый QR-код или Платежная ссылка. Пользователь осуществляет дополнительную проверку параметров Распоряжения СБП в мобильном приложении Банка Пользователя, в том числе корректность указания суммы Операции СБП, и подтверждает свое согласие на получение новых QR-код или Платежной ссылки.
3. Расчеты по Оплате с Получателем осуществляются Расчетным Банком в порядке, определенном Офертой.

к Публичной оферте ООО «РОБОКАССА» об оказании физическим лицам услуг, направленных на обеспечение информационного и технологического взаимодействия при Оплате посредством Системы Robokassa

История изменений и дополнений, внесенных в Оферту

№ редакции Оферты	Дата и № Приказа	Дата введения в действие новой редакции Оферты
Редакция 1.0	Приказ от 08.12.2015 №2/р	09.12.2015
Редакция 2.0	Приказ от 10.03.2016 №6/р	10.03.2016
Редакция 3.0	Приказ от 11.05.2016 №8/р	11.05.2016
Редакция 4.0	Приказ от 05.10.2016 №11/р	10.10.2016
Редакция 4.1	Приказ от 26.09.2019 №31/р	26.09.2019
Редакция 5.0	Приказ от 17.12.2019 №33/р	31.12.2019
Редакция 6.0	Приказ от 27.06.2022 №75/р	28.06.2022
Редакция 7.0	Приказ от 25.10.2022 № 78/р	02.11.2022