

Mokėjimo kortelių paslauga

ATMINTINĖ



APIE MOKĖJIMO KORTELIŲ PASLAUGĄ

Kada mokėjimo kortelių paslauga naudinga?

Atsiskaitymas mokėjimo kortele yra itin populiarus mokėjimo būdas tarp užsienio pirkėjų, leidžiantis jums priimti pirkėjų mokėjimus iš skirtingų šalių bankų išduotų mokėjimo kortelių. Jeigu planuojate vykdyti ar vykdote veiklą tarptautinėje rinkoje, tuomet atsiskaitymas mokėjimo kortele gali būti vienas patraukliausių ir patogiausių atsiskaitymo būdų jūsų pirkėjui, nes yra lengvai atpažįstamas, patogus ir suteikia saugumo jausmą atsiskaitymo metu.

Kokiomis mokėjimo kortelėmis pirkėjas gali atsiskaityti?

Naudodamiesi *OPAY* mokėjimo kortelių paslauga, savo pirkėjams pasiūlysite patogų atsiskaitymą naudojant **Apple Pay** mobiliąją piniginę bei debetines ar kreditines **MasterCard, Maestro, VISA, VISA Electron** ir **V PAY** korteles.

Kaip pirkėjas atsiskaito naudodamasis *Apple Pay*?

Pirkėjas, norėdamas interneto svetainėje atsiskaityti naudodamasis *Apple Pay*, atsiskaitymo metu pasirenka šį mokėjimo būdą ir patvirtina mokėjimą vos keliais paspaudimais, naudodamasis savo *Apple* įrenginiu (*iPhone, iPad, Apple Watch* ar *Mac*) ir biometriniais duomenimis (*Face ID, Touch ID*) arba įrenginio slaptažodžiu. *Apple Pay* užtikrina aukštą saugumo lygį, todėl pirkėjui nereikia atlikti papildomų patvirtinimų, tokių kaip *3D Secure*.

Kaip pirkėjas atsiskaito *Visa, Mastercard* mokėjimo kortele?

Pirkėjas, norėdamas interneto svetainėje atsiskaityti šiuo mokėjimo būdu, atsiskaitymo metu suveda kortelės duomenis ir patvirtina mokėjimą. Europos Sąjungoje yra taikoma papildoma *3D Secure* apsauga - pirkėjas, atlikdamas mokėjimą, yra nukreipiamas į jam kortelę išdavusio banko puslapį pakartotiniam mokėjimo patvirtinimui. Šiuo veiksmu bankas įsitikina, ar pirkėjas ir yra tas asmuo, kuriam priklauso kortelė.

Kaip pirkėjas informuojamas apie atliktą mokėjimą ir kada galima naudotis lėšomis?

Po sėkmingo mokėjimo, pirkėjas gauna mokėjimo patvirtinimo laišką iš *OPAY* ir yra nukreipiamas atgal į jūsų interneto svetainę, kurią *OPAY* automatiškai informuoja apie atliktą mokėjimą. Po tokio pirkėjo atsiskaitymo, dviejų dienų laikotarpyje jūs galėsite pradėti disponuoti 90% pirkėjo sumokėtos sumos, o likusi sumos dalis gali būti rezervuota iki 100 kalendorinių dienų.

Kaip veikia mokėjimo operacijos anulavimas (*chargeback*)?

Pirkėjas dėl tam tikrų priežasčių, pavyzdžiui, neatpažindamas mokėjimo operacijos, būdamas nepatenkintas pirkiniu ar jo kokybe, turi teisę oficialiai užginčyti įvykusį mokėjimą ir prašyti grąžinti sumokėtus pinigus. Tokiu atveju, pirkėjas kreipiasi į mokėjimo kortelę išdavusį banką, kuris sprendžia ginčo pagrįstumą ir nedelsiant

grąžina sumokėtus pinigus į kliento sąskaitą, t. y. įvykdo mokėjimo operacijos anuliovimą, ir tik tuomet detaliai sprendžia susidariusį ginčą.

Sulaukus informacijos iš *OPAY* apie mokėjimo operacijos anuliovimą, jūs turite teisę jį ginčyti. Ginčo atveju jums reikės *OPAY* pateikti pakankamai įrodančių dokumentų, susijusių su prekės pristatymu, mokėjimo informacija ir t.t., kad mokėjimas buvo teisėtas. Mokėjimo kortelę išdavęs bankas, gavęs ir įvertinęs įrodančius dokumentus, priima galutinį sprendimą dėl ginčijamo mokėjimo – anuliuoja kortelės savininko ginčą, perveddamas ginčijamas pinigines lėšas jums, arba priima pirkėjui palankų sprendimą.

Mokėjimo operacijų anuliovimo ginčų nagrinėjimas gali būti ilgas procesas, užtrunkantis net iki kelių mėnesių.

Tam, kad sumažintumėte šią riziką, pirkėjui suteikite aiškią ir išsamią informaciją apie:

- parduodamas prekes, paslaugas ir jų galutines kainas
- prekių apmokėjimo, pristatymo sąlygas ir kainas
- konkrečios siuntos sekimo numerį ir pristatymo terminą
- prekių keitimo ir grąžinimo sąlygas
- įmonės pavadinimą, matomą pirkėjo sąskaitos išrašė
- ir t.t.

Atkreipiame dėmesį, kad mokėjimo operacijos anuliovimo tyrimo atveju, *OPAY* taiko vienkartinį ir negrąžinamą 30 EUR mokesį, kuris yra numatytas mokėjimo paslaugų sutarties specialiojoje dalyje.

Ką būtina žinoti prieš derinant atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis?

Prieš pradėdant derinti atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis, rekomenduojame detalai susipažinti su keliamais reikalavimais interneto svetainei, vykdomai veiklai, pateikiamiems dokumentams ir informacijai. Iš anksto įsivertinus šios paslaugos poreikį, kylančias rizikas, atitikimą reikalavimams ir pašalinius galimus trūkumus, suderinimo procesas bus ženkliai greitesnis ir sėkmingesnis. Šiame derinimo procese dalyvauja trys šalys – jūs, *OPAY* ir mokėjimo kortelių paslaugą aptarnaujantis bankas *AB Citadele*. Mokėjimo kortelių paslaugos derinimas gali trukti 1 - 4 savaites ir reikšmingai priklauso nuo savalaikio ir tinkamo dokumentų, informacijos pateikimo bei šalių įsitraukimo į derinimo procesą.

MOKĖJIMO KORTELIŲ PASLAUGOS REIKALAVIMAI IR DERINIMAS

Jūsų interneto svetainėje, *Privatumo politikoje* ir *Pirkimo - pardavimo taisyklėse* (*Pirkimo - pardavimo sutartis, Pirkimo – pardavimo sąlygos ir taisyklės, Svetainės naudojimosi taisyklės* ar pan.) pirkėjui turi būti pateikta aktuali, išsami ir suprantama informacija. *Pirkimo - pardavimo taisyklėse* pirkėjas supažindinamas su prekių ar paslaugų pirkimo – pardavimo sąlygomis, pardavėjo ir pirkėjo teisėmis, įsipareigojimais ir atsakomybėmis.

1. Pirkimo – pardavimo taisyklėse privalo būti aprašyta:

1	Bendrosios nuostatos, nurodant rekvizitus, kontaktinius duomenis
2	Pirkimo – pardavimo sutarties sudarymo sąlygos
3	Pirkėjo ir pardavėjo teisės, pareigos ir atsakomybės
4	Prekių ar paslaugų apmokėjimo sąlygos, nurodant galimybę atsiskaityti mokėjimo kortele
5	Prekių ar paslaugų pristatymo sąlygos, nurodant pristatymo laikus, kainas ir t.t.
6	Užsakymo atšaukimo, prekių grąžinimo sąlygos, nurodant grąžinimo adresą, laikotarpį ir t.t.
7	Prekių kokybės ir garantijos sąlygos
8	Ginčų nagrinėjimo sąlygos

2. Pirkimo – pardavimo taisyklėse ir *Privatumo politikoje* privaloma nurodyti:

	Pirkimo – pardavimo taisyklės	Privatumo politika
Juridinio asmens atveju	<ul style="list-style-type: none">įmonės pavadinimasįmonės kodasįmonės buveinės adresasfizinės prekybos vietos pavadinimas*fizinės prekybos vietos adresas*el. pašto adresastelefono numeris	<ul style="list-style-type: none">įmonės pavadinimasįmonės kodasįmonės buveinės adresasfizinės prekybos vietos pavadinimas*fizinės prekybos vietos adresas*

Individualios
veiklos atveju

- vardas, pavardė
- individualios veiklos pažymos numeris
- gyvenamosios vietos adresas
- el. pašto adresas
- telefono numeris

- vardas, pavardė
- individualios veiklos pažymos numeris
- gyvenamosios vietos adresas

*Jeigu neturite fizinės prekybos vietos, užtenka nurodyti įmonės rekvizitus.

3. Kontaktų skiltyje turi būti nurodyta:

Juridinio
asmens atveju

- *įmonės pavadinimas*
- *įmonės kodas*
- *įmonės buveinės adresas*
- *el. pašto adresas*
- *telefono numeris*

Individualios
veiklos atveju

- *vardas, pavardė*
- *individualios veiklos pažymos numeris*
- *gyvenamosios vietos adresas*
- *el. pašto adresas*
- *telefono numeris*

4. Pirkėjo sutikimas su Pirkimo – pardavimo taisyklėmis ir Privatumo politika

Pirkėjas privalo susipažinti su pardavėjo patvirtintomis *Pirkimo – pardavimo taisyklėmis* bei *Privatumo politika* ir turėti galimybę išreikšti savo sutikimą (arba nesutikimą) prieš patvirtindamas užsakymą ir atlikdamas apmokėjimą. Todėl pirkėjas su šiomis sąlygomis turi būti supažindinamas vienu iš dviejų būdų:

- užsakymo formavimo metu, kai parodoma galutinė sandorio suma;
- užsakymo patvirtinimo metu prieš atliekant atsiskaitymą.

5. Pirkėjo užsakymo patvirtinimas

Pirkėjui sėkmingai suformavus užsakymą interneto svetainėje, jam turi būti siunčiamas informacinio pobūdžio užsakymo patvirtinimas, kuriame nurodoma užsakymo informacija. Taip pat pirkėjas turi neturėti galimybės pakeisti, redaguoti ar kitaip manipuliuoti užsakymo patvirtinimo duomenimis. Užsakymo patvirtinimu gali būti laikomas informacinis pranešimas, kuris:

- pirkėjui rodomas įrenginio ekrane, kurį pirkėjas galėtų atsispausdinti;
- siunčiamas pirkėjui nurodytu el. paštu.

6. Reikalavimai kliento pateikiamiems dokumentams

Prieš pradėdami derinti atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis su *OPAY*, įsitikinkite, kad pateikiate reikiamus ir, svarbiausia, galiojančius dokumentus:

- asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją;
- individualios veiklos pažymą (jeigu veiklą vykdate kaip fizinis asmuo);

- interneto svetainės domeno nuosavybę patvirtinančio dokumento kopiją (sąskaitą arba leidimą naudoti domeną);
- užpildytą (arba atnaujintą) ir pasirašytą *Kliento pažinimo anketą*, kurios pasirašymo data yra ne vėlesnė nei 30 kalendorinių dienų iki anketos pateikimo paslaugas aptarnaujančiam bankui *AB Citadele*.

7. Reikalavimai vykdomai veiklai

Mokėjimo kortelių paslaugos suderinimo procesas gali būti lėtesnis ne tik dėl to, kad informacija, nurodoma interneto svetainėje, ar pateikiami derinimui dokumentai neatitinka reikalavimų, bet ir jeigu jūsų vykdoma veikla patenka tarp žemiau lentelėje išvardintų rizikingų veiklų:

1	Įdarbinimo agentūros
2	Pažinčių ir palydos paslaugos; modelių agentūros; grožio konkursų organizavimas; suaugusiųjų turinys; detektyvų agentūros
3	Kelionių agentūros; viešbučiai; nekilnojamasis turtas; oro linijų, autobusų, traukinių, keltų bilietai; automobilių, dviračių, įrankių ir kt. nuomos verslas
4	Prekyba ginklais, įvairių rūšių žaidimais, medžioklės reikmenimis ir pirotechnika
5	Prekyba cheminiais preparatais, maisto papildais ir maistu, skirtu sportininkams
6	Dovanų, išankstinio mokėjimo kortelės, t. y. vizitinių kortelių pardavimas, kuponai, bilietai, abonementai, narystės (įskaitant sporto klubus ir t. t.), pakaitinio naudojimosi nuosavybės teisės, aukų priėmimas
7	Religinė, politinė veikla
8	Prekyba medicinos prietaisais; veido kaukių ir su <i>COVID-19</i> susijusių gaminių pardavimas;
9	Lombardai, antikvariniai daiktai, meno kūriniai;
10	Draudimo, investicinės, finansinės ir teisinės paslaugos, įskaitant, elektroninių pinigų įstaigas, skaitmenines pinigines, kriptovaliutų pardavimą ar tarpininkavimą, vykdant tokią veiklą ir t.t;
11	Pramogų ir intelektualių žaidimų organizavimas;

- 12 Prekyba naujais maisto produktais arba ingredientais, kurie iki 1997 m. gegužės 15 d. nebuvo plačiai naudojami žmonių maistui (*CBD* aliejai, *Cannabis sativa* produktai, vabzdžių baltymų produktai ir t.t.)

8. Mokėjimo kortelių paslaugos derinimo žingsniai

Kiekvienas mokėjimo kortelių paslaugos derinimo atvejis yra individualus, todėl žemiau lentelėje pateikiami derinimo žingsniai yra bendro pobūdžio ir gali neatspindėti jūsų individualios situacijos. OPAY ir mokėjimo kortelių paslaugą aptarnaujantis bankas AB Citadele pasilieka teisę prašyti jūsų pateikti papildomus derinimui dokumentus, licencijas ar kitą susijusią informaciją.

1	Klientas informuoja <i>OPAY</i> apie poreikį mokėjimo kortelių paslaugos teikimui
2	<i>OPAY</i> klientui pateikia paslaugos reikalavimų atmintinę ir <i>Kliento pažinimo anketą</i> pildymui
3	Klientas pašalina reikalavimų neatitikimus ir pateikia <i>OPAY</i> užpildytą ir pasirašytą <i>Kliento pažinimo anketą</i>
4	<i>OPAY</i> atlieka reikalavimų atitikimo vertinimą
5	<i>OPAY</i> kreipiasi į klientą dėl trūkstamos informacijos ar dokumentų pateikimo
6	Klientas pateikia prašomą informaciją ar dokumentus
7	<i>OPAY</i> derina mokėjimo kortelių paslaugos teikimą klientui su paslaugą aptarnaujančiu banku <i>AB Citadele</i>
8	Pagal gautus komentarus iš banko, <i>OPAY</i> kreipiasi į klientą dėl papildomos informacijos ar dokumentų
9	Klientas pateikia prašomą papildomą informaciją ar dokumentus
10	<i>OPAY</i> informuoja klientą apie priimtą sprendimą dėl bendradarbiavimo
11	Patvirtinus bendradarbiavimą, klientas atlieka kliento identifikaciją <i>AB Citadele</i> banko skyriuje
12	<i>OPAY</i> atnaujina mokėjimo paslaugų sutarties <i>Specialiąją dalį</i> ir pateikia klientui pasirašyti
13	Klientas pasirašo mokėjimo paslaugų sutarties pakeitimus
14	<i>OPAY</i> aktyvuoja klientui atsiskaitymus mokėjimo kortelėmis