**Памятка потребителю при оплате товаров и услуг через терминалы**

Все мы уже привыкли использовать платежные терминалы для оплаты товаров, услуг сотовой связи, телевидения, коммунальных и других услуг. С одной стороны, это очень удобно, но с другой – существует ряд неудобств, например, такие как нередкое отсутствие чеков, непоступление денежных средств потребителя поставщику и т.д.



Отношения между потребителем и платежным агентом регулируются Законом «О защите прав потребителей», Федеральным Законом «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

В каждом месте расположения платежного терминала платежный агент, установивший его, обязан обеспечить предоставление потребителям следующей информации (ст.8,10 Закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон):

* адреса места приема платежей;
* наименования и места нахождения платежного агента, а также их идентификационных номеров налогоплательщика;
* наименования поставщика; - реквизитов договора между оператором по приему платежей и поставщиком, а также реквизитов договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц между оператором по приему платежей и платежным субагентом (при его наличии);
* размера вознаграждения (комиссии), уплачиваемого плательщиком платежному агенту;
* способов подачи претензий;
* номеров контактных телефонов поставщика и оператора по приему платежей, а также платежного субагента (при его наличии).

Прием денежных средств от плательщика должен быть подтвержден агентом в момент осуществления платежа кассовым чеком.

Все реквизиты, напечатанные на кассовом чеке, должны быть четкими и легко читаемыми.

**Что делать если терминал не выдал чек об оплате?**

Причина, по которой терминал не выдал чек может быть любая, например: чек застрял внутри терминала, закончилась кассовая лента или произошла техническая ошибка. Если в течение суток платеж не поступил или Вам обязательно наличие чека (например для отчетности), то необходимо позвонить в службу платежной системы и назвать номер терминала, время и дату платежа. Все необходимые данные размещены на стартовой странице или на самом терминале. Все поступившие обращения регистрируются специалистами претензионного отдела. Операторы помогут решить проблему и при необходимости предоставить копию кассового чека, которая придет вам на электронную почту или другим удобным для Вас способом.

**Что делать если денежные средства не поступили на счет?**

В соответствии со ст. 29 Закона, вправе по своему выбору при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) обратиться с официальной письменной претензией в адрес платежного агента, с приложением копий кассового чека и потребовать от платежного агента:

* перечисления денежных средств продавцу;
* соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (например, уменьшения суммы комиссионного вознаграждения (от платежного агента);
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами (например, возмещения суммы комиссионного вознаграждения, уплаченного потребителем при повторном перечислении денежных средств, через терминал, принадлежащий иному платежному агенту).