

# Договор оферты на оказание юридической помощи по сопровождению чарджбэк диспута в банке.

**(Редакция от 12 февраля 2025 года)**

## Преамбула

1.1. Этот договор, является официальной публичной офертой Общества с ограниченной ответственностью **«ЧАРДЖБЕК УКРАИНА»** (название на английском языке **«CHARGEBACK-UKRAINE» LLC**, идентификационный код **23054381**, дата регистрации: **21.12.1995**, адрес регистрации: Украина, г. Киев, ул. Черняховского, 29, оф. 5 (далее-Исполнитель), и содержит все существенные условия предоставления услуг.

## Статья 1.

### Предмет и цель договора

1.1.В соответствии с этим договором **Исполнитель** обязуется предоставить Заказчику юридическую помощь по сопровождению чарджбек диспута в банке, выпустившим платежную карту.

1.2.В настоящем Договоре Оферты нижеприведенные термины имеют следующие значения:

- **“Заказчик”**-любое дееспособное физическое лицо, нерезидент Украины осуществившее акцепт Оферты с территории отличной от территории Украины.
- **“Нерезидент Украины”**- иностранный гражданин, лицо без гражданства или гражданин Украины, постоянно проживающий за рубежом.
- **“Акцепт оферты”** - полное и безусловное принятие Заказчиком условий Договора Оферты путем оплаты суммы фиксированного вознаграждения согласно выбранного тарифа.

**Внимание!** Акцепт оферты не распространяется на случаи заключения отдельного двустороннего письменного договора между Заказчиком и Исполнителем.

- **“Чарджбэк диспут” или “chargeback”**-установленная международными платежными системами процедура опротестования транзакции (транзакций) через банк, выпустивший платежную карту, с целью возврата денежных средств владельцу карты в случае нарушения его прав.
- **“Денежные средства”** - безналичные денежные средства в как в национальной так и в иностранной валюте в отношении которых допускается чарджбэк "chargeback".
- **“Юридическая помощь”**- услуги, перечисленные в статье 2 настоящего Договора, которые могут быть заказаны и оказаны дистанционным способом через сеть интернет
- **“Поставщик товаров, работ, услуг”**- юридическое или физическое лицо, которое ведет электронную торговлю через сеть Интернет, у которого Заказчик приобрел товары, работы услуги, путем совершения транзакций с помощью интернет-эквайринга.
- **“Электронная торговля”**- деятельность Поставщика товаров, работ, услуг в сфере электронной реализации товаров или услуг дистанционным способом путем совершения электронных сделок с использованием информационно-телекоммуникационных систем.

- **“Интернет-эквайринг”** - технология, позволяющая принимать к оплате банковские карты через сеть Интернет.
- **“Банковская платежная карта”** - платежный инструмент, который был применен Заказчиком для осуществления оплаты на интернет-ресурсах провайдеров услуг с помощью интернет эквайринга.
- **“Держатель банковской платежной карты”** - Заказчик или уполномоченное ним физическое лицо, на имя которого выпущена платежная карта.
- **“Анкета Клиента”**- индивидуальный формуляр, заполненный Заказчиком по форме, установленной Исполнителем. Он содержит существенную информацию о Заказчике и краткое описание событий и фактов относительно всех участников платежных транзакций. Анкета клиента создается в облачной платформе Google Диск для хранения файлов и безопасного предоставления доступа к ним. Анкета может дополняться Исполнителем в процессе оказания услуг Заказчику.
- **“Дистанционное обслуживание Заказчика”** предоставление Исполнителем услуг Заказчику, перечисленных в статье 2 настоящего договора дистанционно с использованием телекоммуникационных систем.
- **“Верификация данных Заказчика”** – процесс подтверждения достоверности и корректности данных, указанных в документах Заказчика.
- **“Фиксированное вознаграждение”**- заранее определенный размер стоимости услуг Исполнителя, перечисленных в ст.2 Договора оферты.
- **“Вознаграждения за положительный результат”**-вознаграждение, обусловленное настоящим договором оферты и оплачиваемое Заказчиком при условии успешного опротестования транзакций в виде процентов с возвращенных сумм.

## **Статья 2. Перечень услуг Исполнителя.**

2.1.Исполнитель обязуется предоставить Заказчику следующие услуги:

2.1.1 Аудит интернет ресурса (сайта) поставщика товаров,работ,услуг на предмет соответствия:

- правилам МПС,
- политике возврата
- регуляторным требованиям в юрисдикции Заказчика
- контактной информации заявленной на сайте.

2.1.2 Анализ сделок, транзакций, сбор необходимой информации (в том числе на предмет наличия компрометирующих признаков в сети Интернет).

2.1.3 Оказание помощи при фиксации и/или восстановлении доказательной базы относительно нарушений условий договора оферты со стороны провайдера услуг.

2.1.4 Систематизация, оцифровка документов, изображений, которые относятся к спорным транзакциям согласно требованиям международных платежных систем.

3.1.5 Консультации по процедуре опротестования транзакций. Инструктирование Заказчика относительно переговоров с персоналом банка-эмитента и/или провайдера услуг.

2.1.6 Оформление документов относительно предварительного урегулирования спорных ситуаций с поставщиком товаров,работ, услуг, включая оформление необходимых претензий, уведомлений, рекламаций, их перевод на английский язык (в случае необходимости).

2.1.7 Переписка от имени Заказчика с поставщиком товаров,работ, услуг (торгово сервисной точкой), банком или международной платежной системой. Оформление заявлений на

опротестование транзакций по форме и правилам Международных платежных систем (МПС) и/или банка, выпустившего банковскую платежную карту.

2.1.8 Предоставление консультаций и инструкций о передаче документов банку-эмитенту.

2.1.9 Оформление сопроводительных документов к заявлениям на опротестование транзакций, включая доказательную базу и перевод их на английский язык в соответствии с правилами Международных платежных систем (МПС).

2.1.10 Анализ документов, предоставленных банком-эквайром в случаях отклонения требования поставщиком товаров, работ, услуг на первичном цикле обжалования и перевод их с английского на русский язык.

2.1.11 Оформление (в случае необходимости) повторного заявления об опротестовании транзакций при несогласии с полученным ответом на первом цикле и требованием продолжить обжалование.

2.1.12 Оформление (в случае необходимости) дополнительных сопроводительных документов с указанием новых обстоятельств и комментариев, которые были выявлены в ходе анализа полученных документов от поставщика товаров, работ, услуг, другой торгово-сервисной точки и/или банка эквайера, включая их перевод на английский язык.

2.1.13 Оформление (в случае необходимости) документов по таким стадиям опротестования как **Pre-Arbitration** и **Arbitration**.

2.1.14 Оформление (в случае необходимости) соответствующих запросов регулирующим и правоохранительным органам.

2.1.15 Подготовка (в случае необходимости) заявлений, жалоб и других обращений в адрес правоохранительных, регулятивных и контролирующих органов как в стране Заказчика, так и в юрисдикциях других стран.

2.2. При заключении настоящего договора Стороны исходят из того, что:

2.2.1. Заказчик предоставляет Исполнителю объективную и достоверную информацию и у него имеются все документы, имеющие значение по делу.

2.2.2. Заказчик и Исполнитель обладают всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения настоящего Договора.

2.2.3. Исполнитель компетентен, обладает необходимыми знаниями и ресурсами и готов предоставить указанные услуги в заявленном объеме

2.3. Услуги перечисленные в ст.3 не предоставляются, а в случае их заказа оплата возвращается Заказчику, если:

- оплата в пользу поставщика товаров, работ, услуг осуществлялась внутрибанковским переводом или межбанковским переводом.
- оплата товаров, работ, услуг осуществлялась с помощью международного денежного перевода.
- оплата товаров, работ, услуг производилась с помощью международного перевода SWIFT.
- оплата товаров, работ, услуг осуществлялась посредством международного перевода SEPA.
- оплата товаров, работ, услуг производилась через электронные кошельки платежных систем или криптовалютные кошельки.
- оплата товаров, работ, услуг производилась путем перевода с одной платежной карты на другую.
- если сумма покупки товаров, работ, услуг меньше 500 долларов США.

- платеж осуществлялся путем передачи наличным денежными средствами.
- с момента оплаты товаров, работ, услуг прошло более 540 дней.
- заказчик самостоятельно подал заявление об обжаловании операций в банк, и с момента получения отказа от банка прошло более 30 дней.

### **Статья 3. Права и обязанности Исполнителя**

#### **3.1. Исполнитель имеет право:**

3.1.1. Самостоятельно определять формы и методы оказания услуг исходя из требований законодательства, технических возможностей, а также конкретных условий договора с учетом защиты интересов Заказчика.

3.1.2. Пользоваться услугами любых физических и юридических лиц, с целью своевременного и качественного выполнения обязательств по Договору. Самостоятельно определять состав специалистов, которые предоставляют услуги, и по своему усмотрению распределять между ними работу.

3.1.3. Отказаться от конкретного указания, задания, поручения Заказчика, выполнение которых может повлечь для Заказчика ослабление его позиции по делу, а также, если выполнение задачи связано с нарушениями действующего законодательства государства, в юрисдикции которой находятся другие участники спора.

3.1.4. Получать от Заказчика надлежащую информацию и документы, необходимые для выполнения своих обязательств по договору. В случае непредоставления, неполного предоставления Заказчиком документов и/или информации, Исполнитель вправе приостановить исполнение своих обязательств до предоставления необходимой информации.

3.1.5. Не допускать к получению услуг лиц, чьи данные, представленные при заключении договора не совпадают с данными лиц, претендующих на получение услуг.

3.1.6. Исполнитель имеет право публиковать на своих сайтах в рекламных целях скриншоты выписок Заказчика, касающиеся возврата средств по опротестованным транзакциям. Публикация указанных выписок должна происходить с обязательным размытием участков изображения в части персональных данных Заказчика (а именно: фамилии, отчества и 3/4 части номера карточного счета или банковской карты).

3.1.7. Исполнитель вправе ссылаться на факт заключения настоящего Договора в отношениях с третьими лицами при условии соблюдения Исполнителем требований конфиденциальности в отношении сведений, составляющих персональные данные Заказчика.

3.1.8. Исполнитель имеет право переуступать или передавать права и обязанности по настоящему Соглашению своим партнерам или сторонним Исполнителям без согласия Заказчика, но при условии предварительного его уведомления. При этом Исполнитель гарантирует, что такая передача или переуступка никак не оказывает влияния на качество Услуг, которые получает Заказчик.

#### **3.2. Исполнитель обязан:**

3.2.1. Принимать все необходимые меры для того, чтобы услуги предоставлялись своевременно и качественно.

3.2.2. Определить и сформировать правовую позицию по опротестованию каждой из спорных транзакций для составления необходимой документации.

3.2.3. По просьбе Заказчика информировать последнего о ходе выполнения своих обязательств по настоящему Договору.

### **Статья 4. Права и обязанности Заказчика**

#### **4.1. Заказчик обязан:**

- 4.1.1. Предоставить Исполнителю скан копию или качественное фотокопии: паспорта/другого удостоверения личности, налогового номера, документа в котором указан адрес регистрации Заказчика.
- 4.1.2. Предоставить Исполнителю банковскую выписку по каждой спорной транзакции в электронной форме, которая содержит детали проведенных транзакций по платежной карте: в частности, название эквайрингового терминала, страну торговой точки, МСС торговой точки, дату и сумму транзакции.
- 4.1.3. Предоставить Исполнителю в электронной форме понятное и детальное описание оплаченных услуг с помощью платежных банковских карт через сайт поставщика товаров, работ, услуг, (другой торгово-сервисной точки), вместе с сопроводительными документами и скриншотами из личного кабинета сервиса.
- 4.1.4. Перед заключением настоящего Договора или в течении 3-х дней после его заключения заполнить в электронном виде анкету клиента по форме, которая установлена Исполнителем и хранится в профайле Заказчика, созданным Исполнителем на облачном сервисе **Google Диск**. При этом, реестр спорных транзакций согласуется и приводится в Анкете клиента.
- 4.1.5. Полностью придерживаться рекомендаций, полученных от Исполнителя, а также своевременно передавать необходимые документы в банк и другие организации, которые задействованные в деле Заказчика.
- 4.1.6. Без согласия Исполнителя не предоставлять поставщику товаров, работ, услуг, (другой торгово-сервисной точке) информацию по заключению настоящего договора и конкретных действий в отношении опротестования транзакций.
- 4.1.7. Оплатить услуги Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 4.1.8. Своевременно (не позднее одного дня с момента получения) извещать Исполнителя о поступлении разного рода корреспонденции со стороны банка-эмитента, поставщика товаров, работ, услуг, другой торгово-сервисной точки, государственных учреждений, организаций.
- 4.1.9. Своевременно (не позднее одного дня) извещать Исполнителя об изменении обстоятельств, имеющих значение по делу. В противном случае, Заказчик несет риск неблагоприятных последствий в процессе решения его задач.
- 4.1.10. Предупреждать Исполнителя о наличии возможных неочевидных для Исполнителя, но известных Заказчику проблем, связанных с выполнением задания, в частности, возможность применения неправовых методов разрешения конфликта, о субъективных качествах сотрудника поставщика товаров, работ, услуг, другой торгово-сервисной точки, с которыми был телефонный или личный контакт и т.п.
- 4.1.11. Предупреждать Исполнителя об иных обстоятельствах, имеющих существенное значение для выполнения задания.
- 4.1.12. Не позднее 72 часов сообщать Исполнителю о факте зачисления на карточные счета возвращенных сумм в рамках процесса опротестования транзакций. За невыполнение данного условия Заказчик несет ответственность в виде уплаты штрафа Исполнителю в эквиваленте 200 (двести) долларов США за каждый случай неуведомления.
- 4.1.13. В случае, если суммы опротестованных транзакции не вернулись на банковскую карту (карты) Заказчика в течение **60 календарных дней** со дня открытия банком процедуры chargeback, Заказчик обязуется предоставить по требованию Исполнителя детальную банковскую выписку (выписки) о движении денежных средств по карточному счету (счетам) за этот период. Невыполнение этого требования Заказчиком в течении 48 часов со дня

запроса Исполнителя влечет за собой уплату в пользу Исполнителя штрафа в сумме эквивалентной **200 (двести ) долларов США**.

4.1.14. Соблюдать конфиденциальность документооборота и не разглашать его третьим лицам без согласия Исполнителя. Не распространять, а также любым другим способом не передавать сторонним лицам любые результаты деятельности Исполнителя, которые становятся доступны Заказчику в процессе или в результате получения услуг.

#### **4.2. Заказчик имеет право:**

4.2.1 Сообщать Исполнителю о всех случаях предоставления услуг ненадлежащего качества, а также некорректного обращения со стороны специалистов и/или персонала Исполнителя.

4.3. При использовании услуг Заказчик не вправе:

5.3.1 Выдавать себя за другое лицо, а также намеренно искажать факты о своей личности.

4.3.2. Передавать любым способом материалы, содержащие вирусы или другие компьютерные коды, файлы или программы, предназначенные для нарушения, уничтожения либо ограничения функциональности любого компьютерного или телекоммуникационного оборудования и компьютерных программ.

### **Статья 5. Условия предоставления услуг**

5.1. При выполнении условий настоящего договора Стороны обязуются:

5.1.1. Принимать во внимание рекомендации, предлагаемые друг другу относительно предмета Договора.

5.1.2. Незамедлительно информировать друг друга о возникших затруднениях, непредвиденных обстоятельствах, о любых изменениях и фактах, которые могут препятствовать выполнению задания Заказчика.

5.1.3. В случае невозможности выполнить взятые на себя обязательства в полном объеме, либо частично, немедленно извещать об этом друг друга.

5.2. Стороны договорились, что Исполнитель предоставляет услуги Заказчику как лично, так и с привлечением за свой счет сторонних лиц и специалистов, которые могут вступать в официальные отношения с государственными, судебными и другими органами, учреждениями, предприятиями, организациями, банками, как в стране Заказчика, так и за рубежом, при этом ответственность за надлежащее выполнение ими задач несет сам Исполнитель.

5.3. При этом, основы распределения обязанностей и полномочий между Исполнителем и лицами, совместно выполняющими поручения Заказчика (Партнерами), будут определяться отдельным соглашением между ними и Исполнителем. Стороны договорились, что Исполнитель вправе заключать такие соглашения без акцепта (согласия) Заказчика.

5.4. Затраты, связанные с выполнением задач Заказчика в рамках процедуры опротестования транзакций (chargeback), а именно: перевод документов на английский язык, оплата информационных услуг иностранных сервисов, получения выписок из иностранных торговых и или судебных реестров и т.д. несет Исполнитель. Стоимость указанных расходов включена в стоимость услуг по настоящему Договору и не требует дополнительной оплаты со стороны Заказчика.

5.5. Все другие возможные расходы, которые могут возникнуть в процессе опротестования транзакций в частности: расходы по копированию или пересылке документов в адрес банка-эмитента, банковские комиссии, гарантийные обеспечения, и взносы, (Dispute fee) и

другие платежи, установленные банком-эмитентом и/или международными платежными системами, несет Заказчик.

5.6. Предоставление услуг Исполнителем начинается на второй день после представления всех документов, перечисленных в п. 4.1.1., п. 4.1.2., п. 4.1.3, п. 4.1.4 Договора, а также оплаты фиксированного вознаграждения.

5.6.1. Оформление документов Исполнителем, предусмотренных в ст. 3 настоящего Договора и получения им документов от Заказчика происходит в электронной форме.

5.7. Каждый документ в электронной форме должен быть оформлен по общим правилам документирования и иметь реквизиты, установленные для аналогичного документа в бумажной форме и может быть передан, сохранен и конвертирован Заказчиком или другим участником процедуры chargeback в визуальную или бумажную форму с помощью компьютера и принтера.

5.7.1. Отправка и получение документов в электронной форме осуществляются Сторонами с помощью средств информационно-телекоммуникационных систем, в частности текстовых мессенджеров и электронной почты.

5.7.2. Документ в электронной форме считается полученным Стороной с момента поступления другой Стороне уведомления в электронной форме от адресата и/или от информационно-телекоммуникационных систем о его получении.

5.7.3. Документы в электронной форме, а именно: Заявления об опротестовании транзакций в адрес банков-эмитентов, заявления, жалобы и иные обращения в адрес правоохранительных, регулятивных и контролирующих органов распечатываются Заказчиком в бумажную форму самостоятельно, им подписываются и направляются заказными письмами по инструкциям Исполнителя.

## **Статья 6. Верификация данных Заказчика. Обеспечение конфиденциальности.**

6.1. Стороны гарантируют соблюдение конфиденциальности в отношении персональных данных, банковской тайны, информации и документации, полученных по настоящему договору. Весь документооборот по этому договору является конфиденциальным и не подлежит разглашению без согласия Исполнителя.

6.2. Заказчик передает Исполнителю информацию и сведения о себе (далее - «Персональные данные»), согласно которым его можно идентифицировать как реальное лицо. В целях идентификации Заказчика Исполнитель имеет право запрашивать у него следующую контактную информацию и документы:

- никнейм в мессенджере (Telegram);
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- документы, удостоверяющие личность: (внутренний или заграничный паспорт, удостоверение личности (ID карта), водительское удостоверение;
- документы о присвоении налогового номера/идентификационного кода;
- документы, подтверждающие адрес проживания/регистрации: (копия счета за коммунальные услуги, выписка из банка, другие документы, подтверждающие адрес проживания/регистрации).

6.3. Заказчик соглашается с тем, что в определенных случаях может потребоваться проведение верификации его личности или данных с помощью различных технических средств. В связи с этим Исполнитель имеет право проводить верификацию личности или

данных Заказчика, как напрямую так и с привлечением третьих лиц, которые от имени Исполнителя будут проводить такие проверки, включая использования технических средств, различных баз данных и других источников. Исполнитель имеет право по своему усмотрению проверять предоставленную Заказчиком информацию, включая адрес регистрации, а также предоставленную ним платежную информацию.

Сторона, которая умышленно предоставила другой стороне ложные заверения об обстоятельствах, имеющих значение для заключения, выполнения или прекращения договора, обязана возместить стороне, которая полагалась на такие заверения, убытки, причиненные в связи с ложностью таких заверений.

6.4. Стороны договорились, что Исполнитель вправе обрабатывать персональные данные и передавать их лицам, определенным в п. 3.1.2. Договора, исключительно с целью выполнения настоящего Договора. При этом Исполнитель обязуется обрабатывать персональные данные Заказчика, обеспечивая надлежащий уровень их защиты и в соответствии с требованиями законодательства.

6.5. Все данные Заказчика указанные в Анкете Клиента (номера телефонов, адреса электронной почты, равно и другие предоставленные ним сведения) расцениваются как корректные, достоверные и принадлежащие Заказчику.

## **Статья 7. Вознаграждение Исполнителя. Порядок, сроки и формы оплаты**

7.1. Стоимость услуг, предоставляемых Исполнителем, в рамках этого договора определяется Тарифами услуг. При этом, размер вознаграждения зависит от выбранного Заказчиком Тарифа.

7.1.1. В соответствии с Тарифами услуг, вознаграждение Исполнителя состоит из фиксированного вознаграждения, которое оплачивается при заказе услуги и Вознаграждения за положительный результат опротестования транзакций. При этом, размер вознаграждения за положительный результат опротестования транзакций устанавливается в процентах от возвращенных сумм на карточный счет Заказчика и может составлять от 15% до 33%, в зависимости от выбранного Тарифа.

7.1.2. Оплата фиксированного вознаграждения производится не менее чем за два рабочих дня до желаемой даты начала получения услуг.

### **7.1.2. Перечень и название Тарифов услуг, определяющих размер вознаграждений Исполнителя.**

<b>Название тарифа</b>	<b>Размер фиксированного вознаграждения</b>	<b>Размер вознаграждения за положительный результат (в процентах от полученных сумм)</b>
<b>ТАРИФ №1</b>	1 USD	+ 33% от фактической суммы возврата <a href="#">Заказать этот тариф</a>
<b>ТАРИФ №2</b>	199 USD	+ 25 % от фактической суммы возврата <a href="#">Заказать этот тариф</a>
<b>ТАРИФ №3</b>	399 USD	+ 15% от фактической суммы возврата <a href="#">Заказать этот тариф</a>



## Специальная оговорка относительно ТАРИФА №1.

*Тариф №1 не предлагается и не может быть выбран Заказчиком, если его диспут касается оплаты услуг на сайтах азартных игр (виртуальные казино, лотереи, ставки на спорт, ставки на события, тотализаторы, покер-румы и т.п.).*

7.2.Исполнитель оставляет за собой право изменять стоимость услуг и тарифы.Однако,это условие не распространяется на ранее заключенные и действующие Договоры Оферты.

7.3.Порядок возврата денежных средств за приобретенную услугу/услуги регламентируется Правилами возврата денежных средств.

7.4.Оплата фиксированного вознаграждения осуществляется в течение 3-х дней с дня заполнения Анкеты Клиента. Исполнитель вправе приостановить предоставление услуг до получения оговоренного настоящим фиксированного вознаграждения.

7.4.1.Способы оплаты фиксированного вознаграждения:

---

☐ **Банковский SWIFT перевод по реквизитам:**

**Beneficiary Name:** "CHARGEBACK-UKRAINE" LLC

**IBAN:** UA183348510000000026002212845

**Bank name:** FIRST UKRAINIAN INTERNATIONAL BANK

**SWIFT BIC:** FUIBUA2X

**Correspondent Banks:**JPMorgan Chase Bank N.A

**SWIFT BIC:**CHASUS33

---

☐ **Ссылка на электронный платежный документ, сформированный Исполнителем через сервис платежного агрегатора.** После перехода по этой ссылке Заказчик видит всю необходимую информацию о предстоящем платеже. В специальное поле электронного документа Заказчиком вводятся необходимые данные и выполняется оплата

---

7.5.Оплата Вознаграждения за положительный результат опротестования транзакций осуществляется в течение 3-х дней со дня поступления на карточный счет Заказчика и/или лиц, в интересах которых действует Заказчик, возвращенных денежных сумм.

7.5.1.Оплата Услуг за положительный результат разрешения спора осуществляется Заказчиком одним из предложенных Исполнителем способов. Выбор и использование способа/формы оплаты Услуг осуществляется Заказчиком по своему усмотрению из предложенных вариантов.

7.5.2.Заказчик самостоятельно несет ответственность за корректность платежей. Моментом оплаты считается поступление средств на банковский или мерчант-счет Исполнителя и/или его Агента (Партнера).

7.5.3.При проведении оплаты за Услуги Исполнителя Заказчик обязуется использовать данные личной банковской карты, а в случае использования банковской карты третьих лиц - нести ответственность перед такими лицами.

## **Статья 8. Фиксация объема услуг, предоставляемых Исполнителем.**

8.1.Услуги по настоящему Договору считаются предоставленными с момента:

- возврата денежных средств Заказчику за оплаченные им услуги в результате рассмотрения претензий, жалоб, рекламаций, требований, других документов, составленных при содействии Исполнителя;

- возврат денежных средств Заказчику банком и/или платежной системой в результате рассмотрения заявления об опротестовании транзакций, составленного при содействии Исполнителя;
- отказа банка-эмитента/платежной системы в рассмотрении заявления об опротестовании транзакций в течение 3 (трех) раз;
- отказа банка-эмитента/платежной системы продолжить диспут в арбитраже МПС;
- закрытия банком-эмитентом заявки Заказчика на опротестование транзакций в связи с отказом последнего продолжить чарджбек-диспут в арбитраже МПС;

### **Статья 9. Правила использования электронных документов Заказчиком**

9.1.5 Исполнитель предоставляет услуги по оформлению документов с использованием дистанционных методов через сеть Интернет).

9.1.5 Документы в электронной форме, а именно: диспутные формы (заявления об опротестовании транзакций) в адрес банков-эмитентов, заявления, жалобы, сообщения, ходатайства и другие обращения в адрес правоохранительных, регулятивных и контролирующих органов распечатываются Заказчиком в бумажную форму самостоятельно, им подписываются и направляются заказными письмами согласно инструкций Исполнителя.

### **Статья 10. Ответственность Заказчика**

10.1.В случае нарушения Заказчиком срока оплаты вознаграждения Исполнителя за положительный результат опротестования транзакций предусмотренного п. 7.5 настоящего Договора, Заказчик уплачивает в пользу Исполнителя штраф в следующих размерах :

- 10.1.1. за просрочку платежа от 1 до 5 календарных дней – 10 % от суммы задолженности;
- 10.1.2. за просрочку платежа от 6 до 10 календарных дней – 20 % от суммы задолженности;
- 10.1.3. за просрочку платежа от 10 и более календарных дней – 30 % от суммы задолженности;

10.2. Заказчик обязан:

10.2.1. В трехдневный срок сообщать Исполнителю о факте зачисления на карточный счет (счета) Заказчика возвращенных сумм в рамках процесса опротестования транзакций. За невыполнение данного условия Заказчик несет ответственность в виде уплаты штрафа в пользу Исполнителя в эквиваленте 200 долларов США за каждый случай неуведомления.

10.2.2 В течение 48 часов с момента направления запроса Исполнителем, Заказчик обязуется предоставить в электронной форме выписки, содержащие информацию о факте зачисления на карточный счет (счета) Заказчика возвращенных сумм в рамках процесса опротестования транзакций. За невыполнение этого условия Заказчик несет ответственность в виде уплаты штрафа в пользу Исполнителя в эквиваленте 200 долларов США за каждый случай непредставления выписки.

### **Статья 11. Обмен информацией и документами**

11.1.Стороны пришли к соглашению, что наличие у Исполнителя документов, перечисленных в п. 5.1.1., п. 5.1.2., п. 5.1.3, п. 5.1.4 Договора, а также оплаты фиксированного вознаграждения исключает оспаривание Заказчиком факта заключения настоящего Договора. Это условие также распространяются на дополнительные соглашения, оговорки о разрешении споров и другие неотъемлемые документы, относящиеся к настоящему Договору.

11.2.Стороны пришли к соглашению, что подписанные Сторонами скан-копии или фотокопии документов (документы в электронной форме), относящиеся к изменению,

прекращению настоящего Договора, а также урегулирования претензий и споров, имеют силу юридическую силу оригинала.

11.3 Для целей обмена такими документами средствами электронной связи, Стороны согласовали следующие адреса электронной почты:

- электронная почта **Исполнителя**:  
[contract@chargeback-ukraine.com](mailto:contract@chargeback-ukraine.com)
- электронная почта **Заказчика**: адрес электронной почты, указанный в Анкете клиента.

11.4 Стороны уведомляют друг друга и пересылают документы и иную информацию относящиеся к предмету оказания услуг любым доступным и согласованным способом: как с помощью электронной почты так и при помощи он-лайн мессенджеров.

## **Статья 12.Сроки договора. Порядок расторжения договора**

12.1.Срок настоящего договора начинается с момента акцепта оферты и длится до полного завершения оказания услуг Исполнителем и/или до полного расчета между Сторонами (в случае наличия оснований для выплаты вознаграждения за положительный результат опротестования транзакций).

12.2.Срок предоставления услуг Исполнителем напрямую зависит от сроков рассмотрения заявок на опротестование транзакций банками и международными платежными системами.

12.3.Срок действия Договора не может быть меньше сроков рассмотрения заявок на опротестования транзакций банками и международными платежными системами, которым будут направлены диспутные формы и другие заявления в рамках предоставления услуг по настоящему Договору.

12.4.Договор может быть расторгнут по инициативе любой из сторон путем уведомления в письменной форме другой Стороны за 187 календарных дней до дня расторжения Договора.

12.5.Расторжение Договора не освобождает соответствующую Сторону от выполнения обязательств перед другой Стороной.

12.6.В случае, если после расторжения Договора по инициативе Заказчика, имел место возврат денежных средств в рамках предоставления услуг по этому Договору, последний обязан выплатить Исполнителю вознаграждение в размере, определенном выбранным тарифом.

## **Статья 13.Правовая оговорка. Разрешение споров**

13.1. Учитывая характер услуг по настоящему Договору, (Исполнитель предоставляет услуги с использованием дистанционного обслуживания через сеть Интернет по месту его регистрации), Стороны определяют местом исполнения Договора Оферты юрисдикцию Исполнителя.

13.1.2 Источниками правового регулирования отношений Сторон по настоящему Договору является действующее законодательство Украины а также Правила, Стандарты и Рекомендации платежных систем, в рамках которых предоставляются услуги Исполнителя. С правилами международных платежных систем можно ознакомиться по ссылкам:

- ☐ **Visa:** <https://www.visa.com.ua/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>
- ☐ **Mastercard:** <https://www.mastercard.us/content/dam/mccom/global/documents/mastercard-rules.pdf>

13.1.3 Споры, которые могут возникнуть между Сторонами, в том числе и по вопросам, не урегулированным условиями настоящего Договора Оферты, но вытекающим из него или имеющим к нему отношение, разрешаются путем переговоров между Сторонами.

13.1.4 Если соответствующий спор, вытекающий из этого Договора не может быть разрешен путем переговоров, он подлежит разрешению в судебном порядке компетентным судом Украины.

## **Статья 14.**

### **Гарантии**

14.1. Подписанием настоящего Договора Заказчик подтверждает, что он:

- предоставляет Исполнителю свои достоверные и актуальные персональные данные, а именно: фамилия, имя, отчество, место жительства, место регистрации, сведения об учетных записях и о движении средств у провайдера услуг или другой торгово-сервисной точки, выписки с банковских и карточных счетов, сведения о переписке, копии соглашений;
- дает согласие на передачу Исполнителем персональных данных третьим лицам, в том числе юридическим и физическим лицам, содействие которых необходимо для надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору при условии обеспечения надлежащей защиты этих персональных данных;

14.2. Исполнитель не гарантирует финансовых и других положительных результатов от предоставления услуг, полученных Заказчиком на выполнение Договора. Заказчик полностью осознает, что описанная им ситуация может не иметь юридического решения в желаемый для него способ.

---

### **ИСПОЛНИТЕЛЬ**

**ООО " ЧАРДЖБЕК УКРАИНА "**

**Генеральный директор:** Пушкарь Лилия Николаевна

**код ЄГРПОУ:** 23054381

**Юридический и фактический адрес:**

ул. Черняховского, д. 29 оф. 5

г. Киев, Украина 04111

**тел:** +38 067 911 56 53

**e-mail исполнителя:** [contract@chargeback-ukraine.com](mailto:contract@chargeback-ukraine.com)

### **Платежные реквизиты:**

**Beneficiary Name:** "CHARGEBACK-UKRAINE" LLC

**IBAN:** UA183348510000000026002212845

**Bank name:** FIRST UKRAINIAN INTERNATIONAL BANK

**SWIFT BIC:** FUIBUA2X

**Correspondent Banks:**

JPMorgan Chase Bank N.A

**SWIFT BIC:** CHASUS33