ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОПЛАТЫ

в программном сервисе ProCash

Настоящий документ описывает порядок оплаты ресторанного заказа через сервис ProCash. ProCash предоставляет Пользователю интерфейс для просмотра актуального заказа и инициирования оплаты. Непосредственная обработка платежа осуществляется подключенным платежным провайдером Freedom Pay.

1. Как происходит оплата

1.1. Для оплаты Пользователь сканирует QR-код, размещенный рестораном на столе или в иной точке обслуживания, после чего открывается публичная страница ProCash с информацией об актуальном ресторанном заказе.

1.2. На странице заказа отображаются сведения, полученные от ресторана или его POS-системы, включая номер заказа, состав заказа, количество позиций и итоговую сумму к оплате.

1.3. Если заказ доступен для оплаты, Пользователь нажимает кнопку «Оплатить». После этого ProCash создает платежную попытку и направляет Пользователя в платежный интерфейс Freedom Pay.

1.4. На стороне Freedom Pay Пользователь выбирает доступный способ оплаты и выполняет действия, необходимые для подтверждения платежа. Для оплаты банковской картой могут использоваться карты Visa и Mastercard. Иные способы оплаты могут быть доступны в зависимости от настроек ресторана, платежного провайдера, устройства и банка Пользователя.

1.5. После завершения платежа Freedom Pay передает результат операции в ProCash. ProCash отображает Пользователю результат оплаты и обновляет технический статус платежа.

1.6. После подтверждения успешной оплаты ресторанный заказ в ProCash отмечается как оплаченный и перестает отображаться как активный на постоянном QR-коде соответствующего стола. Если Пользователь указал адрес электронной почты или номер телефона, чек об оплате направляется на указанный контакт.

1.7. Если оплата не завершена или завершилась ошибкой, ресторанный заказ может оставаться открытым, а Пользователь может повторить оплату, если это допускается текущим состоянием заказа.

2. Оплата банковской картой и безопасность

2.1. Ввод реквизитов банковской карты осуществляется в защищенном платежном интерфейсе Freedom Pay. ProCash не предназначен для получения и хранения полного номера банковской карты, срока ее действия и CVV/CVC-кода.

2.2. При оплате картой платежный провайдер может запросить номер карты, имя держателя карты, срок действия карты и код безопасности CVV/CVC, а также иные данные, необходимые для проведения операции.

2.3. Для дополнительного подтверждения операции банк-эмитент может использовать технологию 3D Secure. В зависимости от банка и настроек карты подтверждение может выполняться в приложении банка, одноразовым кодом или иным способом, установленным банком.

2.4. Обработка и защита платежных реквизитов осуществляются Freedom Pay и иными участниками платежной инфраструктуры в соответствии с их требованиями безопасности и правилами.

3. Когда платеж может не пройти

3.1. Платеж может быть отклонен или не завершен, в частности, по следующим причинам:

- недостаточно денежных средств или доступного лимита по карте;
- банк-эмитент отклонил операцию;
- карта не разрешена для интернет-платежей или данного типа операции;
- введены неверные реквизиты карты;
- истек срок действия карты;
- не пройдена требуемая банком 3D Secure-аутентификация;
- сработали ограничения или антифрод-проверки банка, платежной системы либо платежного провайдера;
- произошел временный технический сбой или прерывание соединения.

3.2. При неуспешной оплате Пользователю рекомендуется проверить данные, состояние карты и доступный лимит, после чего повторить платеж либо обратиться в банк, выпустивший карту.

3.3. Если денежные средства были списаны, но ProCash не показывает успешный статус оплаты, Пользователю рекомендуется не совершать многократные повторные платежи подряд, а обратиться в ресторан или службу поддержки ProCash для проверки статуса операции.

4. Подтверждение оплаты

4.1. Успешная оплата подтверждается статусом, полученным ProCash от Freedom Pay. Экран успешной оплаты в ProCash может содержать сумму платежа и номер ресторанного заказа.

4.2. Если Пользователь повторно открывает постоянный QR-код стола после завершения оплаченного заказа и нового открытого заказа нет, ProCash отображает сообщение об отсутствии активного заказа.

4.3. Новый ресторанный заказ, созданный для того же стола, может отображаться по тому же QR-коду после получения соответствующих данных от ресторана или POS-системы.

5. Возврат денежных средств

5.1. Ресторан является продавцом товаров и/или исполнителем услуг для Пользователя. Вопросы возврата стоимости блюд, товаров или услуг, отмены заказа, качества и состава заказа рассматриваются соответствующим рестораном с учетом применимого законодательства.

5.2. Если ресторан принимает решение о возврате, возврат по операции, оплаченной банковской картой или иным безналичным способом, осуществляется через предусмотренный платежной инфраструктурой механизм на соответствующий платежный инструмент, если иное не предусмотрено применимыми правилами.

5.3. ProCash может предоставлять ресторану техническую возможность инициировать или учитывать возврат через Freedom Pay, если такая функция подключена. Наличие интерфейса ProCash не означает, что ProCash самостоятельно принимает решение о возврате за ресторанный заказ.

5.4. Фактический срок поступления возвращенных денежных средств зависит от платежного провайдера, банка-эквайера, банка-эмитента и платежной системы. ProCash не устанавливает банковский срок зачисления возврата.

5.5. Для обращения по возврату Пользователю следует предоставить ресторану сведения, позволяющие идентифицировать заказ и платеж. Не рекомендуется передавать по электронной почте полные реквизиты банковской карты, CVV/CVC-код или иные секретные данные.

6. Куда обращаться при проблеме

6.1. По вопросам состава заказа, стоимости блюд, качества обслуживания, отмены или возврата Пользователь обращается непосредственно в ресторан, в котором был сформирован заказ.

6.2. По вопросам технической работы страницы ProCash, отображения заказа или статуса платежа можно обратиться в службу поддержки ProCash:

- e-mail: [info@procash.kz];
- телефон: +7 706 614 81 00.

6.3. По вопросам блокировки карты, лимитов, отказа банка, 3D Secure и иных банковских ограничений Пользователю следует обратиться в банк, выпустивший карту.

7. Дополнительная информация

7.1. Актуальный перечень способов оплаты определяется подключением конкретного ресторана и возможностями Freedom Pay. Доступные Пользователю способы отображаются в платежном интерфейсе во время оплаты.

7.2. ProCash вправе обновлять настоящее описание при изменении платежного сценария, подключении новых способов оплаты или изменении технической интеграции с платежным провайдером.

7.3. Настоящее описание процедуры оплаты применяется совместно с Публичной офертой и Политикой конфиденциальности ProCash.