УТВЕРЖДЕН

Приказом Генерального директора

АО «Башкирский регистр

социальных карт»

от \_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_\_\_. 2019 №\_\_\_\_\_\_\_\_

**Регламент**

**действий Клиента в рамках получения услуг**

 **«Фискализация платежей»**

г. Уфа

2019 год

Оглавление

[1 Термины и сокращения 2](#_Toc12369766)

[2 Этапы и участники оказания Услуги 4](#_Toc12369767)

[2.1 Этапы оказания Услуги 4](#_Toc12369768)

[2.2 Участники взаимодействия при оказании Услуги Клиенту 4](#_Toc12369769)

[3 Действия Клиента при оказании Услуги 5](#_Toc12369770)

[3.1 Этап заключения Договора. 5](#_Toc12369771)

[3.2 Настройка Системы для оказания Услуги 5](#_Toc12369772)

[3.3 Этап оказания Услуги 6](#_Toc12369773)

[3.4 Этап расторжения договора на оказание Услуги 7](#_Toc12369774)

# Термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Общество, БРСК, Оператор ККТ | Акционерное общество «Башкирский регистр социальных карт» |
| Договор | Договор на оказания Услуги заключенный между Обществом и Клиентом |
| Закрытие архива ФН | Проведение действий по закрытию архива Фискальных Накопителей, а также предоставления данных о закрытии данных архивов, включая передачу в электронном виде дампа архива по не переданным документам в налоговый орган на электронный адрес Клиента |
| Интернет-магазин,ПО Интернет-магазина | Специализированный веб-сайт, используемый торгово-сервисным предприятием для ведения торговли товарами и услугами, при которой расчет с покупателями осуществляется электронными средствами платежа в сети Интернет (банковскими платежными картами) |
| Кассовый чек, Чек | Первичный учетный документ, сформированный в электронной форме с применением ККТ в процессе расчета между Клиентом и плательщиком (покупателем), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники |
| ККТ | Контрольно-кассовая техника - электронные вычислительные машины, иные компьютерные устройства и их комплексы, обеспечивающие запись и хранение фискальных данных в фискальных накопителях, формирующие фискальные документы, обеспечивающие передачу фискальных документов в электронной форме в налоговые органы через оператора фискальных данных |
| Клиент | Клиент (любого типа) - вторая сторона Договора, первой стороной в котором выступает Общество |
| Клиент-1,Клиент-2,Клиент-3 | 1. Клиент - 1 - Торгово-сервисное предприятие (ЮЛ или ИП), применяющий контрольно-кассовую технику для ведения торговли товарами и услугами, при которой расчет с покупателями осуществляется электронными средствами платежа в сети Интернет,.
2. Клиент - 2 - юридическое лицо (транспортная компания) или индивидуальный предприниматель, осуществляющее(-ий) пассажирские перевозки с применением транспортных терминалов при котором расчет с пассажирами осуществляется электронными средствами платежа, картами с транспортным приложением или за наличный расчет.
3. Клиент - 3 - коммерческие и некоммерческие компании и организации (АНО, ТСЖ и пр.), применяющие контрольно-кассовую технику для формирования Кассового чека по каждой платежной операции, выполненной плательщиком в пользу Клиента.
 |
| Код активации услуг Оператора фискальных данных (ОФД) | Набор символов, сгенерированных ОФД, дающий Клиенту право пользоваться услугами ОФД в течение 13 месяцев со дня активации контрольно-кассовой техники Клиента. |
| Менеджер Общества | Сотрудник Отдела продаж Общества, ответственный за взаимодействие в рамках Услуги с Клиентами или/и Сотрудник, ответственный и за сопровождение Договоров на оказание Услуги. |
| ОФД | Оператор фискальных данных - организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации, находящаяся на территории Российской Федерации, получившая в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники разрешение на обработку фискальных данных. |
| Отчетный период | Период, продолжительностью в один календарный месяц, в котором Клиенту Обществом была оказана Услуга  |
| ПО | Программное обеспечение |
| Регистрация ККТ | Внесение налоговым органом записи об экземпляре модели ККТ, ее ФН и о Клиенте в журнал учета ККТ, присвоение налоговым органом ККТ регистрационного номера и выдача Клиенту карточки регистрации ККТ с указанием ее регистрационного номера на бумажном носителе или в электронном документе, подписанном усиленной квалифицированной электронной подписью Клиента. |
| РБС | Провайдер Интернет-эквайринга ПАО "БАНК УРАЛСИБ" |
| Регламент | Настоящий регламент |
| Стороны | Стороны (Общество и Клиент), заключившие Договор |
| ТМЦ | Товарно-материальные ценности. В контексте настоящего Регламента ТМЦ - это ККТ и ФН |
| Услуга № 1, Услуга № 2, Услуга № 3 | Услуга - № 1 «Онлайн-фискализация» - услуга по организации информационного обмена и технологического взаимодействия между Клиентом, использующим Интернет-магазин для ведения торговли товарами и своими услугами в сети Интернет, и покупателем. Услуга позволяет Клиенту при осуществлении расчетов с покупателем через Интернет с использованием электронных средств платежа сформировать кассовый чек в электронной форме с применением контрольно-кассовой техники и направить его покупателю на предоставленный покупателем адрес электронной почты в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники |
| Услуга - № 2 «Фискализация транспортных транзакций» услуга по формированию Кассового чека в электронной форме с применением контрольно-кассовой техники (в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении ККТ) по каждой платежной операции между Клиентом и пассажиром, переданной Оператору ККТ.  |
| Услуга - №3 «Фискализация платежных операций» - услуга по формированию с применением ККТ Кассового чеков в рамках Протокола информационно-технологического взаимодействия по платежным операциям, выполненных плательщиками в пользу КЛИЕНТА |
| ФН | Фискальный накопитель – программно-аппаратное шифровальное (криптографическое) средство защиты фискальных данных в опломбированном корпусе, содержащее ключи фискального признака, обеспечивающее возможность формирования фискальных признаков, запись фискальных данных в некорректируемом виде (с фискальными признаками), их энергонезависимое долговременное хранение, проверку фискальных признаков, расшифровывание и аутентификацию фискальных документов, подтверждающих факт получения оператором фискальных данных фискальных документов, переданных ККТ, направляемых в ККТ оператором фискальных данных, а также обеспечивающее возможность шифрования фискальных документов в целях обеспечения конфиденциальности информации, передаваемой оператору фискальных данных |
| Платежная операция | К платежным операциям относятся операции прихода, расхода, возврата прихода, возврата расхода, коррекции прихода, коррекции расхода, осуществляемые при взаиморасчетах Клиента с получателями услуг Клиента |
| Фискальный сервер (ФС), Система | Фискальный сервер - программно-аппаратный комплекс (Система), обеспечивающий прием, обработку информационных запросов по платежным операциям Клиента в соответствии с заключенным Договором на формирование (посредством ККТ, присоединенных к ФС) фискальных чеков по платежным транзакциям прихода, расхода, возврата прихода, возврата расхода, коррекции прихода, коррекции расхода, а также - хранение сформированных чеков в ОФД |
| ЦОД  | Центр обработки данных (серверная) Общества - специализированное помещение на территории Общества, где устанавливается серверное и коммуникационное оборудование, а также ККТ |
| ЦТО | Центр технического обслуживания - подразделение Общества |

# Этапы и участники оказания Услуги

## Этапы оказания Услуги

1. Заключение Договора, платежи за подключение и за первый период оказания Услуги
2. Настройка Системы для оказания Услуги
3. Оказания Услуги
4. Расторжение договора на оказание Услуги

## Участники взаимодействия при оказании Услуги Клиенту

1. Клиент1
2. Клиент2
3. Клиент3
4. Менеджер Общества (Менеджер)
5. Центр технического обслуживания Общества
6. Контакт-центр
7. Налоговый орган
8. ОФД

# Действия Клиента при оказании Услуги

## Этап заключения Договора.

Менеджер Общества является лицом, ответственным за заключение договоров с Клиентами по Услуге.

На данном этапе Клиент, желающий подключиться к Услуге, и Менеджер Общества осуществляют следующие действия:

1. В случае заключения Договора по Услуге №1 («Онлайн-фискализация»), Клиент перед началом переговоров информирует Менеджера Общества о наличии технической готовности

по информационному взаимодействию ПО Интернет-магазина Клиента с РБС.

В случае отсутствия такой готовности переговоры о заключении Договора по Услуге №1 могут быть отложены до ее появления.

1. В случае если условия оказания Услуги (№№1, 2 или 3) Клиента устраивают, Менеджер Общества организует подписание договорных документов (в двух экземплярах - по одному для каждой из Сторон).
2. Клиент вправе приобрести ФН у Общества по соответствующим договорам купли-продажи. Для этого Менеджер Обществ организует продажуФН и оформляет договора и счета на оплату.
3. Клиент оплачивает счета, выставленные Обществом Клиенту, за подключение к Услуге, включающего стоимость оказания Услуги в месяце ее подключения.
4. Подключение Услуги Клиенту может быть начато Обществом только после поступления оплаты за подключение к Услуге и за 1-й период оказания Услуги на расчетный счет Общества.
5. В случае отсутствия оплаты Клиентом выставленных счетов на подключение к Услуге в течение 5 рабочих дней, Договор признается не заключенным и не требует расторжения. Дальнейшие работы по Договору не проводятся.

## Настройка Системы для оказания Услуги

1. На данном этапе Клиенту необходимо

получить исходные данные ККТ (модель, серийный номер и т.п.), принадлежащую Обществу и закрепленной за ним, у сотрудника ЦТО для самостоятельной регистрации ККТ и ФН в налоговом органе и ОФД.

1. Сотрудник ЦТО оформляет следующие документы и передает их Клиенту:
* Акт приема-передачи ФН от Общества Клиенту (по договору купли-продажи ФН);
* Акт приема-передачи ФН от Клиента Обществу (Приложение № 2 к Договору) для его установки в ККТ и дальнейшего размещения в ЦОД на период оказания Услуги с подключением к Системе.

4. В случае самостоятельной регистрации ККТи ФН в налоговом органеКлиент осуществляет следующие действия:

1. Самостоятельно заключает договор с ОФД и сообщает представителю ЦТО реквизиты данного ОФД и Договора, код активации услуг ОФД, а также регистрирует ККТ непосредственно в налоговом органе либо через Личный кабинет на сайте [nalog.ru](http://www.nalog.ru).
2. После обработки заявления о регистрации ККТ налоговым органом, Клиент передает уведомление о присвоении регистрационного номера ККТ представителю ЦТО для активации ККТ и ФН на адрес электронной почты cto@brsc.ru.
3. Представитель ЦТО в течение 2 (двух) рабочих дней активирует ККТ и ФН, передает Клиенту отчет о регистрации ККТ, на электронный адрес, предоставленный Клиентом для завершения процедуры регистрации ККТ в налоговом органе.
4. Клиент завершает регистрацию ККТ непосредственно в налоговом органе либо через Личный кабинет на сайте nalog.ru и регистрирует ККТ в Личном кабинете ОФД не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения от представителя ЦТО отчета о регистрации ККТ.
5. По окончании регистрационных действий с ККТ и ФН Клиент передает представителю сотруднику ЦТО копию отчета о регистрации ККТ в налоговом органе.
6. В случае если Клиент желает, чтобы регистрацию ККТ и ФН в налоговом органе производилось Общество, то эти действия производятся представителем Общества (сотрудником ЦТО) в присутствии Клиента, либо Клиент оформляет доверенность для проведения регистрационных действий на сотрудника Общества без присутствия представителя Клиента в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации по форме Приложения № 6 к Договору.

При этом ККТ и ФН физически Клиенту не передаются, а Сторонами подписывается тот же набор документов, что и в пункте 2 настоящего раздела.

Указанные регистрационные действия, не входят в стоимость Услуги и предоставляются сотрудником ЦТО согласно Тарифам на оплату услуг, размещенным на официальном сайте Общества ([www.brsc.ru](https://brsc.ru/)).

1. После получения от Менеджера Общества извещения (телефонного звонка или письма на e-mail) о завершении подключение Клиента к Системе Стороны подписывают Акт сдачи - приемки выполненных работ по подключению Клиента к Услуге (далее – Акт сдачи - приемки) по форме Приложения № 4 к Договору, представленный Клиенту Менеджером Общества в двух экземплярах - по одному для каждой из Сторон.
2. С даты подписания Сторонами данного Акта сдачи - приемки Клиент вправе начать пользоваться Услугой.

## Этап оказания Услуги

В процессе оказания Услуги Стороны осуществляют следующие действия:

1. Клиент ежемесячно оплачивает счета-фактуры за пользование Услугой, направляемые Обществом. Клиент обязан не допускать появления просроченной задолженности по оплате Услуги.
2. В случае задержки Клиентом более чем на 5 календарных дней текущего месяца ежемесячной полной оплаты Услуги, Общество имеет право на 6 (шестой) календарный день текущего месяца временно приостанавливать (заблокировать) оказание Услуги и возобновить ее оказание после погашения данной задолженности.
3. В случае нарушения Клиентом сроков оплаты Услуги более чем на 15 (пятнадцать) календарных дней Общество вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор.
4. В случае окончания установленного срока эксплуатации ФН или выработки ресурса ФН сотрудник Общества извещает об этом Клиента по e-mail (за один месяц до наступления данного срока извещение направляется Системой). Ответственное лицо Клиента связывается с Менеджером Общества по телефону или e-mail для подачи заявки о приобретении нового ФН.
5. При замене ФН по причине истечения установленного срока эксплуатации или выработки ресурса ФН Стороны должны осуществить следующие действия:
* Сотрудник ЦТО совершает действия по закрытию архива ФН, формирует отчет о закрытии ФН и передает его Клиенту на электронный адрес, предоставленный Клиентом.
* Сотрудник ЦТО производит демонтаж ФН из ККТ и по акту возврата ФН передает Клиенту ФН (Приложение №3 к Договору). Передача ФН Клиенту производится в здании офиса Общества по адресу: г. Уфа, ул. Крупской, д. 9.
* Клиент передает сотруднику ЦТО приобретенный новый ФН. Далее сотрудник ЦТО устанавливает новый ФН в ККТ и формирует отчет об изменении параметров регистрации ККТ в связи с заменой ФН.
* Клиент самостоятельно подает заявление о перерегистрации ККТ в связи с заменой ФН непосредственно в налоговый орган либо через Личный кабинет на сайте [nalog.ru](http://www.nalog.ru) и уведомляет Сотрудника ЦТО по адресу электронной почты cto@brsc.ru.
1. В случае выявления неисправности ФН Менеджер Общества уведомляет об этом Клиента, Сотрудник ЦТО извлекает неисправный ФН из ККТ и передает его Клиенту по акту возврата ФН (Приложение № 3 к Договору) в течение 2 (двух) рабочих дней. Передача ФН Клиенту производится в здании офиса Общества по адресу: г. Уфа, ул. Крупской, д. 9.

**Примечание:** предоставление Услуги приостанавливается в случае отсутствия у Клиента хотя бы одного работоспособного комплекта ККТ с установленным в нее ФН, подключенного к Услуге согласно условиям Договора.

Клиент после получения неисправного ФН, в течение 2 (двух) рабочих дней предоставляет сотруднику ЦТО новый ФН по Акту приема-передачи согласно Приложению № 2 к Договору. Клиент самостоятельно подает заявление о перерегистрации ККТ в связи с заменой ФН непосредственно в налоговый орган либо через Личный кабинет на сайте [nalog.ru](http://www.nalog.ru) и уведомляет об этом Сотрудника ЦТО по адресу электронной почты cto@brsc.ru. Сотрудник ЦТО производит установку нового ФН в ККТ Общества, закрепленную за Клиентом и активирует ККТ с установленным в нее новым ФН.

1. В случае внесения изменений в регистрационные данные сотрудник ЦТО формирует отчет о перерегистрации ККТ и передает его Клиенту на электронный адрес, предоставленный Клиентом.
2. Причинами, по которым требуется внесение изменений в регистрационные данные, являются:
* изменение адреса размещения ККТ (адрес ЦОД);
* изменение электронного адреса в сети Интернет Клиента (место продажи);
* изменение системы налогообложения Клиента;
* смена ОФД;
* другие причины, установленные действующим законодательством РФ.
1. Клиент самостоятельно либо, обратившись за консультационной помощью к сотруднику ЦТО, заполняет заявление о перерегистрации ККТ с обязательным указанием причины перерегистрации. Заявление о перерегистрации заполняется непосредственно в налоговом органе либо через Личный кабинет на сайте [nalog.ru](http://www.nalog.ru). Клиент обязан уведомить о перерегистрации ККТ сотрудника ЦТО по адресу электронной почты cto@brsc.ru.
2. При появлении какой-либо проблемы в процессе пользования Услугой или при возникновении технического сбоя в период оказания Услуги Клиент обращается в Общество для их устранения по указанным в Договоре контактным реквизитам (телефон, e-mail).
3. Клиент вправе обращаться к Менеджеру Общества за консультациями по вопросам использования Услуги.

## Этап расторжения договора на оказание Услуги

1. Договор на оказание Услуги может быть расторгнут до истечения срока по инициативе одной из Сторон, по соглашению Сторон.
2. В случае расторжения Договора в одностороннем внесудебном порядке по инициативе одной из Сторон, Сторона изъявившая желание расторгнуть Договор обязана направить другой Стороне письменное уведомление о предстоящем расторжении за 30 (тридцать) календарных дней до даты планируемого расторжения.
3. Перед расторжением Договора любая из Сторон вправе инициировать переговоры о причинах расторжения Договора, о возможности сохранения действия Договора на существующих или иных условиях действия Договора, либо о невозможности сохранения действия Договора.
4. При принятии Сторонами решения на досрочное расторжение Договора в соответствии с условиями Договора Клиент получает от Общества уведомление о расторжении Договора и подписывает проект соглашения о досрочном расторжении Договора, полученный от Общества в двух экземплярах. В дополнительном соглашении о досрочном расторжении Договора должна быть указана согласованная Сторонами дата досрочного окончания действия Договора.

Процесс расторжения Договора должен быть завершен до согласованной Сторонами даты расторжения Договора.

Соглашение о досрочном расторжении Договора Стороны подписывают в двух экземплярах. В нем предусматривается порядок выполнения взаимных обязательств Сторонами Договора, не исполненных на дату досрочного расторжения Договора.

1. В случае принятия Сторонами окончательного решения о необходимости расторжения Договора Стороны осуществляют следующие действия:
* Клиент получает соглашение о расторжении Договора лично в Обществе или направленное Почтой РФ, или иным способом доставки, подписанное со стороны Общества в двух экземплярах.

После подписания Клиентом данного соглашения Менеджером Общества инициируются соответствующие процедуры, необходимые для данного расторжения. Все процедуры по отключению ККТ и ФН от Системы, погашению взаимных задолженностей между Сторонами, а также прием-передача (возврата) ТМЦ между Сторонами должны быть завершены до даты окончания действия Договора, указанной в соглашении.

* В случае неоплаченной задолженности по Услуге Общество выставляет Клиенту счет на ее оплату. Клиент обязан оплатить данный счет до наступления даты окончания действия Договора. В случае наличия переплаты Клиента (на дату окончания действия Договора) за Услугу Общество возвращает сумму переплаты на расчетный счет Клиента также до наступления указанной даты.
* Клиент присутствует в ходе процедуры снятия ККТ и ФН с регистрации в налоговом органе и ОФД (в случае если Клиент пожелал, чтобы снятие с регистрации проводило Общество, либо Клиент оформляет доверенность для выполнения данных действий без присутствия представителя Клиента в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, по форме Приложения № 6 к Договору), получаетотчет от ЦТО Общества о снятии ККТ и ФН в налоговом органе и ОФД с регистрации.

В противном случае снятие ККТ с ФН с регистрации в налоговом органе и ОФД выполняется Клиентом самостоятельно.

* В случае если Клиент самостоятельно осуществляет снятие с учета ККТ:
1. Сотрудник ЦТО формирует отчет о закрытии ФН и передает его на электронный адрес, предоставленный Клиентом;
2. Клиент самостоятельно заполняет заявление о снятии ККТ с регистрации непосредственно в налоговом органе либо через Личный кабинет на сайте [nalog.ru](http://www.nalog.ru) и направляет копию отчета о снятии ККТ с регистрации Сотруднику ЦТО по адресу электронной почты cto@brsc.ru в течение 2 (двух) рабочих дней.
* После снятия Клиентом ККТ с регистрационного учета в налоговом органе, сотрудник ЦТО

подписывает Акт возврата ФН согласно Приложению № 3 к Договору и с передает ФН Клиенту .

1. Договор считается расторгнутым, а обязательства Сторон полностью выполненными по окончании взаиморасчетов между Сторонами, подписания указанных Актов приема-передачи, и физической передачи ТМЦ в соответствии с данными актами.
2. **Приложения к регламенту действий Клиента в рамках услуги**
3. Договор об оказании услуги «Онлайн-фискализация».
4. Договор об оказании услуги «Фискализация транспортных транзакций».
5. Договор об оказании услуги «Фискализация платежных операций».