



**Договор № \_\_\_\_\_**  
**оказания юридических услуг по программе «chargeback»**

г. Сочи

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Гражданин \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_ г.р., паспорт серии \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_ года \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, зарегистрирован по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, именуемый (ая) в дальнейшем «**Заказчик**», с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «ЭГИДА»**, в лице генерального директора Пушина Андрея Дмитриевича, действующего на основании Устава, в дальнейшем именуемое «**Исполнитель**», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### **1. Предмет Договора**

Заказчик оплачивает и поручает, а Исполнитель оказывает юридические услуги по сопровождению процедуры возврата его денежных средств по программе «chargeback» по оплаченным товарам (услугам) компании \_\_\_\_\_, приобретенных путем безналичного расчета, в объеме и на условиях, определенных настоящим Договором и Приложениями к Договору, являющимися его неотъемлемыми частями.

### **2. Порядок и сроки оказания услуг**

2.1. Перечень и сроки оказания услуг определяются сторонами в Приложении №1 к Договору, являющемуся неотъемлемой его частью.

2.2. Исполнитель приступает к оказанию услуг по настоящему Договору после получения фиксированного платежа всех необходимых документов, указанных в Приложении №2 к настоящему Договору, по адресу электронной почты Исполнителя.

2.3. Услуги считаются оказанными Исполнителем с момента направления составленных документов Заказчику в электронном письме, на указанный Заказчиком электронный адрес. Перечень составляемых документов и сроки их направления определены в Приложении № 1 к настоящему Договору.

### **3. Права и обязанности Сторон**

#### **3.1. Исполнитель обязан:**

3.1.1. Оказать Услуги качественно и в срок в соответствии с условиями Договора.

3.1.2. Не передавать третьим лицам, находящуюся у Исполнителя, документацию Заказчика.

3.1.3. Гарантировать конфиденциальность информации, полученной от Заказчика и обеспечить охрану, предоставленных Заказчиком, персональных данных согласно Федеральному закону «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ.

3.1.4. Предоставлять по требованию Заказчика письменные или устные консультации по существу Дела.

#### **3.2. Права Исполнителя:**

3.2.1. Получить оплату за оказанные Услуги.

3.2.2. Запрашивать и получать от Заказчика любую информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору.

3.2.3. Исполнитель вправе самостоятельно определять позицию, форму и варианты защиты, предоставления доказательств, согласно правилам платежных систем. Исполнитель не обязан согласовывать подготовленные документы с Заказчиком.

3.2.4. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке, сохраняя оплату уже выполненных услуг, в следующих случаях



(осуществления Заказчиком Действий препятствующих оказанию услуг по настоящему договору) а именно:

- не предоставление запрашиваемых документов (перечень которых указан в Приложении №2) в течение 30 дней с момента его заключения;
- в случае отказа в отправке/или не отправления Заказчиком документов, предоставленных и подготовленных Исполнителем в банк или иные инстанции в течение 14 календарных дней с момента отправки таких документов без уважительной причины (по согласованию сторон);
- предоставления в банк сведений, отличных от сведений, представленных в банк Исполнителем;
- сокрытия от Исполнителя информации о самостоятельной подаче документов в банк;
- представление сведений, несоответствующих действительности (в том числе сведений об оплате не напрямую продавцу/торговой точке), о которых Исполнитель узнал в процессе ведения дела;
- предоставления сведений (документов) третьим лицам без согласия на то Исполнителя;
- сотрудничества с другими организациями по процедуре «chargeback»;
- отсутствия оплаты Заказчиком по истечению 5 (пяти) дней с момента заключения настоящего Договора;
- если дальнейшее исполнение Договора повлечет нарушение действующего законодательства.

3.2.5. В случае непредставления, либо неполного или неверного представления Заказчиком информации Исполнитель в праве приостановить оказание услуг до момента представления необходимой информации Заказчиком.

### **3.3. Права Заказчика:**

3.3.1. Контролировать оказание Услуг.

3.3.2. Получать от Исполнителя устные или письменные объяснения, связанные с оказанием услуг по настоящему договору.

3.3.3. Требовать от Исполнителя надлежащее исполнения обязательств в соответствии с условиями заключенного договора.

### **3.4. Заказчик обязан:**

3.4.1. Оплачивать Услуги в порядке, размере и сроки, предусмотренные Договором, а именно: оплатить фиксированную плату и комиссию за оказанные услуги, определенные в Приложении № 1 к настоящему договору.

3.4.2. Своевременно передать Исполнителю всю информацию и документацию, необходимую для оказания Услуг, предусмотренную Приложением №2.

3.4.3. Принять оказанные Услуги в соответствии с условиями Договора.

3.4.4. По согласованию Сторон Заказчик может предоставить Исполнителю право представления его интересов в банковских и иных коммерческих учреждениях, а именно: предоставить Доверенность на право представления интересов для оказания Услуг, содержащихся в Приложении №1 к настоящему Договору.

3.4.5. Проинформировать Исполнителя в случае изменения обстоятельств, имеющих существенное значение для выполнения обязательств по договору в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента, когда Заказчик узнал об указанных обстоятельствах.

3.4.6. Сообщить Исполнителю о получении денежных средств (дата, сумма, валюта) на свой банковский счет (счета) по банковским картам, в результате оказания услуг Исполнителем, согласно Приложению, в течение 5 (пять) рабочих дней.

3.4.7. Не предоставлять никаких сведений/данных Продавцу/Брокеру/Торговой точке без согласия на то Исполнителя.



3.4.8. Предоставлять информацию, поступившую от Продавца/Брокера/Торговой точке, о ходе рассмотрения или решения вопроса по возврату денежных средств в течение 5 календарных дней с момента поступления такой информации.

#### **4. Порядок расчетов и сумма договора**

4.1. Сумма настоящего Договора, по согласованию с Заказчиком, формируется из фиксированного платежа и комиссии. Размер таких платежей определяется сторонами в Приложении №1 к Договору.

4.2. Заказчик выплачивает авансовый фиксированный платеж в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подписания сторонами настоящего Договора, размер авансового фиксированного платежа определяется п.2.1. Приложения № 1 к Договору.

Иных доплат, помимо авансового фиксированного платежа, комиссии, оплаты за предоставление услуг по доверенности(по согласованию), Заказчиком Исполнителю не производится.

4.3. Заказчик производит оплату комиссии, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком денежных средств на банковский счет (счета) банковских карт Заказчика, в результате оказания услуг Исполнителем, согласно Приложению №1. В случае не оплаты комиссии, в течение указанного срока, Исполнитель в праве приостановить оказание услуг по настоящему Договору.

4.3.1. В случае не предоставления информации согласно пункту 3.4.8. Исполнитель имеет право выставить счет Заказчику в размере комиссии указанной в Приложении №1 п. 2.2.

4.4. Оплата Услуг возможна одним из следующих способов:

4.4.1. На расчетный счет Исполнителя, указанный в разделе 12 настоящего договора.

4.4.2. Через специализированных операторов платежей по ссылке:<https://charge-backer.ru/>.

4.5. Обязанности по уплате всех налогов и сборов, как прямых, так и непрямых, подлежащих уплате в Российской Федерации Стороны несут самостоятельно.

#### **5. Ответственность Сторон**

5.1. За нарушение Заказчиком сроков оплаты Исполнителю комиссии согласно Приложению №1, Заказчик уплачивает Исполнителю пени в размере 0,5 процента от суммы, подлежащей уплате Исполнителю (процент от суммы полученных Заказчиком денежных средств на свой банковский счет (счета) по банковским картам, в результате оказания услуг Исполнителем) за каждый день просрочки.

5.2. За нарушение сроков оказания Услуг, Исполнитель уплачивает Заказчику пени в размере 0,5 процента от уплаченной Исполнителю суммы за каждый день просрочки.

5.3. Исполнитель не несет ответственности за последствия и качество услуг, связанных с предоставлением Заказчиком документов, не соответствующих действительности, либо неполной информации, неполного комплекта документов, предусмотренного Приложением №2.

5.4. Исполнитель не несет ответственности за качество оказанных услуг, если Заказчик предоставил недостоверную, либо неполную информацию. Исполнитель не несет ответственности за решение, принятое Банком или МПС в результате оспаривания спорных транзакций по процедуре «chargeback».

5.5. Стороны несут ответственность за неразглашение и сохранение конфиденциальности информации, полученной в результате исполнения договора.

#### **6. Форс-мажор**

6.1. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, вызванных прямо или косвенно проявлением наводнения, пожара, землетрясения, эпидемии, военных конфликтов, гражданских волнений, забастовок, административного вмешательства органов власти, ограничивающих или препятствующих выполнению Сторонами своих обязательств, или иных обязательств вне разумного контроля Сторон, сроки выполнения этих обязательств соразмерно отодвигаются на время действия этих обстоятельств.



6.2. Обе Стороны должны в течение 3 (трех) рабочих дней известить письменно друг друга о начале и окончании обстоятельств форс-мажора, препятствующих выполнению обязательств по настоящему Договору.

## **7. Порядок рассмотрения споров**

7.1. Претензионный порядок досудебного урегулирования споров из Договора является для Сторон обязательным.

7.2. Претензионные письма направляются Сторонами нарочным, либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении последнего адресату по местонахождению Сторон, указанным в пункте 12 Договора.

7.3. Допускается направление Сторонами претензионных писем иными способами: электронной почтой, курьерской почтой. Такие претензионные письма имеют юридическую силу.

7.4. Срок рассмотрения претензионного письма составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения последнего адресатом.

7.5. В случае невозможности досудебного урегулирования разногласий, споры подлежат рассмотрению согласно, действующего законодательства РФ.

## **8. Основания и порядок расторжения договора**

8.1. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также в одностороннем порядке согласно п. 3.2.4., п. 8.2, п. 8.3 настоящего Договора, а так же в случаи нарушения обязанностей сторон.

8.2. Расторжение Договора в одностороннем порядке производится по письменному требованию одной из Сторон в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения второй Стороной такого требования. В случае одностороннего расторжения договора по письменному требованию одной из Сторон, фиксированный платеж возврату не подлежит. В случае расторжения настоящего договора по инициативе Заказчика на стадии получения ответа банком или МПС, и при последующем удовлетворении требований Заказчика, по документам, подготовленным Исполнителем, стоимость услуг Исполнителя подлежит оплате, включая комиссию, в полном объеме.

8.3. При отсутствии платежа, предусмотренного п. 4.1. на расчетный счет Исполнителя в срок более 5 (пяти) дней с момента заключения Договора, Договор считается расторгнутым без направления письменных уведомлений Заказчику.

## **9. Порядок сдачи-приёма услуг**

9.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня оказания Услуг, Исполнитель вправе направить Заказчику Акт сдачи-приёмки оказанных услуг (далее по тексту – Акт) – 2 (два) экземпляра.

- Документы, указанные в пункте 9.1 Договора, Исполнитель отправляет Заказчику заказным или иным почтовым отправлением по своему выбору или по электронной почте по адресу, указанному в п.10.8.

- В течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения документов, указанных в пункте 9.1 Договора, в полном объёме и оформленных надлежащим образом Заказчик обязан либо принять услуги, указанные в Акте, подписав Акт, либо направить Исполнителю письменные мотивированные возражения к Акту.

- Стороны пришли к соглашению что, если в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения документов, указанных в пункте 9.1 Договора, Заказчик не отправил Исполнителю почтовым отправлением и/или по электронной почте подписанный с его стороны Акт, или письменные мотивированные возражения к Акту, то Акт считается подписанным Заказчиком, а Услуги, указанные в Акте – принятыми Заказчиком в полном объеме и без замечаний.

- Срок устранения Исполнителем недостатков составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения Исполнителем письменного мотивированного возражения Заказчика, указанного в пункте 9.3 Договора.



## 10. Прочие условия

10.1. Содержание текста Договора полностью соответствует действительному волеизъявлению Сторон.

10.2. Стороны допускают обмен экземплярами настоящего договора, приложений и дополнительных соглашений к нему, подписанных одной стороной, сканированных и направленных другой стороне по адресам электронной почты, указанным в п.10.8 настоящего Договора, признавая тем самым юридическую силу названных документов. Стороны также признают юридическую силу всех прочих документов уведомлений, претензий, актов, направленных друг другу в электронном виде во исполнение настоящего договора по указанным адресам электронной почты.

10.3. Каждая из сторон несет риск не извещения второй стороны об изменении своего адреса электронной почты. В случае уклонения стороны от получения уведомления, направленного второй стороной, уведомление считается полученным по истечении 10(Десяти) календарных дней с момента его направления.

10.4. Настоящий договор составлен в 2х экземплярах по одному для каждой из сторон, имеющих равную юридическую силу.

10.5. Договор вступает в силу и считается заключенным с момента подписания его обеими Сторонами.

10.6. Договор сохраняет свое действие до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

10.7. Все приложения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

10.8. Передача документов осуществляется по адресам:

Исполнителя – E-mail: [ur-otdel@charge-backer.ru](mailto:ur-otdel@charge-backer.ru), или другими, но содержащими доменное имя: @charge-backer.ru

Заказчика – E-mail: - \_\_\_\_\_

## 11. Список приложений

11.1. Приложение №1 - Перечень и стоимость оказываемых услуг.

11.2. Приложение №2 - Перечень документации.

## 12. Реквизиты Сторон:

### Заказчик:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_,

Выдан \_\_\_\_\_

Регистрация: \_\_\_\_\_

Тел.: \_\_\_\_\_

### Исполнитель:

**ООО «ЭГИДА»**

ИНН 2366007428 / КПП 236601001

ОГРН 1182375075520

Адрес: 354000, Краснодарский край, г. Сочи,

ул. Горького 26, пом. 16

р/с 40702810226170002595

Филиал «Ростовский» АО «АЛЬФА-БАНК»

БИК 046015207

к/с 30101810500000000207

Телефон: 8 (800) 505-95-51

Генеральный директор ООО «ЭГИДА»

\_\_\_\_\_/А.Д. Пушкин



## Приложение № 1

к Договору оказания юридических услуг  
по программе «chargeback»

№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г.

**Перечень и стоимость оказываемых услуг**

## 1. Описание и сроки оказания услуг:

Список услуг по возврату денежных средств	Временной промежуток
Первичная консультация со специалистом компании	В течение суток с момента получения запроса Заказчика
Определение и сбор доказательной базы при взаимодействии с Заказчиком	До 7-ми рабочих дней с момента получения документов и прочих требуемых материалов
Общение с юристом по электронной почте в рабочее время	Длительность ответа может составлять до 2 рабочих дней
Общение с юристом по телефону в рабочее время и по необходимости	В рабочее время(пн-пт с 9:30 до 17:30 по московскому времени, кроме праздничных дней)
Инструктирование Заказчика по общению с «брокером», Банком	В течение суток с момента получения запроса Заказчика
Проведение работ по урегулированию взаимоотношений с брокерской Компанией (данная услуга может включать: составление разного рода заявлений/требований о возврате денежных средств), учитывая индивидуальную ситуацию.	В течение 7-ми рабочих дней с момента получения полного комплекта документов от Заказчика согласно перечню, предусмотренному в Приложении №2
Правовой анализ ответа на запросы Банка, «Брокера», уполномоченных лиц и т. д.	В течение 5-ти рабочих дней с момента получения ответа
Составление претензии/заявления на оспаривание транзакций по правилам Visa, MasterCard, МИР (first chargeback)	В течение 14-ти рабочих дней с момента уведомления заказчика об окончании проведения работ по урегулированию взаимоотношений с брокерской Компанией
Составление дополнительных документов (по запросу Банка), но не более 2-ух	До 7-ти рабочих дней с момента получения необходимой информации от Заказчика по запросу Банка
Обжалование в случае отказа из Банка на претензию/заявления об оспаривание транзакции(first chargeback)	До 14-ти рабочих дней, после официального отрицательного ответа Банка
Составление ответной претензии/заявления, на отказ first chargeback по правилам МПС Visa International и MasterCard(second chargeback)	В течение 14-ти рабочих дней с момента получения документов от банка-экваера
Жалоба на Банк в случае неправомерных действий	До 14-ти рабочих дней после получения отказа Банка



Приоритет в составлении и подаче документов	
Работа по нотариальной доверенности(по желанию Заказчика и предоставлению таковой Исполнителю)	

По согласованию с Заказчиком и при наличии соответствующей Доверенности Исполнитель может составлять, подписывать и подавать претензии, заявления, запросы и иные документы от лица Заказчика; получать корреспонденцию, адресованную Заказчику; отвечать на запросы и требования, адресованные Заказчику; получать выписки по банковским счетам Заказчика (согласно сроку действия доверенности).

## 2. Стоимость услуг:

2.1. Размер фиксированного платежа: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей 00 коп. НДС не облагается.

В случае, если Исполнителем ведется работа по более чем 3-ем банковским картам Заказчика, размер авансового фиксированного платежа увеличивается на 5000(пять тысяч) рублей за каждую дополнительную карту.

2.2. Комиссия за оказанные услуги составляет \_\_\_\_\_% от сумм денежных средств, полученных Заказчиком на свой банковский счет в результате оказания услуг Исполнителем, включая:

- Денежные средства, поступившие на банковский счет Заказчика после положительного решения банка при рассмотрении “заявления о спорных операциях, совершенных с использованием пластиковой карты или иного заявления/претензии, написанной Исполнителем.
- Денежные средства, полученные Заказчиком в результате выполнения банком или иной третьей стороной условий мирового соглашения, заключенного Заказчиком, Исполнителем от лица Заказчика.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ /А.Д. Пушин



Приложение № 2

к Договору оказания юридических услуг  
по программе «chargeback»  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2019г

**Перечень документации (информации):**

Заказчик предоставляет Исполнителю все информационные материалы для составления заявлений по процедуре chargeback, а именно:

- Копии(фотографии) паспорта(2 страницы);
- Расширенную выписку по лицевому счету из вашего Банка, с отмеченными транзакциями на возврат;
- Адрес проживания, индекс, мобильный телефон, электронная почта;
- Номер пластиковой карты(или фото пожеланию). Дату окончания действия карты и код авторизации(CVC) не нужно);
- ID-номер/номер личного кабинета у брокера или интернет-магазина;
- Заполнить и направить Исполнителю таблицу платежей(будет отправлена письмом на электронную почту);
- Договор/соглашение/уведомление о рисках с брокером(найти можно в личном кабинете брокера);
- Скриншот(фотографию) из личного кабинета, где видно фамилия, имя для входа в кабинет;
- Скриншоты(фотографии) из личного кабинета: пополнение счёта, торговые операции, история пополнений(найти в личном кабинете брокера);
- Скриншоты(фотографии) переписок с представителями брокера(оскорбления, угрозы, устный запрет вывода если есть): СМС/WhatsApp/Viber и т.д.;
- Скриншот попытки самостоятельного вывода средств;
- В случае если личный кабинет заблокирован, то надо этот факт указать.

Представленный перечень не является исключительным, каждое дело рассматривается индивидуально, в зависимости от правового анализа документов, возможен запрос на предоставление дополнительных документов и материалов.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ /А.Д. Пушкин