

## Помощь, оплата, возврат онлайн платежей

Как оплатить услуги криобанка ООО «Криотоп» онлайн:

1. Вы оплачиваете период хранения или транспортировку биоматериала он-лайн на сайте или в мобильном приложении, выбрав в классификаторе (Прайс-листе).
2. Для оплаты Вы можете воспользоваться банковской картой, QR кодом.
3. Принимаются к оплате банковские карты платежных систем Мир, Visa, Mastercard.

### Платежи. Оплата банковской картой онлайн

Наш сайт и мобильное приложение подключены к интернет-эквайрингу, и Вы можете оплатить наши услуги банковской картой Мир, Visa или Mastercard. После подтверждения выбранного периода хранения или зоны транспортировки откроется защищенное окно с платежной страницей процессингового центра Юкасса (ООО НКО ЮМани), где Вам необходимо ввести данные Вашей банковской карты. Для дополнительной аутентификации держателя карты используется протокол 3D Secure. Если Ваш Банк поддерживает данную технологию, Вы будете перенаправлены на его сервер для дополнительной идентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации уточняйте в Банке, выдавшем Вам банковскую карту.

### Гарантии безопасности

Процессинговый центр ООО НКО ЮМани защищает и обрабатывает данные Вашей банковской карты по стандарту безопасности PCI DSS 3.2. (level 1) Передача информации в платежный шлюз происходит с применением технологии шифрования TLS. Дальнейшая передача информации происходит по закрытым банковским сетям, имеющим наивысший уровень надежности. ООО НКО ЮМани не передает данные Вашей карты нам и иным третьим лицам. Для дополнительной аутентификации держателя карты используется протокол 3D Secure.

**В случае, если у Вас есть вопросы по совершенному платежу, Вы можете обратиться в службу поддержки клиентов по электронной почте**

### Возврат оплаты

После оплаты услуги на сайте или в мобильном приложении Вы можете позвонить в Криобанк по телефону +7 (495) 966-49 -89 и, указав номер транзакции, сообщить о желании сделать возврат покупки. Возврат по звонку возможен только не позднее 24 часов с момента проведения транзакции.

После оказания услуги или истечения срока более 24 часов, для возврата денежных средств Плательщику необходимо лично подъехать в клиентский офис Криобанка и написать заявление о возврате денежных средств. Денежные средства возвращаются исключительно лицу, внесившему денежные средства. Заявителю необходимо предъявить оригинал действующего документа, удостоверяющего личность, которым может быть любой из списка:

- паспорт гражданина Российской Федерации – для гражданина Российской Федерации, достигшего 14 лет;
- удостоверение личности – для офицеров, прапорщиков и мичманов;
- военный билет – для сержантов, старшин, солдат и матросов, а также курсантов военных образовательных учреждений профессионального образования;

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства;
- свидетельство о регистрации ходатайства о признании иммигранта беженцем;
- удостоверение беженца;
- временное удостоверение личности гражданина;
- иные документы, выдаваемые уполномоченными органами.

Возврат осуществляется на ту же карту, с которой списывались средства изначально. В случае блокировки, утери, порчи и/или окончания срока действия этой карты средства возвращаются на другую карту плательщика. Денежные средства, внесенные посредством пластиковой карты, не могут быть возвращены наличными. Запрещается возврат денежных средств (наличных и безналичных) лицам непосредственно не осуществившим платеж (няням, водителям, домработницам, знакомым и т.п.) без наличия нотариально заверенной доверенности. Срок фактического зачисления средств на счет карты плательщика зависит от внутренних правил и процедур банка-эмитента карты и в среднем составляет от 3-30 календарных дней.

#### **Безопасность онлайн платежей**

Предоставляемая Вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер кредитной карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Данные Вашей кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на нашем Web-сервере.

Безопасность обработки Интернет-платежей гарантирует ООО НКО ЮМани. Все операции с платежными картами происходят в соответствии с требованиями Мир, VISA International, MasterCard и других платежных систем. При передаче информации используются специальные технологии безопасности карточных онлайн-платежей, обработка данных ведется на безопасном высокотехнологичном сервере процессинговой компании.