

# Информация по возврату средств

## Когда осуществляется возврат средств на карту?

Если вы отменили заказ товара или услуги.

Если вы не удовлетворены покупкой и решили вернуть деньги.

Если произошла ошибка и с вас списали деньги дважды.

Если с вас списали большую сумму, чем было указано при оформлении заказа.

Если продавец или поставщик услуги не смог предоставить товар или услугу.

## Как запросить возврат средств на карту?

**Обратитесь к продавцу** — сначала попробуйте решить вопрос напрямую (зачастую возврат можно инициировать на сайте продавца).

**Обратитесь в банк** — если продавец отказывается, подайте заявление в банк для оспаривания суммы (чарджбэк) при наличии соответствующих подтверждающих документов.

## Какие документы могут понадобиться для возврата средств?

Для того чтобы запросить возврат средств, вам могут понадобиться следующие документы: чек или квитанция об оплате, договор или подтверждение заказа (если применимо), запрос на возврат от продавца (если он был подан), идентификация карты (например, последние четыре цифры карты, если запрос поступает в банк).

## Сколько времени занимает возврат средств на карту?

Возврат средств обычно занимает от 3 до 7 рабочих дней в зависимости от банка и типа операции.

Если возврат инициирован через продавца, срок возврата зависит от их политики и банковских процессов.

В случае с чарджбэком (если спор был решен через банк), возврат средств может занять больше времени (до 90 рабочих дней), так как процесс может потребовать дополнительных проверок.

## Как происходит возврат средств на карту?

Возврат средств будет произведен на ту карту, с которой была совершена первоначальная транзакция. В случае если карта была утеряна или заблокирована, важно сообщить банку или продавцу об изменении реквизитов, чтобы возврат был успешно обработан.

При оплате покупки Apple Pay на чеке будут указаны последние 4 цифры учетной записи, а не карты. Номер учетной записи вы можете посмотреть зайдя под свою карту в Wallet.

## Что делать, если возврат средств не прошел?

Проверьте, не истек ли срок возврата (обычно до 7 рабочих дней).

Обратитесь в банк или к продавцу для выяснения причин задержки.

## Примеры возвратов:

### Вариант 1. Деньги списаны с карты, но торговая точка не получила оплату

#### Что делать:

Деньги сейчас находятся в статусе авторизации (то есть банк подтвердил оплату, но деньги еще не переведены продавцу).

Вам нужно обратиться в торговую точку и сообщить, что деньги списаны, операция исполнена банком.

Попросите продавца связаться со своим банком для завершения или отмены операции.

Для подтверждения можете показать выписку по карте со списанием.

### Вариант 2. Деньги списаны, услуга не была оказана и вы хотите оспорить операцию

#### Что делать:

Деньги находятся в авторизации — это означает, что банк подтвердил оплату.

Оспорить операцию можно только через 7 календарных дней после списания (кроме некоторых случаев, например аренда авто, отели — там срок до 30 дней).

Мы рекомендуем дождаться окончания этого срока и снова обратиться в банк, если услуга не была оказана или есть другие претензии.

### Вариант 3. Деньги списаны, услуга или товар не получены, связаться с продавцом не удалось

#### Что делать:

Проверьте, есть ли у вас чек или подтверждение отмены операции.

Если чек есть — приложите его в обращение в банк.

Если операция была проведена в Казахстане и чека нет — мы можем помочь отменить авторизацию, направив запрос в банк.

Если операция иностранная — возврат без документов не гарантирован, но мы можем попытаться помочь через дополнительную проверку.

### Вариант 4. Деньги заблокированы (операция в авторизации) более 7 дней, услуга не получена

#### Что делать:

Уточните дату операции — если прошло более 7 дней, но списания нет, и услуга не оказана, нужно предоставить чек (если есть).

Мы создадим запрос на отмену авторизации в банк для возврата денег.

Учтите, что по некоторым услугам (отели, аренда авто) срок авторизации может достигать до 30 дней.

### Вариант 5. Деньги списаны, операция завершена, услуга не получена, конфликт с продавцом не решен

#### Что делать:

Проверьте, что операция действительно списана и возврата не было.

Соберите документы: чек, переписку с продавцом, подтверждения отмены.

Мы передадим ваше обращение в специальный отдел для детального разбирательства.

Срок рассмотрения: до 30 дней для операций в Казахстане и до 45 дней для операций за рубежом.

Если подозреваете мошенничество — срочно заблокируйте карту и сообщите об этом банку.