

Қаражатты қайтару бойынша ақпарат

Қаражатты картаға қайтару қашан жүзеге асырылады?

Егер сіз тауар немесе қызметке тапсырыс беруден бас тартсаңыз.
Егер сіз сауда сапасына қанағаттанбай, ақшаңызды қайтарғыңыз келсе.
Егер қателік кетіп, сізден төлем екі рет алынса.
Егер сізден тапсырысты рәсімдеген кезде көрсетілгеннен көбірек сома алынса.
Егер сатушы немесе қызметтерді жеткізуші тауарды жеткізбесе немесе қызмет көрсетуді жүзеге асырмаса.

Қаражатты картаға қайтаруды қалай сұратуға болады?

Сатушыға жүгініңіз - алдымен мәселені тікелей шешіп көріңіз (көбінесе қайтаруды сатушы сайтында жүзеге асыруға болады).

Банкке өтініш беру - егер сатушы бас тартса, тиісті растайтын құжаттар болған жағдайда соманы даулау үшін банкке өтініш беріңіз (чарджбэк).

Қаражатты қайтару үшін қандай құжаттар қажет болуы мүмкін?

Қаражатты қайтаруд сұрату жіберу үшін сізге келесі құжаттар қажет болуы мүмкін: Төлем туралы чек немесе түбіртек, Шарт немесе тапсырыс растамасы (қолданылатын болса), сатушыдан қайтару туралы сұрату (берілген жағдайда), картаны сәйкестендіру (мысалы, егер сұрату банкке түссе, картаның соңғы төрт цифры).

Қаражатты қайтару қанша уақыт алады?

Әдетте банкке немесе операция түріне қарай қаражатты қайтару 3 жұмыс күнінен 7 жұмыс күніне дейін жүзеге асырылады. Егер қайтаруға сатушы арқылы бастамашылық етілсе, қайтару мерзімі олардың саясатына және банк процестеріне байланысты болады. Чарджбэк болған жағдайда (егер дау банк арқылы шешілсе) қосымша тексерістер қажет болғандықтан қаражатты қайтару 90 күнге дейін болуы мүмкін.

Қаражатты картаға қайтару қалай жүзеге асырылады?

Қаражат бастапқы транзакция жүргізілген картаға қайтарылады. Карта жоғалған немесе бұғатталған болса, қайтару сәтті түрде жүзеге асырылуы үшін банкке немесе сатушыға деректемелердің өзгергені туралы хабарлау қажет. Төлемді Apple Pay арқылы жасаған кезде чекте карта емес, есептік жазбаның соңғы 4 саны көрсетіледі. Есептік жазба нөмірін Wallet-те картаңызға басу арқылы көруге болады.

Егер қаражатты қайтару жүзеге асырылмаса, не істеу керек?

Қайтаруды жүзеге асыру мерзімі өтпеуін тексеріңіз (әдетте 7 жұмыс күніне дейін). Кідіріс себебін анықтау үшін банкке немесе сатушыға хабарласыңыз.

Қайтару мысалдары:

1 нұсқа. Ақша картадан есептен шығарылды, бірақ сауда орнына төлем түспеді
Не істеу керек: Ақша қазір авторизация күйінде (яғни банк төлемді растады, бірақ ақша сатушыға әлі аударылмаған). Сіз сауда орнына барып, ақшаның есептен шығарылғанын, операцияны банк орындағанын хабарлауыңыз керек. Сатушыдан операцияны аяқтау немесе тоқтату үшін өз банкіме хабарласуын сұраңыз. Растау үшін есептен шығару картасы бойынша үзінді көшірмені көрсетуге болады.

2-нұсқа. Ақша есептен шығарылды, қызмет көрсетілген жоқ және сіз операцияны даулағыңыз келеді

Не істеу керек: Ақша авторизацияланған — бұл банк төлемді растағанын білдіреді. Сіз операция есептен шығарылғаннан кейін 7 күнтізбелік күннен кейін ғана даулай аласыз (кейбір жағдайларды қоспағанда, мысалы, автокөлік жалдау, қонақүйлер - 30 күнге дейін). Егер қызмет көрсетілмеген болса немесе басқа да шағымдар болса, осы мерзімнің аяқталуын күтіп, банкке қайта хабарласуды ұсынамыз.

3-нұсқа. Ақша есептен шығарылды, қызмет немесе тауар алынбады, сатушымен байланысу мүмкін болмады

Не істеу керек: Сізде тексеру немесе операциядан чек немесе бас тартудың растамасының бар-жоғын тексеріңіз. Егер чек болса, оны банкке өтінішпен қоса жіберіңіз. Егер операция Қазақстанда жүргізілсе және чек болмаса, біз банкке сұрау жіберу арқылы авторизацияны жоюға көмектесе аламыз. Егер операция шетелдік болса-құжатсыз қайтаруға кепілдік берілмейді, бірақ біз қосымша тексеру арқылы көмектесуге тырысамыз.

4 нұсқа. Ақша 7 күннен артық бұғатталған (авторизациядағы операция), қызмет көрсетілген жоқ

Не істеу керек: Операция күнін нақтылаңыз-егер 7 күннен астам уақыт өтсе, бірақ есептен шығару жүргізілмесе және қызмет көрсетілмесе, чекті беру қажет (егер бар болса). Біз ақшаны қайтару үшін банкке авторизациядан бас тарту туралы өтініш жасаймыз. Кейбір қызметтерге (қонақүйлер, автокөлікті жалға алу) авторизация мерзімі 30 күнге дейін созылуы мүмкін екенін ескеріңіз.

5-нұсқа. Ақша есептен шығарылды, операция аяқталды, қызмет алынбады, сатушымен жанжал шешілмеді

Не істеу керек: Операцияның шынымен есептен шығарылғанын және қайтарылмағанын тексеріңіз. Келесі құжаттарды жинаңыз: чек, сатушымен алмасқан хаттар, Жоюдың растамасы. Біз Сіздің өтінішіңізді егжей-тегжейлі талқылау үшін арнайы бөлімге жібереміз. Қарау мерзімі: Қазақстандағы операциялар үшін 30 күнге дейін және шетелдегі операциялар үшін 45 күнге дейін. Егер сіздің алаяқтыққа күдігіңіз болса, картаны шұғыл түрде бұғаттап, банкке хабарлаңыз.