

## Правила отмены и возврата платежей

### Правила отмены и возврата платежей, полученных ТОО «Подбор микрокредитов»

Настоящие правила отмены и возврата платежей (далее – Правила возврата) применяются ко всем операциям по списанию денежных средств с банковского счета Плательщика с использованием карты и их зачислению на банковский счет Лицензиара с целью оплаты вознаграждения, предусмотренного Пользовательским соглашением.

#### 1. Термины, которые используются в Правилах возврата

- 1.1 Лицензиар – Товарищество с ограниченной ответственностью «Подбор микрокредитов» (БИН: 230740007940).
- 1.2 Плательщик – физическое лицо-владелец банковского счета, с которого был совершен Платеж.
- 1.3 Пользователь – Плательщик, который присоединился к условиям Пользовательского соглашения. Условия Правил возврата применимые к Плательщику в равной степени подлежат применению к Пользователю.
- 1.4 Пользовательское соглашение – договор присоединения, регулирующий отношения между Лицензиаром и Пользователем при использовании последним функционала Сервиса. Актуальная редакция Пользовательского соглашения доступна для ознакомления в сети Интернет по адресу: <https://credit-dam.kz/>.
- 1.5 Платеж – списание денежных средств с банковского счета Плательщика с использованием платежного шлюза, который подключен к банковскому счету Лицензиара, в качестве оплаты вознаграждения Лицензиара согласно Пользовательскому соглашению.
- 1.6 Возврат Платежа – добровольный возврат Платежа Лицензиаром по письменному требованию Плательщика.
- 1.7 Сервис – Интернет-ресурс, расположенный по адресу: <https://credit-dam.kz/>, представляющий собой совокупность информации, текстов, графических элементов, дизайна, изображений, фото- и видеоматериалов и иных результатов интеллектуальной деятельности, а также программ для ЭВМ, содержащихся в информационной системе, исключительные права на который принадлежат Лицензиару.
- 1.8 Отмена Платежа – возврат Платежа, который осуществляется в соответствии с внутренними правилами Банка-эмитента или в соответствии с правилами оператора Платежной Системы.
- 1.9 Банк-эмитент – кредитная организация, осуществляющая эмиссию карты к банковскому счету Плательщика, с которого был совершен Платеж.
- 1.10 Платежная Система – международные платежные системы «VISA», «MasterCard» и иные национальные и международные платежные системы.

#### 2. Общие положения

2.1 Правила возврата подлежат применению ко всем Платежам.

2.2 Если Пользователь в соответствии с условиями Пользовательского соглашения периодически совершает Платежи, положения о Возврате Платежа, установленные Правилами возврата, могут применяться только в отношении Платежей, которые Пользователь совершил в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, предшествующих дате направления требования о возврате или об отмене платежа.

### 3. Порядок Отмены Платежа

3.1 Отмена Платежа допускается в следующих случаях:

Карта, реквизиты которой были указаны для оплаты вознаграждения Лицензиара при регистрации, была утеряна Плательщиком до совершения Платежа;

Платеж был совершен без ведома и разрешения Плательщика, в том числе в результате неправомерных действий третьих лиц.

3.2 Для Отмены Платежа Плательщик должен обратиться к Банку-эмитенту или к оператору Платежной Системы (далее – Обращение об отмене платежа). Требования к Обращению об отмене платежа, порядок и срок его рассмотрения определяются в соответствии с документами Банка-эмитента и оператора Платежной Системы.

3.3 В случае проведения Банком-эмитентом или оператором Платежной Системы разбирательства с целью установления оснований для Отмены Платежа, Лицензиар оказывает информационное содействие Банку-эмитенту и оператору Платежной Системы.

### 4. Порядок Возврата Платежа

4.1 Возврат Платежа допускается в следующих случаях:

4.1.1 Произошло списание Платежа в сумме большей, чем указана в Пользовательском соглашении;

4.1.2 Пользователю не был предоставлен доступ к платному функционалу Сервиса в соответствии с Пользовательским соглашением.

4.2 Ни одно из положений Правил Возврата не может трактоваться как обязательство Лицензиара совершить Возврат Платежа. Возврат Платежа является правом Лицензиара.

4.3 При наступлении одного из случаев, указанных в п. 4.1 Правил возврата, Плательщик в течение

14 (четырнадцати) календарных дней с момента совершения спорного Платежа должен направить Лицензиару письменное требование о Возврате Платежа (далее – Требование о Возврате Платежа).

4.4 Требование о Возврате Платежа, в соответствии с п. 4.2 Правил возврата, Плательщик направляет на электронную почту – [support@credit-dam.kz](mailto:support@credit-dam.kz) или посредством заполнения формы на Сервисе, расположенной по адресу: <https://credit-dam.kz/unsubscribe>

4.5 При обращении с требованием о Возврате Платежа Плательщик обязан спокойно, четко и ясно сообщить причину своего желания вернуть Платеж.

4.6 Требование о Возврате Платежа должно содержать:

Фамилию, имя, отчество Плательщика;

Адрес электронной почты, если Плательщик присоединился к условиям Пользовательского соглашения;

Последние четыре цифры банковской карты, с которой был совершен Платеж;

Дату и время совершения Платежа;

Подробное описание случая, который в соответствии с п. 4.1 Правил возврата является основанием для Возврата Платежа.

4.7 Лицензиар в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения требования Плательщика принимает одно из следующих решений:

4.7.1 Об удовлетворении требования о Возврате Платежа;

4.7.2 Об отказе в удовлетворении требования о Возврате Платежа;

4.7.3 О предоставлении Плательщиком дополнительной информации, а также доказательств, подтверждающие обстоятельства, указанные в требовании о Возврате Платежа (далее – Запрос о дополнительном предоставлении информации).

4.8 Плательщик при получении от Лицензиара Запроса о предоставлении дополнительной информации обязан в течение 5 (пяти) календарных дней направить запрашиваемую информацию или доказательства на электронную почту Лицензиара.

4.9 Лицензиар уведомляет Плательщика о принятом решении путем направления ответа на адрес электронной почты, с которого поступило требование о Возврате Платежа (если требование было направлено на электронную почту support@credit-dam.kz) либо который был указан Плательщиком в форме обращения (если Плательщик направил требование через Сервис – <https://credit-dam.kz/>).

4.10 В случае удовлетворения требования Плательщика о Возврате Платежа, Лицензиар в течение 3 (трех) рабочих дней дает поручение банку, в котором открыт банковский счет Лицензиара, на возврат суммы Платежа. Возврат Платежа осуществляется на банковский счет Плательщика, с которого был совершен Платеж.

4.11 Лицензиар вправе удержать из денежных средств Плательщика сумму расходов, возникших в результате Возврата Платежа.

4.12 Если банк, в котором у Лицензиара открыт банковский счет, не может исполнить поручение Лицензиара о Возврате Платежа, Лицензиар не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения от банка информации о невозможности исполнения поручения, уведомляет об этом Плательщика по электронной почте. После получения уведомления Плательщик должен сообщить Лицензиару актуальные банковские реквизиты Плательщика для Возврата Платежа.

4.13 Лицензиар вправе отказать Плательщику в удовлетворении требования о Возврате Платежа в следующих случаях:

4.13.1 Платательщик не указал в требовании о Возврате Платежа всю необходимую информацию в соответствии с п. 4.5 Правил возврата;

4.13.2 Платательщик не представил объективных доказательств, подтверждающих наступление случая, указанного в п. 4.1 Правил возврата;

4.13.3 Платательщик отправил требование о Возврате Платежа по истечении срока, указанного в п. 4.3 Правил возврата;

4.13.4 Платательщик не представил полностью или частично запрашиваемые информацию или доказательства, а равно не предоставил их в срок, указанный в п. 4.7 Правил возврата.

4.13.5 Пользователь нарушил условия Пользовательского соглашения.

4.14 Лицензиар оставляет за собой право на отказ в удовлетворении требования Плательщика о Возврате Платежа без объяснения причины.

## 5. Заключительные положения

5.1 Актуальная версия Правил возврата размещена в открытом доступе в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», по адресу: <https://credit-dam.kz/>

5.2 Правила возврата являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения. При возникновении ситуаций, которые не урегулированы в Правилах возврата, такие ситуации подлежат разрешению в соответствии с Пользовательским соглашением и законодательством Республики Казахстан.

5.3 Если Пользователь не согласен с каким-либо условием Правил возврата или считает, что какое-то условие нарушает права и законные интересы Пользователя, он должен отказаться от заключения Пользовательского соглашения, или уведомить Лицензиара об отказе от исполнения обязательств, возникших из Пользовательского соглашения и прекратить использование Сервиса.

5.4 Взаимодействие Лицензиара с Плательщиком осуществляется по электронной почте, адрес которой указан в п. 6 Правил возврата.

5.5 Лицензиар вправе вносить изменения в Правила возврата без согласования с Пользователем. Новая версия Правил возврата вступает в законную силу для Пользователя с даты опубликования в Сервисе, если иной срок не предусмотрен в новой версии Правил возврата.

5.6 Пользователь обязуется самостоятельно, не реже одного раза в 5 (пять) календарных дней проверять наличие изменений в Правилах возврата. Если Пользователь не согласен с новой версией Правил возврата, Пользователь обязан отменить подписку в соответствии с условиями Пользовательского соглашения.

5.7 Пользователь присоединяется к Правилам возврата посредством указания реквизитов банковской карты для оплаты вознаграждения Лицензиара в соответствии с Пользовательским соглашением.

5.8 Пользователь заверяет, что перед присоединением к Правилам возврата ознакомился со всеми положениями, и что положения Правил возврата ему понятны и не требуют дополнительного разъяснения.

5.9 Лицензиар не несет ответственности за возникновение убытков у Плательщика в следующих случаях:

за действия Банка-эмитента и оператора Платежной Системы, которые они совершают при получении Обращений об отмене платеже; в случае отказа Лицензиара в Возврате Платежа согласно Правилам возврата; за действия банка и сроки исполнения поручения Лицензиара о Возврате Платежа.

5.10 В случае злоупотребления Плательщиком положениями Правил возврата, включая совершение нескольких Платежей, Лицензиар может удержать штраф в размере суммы Платежа.

6. Контакты Лицензиара:

Товарищество с ограниченной ответственностью «Подбор микрокредитов»

БИН: 230740007940

Адрес местонахождения: Казахстан, город город Алматы, Турксибский район, Тракт Илийский, дом 16

Уполномоченный адрес электронной почты: [support@credit-dam.kz](mailto:support@credit-dam.kz)