Порядок осуществления возвратов

Редакция 1.0

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Банк** – кредитное или финансовое учреждение, которое является членом Международной Платежной системы (IPS) и которое предоставляет услуги по обработке Транзакций, Возвратов и Возвратных платежей (Chargebacks).

**Держатель Карты** – физическое лицо, которое владеет и использует Карту для оплаты услуг и товаров Продавца.

**ИТ-протокол** – протокол технической интеграции, устанавливающий порядок информационного и технологического взаимодействия Сторон.

**Карта** – платежная карта, маркированная как Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro или другая, которая используется в качестве средства Платежа при проведении Транзакции.

**Клиент** – означает физическое лицо, покупающее или купившее товары и/или услуги Продавца.

**Контрагент** – любое физическое или юридическое лицо, с которым ПС вступает в деловые отношения как на основании договора, так и в силу фактически сложившихся обстоятельств (в т.ч., но не ограничиваясь по Договору присоединения на сайте ПС).

**Личный кабинет** – раздел на Сайте ПС, защищенный системой контроля доступа, предоставляющий текущую информацию о Переводах денежных средств, вознаграждении, техническом состоянии подключения к системе ПС, возможность получать статистические данные о Переводах денежных средств в пользу Продавца и иную информацию, необходимую для текущего использования Продавцом системы ПС. Личный кабинет располагается по следующему адресу: https://paynode.online.

**Платежная Система (далее сокращенно -ПС)** – Paynode.

**Платежное средство (Платежные Методы)** – способы, с помощью которых Продавец может получать Платежи от Клиентов в т.ч. от Держателей карт.

**Продавец** – Продавец денежных средств – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получающее денежные средства Клиента за реализуемые товары (выполняемые работы, оказываемые услуги), в том числе посредством сети Интернет.

**Сайт ПС** – означает сайт ПС, доступный по адресу https://paynode.online, исключая любые внешние ресурсы, указания на которые могут содержаться на веб-сайте в виде гиперссылок или любом другом виде.

**Сторона (Стороны)** – ПС и Продавец при совместном упоминании.

**Транзакция** - платеж, отправленный Клиентом Продавцу с использованием Банковской карты Клиента через веб-сайт (интернет-магазин) Продавца или его мобильное приложение.

**Участники расчетов** – Клиент, Расчетные системы, Эмитент, Банк, ПС, Продавец при совместном упоминании.

**Эмитент** – кредитная организация или юридическое лицо, выпустившее (эмитирующее) Карту.

Иные специфические термины и сокращения, используемые по тексту настоящей Политики, используются в соответствии со значением, закрепленном в Договоре присоединения, размещенном на сайте ПС, а при их отсутствии в указанном договоре – в соответствии со значением, принятым в международном или национальном законодательстве.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Настоящий Порядок осуществления возвратов (далее – Порядок) определяет политику ПС по осуществлению возвратов денежных средств Клиенту, а также регулирует права и обязанности Сторон при совершении Операций возврата.

1.2.Настоящий Порядок является обязательным для всех Контрагентов, пользующихся услугами ПС, в т.ч. по Договору присоединения, размещенного на сайте ПС. Принятие условий Договора присоединения и (или) начало использования услуг ПС означает автоматическое согласие с настоящим Порядком.

1.3.Порядок действует бессрочно до замены его новой версией.

1.4.В Порядок могут в любое время вноситься поправки, актуальный вариант размещается на сайте ПС. Новая версия Порядка будет действовать с момента его публикации на сайте ПС.

**II. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА**

2.1.Продавец вправе осуществить Операцию возврата Клиенту следующими способами:

2.1.1.С использованием Функции «REFUND». В данном случае Операция возврата осуществляется на основании Запроса на осуществлении Операции возврата (далее по тексту Порядка – «Запрос») за счет денежных средств, подлежащих перечислению. Порядок осуществления Операции возврата с использованием Функции «REFUND», а также порядок составления и передачи Продавцом в ПС Запроса установлен в разделе 3 Порядка.

2.1.1.Непосредственно Клиенту без участия ПС. В данном случае возврат денежных средств Клиенту по Операции возврата осуществляется Продавцом самостоятельно (без участия ПС, и иных Участников расчетов) способом, определенным договором, заключенным между Продавцом и Клиентом с учетом требований, установленных действующим законодательством страны Продавца или Клиента. Порядок возврата Продавцом денежных средств Клиенту по Операции возврата без участия ПС не является предметом Договора и настоящим Порядком не устанавливается.

2.2.Операция возврата не влечет для ПС обязательств по возврату Продавцу комиссии за оказание услуг ПС, уплаченной Продавцом в соответствии с установленными ПС Тарифами.

2.3.Расчеты с Эмитентом по Операции возврата осуществляются Банком на основании информации и данных, предоставляемых ПС. Порядок и сроки осуществления Банком расчетов по Операции возврата (перечисления денежных средств Эмитенту) не являются предметом Договора и настоящим Порядком не регламентируются.

2.4.Банк не осуществляет перечисление денежных средств по Операции возврата на основании платежного поручения Продавца. При поступлении в Банк суммы денежных средств с банковского счета Продавца в целях осуществления Операции возврата, такая сумма денежных средства возвращается Банком Продавцу в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты ее зачисления на корреспондентский счет Банка по реквизитам Продавца, указанным в платежном поручении.

Порядок осуществления Операции возврата с использованием Функции «REFUND»

3.1.Продавец вправе осуществить Операцию возврата с использованием Функции «REFUND» при условии Полной активации в Личном кабинете и в системе ПС и достаточности суммы перечисления для осуществления Операции возврата с учетом комиссии, в полном объеме.

3.2.В целях осуществления Операции возврата с использованием Функции «REFUND» Продавец обязан направить Запрос в ПС посредством Личного кабинета или ИТ-протокола.

3.3.В Запросе должно быть указано:

* Платежное средство, на которое необходимо осуществить возврат денежных средств по Операции возврата;
* Идентификационный номер платежа в системе ПС, платежные реквизиты Клиента, сумма и дата осуществления оплаты, по которой осуществляется Операция возврата;
* Основание, по которому осуществляется Операция возврата.

3.4.ПС по факту поступления от Продавца Запроса проверяет достаточность суммы Перечисления для осуществления Операции возврата в размере, указанном в Запросе.

3.5.При достаточности суммы перечисления для осуществления Операции возврата в размере, указанном в Запросе, ПС, при наличии технической возможности, обеспечивает посредством системы передачу Эмитенту информации об осуществлении Операции возврата. При этом:

3.5.1.Если ПС была получена от Эмитента информация о невозможности осуществить Операцию возврата на Платежное средство согласно Запросу, а также при отсутствии у ПС технической возможности обеспечить посредством системы передачу Эмитенту информации об осуществлении Операции возврата:

* Запрос к исполнению ПС не принимается, Операция возврата не осуществляется;
* Информация о невозможности осуществить Операцию возврата размещается ПС в Личном кабинете;
* Продавец должен самостоятельно урегулировать вопрос с Плательщиком о возврате денежных средств по Операции возврата.

3.5.2.Если ПС была получена от Эмитента информация о возможности осуществить Операцию возврата на Платежное средство согласно Запросу:

Запрос считается принятым ПС в первый рабочий день, следующий за днем получения от Эмитента информации о возможности осуществить Операцию возврата на Платежное средство;

ПС в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты поступления Запроса возврата проводит зачет суммы Перечисления на сумму Операции возврата в порядке, установленном в Договоре между ПС и Продавцом (в т.ч. в Договоре присоединения, размещенного на сайте ПС).

Информация об исполнении Запроса доводится ПС до сведения Продавца посредством Личного кабинета путем направления информационного сообщения.

3.6.В случае, если на дату поступления в ПС Запроса в соответствии с п.3.4 Порядка, либо на дату получения от Эмитента информации, указанной в п.3.5.2 Порядка, суммы Перечисления недостаточно для осуществления Операции возврата в полном объеме, Операция возврата не осуществляется. Информация о невозможности осуществить Операцию возврата доводится ПС до сведения Продавца посредством Личного кабинета путем направления информационного сообщения.

3.7.В случае, если Эмитентом не были приняты денежные средства по Операции возврата для зачисления на Платежное средство, указанное Продавцом в Запросе, Банк на основании информации и данных, предоставленных ПС, осуществляет возврат денежных средств Продавцу по реквизитам Продавца, указанным в Личном кабинете или ИТ-протоколе.