

Правила скасування та повернення платежів, отриманих ТОВ «Стимулус»

Ці правила скасування та повернення платежів (далі – Правила повернення) застосовуються до всіх операцій зі списання коштів з банківського рахунку Платника з використанням картки та їх зарахування на банківський рахунок Оператора з метою оплати винагороди, передбаченої Угодою користувача.

1. Терміни, що використовуються у Правилах повернення

1.1 Оператор - ТОВ "Стимулус" (ЄДРПОУ: 44118642).

1.2 Платник – фізична особа-власник банківського рахунку, з якого було здійснено Платіж.

1.3 Користувач – Платник, який приєднався до умов Угоди користувача. Умови Правил повернення застосовні до Платника однаково підлягають застосуванню до Користувача.

1.4 Угода користувача – договір приєднання, що регулює відносини між Оператором та Користувачем при використанні останнім функціоналу Сервісу. Актуальна редакція Угоди користувача доступна для ознайомлення в мережі Інтернет за адресою: <https://finico.com.ua/dokumenty/>

1.5 Платіж – списання коштів з банківського рахунку Платника з використанням платіжного шлюзу, який підключений до банківського рахунку Оператора, як оплата винагороди Оператора згідно з Угодою користувача.

1.6 Повернення Платежу – добровільне повернення Платежу Оператором на письмову вимогу Платника.

1.7 Сервіс – Інтернет-ресурс, розташований за адресою: <https://finico.com.ua>, що є сукупністю інформації, текстів, графічних елементів, дизайну, зображень, фото- та відеоматеріалів та інших результатів інтелектуальної діяльності, а також програм для ЕОМ, що містяться в інформаційній системі, виключні права на які належать Оператору.

1.8 Скасування Платежу – повернення Платежу, яке здійснюється відповідно до внутрішніх правил Банку-емітента або відповідно до правил оператора Платіжної Системи.

1.9 Банк-емітент - кредитна організація, яка здійснює емісію картки до банківського рахунку Платника, з якого було здійснено Платіж.

1.10 Платіжна Система – міжнародні платіжні системи «VISA», «MasterCard» та інші національні та міжнародні платіжні системи.

2. Загальні положення

- 2.1 Правила повернення підлягають застосуванню до всіх Платежів.
- 2.2 Якщо Користувач відповідно до умов Угоди періодично здійснює Платежі, положення про Повернення Платежу, встановлені Правилами повернення, можуть застосовуватися тільки щодо Платежів, які Користувач здійснив протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів, що передують даті направлення вимоги про повернення або скасування платежу.
3. Порядок скасування платежу
- 3.1 Скасування Платежу допускається у таких випадках:
- Карта, реквізити якої були вказані для оплати винагороди Оператора під час реєстрації, була втрачена Платником до здійснення Платежу;
 - Платіж було здійснено без відома та дозволу Платника, у тому числі внаслідок неправомірних дій третіх осіб.
- 3.2 Для скасування платежу Платник повинен звернутися до Банку-емітенту або до оператора Платіжної системи (далі – Звернення про скасування платежу). Вимоги до Звернення про відміну платежу, порядок та строк його розгляду визначаються відповідно до документів Банку-емітента та оператора Платіжної Системи.
- 3.3 У разі проведення Банком-емітентом або оператором Платіжної Системи розгляду з метою встановлення підстав для Скасування Платежу, Оператор надає інформаційне сприяння Банку-емітенту та оператору Платіжної Системи.

4. Порядок повернення Платежу

- 4.1 Повернення Платежу допускається у таких випадках:
- 4.1.1 Відбулося списання Платежу в сумі більшій, ніж зазначено в Угоді користувача;
- 4.1.2 Користувачеві не було надано доступ до платного функціоналу Сервісу відповідно до Угоди користувача.
- 4.2 Жодне з положень Правил Повернення не може трактуватися як зобов'язання Оператора здійснити Повернення Платежу. Повернення Платежу є правом Оператора.
- 4.3 У разі настання одного з випадків, зазначених у п. 4.1 Правил повернення, Платник протягом 14 (чотирнадцяти) календарних днів з моменту здійснення спірного Платежу повинен направити Оператору письмову вимогу про Повернення Платежу (далі – Вимога про Повернення Платежу).

4.4 Вимога про повернення Платежу, відповідно до п. 4.2 Правил повернення, Платник надсилає на електронну пошту – або за допомогою заповнення форми на Сервісі, розташованої за адресою: <https://finico.com.ua/kontakty/>

4.5 При зверненні з вимогою про повернення Платежу Платник зобов'язаний спокійно, чітко і ясно повідомити причину свого бажання повернути Платіж. <https://finico.com.ua>

4.6 Вимога про повернення Платежу повинна містити:

- Прізвище, ім'я, по-батькові Платника;
- Адреса електронної пошти, якщо Платник приєднався до умов Угоди користувача;
- Останні чотири цифри банківської картки, з якою було здійснено Платіж;
- Дату та час здійснення Платежу;
- Детальний опис випадку, який відповідно до п. 4.1 Правил повернення є підставою для повернення Платежу.

4.7 Оператор протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання вимоги Платника приймає одне з таких рішень:

4.7.1 Про задоволення вимог про повернення Платежу;

4.7.2 Про відмову у задоволенні вимоги про повернення Платежу;

4.7.3 Про надання Платником додаткової інформації, а також доказів, що підтверджують обставини, зазначені у вимозі про повернення Платежу (далі – Запит про додаткове надання інформації).

4.8 Платник при отриманні від Оператора Запиту про надання додаткової інформації зобов'язаний протягом 5 (п'яти) календарних днів надіслати запитовану інформацію або докази на електронну пошту Оператора.

- 4.9 Оператор повідомляє Платника про прийняте рішення шляхом надсилання відповіді на адресу електронної пошти, з якої надійшла вимога про Повернення Платежу (якщо вимога була направлена на електронну пошту <https://finico.com.ua>) або яка була вказана Платником у формі звернення (якщо Платник направив вимогу через Сервіс – <https://finico.com.ua/kontakty/>).

4.10 У разі задоволення вимоги Платника про повернення Платежу, Оператор протягом 3 (трьох) робочих днів дає доручення банку, в якому відкрито банківський рахунок Оператора, на повернення суми Платежу. Повернення Платежу складає банківський рахунок Платника, з якого було здійснено Платіж.

4.11 Оператор має право утримати з коштів Платника суму витрат, що виникли внаслідок Повернення Платежу.

- 4.12 Якщо банк, у якому Оператор відкрив банківський рахунок, не може виконати доручення Оператора про Повернення Платежу, Оператор не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з дати отримання від банку інформації про неможливість виконання доручення, повідомляє про це Платника електронною поштою. Після отримання повідомлення Платник повинен повідомити Оператора актуальні банківські реквізити Платника для повернення Платежу.
- 4.13 Оператор має право відмовити Платнику у задоволенні вимоги про Повернення Платежу у таких випадках:
- 4.13.1 Платник не вказав у вимозі про повернення Платежу всю необхідну інформацію відповідно до п. 4.5 Правил повернення;
 - 4.13.2 Платник не надав об'єктивних доказів, що підтверджують настання випадку, зазначеного у п. 4.1 Правил повернення;
 - 4.13.3 Платник надіслав вимогу про повернення Платежу після закінчення строку, зазначеного в п. 4.3 Правил повернення;
 - 4.13.4 Платник не надав повністю або частково запитованої інформації або доказів, а також не надав їх у строк, зазначений у п. 4.7 Правил повернення.
 - 4.13.5 Користувач порушив умови Угоди.
- 4.14 Оператор залишає за собою право на відмову у задоволенні вимоги Платника про повернення Платежу без пояснення причини.

5. Заключні положення

- 5.1 Актуальна версія Правил повернення розміщена у відкритому доступі до інформаційно-телекомунікаційної мережі «Інтернет», за адресою: <https://finico.com.ua/dokumenty/>
- 5.2 Правила повернення є невід'ємною частиною угоди користувача. У разі виникнення ситуацій, які не врегульовані в Правилах повернення, такі ситуації підлягають вирішенню відповідно до Угоди користувача та законодавства України.
- 5.3 Якщо Користувач не погоджується з будь-якою умовою Правил повернення або вважає, що якась умова порушує права та законні інтереси Користувача, він повинен відмовитися від укладення Угоди користувача, або повідомити Оператора про відмову від виконання зобов'язань, що виникли з Угоди Користувача і припинити використання Сервісу.
- 5.4 Взаємодія Оператора з Платником здійснюється електронною поштою, адреса якої вказана в п. 6 Правил повернення.

- 5.5 Оператор має право вносити зміни до Правил повернення без узгодження з Користувачем. Нова версія Правил повернення набирає чинності для Користувача з дати опублікування в Сервісі, якщо інший термін не передбачений у новій версії Правил повернення.
- 5.6 Користувач зобов'язується самостійно, не рідше одного разу на 5 (п'ять) календарних днів перевіряти наявність змін у Правилах повернення. Якщо Користувач не погоджується з новою версією Правил повернення, Користувач зобов'язаний скасувати підписку відповідно до умов Угоди.
- 5.7 Користувач приєднується до Правил повернення через вказівку реквізитів банківської картки для оплати винагороди Оператора відповідно до Угоди користувача.
- 5.8 Користувач запевняє, що перед приєднанням до Правил повернення ознайомився з усіма положеннями, і що положення Правил повернення йому зрозумілі та не потребують додаткового роз'яснення.
- 5.9 Оператор не несе відповідальності за виникнення збитків у Платника у таких випадках:
- за дії Банку-емітента та оператора Платіжної Системи, які вони здійснюють при отриманні Звернень про скасування платежу;
 - у разі відмови Оператора у Поверненні Платежу згідно з Правилами повернення;
 - за дії банку та строки виконання доручення Оператора про Повернення Платежу.
- 5.10 У разі зловживання Платником положеннями Правил повернення, включаючи вчинення кількох Платежів, Оператор може утримати штраф у розмірі суми Платежу.

6. Контакти Оператора:

ТОВ "Стимулус"

ЄДРПОУ 44118642

03061, місто Київ, вул.Шепелєва Миколи, будинок 6

Тел.: +77770326742

Email: support@finico.com.ua