

Выписка из Правил платежной системы «PayWay» от 25.01.2021 года

12. ПОРЯДОК ОТМЕНЫ И ВОЗВРАТА ОШИБОЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

12.1. Отмена Платежа и возврат денежных средств.

12.1.1. В случае, если Плательщиком была допущена ошибка при вводе реквизитов Платежа, и Платеж осуществить невозможно, Платежный терминал или Агент не принимает денежные средства к осуществлению Платежа.

12.1.2. В случае, если Плательщиком была допущена ошибка при вводе реквизитов Платежа, и Платеж был осуществлен по ошибочным реквизитам, отмена Платежа и возврат денежных средств Плательщику осуществляется при условии, что Поставщик допускает такую отмену Платежа и возврат денежных средств.

12.1.3. Отмена Платежа и возврат денежных средств Плательщику, принятых Агентом:

12.1.3.1. Плательщик обращается к Агенту с письменным заявлением в течение 3 календарных дней со дня обнаружения ошибок в реквизитах Платежа. Плательщик обязан представить Агенту подтверждение ошибочно осуществленного Платежа и сообщить его реквизиты;

12.1.3.2. Не позднее дня, следующего за обращением Плательщика, Агент обращается к Оператору Платежной системы (Платежной организации) с письменным заявлением об отмене Платежа и возврате денежных средств с подтверждением ошибочно осуществленного Платежа и указанием его реквизитов;

12.1.3.3. Не позднее дня, следующего за сообщением Агента, Оператор Платежной системы (Платежная организация) обращается к Поставщику в порядке, установленном в Договоре с Поставщиком, с просьбой отменить Платеж и осуществить возврат денежных средств;

12.1.3.4. В случае, если Поставщик отменит Платеж и осуществит возврат денежных средств:

- Оператор Платежной системы (Платежная организация) на основании полученной от Поставщика информации осуществляет возврат денежных средств Агенту путем увеличения суммы предоплаты, внесенной Агентом в качестве обеспечения финансовых обязательств, и передает Агенту информацию об этом;

- Агент осуществляет возврат денежных средств Плательщику и возврат комиссии, удержанной с Плательщика, в порядке, согласованном с Плательщиком (в наличной или безналичной форме).

12.1.3.5. В случае, если Поставщик не отменит Платеж и не осуществит возврат денежных средств:

- Оператор Платежной системы (Платежная организация) полученную от Поставщика информацию доводит до Агента;

- Агент полученную от Оператора Платежной системы (Платежной организации) информацию доводит до Плательщика.

12.1.4. Отмена Платежа и возврат денежных средств Плательщику, принятых Платежным терминалом:

12.1.4.1. Плательщик обращается к Оператору Платежной системы (Платежной организации) по телефонам call-центра в течение 3 календарных дней со дня обнаружения ошибок в реквизитах Платежа. Плательщик обязан представить подтверждение ошибочно осуществленного Платежа и сообщить его реквизиты;

12.1.4.2. Не позднее дня, следующего за обращением Плательщика, Оператор Платежной системы (Платежной организации) обращается к Поставщику в порядке, установленном в Договоре с Поставщиком, с просьбой отменить Платеж и осуществить возврат денежных средств;

12.1.4.3. В случае, если Поставщик отменит Платеж и осуществит возврат денежных средств:

- Оператор Платежной системы (Платежная организация) на основании полученной от Поставщика информации осуществляет возврат денежных средств Плательщику в порядке, согласованном с Плательщиком (в наличной или безналичной форме).

12.1.4.4. В случае, если Поставщик не отменит Платеж и не осуществит возврат денежных средств:

- Оператор Платежной системы (Платежная организация) полученную от Поставщика информацию доводит до Плательщика.

12.1.5. В отдельных случаях, если такая возможность допускается Поставщиком, по заявлению Плательщика и при согласии Поставщика, реквизиты ошибочного Платежа могут быть подкорректированы с тем, чтобы Платеж был совершен по правильным реквизитам.

12.1.6. Отмена или корректировка Платежа производится исключительно при предоставлении Плательщиком подтверждения соответствующего Платежа.

13. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕТЕНЗИОННОЙ РАБОТЫ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. Претензионная работа.

13.1.1. Все жалобы, заявления и предложения Плательщиков могут быть приняты по телефонам call-центра Оператора Платежной системы (Платежной организации) и/или в письменной форме по адресу его нахождения и подлежат рассмотрению на предмет правомерности.

13.1.2. Оператор Платежной системы (Платежной организации) может предоставить Плательщику ответ по сути жалобы, заявления и предложения как по телефону Плательщика, так и в письменной форме.

13.1.3. Срок предоставления ответа на жалобы, заявления и предложения Плательщиков не может превышать 3 календарных дней со дня их поступления.

13.2. Агент самостоятельно и за свой счет разрешает спорные ситуации с Плательщиками, не связанные с проведением Платежа через Платежную систему и/или вызванные виновными действиями и/или бездействием Агента.

13.3. Поставщик самостоятельно и за свой счет разрешает спорные ситуации с Плательщиками, не связанные с проведением Платежа через Платежную систему, в том числе относительно качества, количества, времени, ассортимента товаров, работ и услуг, поставляемых Поставщиком.

13.4. Все споры и разногласия, возникшие между Участниками Платежной системы в процессе исполнения настоящих Правил, подлежат разрешению путем переговоров. Каждый из Участников Платежной системы после получения от другого Участника Платежной системы претензии обязана в течение 10 рабочих дней удовлетворить заявленные в претензии требования либо направить мотивированный отказ. В случае, если спор не будет урегулирован в претензионном порядке в течение 60 календарных дней, любой из Участников Платежной системы вправе обратиться в судебные органы Кыргызской Республики за разрешением спора.

13.5. Стороны согласны признавать данные, полученные в порядке электронного документооборота, установленного между Сторонами в соответствующих договорах, информацию в электронном виде, в качестве доказательств в целях разрешения споров и разногласий, в том числе при разрешении споров в суде.