

# **ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ**

**PrimePay**

1. Для обеспечения безопасности онлайн-сервисов PrimePay и в соответствии с правилами, применимыми к банковским/денежным переводам, любой онлайн-денежный перевод необратим (самостоятельно пользователь не может отозвать перевод). Другими словами, пользователь не имеет возможности отменить свой запрос на электронный перевод, как только он подтвердил введенную информацию. Поэтому важно, чтобы пользователь тщательно проверил информацию, введенную в онлайн-форму, прежде чем подтвердить свой запрос на электронный перевод.

2. Однако по обоснованным причинам, указанным Пользователем (таким как те, которые приведены ниже в Пункте 3), PrimePay может согласиться отменить электронный перевод до того, как получатель примет или получит деньги. Если после согласия PrimePay на отмену электронного перевода Пользователь не желает сформулировать другой электронный перевод на ту же сумму, Пользователь может подать запрос на возмещение суммы, уменьшенной на комиссию PrimePay, по электронной почте [info@primerpay.kz](mailto:info@primerpay.kz), по денежному электронному переводу, который является предметом отмены. PrimePay приложит все усилия для обработки запроса Пользователя на возврат средств как можно скорее, но в любом случае это задержка может составлять не менее 30 дней.

3. В случае, если Пользователь заметил, что указанная им сумма в запросе на электронный перевод, хотя и была правильно предоставлена PrimePay, не была перечислена финальному бенефициару, назначенному им, Пользователь может связаться с PrimePay для запроса возмещения. Запрос на возмещение может быть сделан только если PrimePay подтвердит, после своих собственных проверок, что этот электронный перевод действительно не был получен финальным бенефициаром, как это было точно указано Пользователем в момент запроса его электронного перевода.

В случае ошибки ввода Пользователем, будь то добровольная или непреднамеренная, в одном или нескольких контактных данных бенефициара, PrimePay не будет обязана производить такое возмещение, поскольку (1) это ответственность Пользователя внимательно вводить данные бенефициара, которого он/она желает назначить, и перепроверять их при необходимости, перед подтверждением его/ее запроса на электронный перевод, и (2) после подтверждения своего запроса, Пользователь всё ещё имел возможность немедленно уведомить службу поддержки клиентов PrimePay о любой ошибке ввода данных, чтобы заблокировать свой запрос на электронный перевод до завершения этого электронного перевода с его/ее бенефициаром, данные которого были некорректными.

4. Относительно только правильно предоставленных запросов на электронный перевод - если он не был выполнен правильно или не поступил на счет финального бенефициара в течении семи рабочих дней, PrimePay возместит, в разумный срок, сумму электронного перевода, и включит в нее комиссию PrimePay (если только финальный бенефицир действительно не получил деньги или если была допущена ошибка в данных счета бенефициара, указанных Пользователем).

5. В любом случае, если Пользователь обнаружил явную проблему в своём профиле при запросе электронного перевода, ему необходимо как можно скорее связаться со службой поддержки клиентов PrimePay по электронной почте [info@primeray.kz](mailto:info@primeray.kz) для выяснения статуса своего запроса на электронный перевод.

6. Если информация, подтвержденная пользователем онлайн, о личности его/ее бенефициара была неверной, и PrimePay завершил запрошенный электронный перевод на основании этой информации, то PrimePay будет считаться исполнившим перевод правильно, так как пользователь имеет возможность проверить на своем профиле детали своих запросов на электронные переводы, и что (i) ответственность за тщательное внесение информации о получателе, которого он/она желает назначить, и ее повторную проверку в случае необходимости лежит на пользователе и (ii) после подтверждения пользователем, у пользователя все еще была возможность немедленно сообщить об ошибке ввода PrimePay с целью заблокировать свой запрос на электронный перевод, прежде чем этот электронный перевод будет завершен с его/ее получателем, информация о котором была неточной.

7. Однако PrimePay может использовать разумные усилия (в этом случае с пользователя могут взыскаться дополнительные комиссии) для связи пользователя с соответствующим платежным учреждением, которое выплатило денежный перевод неправильно назначенному пользователем бенефициару, но без гарантии, что пользователь сможет получить какое-либо возмещение от этого соответствующего платежного учреждения.

8. Уведомление для потребителей ЕС.

В соответствии со статьей 16(a) Директивы Европейского парламента и Совета 2011/83/EU от 25 октября 2011 года о правах потребителя, право на отзыв не может быть предоставлено после полного выполнения услуги, если исполнение началось с предварительного явного согласия потребителя и с признанием того, что он потеряет свое право на отзыв, как только договор будет полностью исполнен.