

Политика возврата денежных средств по платежам через сервис PayLink

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата разработана в соответствии с:

- Законом РК «О защите прав потребителей»
- Законом РК «О платежах и платёжных системах»
- Правилами платёжных систем Visa International и Mastercard International

1.2. Настоящая Политика возврата определяет условия, сроки и процедуру возврата денежных средств покупателям при осуществлении платежей через сервис PayLink (paylink.kz).

PayLink является платёжным посредником и обеспечивает техническую возможность возврата (рефанда) по запросу мерчанта. Решение о возврате и его основания определяются мерчантом самостоятельно в соответствии с законодательством Республики Казахстан и его собственными правилами торговли.

2. Условия и основания возврата

2.1. Случаи, при которых возврат обязателен

В соответствии с Законом РК «О защите прав потребителей» возврат средств обязателен в следующих случаях:

- Услуга не была оказана в установленный срок по вине исполнителя
- Услуга не соответствует описанию, заявленным характеристикам или образцу
- Двойное (ошибочное) списание средств за одну транзакцию
- Техническая ошибка: деньги списаны, но заказ не создан в системе мерчанта

2.2. Случаи, при которых возврат осуществляется по усмотрению мерчанта

- Клиент передумал заказывать услугу (отказ от заказа до его исполнения)
- Частичный возврат при неполном оказании услуг
- Возврат в рамках акционных и программ лояльности мерчанта

2.3. Случаи, при которых возврат не производится

- Цифровые услуги, полностью предоставленные Клиенту
- Услуги надлежащего качества, не подлежащие возврату по законодательству РК
- Нарушение покупателем условий использования услуги мерчанта
- Истечение срока, установленного для подачи заявки на возврат

3. Порядок оформления возврата

3.1. Для оформления возврата необходимо направить заявку на электронную почту: info@foodpicasso.kz.

В заявлении указываются: ФИО/наименование; сумма платежа; дата оплаты; номер транзакции; последние 4 цифры карты, с которой произведён платеж; причина возврата; контактные данные.

4. Сроки возврата

4.1. Клиент подаёт заявку на возврат в течение 30 календарных дней с даты платежа. Мерчант рассматривает указанную заявку в течение 5 рабочих дней.

4.2. Мерчант инициирует рефанд через PayLink в течение 2 рабочих дней после одобрения заявки.

4.3. Зачисление средств на карту Клиента происходит на карту Клиента от 3 до 30 рабочих дней в зависимости от банка-эмитента и платёжной системы.

4.4. По договорённости между покупателем и мерчантом возможен частичный возврат средств — например, при частичном отказе от товаров в заказе. Технически PayLink поддерживает операцию частичного рефанда. Сумма частичного возврата не может превышать сумму исходного платежа.

5. Способ возврата

5.1. Возврат производится на тот же платёжный инструмент, с которого была произведена оплата, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

Документ вступает в силу с момента публикации и действует бессрочно до замены новой редакцией.