

Порядок звернення Клієнтів щодо повернення грошових коштів

В разі виникнення ситуації щодо необхідності повернення коштів, Клієнт має право:

1. В разі не надання послуги або не отримання товару Клієнт має право звернутися до банку-емітента платіжної картки для ініціювання процедури повернення коштів, відповідно до затверджених внутрішніх положень Банку-емітента (процедура чардж-беку).

2. Звернутися до ТОВ «ФК «ГЕРЦ» з метою ініціювання процедури повернення коштів:

в разі звернення протягом операційного дня, в якому було здійснено платіж, кошти можуть бути повернуті протягом 24 годин з моменту звернення;

в разі звернення після закінчення операційного дня, в якому було здійснено платіж, грошові кошти будуть повернуті в строк передбачений законодавством щодо розгляду таких звернень.

3. Звернутися безпосередньо до суб'єкта – отримувача коштів.

Вимоги до написання звернення в письмовій та електронній формі відповідно до пункту 2 даного Порядку.

Звернення має бути оформлене відповідно до вимог, описаних нижче. Вимоги залежать від типу звернення та особи, що звертається.

Письмове звернення від фізичної особи має бути надруковано або написано від руки розбірливо та чітко. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, контактний номер телефону та викладено суть порушеного питання. Воно має бути підписано клієнтом та містити дату підписання.

Шаблон заяви додається.

Звернення в електронному вигляді повинно містити електронну поштову адресу, на яку Клієнту може бути надіслана відповідь, або інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти ТОВ «ФК «ГЕРЦ» (operator@gerc.ua). Датою подання звернення, яке надійшло в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

ТОВ «ФК «ГЕРЦ» залишає за собою право **не розглядати звернення**, які не відповідають зазначеним вимогам, а також:

- якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;
- якщо звернення надіслано особою, визнаною судом недієздатною;
- повторних звернень від одного й того самого клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про припинення розгляду звернення з відповідними роз'ясненнями направляється Клієнту не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження (крім випадків, коли це звернення підпадає під вимоги, передбачені частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян»).