**Процесс по возврату товара клиентом**

1. Процедура возврата Товара, оформленного в кредит, осуществляется следующим образом:

1.1. Покупатель осуществляет возврат Товара в Торговой точке Продавца.

1.2. Уполномоченный работник Торговой точки получает заявление на возврат Товара от Покупателя и передает Покупателю возвратную накладную либо иной документ, подтверждающий возврат Товара, а также передает сканированные копии Агенту.

1.3. После чего, Уполномоченный работник инициирует возврат Товара в Личном кабинете Продавца посредством СМС кода, направляемого на мобильный номер Покупателя, для подтверждения клиентом процесса возврата Товара. По завершению данных действий в Личном кабинете Продавца производится изменение статуса на «Возврат».

1.3. В случае, положительного изменения статуса, Агент уведомляет Банк о возврате Покупателем Товара путем направления сообщения с указанием номера заказа, ФИО Покупателя и приложением сканированной копии возвратной накладной/ документа, подтверждающего возврат Товара, на электронные адреса ответственных работников Банка.

1.4. Агент сообщает Покупателю о необходимости обращения в Банк для подачи заявления на досрочное погашение кредита с предъявлением оригинала возвратной накладной либо иного документа, подтверждающего возврат Товара.

1.5. В течение 3 (трех) рабочих дней Агент осуществляет возврат полученной от Банка суммы по соответствующему заказу Покупателя, оформленного в кредит.

1.6. Банк осуществляет полное досрочное погашение кредита на основании заявления Покупателя, поданного им в отделении Банка.

2. Процедура возврата Товара при оплате банковской картой осуществляется следующим образом:

2.1 При отказе Покупателя от Заказа, в случае если изъятие денег, заблокированных в карточной базе Покупателя, для оплаты товаров не осуществлено, Агент на основания обращения Покупателя инициирует аннулирования заказа, направляя уведомление в Авторизационный центр Банка-Эквайера .

2.2. При получении информации об аннулировании Заказа Банк-эмитент производит разблокирование денег на счете Клиента.

2.3. При получении информации об успешной отмене авторизации либо отказе Авторизационный центр извещает Агента, направляя уведомление.

2.4. При отказе Покупателя от Заказа после изъятия денег со счета Покупателя:

2.4.1 Покупатель осуществляет возврат Товара в Торговой точке Продавца.

2.4.2. Уполномоченный работник Торговой точки получает заявление на возврат Товара от Покупателя и передает Покупателю возвратную накладную либо иной документ, подтверждающий возврат Товара, а также передает сканированные копии Агенту.

2.4.3. После чего, Уполномоченный работник инициирует возврат Товара в Личном кабинете Продавца посредством СМС кода, направляемого на мобильный номер Покупателя, для подтверждения клиентом процесса возврата Товара. По завершению данных действий в Личном кабинете Продавца производится изменение статуса на «Возврат».

2.4.4. В случае, положительного изменения статуса, Агент уведомляет Банк о возврате Покупателя Товара, направляя уведомление в Авторизационный центр.

2.4.5. Продавец возвращает Агенту сумму за Товар, которая была выплачена ему Агентом.

2.4.6. В течение 5 (пяти) рабочих дней Агент осуществляет возврат полученной от Продавца суммы Покупателю по соответствующему заказу на карту Покупателя.