

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ И СПОРОВ

Дата публикации: 15.06.2026

Дата изменения: 18.06.2026

Правила обработки возвратов, споров, chargeback и претензий покупателей по операциям мерчантов.

Настоящая политика применяется к операциям, осуществляемым через платежную инфраструктуру WHITECAPITAL.

Роль WHITECAPITAL

WHITECAPITAL предоставляет платежную инфраструктуру и расчетное сопровождение. WHITECAPITAL не является продавцом товаров или услуг мерчанта.

Ответственность мерчанта

Мерчант отвечает за:

товар или услугу;
качество;
доставку;
исполнение обязательств;
поддержку покупателей;
возвраты;
претензии;
chargeback;
dispute.

Запрос на возврат

Возврат инициируется мерчантом через поддержку WHITECAPITAL.

Мерчант предоставляет:

идентификатор операции;
идентификатор заказа;
сумму возврата;
причину возврата;
подтверждение возврата;
документы по запросу.

Обработка возврата

WHITECAPITAL может обработать возврат, если операция допускает возврат, средства доступны, отсутствует compliance-блокировка и технически возможно провести возврат.

Споры и chargeback

При спорной операции WHITECAPITAL может запросить у мерчанта:

подтверждение заказа;
инвойс;
подтверждение оказания услуги;
переписку с покупателем;
подтверждение доставки;
логи операции;
иные документы.

Удержания

WHITECAPITAL вправе удерживать суммы возвратов, chargeback, dispute, штрафов и комиссий из сумм, подлежащих выплате мерчанту.

Приостановление

WHITECAPITAL вправе приостановить выплаты или обслуживание при высоком уровне возвратов, споров, chargeback, подозрении на fraud или запросе банка.