

Повернув товар у магазині, але кошти не повернулись — що робити?

✅ **Якщо ви повертаєте замовлення** — кошти за товари повернемо вам таким же способом, як було здійснено оплату.

Чи потрібно писати заяву на повернення коштів, вам повідомить фахівець роздрібного або інтернет-магазину. Після подання заяви на повернення коштів формується накладна — ви повертаєте товар і натомість отримуєте чек, що починається з RRN... При формуванні такого документа з нашого боку відбувається відрахування коштів.

Якщо оплату проводили готівкою — отримаєте кошти готівкою в магазині. Для замовлень, сплачених картою, термін повернення коштів залежить від банківської установи.

✅ **Як зрозуміти, що кошти точно повернуться?**

Якщо після повернення товарів ви отримали чек, дані якого починаються з RRN... — це свідчить про те, що системно повернення товару відбулось.

✅ **Що робити, якщо кошти на картку не повернулись?**

Якщо ви отримали чек про повернення товару, але не отримали кошти — радимо звернутись до банку та уточнити, скільки часу потрібно для того, аби кошти повернулись на баланс вашої картки. Цей процес може тривати до 7 днів — залежно від умов банку, з картки якого ви сплатили замовлення.

Якщо співробітник банку в телефонному режимі не може надати інформацію — ви маєте право отримати від банку виписку за своїм рахунком із деталізацією платежів. У виписці ви зможете побачити усі транзакції, які здійснювались по карті — навіть ті, що перебувають у статусі «очікування».

✅ **Чому оператор COMFY не може звернутись до банку?**

Для банку наша компанія — це третя особа у будь-яких питаннях, що стосуються клієнтських рахунків. Банк не буде надавати нам інформацію про стан вашого рахунку, його існування і деталі операцій. Тільки вам особисто буде надана така інформація.

✅ **Кошти за товари вам неодмінно повернуться** — потрібно трішки терпіння 🙏.

Дякуємо, що ви з нами ❤️! Якщо потрібна допомога — звертайтеся, будь ласка, через розділ «Контакти».