**Чарджбек, або як повернути кошти на карту в разі неправомірних дій продавця**

Чарджбек *(англ. chargeback)* – це можливість повернення грошей на карту в разі неправомірних дій продавця чи інших обставин.

Повернути гроші можна у випадку, якщо товар не доставлений, є підробкою або не відповідає тому, що було вказано на сайті.

Також чарджбек може здійснюватися у таких випадках:

* кошти списали два рази;
* списана сума є більшою, ніж заявлена вартість товару;
* з карти списані гроші за товар, який власник не купував;
* банкомат не видав грошей, але списав з карти.

Разом з тим, вам можуть відмовити, якщо оплата здійснена більш ніж 540 днів тому, готівкою, прямим переказом або з картки на картку.

Щоб здійснити чарджбек, потрібно подати заяву в банк на опротестування транзакцій. Деякі банки надають власні шаблони заяв. Зауважимо, інструмент чарджбеку надається тільки платіжними системами Visa або MasterCard, тому для повернення коштів важливо, щоб оплата була здійснена саме з карти Visa або MasterCard.

Для отримання чарджбеку потрібно надати:

* заяву (українською та англійською мовами);
* докази (листування з продавцем до виникнення конфліктної ситуації, переписка у соціальних мережах, договір, скріншоти);
* листування з продавцем після виникнення конфліктної ситуації (докази того, що власник карти намагався вирішити ситуацію із продавцем);
* банківську виписку.

**Головне територіальне управління юстиції у Тернопільській області**