

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АППС»


Ю.В.Мертеc
«01» июня 2019г.

Порядок взаимодействия между Пользователем и Исполнителем при возникновении претензий.

1. Пользователь имеет все права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим отношения по возмездному оказанию Услуг.
2. В случае оказания Услуг Исполнителем ненадлежащего качества, Пользователь вправе воспользоваться правами, предусмотренными ст.22 Закона РФ «О защите прав потребителей», исключительно в случаях, когда нарушение его прав произошло по вине Исполнителя и при доказанности указанного обстоятельства.
3. Пользователь вправе отказаться от Услуги в течение 30 дней с момента оплаты, если Услуга не была предоставлена по вине Исполнителя.
4. Заявление об отказе от пользования Услугой и возврате денежных средств направляется на электронный адрес Исполнителя apps-lex@mail.ru.
5. Все претензии по качеству оказываемых Услуг должны направляться Пользователю в адрес Исполнителя через службу поддержки по адресу: apps-lex@mail.ru.
- 5.1. Представитель Исполнителя связывается с Пользователем по имеющимся контактам, указанным в электронном письме, не позднее 10 рабочих дней с момента принятия заявления и выясняет конкретную причину возврата денежных средств.
6. По результатам выяснения Исполнитель по согласованию с Пользователем может предпринять одно из следующих действий:
 - принять решение о несогласии возврата и об отказе в возврате денежных средств;
 - принять решение о согласии возврата и об удовлетворении требования о возврате денежных средств.
- 6.1. Решение Исполнителя направляется по электронной почте в адрес Пользователя, указанного в заявлении, с указанием почтового адреса Исполнителя, по которому Пользователю направляется письменное заявление в соответствии с порядком, изложенным в п. 9. настоящего Приложения.
7. Исполнитель вправе уменьшить сумму возврата Пользователю на величину фактически понесенных Исполнителем затрат по оказанию Услуги.
8. В случае принятия решения Исполнителем о возврате денежных средств, возврат переведённых денежных производится путем их зачисления на банковский счёт Пользователя.
- 8.1. Возврат осуществляется в течение 5-30 рабочих дней с момента получения Исполнителем заявления Пользователя, оформленного в соответствии с п. 9 настоящего Приложения, либо с момента получения всех дополнительных документов согласно п. 9.
9. Все возвраты денежных средств осуществляются при условии направления Пользователем по адресу: apps-lex@mail.ru скан-копию заявления, содержащего:
 - персональные данные Заявителя (ФИО, номер телефона);
 - реквизиты Заявителя для перечисления;
 - причину и сумму возврата;
 - дату написания заявления, подпись заявителя и расшифровку подписи;
 - признание дополнительных расходов Заявителем;

10. В случае отсутствия в заявлении необходимых сведений, требуемых для осуществления возврата денежных средств, Исполнитель не гарантирует сроков, указанных в п. 8.1. Настоящего Приложения.

11. В отдельных случаях по своему усмотрению Исполнитель может потребовать от Пользователя направления в свой адрес скан-копии паспорта (первая страница и страница регистрации);

12. Исполнитель не несет расходы по переводу денежных средств на банковский счет Пользователя.

13. Расходы по переводу денежных средств на банковский счет Пользователя являются фактически понесенными расходами Исполнителя и не подлежат возврату. К указанным расходам относятся:

- перечисления через личный кабинет на сайте apps-lex.ru - комиссия платежной системы ПАО «Сбербанк России» - 2%

- оплата платежного поручения по возврату денежных средств в размере 50 (пятидесяти) рублей.*

14. Финансовый документ (платежное поручение с отметкой банка), подтверждающий внесение денежных средств Исполнителем на счет Пользователя, является доказательством исполнения Исполнителем обязанности по возврату денежных средств пользователю, что безоговорочно принимается сторонами.

* - ст. 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ) Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.