

# ПОЛОЖЕНИЕ

## о порядке возврата денежных средств за неоказанные платные услуги

### 1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и условиями Публичной оферты.

1.2. Положение устанавливает случаи, порядок и сроки возврата денежных средств, уплаченных Заказчиком по Договору информационно-консультативных услуг, заключённому путём акцепта Публичной оферты.

### 2. Случаи возврата

2.1. Возврат денежных средств производится только в следующих случаях:

- Исполнитель не приступил к оказанию Услуги (не направил результат) и Заказчик отказался от Договора до начала оказания;
- Исполнителем допущена счётная ошибка при начислении оплаты;
- наличие обстоятельств непреодолимой силы, делающих невозможным оказание Услуги.

2.2. Возврат денежных средств **не производится**:

- если результат Услуги направлен Заказчику (в том числе если Заказчик его не открывал или не ознакомился);
- если Заказчик отказался от Договора после начала оказания Услуги;
- если Заказчик заявляет о некачественности Услуги (Услуга носит оценочный характер, не имеет формальных критериев качества и является результатом интеллектуальной, творческой деятельности);
- если претензия заявлена по истечении 1 (одного) часа с момента направления результата.

2.3. Фактическими расходами Исполнителя признаются:

- затраченное время (из расчёта полной стоимости Услуги за каждый час работы);
- комиссии платёжных систем.

Поскольку Исполнитель приступает к оказанию Услуги немедленно после получения оплаты, во всех случаях, за исключением полного неоказания (когда Исполнитель не приступил к работе и не направил результат), фактически понесённые расходы равны полной стоимости Услуги, и сумма возврата составляет **0 (ноль) рублей**.

### 3. Порядок возврата

3.1. Для возврата Заказчик направляет письменное заявление на электронную почту Исполнителя [spicastar.artem@gmail.com](mailto:spicastar.artem@gmail.com) или по почтовому адресу (при его наличии, указанному в ответе на запрос) с обязательным указанием:

- фамилии, имени, отчества, контактных данных;
- даты и суммы оплаты;
- причины возврата;
- реквизитов для перевода денежных средств.

3.2. Исполнитель рассматривает заявление и при наличии оснований, предусмотренных п. 2.1, производит возврат в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения заявления, за вычетом всех фактически понесённых расходов, определённых в п. 2.3.