

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

(в ред. от 01 августа 2023 г.)

Настоящая Политика возврата (далее – Политика) определяет правила возврата денежных средств за Услугу, оплаченную Пользователями:

### 1. Термины и определения

В Политике, если из текста Политики прямо не вытекает иное, следующие слова и выражения будут иметь указанные ниже значения:

**Администрация** – ООО «GREYSIS», Республика Узбекистан, Самаркандская область, г. Самарканд, ул. Мир Саид Барака дом 40А.

Режим работы – ежедневно кроме воскресенья с 09:00 до 19:00, обеденное перерыв с 13.00-14.00.

**Сайт** – содержимое интернет-страниц, расположенных в сети Интернет по адресу: [www.fulfillment.uz](http://www.fulfillment.uz)

**Контент** – все объекты, размещенные на Сайте, в том числе элементы дизайна, текст, графические изображения, иллюстрации, видео, скрипты, программы, звуки и другие объекты. Администрация является обладателем исключительных прав на использование Сайта, включая весь Контент.

**Пользователи** – физические лица заказывающий либо имеющий намерение заказать услугу, работу в целях личного потребления или иных целях, не связанных с извлечением прибыли (в том числе представители юридических лиц и индивидуальные предприниматели), обладающие возможностью использовать Сайт.

**Использование Сайта** – ознакомление (визуальное, слуховое и т.д.) Пользователя с Контентом, размещенным на Сайте, с намерением приобретения услуг, предоставляемых Администрацией сайта, или без такового.

#### Услуги:

- Фулфилмент для интернет-магазинов
- Фулфилмент для маркетплейсов
- Call-центр
- Курьерские услуги
- Бухгалтерия
- СМС-информирование
- Юридическая поддержка
- Настройка SIP-телефонии
- Консалтинг

Политика возврата регламентируется—Гражданским кодексом Республики Узбекистан и Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» от 26.04.1996 года за № 221-І.

## **2. Порядок возврата**

2.1. Пользователь, оплативший Услугу, при соблюдении Условий возврата, указанных в п.2.12. Политики, имеет право на возврат уплаченных денежных средств.

2.2. Для возврата денежных средств Пользователь направляет Заявление о возврате денежных средств матированными причинами (далее – Заявление/Заявление о возврате денежных средств).

2.3. Заявление о возврате денежных средств в обязательном порядке должно содержать: ФИО Пользователя, его обратный адрес, контактный телефон, наименование оплаченной Услуги, дата оплаты Услуги, подтверждение оплаты Услуги (например, квитанция, направленная на почту Пользователя после оплаты Услуги, выписка со счета Пользователя и т.д.), описание причин возврата, способ возврата (получение лично или по доверенности в кассе Администрации, перечисление денежных средств на карту Пользователя).

2.4. Администрация, после получения Заявления о возврате в течение 15 календарных дней рассматривает такое Заявление, в том числе проверяет его соответствие Условиям возврата, указанным в п.2.12. Политике, а также полноте, достоверности и достаточности информации требованиям, указанным в п.2.12. Политике.

2.5. После рассмотрения Заявления о возврате Администрация принимает Решение о возврате денежных средств Пользователю или Решение об отказе в возврате денежных средств Пользователю. Решение о возврате денежных средств Пользователю принимается при одновременном совпадении следующих условий:

2.5.1. Выполнены Условия возврата, указанные в п.2.12. Политике;

2.5.2. Заявление о возврате соответствует полноте, достоверности и достаточности информации, требованиям, указанным в Политике.

2.6. Решение об отказе в возврате денежных средств Пользователю принимается при наличии хотя бы одного из следующих случаев:

2.6.1. Не выполнены Условия возврата, указанные в п.2.12. Политике;

2.6.2. Не выполнены требования, предусмотренные в Политике;

2.6.3. Услуга была оказана или отказ от услуги осуществлен Пользователем менее чем за 8 часов до ее оказания;

2.6.4. Указанная в Заявлении о возврате денежных средств карта Пользователя принадлежит другому лицу.

2.7. В случае, если указанная в Заявлении о возврате денежных средств карта Пользователя принадлежит другому лицу или есть основания полагать, что в реквизитах допущена ошибка, при отсутствии иных оснований для отказа, Администрация вправе отказать вернуть денежные средства по реквизитам, указанным в заявлении, но предложить получить их иным способом (предоставить корректные данные или получить лично или по доверенности в кассе Администрации).

2.8. В случае принятия Решения о возврате Пользователю денежных средств Администрация осуществляет возврат в размере, указанном в Решение о возврате, одним из следующих способов:

2.8.1. Перечисляет денежные средства Пользователю по реквизитам, указанным в Заявлении о возврате;

2.8.2. Сообщает Пользователю по телефону, указанному в Заявлении и/или направляет Пользователю по адресу, указанному в Заявлении, письменный ответ о готовности осуществить возврат денежных средств лично или представителю по доверенности в кассе Администрации в дни и время работы Администрации.

2.9. В случае принятия Решения об отказе в возврате денежных средств Пользователю Администрация направляет Пользователю письменный отказ в возврате денежных средств, с указанием причин такого отказа по адресу, указанному Пользователем в Заявлении о возврате денежных средств.

2.10. Администрация не несет ответственность за неполучение Пользователем денежных средств, если они перечислены по реквизитам, указанным Пользователем в Заявлении, а также в случае, если Пользователь, извещенный о готовности осуществить возврат денежных средств, не явился за их получением в кассу Администрации в дни и время работы Администрации.

2.11. Обязательные Условия возврата:

2.11.1. Услуга не оказана Пользователю;

2.11.2. Отказ Пользователем от Услуги осуществлен более чем за 8 часов до времени ее предполагаемого оказания;

2.11.3. Услуга оказана Пользователю ненадлежащего качества.

2.11.4. Транзакция по оплате была проведена успешно и денежные средства получены Администрацией.