

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «АППС-Информ»

Ю.В.Мертес



Порядок взаимодействия между Пользователем и Оператором 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 Оператором 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 Оператора 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 Оператора.
4. Заявление об отказе от пользования Услугой и возврате денежных средств направляется на электронный адрес Оператора help@apps-inform.ru.
5. Все претензии по качеству оказываемых Услуг должны направляться Пользователю в адрес Оператора через службу поддержки по адресу: help@apps-inform.ru.
- 5.1. Представитель Оператора 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 Оператор 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 Оператора направляется по электронной почте в адрес Пользователя, указанного в заявлении, с указанием почтового адреса Оператора, по которому Пользователю направляется письменное заявление в соответствии с порядком, изложенным в п. 9. настоящего Приложения.
7. Оператор вправе уменьшить сумму возврата Пользователю на величину фактически понесенных Исполнителем затрат по оказанию Услуги.
8. В случае принятия решения Оператором о возврате денежных средств, возврат переведённых денежных средств производится путем их зачисления на банковский счёт Пользователя.
- 8.1. Возврат осуществляется в течение 5-30 рабочих дней с момента получения Оператором 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: help@apps-inform.ru скан-копию заявления, содержащего:
 - персональные данные Заявителя (ФИО, номер телефона);
 - реквизиты Заявителя для перечисления;
 - 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, Оператор не гарантирует сроков, указанных в п. 8.1. Настоящего Приложения.

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

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

13. Расходы по переводу денежных средств на банковский счет Пользователя несет Пользователь, расходами признаются:

- перечисления по Системе «Город» - комиссия платежной системы составляет 2%;

перечисления через личный кабинет на сайте apps-inform.ru - комиссия платежной системы RBK-Money составляет 3,9%;

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

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