

## **Правила возврата денежных средств при отказе от услуги.**

Условия и порядок возврата денежных средств при отказе от услуги, приобретенного на платформе – <https://astana-motors-logistics.kz>

В соответствии с пунктом 1 статьи 686 Гражданского кодекса Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора на перевозку грузов автомобильным транспортом (далее – услуга) при условии оплаты Перевозчику фактически понесенных им расходов.

Если услуга к моменту отказа Заказчика от услуги фактически не оказана, то возврату подлежит полная сумма оплаты услуг за вычетом расходов, связанных с оформлением документов, действиями, произведенными по организации начала предоставления услуг, а также расходов в связи с получением платежа и осуществлением возвратного платежа.

Если услуга на момент отказа заказчика от услуги уже предоставляется, то возвращается стоимость услуг за вычетом стоимости фактически оказанных до момента расторжения договора услуг и стоимости иных понесенных Перевозчиком расходов, связанных с оказанием услуг, получением и возвратом денежных средств (включая расходы, которые понес Перевозчик в связи с организацией перевозки и те расходы, обязанность по осуществлению которых возникла у Перевозчика до указанного момента в связи с принятием в целях исполнения договора возмездного оказания услуг соответствующих обязательств перед третьими лицами и необходимости их исполнения, в том числе в части условий, касающихся прекращения этих обязательств). Расчет фактически понесенных затрат осуществляется в соответствии с утвержденными Перевозчиком нормами, в том числе исходя из затрат по нормо-часам (человеко-часам).

Неустойки не предусмотрены и не выплачиваются как ограничивающие волю заказчика на односторонний (в том числе немотивированный) отказ.

Отказ от услуги и возврат денег должен быть оформлен письменно в виде Заявления (бланк заявления прилагается). Отсканированные копии документов (Заявления, удостоверения личности) необходимо выслать на электронную почту [a.babenova@astana-motors.kz](mailto:a.babenova@astana-motors.kz). Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств начинается с момента получения Компанией Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней.

При оплате банковской картой возврат происходит в течение 21 рабочего дня после оформления заявления. При оплате картами возврат наличными денежными средствами не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем.

**ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ** – <https://astana-motors-logistics.kz/documents/Заявление.docx>