

ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и регулирует условия и процедуру возврата денежных средств за услугу «Анализ по фото радужки с рекомендациями нутрициолога» (далее — Услуга) .

1.2. Исполнитель: Чадлиев Станислав Викторович (самозанятый).
Контактный e-mail для вопросов по возврату: diagnostikapoglazam@mail.ru.

2. Основания для возврата

2.1. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора оказания Услуги в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей») .

2.2. Возврат денежных средств осуществляется в следующих случаях:

Случай	Условия возврата
Отказ от услуги до начала анализа	Полный возврат суммы (100%)
Отказ от услуги после начала анализа	Возврат за вычетом фактически понесённых расходов Исполнителя (в т.ч. оплата лицензионного ПО)
Невозможность провести анализ из-за некачественных фото	Полный возврат, если клиент не смог предоставить пригодные снимки после двух запросов
Несоответствие отчёта заявленным характеристикам	Возврат по согласованию сторон, при условии обоснованной претензии

2.3. Возврат **не производится**, если:

- Отчёт был отправлен клиенту на электронную почту;
- Услуга оказана в полном объёме и клиент не заявлял претензий до получения отчёта;
- Клиент не обратился с требованием о возврате в течение 14 дней с момента оплаты (если анализ ещё не начат).

3. Порядок действий для возврата

3.1. Для инициирования возврата клиент направляет на адрес diagnostikapoglazam@mail.ru заявление с указанием:

- ФИО клиента;
- Даты оплаты и суммы;
- Причины возврата;
- Реквизитов для перевода (номер карты или счета).

3.2. Исполнитель рассматривает заявление в течение **10 (десяти) календарных дней** с момента его получения.

3.3. При положительном решении денежные средства возвращаются на указанные клиентом реквизиты в течение **5 (пяти) рабочих дней** после принятия решения.

3.4. При возврате денег за услугу, по которой был сформирован чек, Исполнитель аннулирует чек в приложении «Мой налог» с пометкой «Возврат средств» и направляет в налоговую пояснения. Доход уменьшается на сумму возврата в том налоговом периоде, в котором был получен доход.

4. Досудебный порядок урегулирования споров

4.1. При несогласии с отказом в возврате клиент вправе направить повторную претензию с указанием сроков для ответа.

4.2. В случае, если спор не урегулирован в досудебном порядке, клиент имеет право обратиться:

- В Роспотребнадзор с жалобой на нарушение прав потребителя;
- В суд с исковым заявлением.

5. Контактная информация

Вопросы по возврату денежных средств принимаются по электронной почте: **diagnostikapoglazam@mail.ru**.