

ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ для чат-боту Gration QuickCheck

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розроблено відповідно до вимог Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги», Цивільного кодексу України та є невід'ємною частиною Договору публічної оферти **ТОВ «ГРАТІОН УКРАЇНА»** (код ЄДРПОУ 45168652).

1.2. Цей Порядок визначає умови та процедуру повернення грошових коштів, сплачених Користувачем за платні послуги, надані за допомогою чат-боту «**Gration QuickCheck**» (далі – «**Послуги**»).

1.3. Терміни, що використовуються в цьому Порядку, мають таке ж значення, як і в Договорі публічної оферти.

2. УМОВИ СКАСУВАННЯ ЗАМОВЛЕННЯ

2.1. Користувач має право скасувати замовлення та відмовитися від Послуг у будь-який час до моменту початку їх надання Виконавцем. Під початком надання Послуг розуміється, зокрема, але не виключно: початок обробки запиту Користувача, надання доступу до цифрового контенту (наприклад, звіту про оцінку), початок фотофіксації або підбору запчастин, укладання договору зі страхування.

2.2. Користувач також має право відмовитися від договору про надання цифрового контенту або цифрової послуги протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту укладення договору (оплати) без пояснення причин, крім випадків, передбачених законодавством України та цим Порядком (зокрема, якщо надання цифрового контенту почалося за згодою споживача до закінчення цього строку).

3. ДЕТАЛЬНІ УМОВИ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

3.1. Якщо Користувач оплатив Послугу, але вона не була йому надана з вини Виконавця, або Користувач відмовився від Послуги до моменту початку її надання, сплачені кошти підлягають поверненню в повному обсязі.

3.2. Якщо надана Послуга не відповідає заявленим характеристикам або виконана з істотними недоліками, Користувач має право на свій вибір вимагати:

3.2.1. Пропорційного зменшення ціни Послуги.

3.2.2. Безоплатного усунення недоліків Послуги у розумний строк.

3.2.3. Відшкодування витрат на усунення недоліків (якщо це було зроблено самостійно).

3.2.4. Повернення сплаченої за Послугу суми у разі, якщо недоліки є істотними або не можуть бути усунуті.

3.3. Якщо Послуга передбачає надання цифрового контенту (наприклад, звіт у PDF), який не надається на матеріальному носії, Користувач втрачає право на відмову від договору з моменту початку надання такого цифрового контенту за умови, що Користувач надав явну згоду на початок його надання до закінчення 14-денного строку та підтвердив, що він втрачає право на відмову.

3.4. Якщо Виконавець не може надати Послугу з технічних або інших причин, про що Користувача було повідомлено, Виконавець зобов'язується повернути Користувачу сплачені кошти в повному обсязі.

4. ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

4.1. Для реалізації свого права на повернення коштів, Користувач повинен надіслати письмову заяву на електронну адресу Виконавця: gration@gration.com.ua.

4.2. У заяві обов'язково має бути зазначено:

4.2.1. Прізвище, ім'я та по батькові Користувача.

4.2.2. Ідентифікатор у Telegram (нікнейм) та ID користувача.

4.2.3. Дату та суму платежу, а також опис Послуги, за яку здійснювався платіж.

4.2.4. Причину звернення щодо повернення коштів з посиланням на відповідний пункт цього Порядку.

4.2.5. Банківські реквізити для повернення коштів (IBAN).

4.2.6. До заяви можуть бути додані документи або матеріали, що підтверджують обставини, на які посилається Користувач.

4.3. Виконавець розглядає заяву та повідомляє Користувача про прийняте рішення протягом **10 (десяти) робочих днів** з моменту її отримання.

4.4. У разі позитивного рішення про повернення, грошові кошти будуть перераховані на банківський рахунок Користувача, вказаний у заяві, протягом **14 (чотирнадцяти) банківських днів** з моменту прийняття такого рішення.

4.5. Повернення коштів здійснюється у той самий спосіб, що й оплата, якщо Сторони не домовилися про інше.

5. ВИНЯТКИ (КОЛИ ПОВЕРНЕННЯ НЕ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ)

5.1. Повернення коштів не здійснюється у випадках, прямо передбачених законодавством України, зокрема:

5.1.1. Якщо Послугу було надано в повному обсязі та належної якості, що підтверджується відповідними даними (наприклад, звіт про оцінку був згенерований та надісланий Користувачу, страховий поліс оформлений).

5.1.2. Якщо Користувач надав явну згоду на початок надання Послуги (особливо тієї, що передбачає цифровий контент) до закінчення 14-денного строку на відмову.

5.1.3. Якщо недоліки Послуги виникли внаслідок надання Користувачем недостовірної або неповної інформації, необхідної для її надання.

5.2. Виконавець залишає за собою право відмовити у поверненні коштів, якщо Користувач порушив умови Договору публічної оферти.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Усі спори, що виникають з приводу повернення коштів, вирішуються шляхом переговорів. У разі недосягнення згоди, спір передається на розгляд до суду відповідно до законодавства України.

6.2. Виконавець залишає за собою право вносити зміни до цього Порядку. Зміни набирають чинності з моменту опублікування нової редакції у Чат-боті.