

Возвраты и отмены

Клиентам

Возвраты и отмены

Возвраты и отмены для клиента

Настоящий документ регулирует порядок отмены заказов, возврата денежных средств и рассмотрения обращений клиента в сервисе ИРС.

Документ применяется совместно с Офертой клиента, правилами конкретного раздела и условиями соответствующего партнера.

1. Общие положения

1.1. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту или иное платежное средство, с которого была произведена исходная оплата, если иной порядок не предусмотрен платежной системой или законом.

1.2. Оператор инициирует возврат в течение 10 календарных дней с даты принятия решения о возврате, если более короткий срок не установлен законом. Срок фактического зачисления денежных средств зависит от банка клиента и платежной системы и обычно составляет до 10 рабочих дней после обработки возврата платежной инфраструктурой.

1.3. При полной отмене заказа или мероприятия клиенту возвращается вся сумма, списанная через сервис, включая сервисный сбор, если он взимался.

1.4. Оператор вправе запросить у клиента описание ситуации, фото, видео, билет, чек, номер заказа, переписку или иные подтверждения, необходимые для рассмотрения обращения.

1.5. Условия настоящего документа не ограничивают обязательные права клиента, предоставленные законодательством Российской Федерации.

1.6. Обращения по возвратам принимаются через интерфейс сервиса, службу поддержки, email contact@irshub.ru, телефон +7 928 001771737 или иные каналы, указанные в сервисе. Срок рассмотрения обращения составляет до 10 календарных дней, если иной срок не установлен законом.

1.7. Если услуга партнера была оказана, заказ или мероприятие завершены, а выплата по соответствующей операции уже перечислена партнеру, претензия клиента о возврате может быть передана соответствующему партнеру для самостоятельного рассмотрения и урегулирования. Оператор может содействовать передаче обращения и документов, но не обязан осуществлять возврат за счет собственных средств, если такая обязанность прямо не предусмотрена законом.

2. Мероприятия и билеты

2.1. Возврат билетов осуществляется по правилам организатора, условиям карточки мероприятия, требованиям законодательства и техническим правилам платежной системы. Правила организатора применяются только в части, не ухудшающей обязательные права клиента.

2.2. При отмене мероприятия клиенту возвращается 100% суммы, списанной через сервис, включая стоимость билета и сервисный сбор, если он взимался, независимо от количества дней, оставшихся до даты мероприятия.

2.3. При переносе мероприятия клиент вправе использовать билет на новую дату либо запросить возврат, если такое право предусмотрено законом, правилами организатора или условиями карточки мероприятия.

2.4. При существенном изменении даты, времени, места проведения, программы, состава участников, артистов или формата мероприятия клиент вправе направить заявку на возврат. Решение о возврате принимается с учетом характера изменений, правил организатора, условий карточки мероприятия и обязательных требований законодательства Российской Федерации.

2.5. Если билет уже использован, погашен при проходе на мероприятие или мероприятие уже завершено, возврат не производится, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

2.6. При добровольном отказе клиента от посещения мероприятия возврат стоимости билета осуществляется с учетом срока обращения:

- за 10 и более дней до даты мероприятия возвращается 100% стоимости билета;
- за 5-10 дней до даты мероприятия возвращается 50% стоимости билета;
- за 3-5 дней до даты мероприятия возвращается 30% стоимости билета;

- менее чем за 3 дня до даты мероприятия возврат обычно не производится, если иное не предусмотрено законом, правилами организатора или условиями карточки мероприятия.

2.7. При добровольном отказе клиента сервисный сбор, комиссия платежной системы и иные фактически понесенные расходы могут не возвращаться, если иное не предусмотрено законом, правилами организатора или условиями карточки мероприятия.

2.8. Если в одном заказе приобретено несколько билетов, клиент может направить заявку на возврат одного, нескольких или всех билетов из заказа, если технические правила сервиса и правила организатора позволяют частичный возврат.

2.9. Для оформления возврата клиент указывает номер заказа, контактный телефон или email, использованные при покупке, причину возврата, а также по запросу оператора предоставляет билет, чек или иные подтверждающие материалы.

2.10. Правила возврата при добровольном отказе применяются с учетом обязательных требований законодательства Российской Федерации, включая специальные правила возврата билетов на зрелищные мероприятия, если они применимы.

3. Рестораны и доставка

3.1. Клиент вправе направить претензию по заказу еды через сервис или поддержку в разумный срок после получения заказа.

3.2. Основаниями для претензии могут быть:

- заказ не доставлен;
- доставлен не тот заказ;
- отсутствует часть заказа;
- блюдо явно повреждено или испорчено;
- заказ существенно не соответствует описанию.

3.3. При удовлетворении претензии денежные средства возвращаются полностью или частично. При полной отмене заказа клиенту возвращается вся сумма, списанная через сервис, включая сервисный сбор, если он взимался.

3.4. Если ресторан отказался от заказа, не подтвердил заказ или не может исполнить заказ, денежные средства возвращаются клиенту, а заказ считается отмененным.

3.5. Претензии по качеству блюд рассматриваются с участием ресторана. Оператор вправе запросить у клиента и ресторана подтверждающие материалы и принять итоговое решение о полном или частичном возврате через сервис.

3.6. Продовольственные товары надлежащего качества после передачи клиенту возврату не подлежат, если иное не предусмотрено законом. При выявлении недостатков, порчи, недоставки, нарушения комплектности или существенного несоответствия заказа описанию клиент вправе направить претензию с подтверждающими материалами.

4. Каталогные разделы и аренда авто

4.1. В разделах «Отели», «Туры», «Гиды и туры», «Гостиницы» и иных аналогичных каталожных разделах клиент может направлять заявку партнеру. На дату настоящей редакции в таких разделах через сервис передаются только заявки без онлайн-оплаты, онлайн-бронирования, депозита и штрафов со стороны оператора. Возвраты и отмены по таким сделкам регулируются договоренностями между клиентом и партнером без участия оператора, если иное прямо не указано в карточке предложения.

4.2. В разделе «Аренда авто» через сервис оформляется онлайн-бронирование с оплатой банковской картой. До подтверждения бронирования партнером списание с карты не производится; отмена клиентом или партнером на этом этапе не влечет возврата денежных средств через сервис, поскольку оплата еще не состоялась.

4.3. После подтверждения бронирования и успешного списания с карты клиента:

- при отмене бронирования партнером или при невозможности предоставить автомобиль клиенту возвращается вся сумма, списанная через сервис, включая депозит и сервисный сбор, если он взимался;
- при добровольном отказе клиента от бронирования возврат стоимости аренды и доставки осуществляется по условиям карточки автомобиля и правилам партнера. Если такие условия не указаны, клиент вправе обратиться в поддержку сервиса для передачи обращения партнеру;

- депозит при отмене после оплаты, как правило, возвращается клиенту, если иное прямо не предусмотрено карточкой автомобиля, условиями партнера или настоящим документом.

4.4. По завершении бронирования депозит возвращается на карту клиента, с которой была произведена оплата, либо удерживается полностью или частично при повреждении автомобиля, утрате имущества, нарушении условий аренды или ином основании, зафиксированном партнером в сервисе. При полном или частичном удержании депозита оператор вправе запросить у клиента и партнера описание ситуации, фото, видео и иные подтверждения.

4.5. Если в ином каталожном разделе будет подключена онлайн-оплата через сервис, возвраты осуществляются по правилам этого раздела, условиям партнера и настоящему документу.

5. Спорные операции

5.1. При спорной операции, жалобе клиента, подозрении на мошенничество, чарджбэке или технической ошибке оператор вправе запросить дополнительные сведения и документы для проверки.

5.2. Если спор решен в пользу клиента, возврат производится через сервис либо иным способом, предусмотренным законом или применимой платежной схемой.

6. Заключительные положения

6.1. Возврат не освобождает партнера от ответственности перед клиентом, если претензия возникла из-за действий или бездействия партнера.

6.2. Во всем, что не урегулировано настоящим документом, применяются Оферта клиента и законодательство Российской Федерации.