

Возвраты и отмены

Партнерам

Возвраты и отмены

Возвраты и отмены для партнера

Настоящий документ регулирует порядок отмены заказов, возврата денежных средств клиентам, удержаний из выплат партнера и обработки претензий в сервисе ИРС.

Документ применяется совместно с Офертой партнера, документом «Выплаты партнерам», правилами конкретного раздела и индивидуальными условиями партнера.

1. Общие положения

1.1. Если оплата производилась через сервис в пользу партнера, возврат денежных средств клиенту может осуществляться через платежную инфраструктуру сервиса с учетом правил банка, платежного провайдера, номинального счета и внутреннего учета сервиса.

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

1.3. Оператор вправе запросить у партнера документы и сведения, подтверждающие исполнение заказа, проведение мероприятия, передачу товара, доставку, оказание услуги или иные обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения претензии.

1.4. Партнер обязан своевременно предоставлять оператору пояснения, подтверждающие материалы и иную информацию, необходимую для рассмотрения обращений клиентов, возвратов, чарджбэков и спорных операций.

1.5. Если услуга партнера была оказана, заказ или мероприятие завершены, а выплата по соответствующей операции уже перечислена партнеру, последующая претензия клиента о возврате рассматривается партнером самостоятельно. Партнер обязан за свой счет урегулировать такую претензию с клиентом либо возместить оператору сумму возврата, если возврат технически проводится через сервис.

1.6. После оказания услуги и перечисления выплаты партнеру комиссия оператора, комиссия за вывод, сервисный сбор и иные удержания за фактически оказанные

оператором услуги считаются начисленными. Партнер самостоятельно компенсирует такие суммы при возврате клиенту, если иное прямо не предусмотрено законом или отдельным соглашением.

2. Мероприятия и билеты

2.1. Организатор мероприятия обязан соблюдать правила возврата билетов, установленные законодательством Российской Федерации, условиями карточки мероприятия и обязательствами перед клиентом.

2.2. При отмене мероприятия соответствующая сумма возврата исключается из выплаты организатору либо удерживается из будущих выплат организатору.

2.3. При переносе мероприятия или изменении его существенных условий партнер обязан своевременно передать оператору информацию, необходимую для информирования клиентов и обработки возможных возвратов.

2.4. При добровольном отказе клиента от посещения мероприятия возврат осуществляется по правилам организатора и обязательным требованиям законодательства Российской Федерации, включая специальные правила возврата билетов на зрелищные мероприятия, если они применимы.

3. Рестораны и доставка

3.1. Если ресторан отказался от заказа, не подтвердил заказ или не может исполнить заказ, денежные средства возвращаются клиенту, а выплата по такому заказу партнеру не производится.

3.2. При претензиях по качеству блюд, комплектности, срокам доставки и иным вопросам исполнения заказа партнер обязан участвовать в рассмотрении спора и по запросу оператора предоставлять подтверждающие материалы.

3.3. Если претензия клиента признана обоснованной, денежные средства возвращаются клиенту полностью или частично, а соответствующая сумма удерживается из выплаты партнеру или возмещается партнером оператору.

3.4. Продовольственные товары надлежащего качества после передачи клиенту возврату не подлежат, если иное не предусмотрено законом. Это не освобождает партнера от ответственности при выявлении недостатков, порчи, недоставки, нарушения комплектности или существенного несоответствия заказа описанию.

4. Каталожные разделы и аренда авто

4.1. В разделах «Отели», «Туры», «Гиды и туры», «Гостиницы» и иных аналогичных каталожных разделах на дату настоящей редакции через сервис передаются только заявки без онлайн-оплаты, онлайн-бронирования, депозита и штрафов со стороны оператора.

4.2. Если расчеты происходят вне сервиса, возвраты и отмены регулируются договоренностями между партнером и клиентом без участия оператора, если иное прямо не согласовано сторонами.

4.3. В разделе «Аренда авто» через сервис оформляется онлайн-бронирование с оплатой банковской картой. До подтверждения бронирования партнером списание с карты клиента не производится; отмена на этом этапе не влечет возврата через сервис.

4.4. После подтверждения бронирования и успешного списания:

- 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 возврат стоимости аренды и доставки осуществляется по условиям карточки автомобиля и правилам партнера;
- депозит при отмене после оплаты, как правило, возвращается клиенту, если иное прямо не предусмотрено карточкой автомобиля или условиями партнера.

4.5. По завершении бронирования партнер обязан инициировать возврат депозита клиенту либо зафиксировать в сервисе полное или частичное удержание депозита при повреждении автомобиля, утрате имущества или нарушении условий аренды. По запросу оператора партнер предоставляет фото, видео, описание и иные подтверждающие материалы. Удержанная сумма депозита учитывается в пользу партнера; возвращенная сумма депозита в выплату не включается.

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

5. Спорные операции

5.1. При спорной операции, жалобе клиента, подозрении на мошенничество, чарджбэке или технической ошибке оператор вправе приостановить выплату партнеру до завершения проверки.

5.2. Если спор решен в пользу клиента, сумма возврата удерживается из выплаты партнеру или возмещается партнером оператору.

5.3. Непредоставление партнером документов, пояснений или подтверждений в разумный срок может учитываться оператором при рассмотрении спора и принятии решения по возврату.

6. Заключительные положения

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

6.2. Во всем, что не урегулировано настоящим документом, применяются Оферта партнера, документ «Выплаты партнерам» и законодательство Российской Федерации.