

Приложение №2

к Публичному Договору (публичной оферты)

ТОО «БАННО-РЕСТОРАННЫЙ КОМПЛЕКС»

Правила возврата денежных средств в Банно-Ресторанном Комплексе «Орловские Бани»

1. Отказ от услуг и возврат денежных средств в Комплексе.

1.1. Отказ Заказчиком от оказания услуг и возврат денежных средств осуществляется в соответствии с положениями действующего законодательства Республики Казахстан, включая Закон Республики Казахстан "О защите прав потребителей" и Гражданский кодекс Республики Казахстан.

2. Возврат денежных средств Исполнителем за не оказанные услуги, осуществляется в соответствии со следующими правилами:

2.1. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым указанные Услуги были оплачены Заказчиком (наличным или безналичным путем).

2.2. Возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Заказчика.

3. Порядок оформления заявления.

3.1. В заявлении должны быть указаны:

- *ФИО, серия и номер удостоверения личности или паспорта, адрес Заказчика;*
- *Банковские реквизиты или номер карты, с которой осуществлялся платёж, либо реквизиты и номер карты, на которые необходимо произвести возврат денежных средств;*
- *Номер электронного билета или номер подарочного сертификата;*
- *Причина отказа от оказания услуг;*
- *К заявлению должен быть приложен кассовый или электронный чек, подтверждающий факт оплаты услуг.*

3.2. Заявление о возврате должно быть подписано и подано Заказчиком лично по адресу нахождения Банного Комплекса "Орловские Бани", либо направлено в виде скан-копии по электронной почте на адрес: info@orlovbani.kz.

3.3. Срок рассмотрения Исполнителем заявления составляет 10 дней со дня его предъявления Заказчиком (при личном посещении), либо со дня его получения Исполнителем (в случае отправки по электронной почте).

- 4. В случае удовлетворения Исполнителем заявления Заказчика, возврат денежных средств осуществляется в следующих размерах:**
- 4.1. Если Услуга не была оказана Заказчику по вине Исполнителя, включая случаи одностороннего отказа Исполнителя от оказания Услуги, возврат осуществляется в размере 100% от стоимости оплаченной, но не оказанной Услуги;
 - 4.2. В случае отказа Заказчика от Услуги с предварительным уведомлением Исполнителя не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до времени оказания Услуги, указанного в Заказе, возврат осуществляется в размере 100% от стоимости оплаченной, но не оказанной Услуги;
 - 4.3. В случае отказа Заказчика от Услуги без уведомления Исполнителя в срок менее чем за 24 (двадцать четыре) часа, возврат денежных средств не осуществляется. Исполнитель удерживает 100% стоимости оплаченной, но не оказанной Услуги в качестве компенсации за понесенные затраты, связанные с подготовкой к оказанию услуг.
 - 4.4. Если Услуга не была оказана Заказчику по его вине, включая неявку в назначенное время, возврат денежных средств не осуществляется, а Услуга считается оказанной.
 - 4.5. В случае опоздания Заказчика к запланированному времени оказания Услуг, продолжительность оказания Услуги сокращается пропорционально времени опоздания.
 - 4.6. В случае приобретения подарочного сертификата на услуги Исполнителя, срок действия сертификата составляет 1 (один) год. По истечении срока действия сертификата Услуга не может быть оказана, а денежные средства не возвращаются.
5. Настоящие правила составлены в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан и Законом Республики Казахстан "О защите прав потребителей".