Форма возврата

Регламент возврата денежных средств при отказе от оплаченной телемедицинской консультации на сайте EmAi.kz

1. Общие положения
Настоящий документ регулирует порядок возврата денежных средств пользователю (пациенту) в случае отказа от оплаченной телемедицинской консультации на сайте EmAi.kz.

2. Основания для возврата
Возврат денежных средств возможен в следующих случаях:

- Отмена консультации по инициативе пользователя (пациента) не менее чем за **2 (два) часа** до назначенного времени приема.
- Отмена консультации по инициативе Врача (перенос или отмена приема врачом) или других форс-мажорных обстоятельствах на стороне ТОО "EmAI".
- Техническая ошибка при оплате (двойное списание, ошибочная сумма и т. д.).

3. Условия возврата
3.1. При отмене консультации **более чем за 2 (два) часа** до приема – полный возврат суммы.
3.2. При отмене консультации **менее чем за 2 (два) часа** -- возврат не производится.
3.3. При отмене консультации по инициативе Врача или других форс-мажорных обстоятельствах на стороне ТОО "EmAI" – полный возврат суммы.
3.4. При возникшей технической ошибке - полный возврат суммы.

4. Порядок оформления возврата
4.1. Пользователю (пациенту) в личном кабинете телемедицинской платформы на сайте EmAi.kz в разделе «Мои консультации», вкладке «Предстоящие консультации», необходимо нажать на кнопку «Отменить консультацию», а после подтвердить отказ нажав на кнопку «Да, отменить». Возврат будет осуществлен автоматически.

4.2. Пользователь (пациент) при отсутствии возможности оформления возврата в личном кабинете телемедицинской платформы на сайте EmAi.kz подает письменное заявление (в бумажном или электронном виде) с указанием:

- ФИО и контактных данных;
- номера чека;
- причины отказа от консультации или фактов возникновения технических ошибок;
- реквизитов для возврата (карта/счет).

4.3. ТОО "EmAI" рассматривает заявление в течение 5 рабочих дней.
4.4. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, либо на указанные реквизиты.
4.5. Срок зачисления средств составляет до 10 банковских дней.

5. Исключения
5.1. Возврат не производится, если телемедицинская консультация частично или полностью была оказана.
5.2. Оплата любых комиссий и расходов Плательщика сверх платежа за услуги ТОО "EmAI" не производится.

6. Контактная информация
По вопросам связанным с возвратом денежных средств при отказе от оплаченной телемедицинской консультации на сайте EmAi.kz обращаться через форму обратной связи на сайте EmAi.kz или в письменном виде по адресу ТОО "EmAI" – Адрес: Казахстан, город Алматы, Медеуский район, улица Фонвизина, здание 10, почтовый индекс A26F7E5.