

## **ТӨЛЕМДЕРДІ ҚАЙТАРУ САЯСАТЫ**

### **City Group платформасы**

Осы саясат City Group платформасының пайдаланушыларына ақшалай қаражаттарды қайтару тәртібін реттейді.

---

#### **1. Жалпы ережелер**

Ақшалай қаражаттарды қайтару келесі жағдайларда жүзеге асырылады:

- қызметтің күшін жою;
- қызмет көрсету мүмкін болмаған жағдайда;
- тауарды қайтару;
- қате жасалған төлем.

Қаражатты қайтаруды қызмет көрсетуші немесе тауар жеткізуші жүзеге асырады.

---

#### **2. Қаражатты кім қайтарады**

City Group платформасы ақпараттық жүйе болып табылады және төлемдерді қабылдаушы болып табылмайды.

Қаражатты қайтаруды келесі тұлғалар жүзеге асырады:

**Басқарушы компаниялар**

City Group франшизасының серіктестері болып табылатын және көппәтерлі тұрғын үйлерді басқару қызметін көрсететін заңды тұлғалар.

**Платформа серіктестері**

Платформада орналастырылған қызметтерді көрсететін жеткізушілер.

**Тауар жеткізушілер**

Платформаның маркетплейсі арқылы тауар сататын компаниялар.

---

#### **3. Қайтаруды рәсімдеу тәртібі**

Қайтаруды рәсімдеу үшін пайдаланушы:

1. Қызмет көрсетушіге немесе тауар жеткізушіге жүгінуі тиіс.
2. Қайтару туралы өтініш беруі тиіс.
3. Өтініште келесі мәліметтер көрсетілуі қажет:

- төлем жасалған күні;
- төлем сомасы;
- қайтару себебі.

Қызмет көрсетуші өтінішті қарайды және қаражатты қайтару туралы шешім қабылдайды.

---

#### 4. Қаражатты қайтару мерзімі

Қайтару мақұлданған жағдайда қаражат пайдаланушының банк картасына қайтарылады.

Қайтару мерзімі банкке байланысты және 10 жұмыс күніне дейін созылуы мүмкін.

---

#### 5. Қате жасалған төлемдер

Қате жасалған төлем жағдайында пайдаланушы төлем алушыға жүгінуі тиіс.

Қызмет көрсетуші өтінішті қарап, қаражатты қайтару туралы шешім қабылдайды.

---

#### 6. Байланыс ақпараты

Төлемдерді қайтару мәселелері бойынша пайдаланушы келесі мекенжайға хабарласа алады:

«ДамуЖолы» ЖШС

БСН: 140140030904

Мекенжайы: Павлодар к., Луначарский к.6/3 к.В

E-mail: office@damuzholy.kz

Телефон: +7 708 466 84 22

## **ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ**

платформы City Group

Настоящая политика регулирует порядок возврата денежных средств пользователям платформы **City Group**.

---

### **1. Общие положения**

Возврат денежных средств осуществляется в случаях:

- отмены услуги;
- невозможности оказания услуги;
- возврата товара;
- ошибочного платежа.

Возврат производится **исполнителем услуги или поставщиком товара**.

---

### **2. Кто осуществляет возврат средств**

Платформа City Group выступает информационной системой и не является получателем платежей.

Возврат средств осуществляют:

#### **Управляющие компании**

Юридические лица — партнеры франшизы City Group, оказывающие услуги управления многоквартирными домами.

#### **Партнеры платформы**

Поставщики услуг, размещенных на платформе.

#### **Поставщики товаров**

Компании, реализующие товары через маркетплейс платформы.

---

### **3. Порядок оформления возврата**

Для оформления возврата пользователю необходимо:

1. Обратиться к исполнителю услуги или поставщику товара.
2. Подать заявление на возврат.

### 3. Указать:

- дату платежа;
- сумму платежа;
- причину возврата.

Исполнитель услуги рассматривает заявление и принимает решение о возврате.

---

### 4. Срок возврата средств

В случае одобрения возврата средства возвращаются на банковскую карту пользователя.

Срок возврата зависит от банка и может составлять до **10 рабочих дней**.

---

### 5. Ошибочные платежи

В случае ошибочного платежа пользователь должен обратиться к получателю платежа.

Исполнитель услуги рассматривает обращение и принимает решение о возврате средств.

---

### 6. Контактная информация

По вопросам возврата платежей пользователь может обратиться:

**ТОО «ДамуЖолы»**

БИН: 140140030904

Адрес: г. Павлодар, ул. Луначарского д.6/3 к.В

E-mail: office@damuzholy.kz

Телефон: +7 708 466 84 22