CRMedical

Политика отказа от услуг и возврата средств ИП «CRMedical»

Термины

1. **Компания** – юридическое лицо, предоставляющее услуги и программное обеспечение CRMedical в рамках договора.
2. **Клиент** – юридическое или физическое лицо, оплатившее подписку на программное обеспечение CRMedical.

Отказ от услуги по желанию клиента

Отказ от услуги по желанию клиента подразумевает отказ от услуги, которая соответствует установленным стандартам качества и заявленным характеристикам, но может быть отклонена по субъективным причинам заказчика.

Возврат денежных средств

1. **Общий порядок возврата**
   Возврат денежных средств производится за исключением:
   - Документально подтвержденных расходов Компании.
   - Стоимости прошедших месяцев подписки на CRMedical.
2. **Минимальная невозвращаемая сумма**
   Независимо от использования программы, не подлежит возврату сумма, эквивалентная стоимости одного месяца подписки.
3. **Не возвращается**
   - Оплата за проведенное подключение к системе.
   - Стоимость сторонних интеграций, выполненных по запросу Клиента.
4. **Возврат при доработках или разработке новых услуг**
   Если Клиент запрашивал доработку или разработку новых услуг в рамках платного тарифа и изъявил желание отказаться от услуг, Компания производит расчет затраченного времени специалистов и вычитает соответствующую сумму из потенциального возврата.
   - **Стоимость одного часа работы специалистов CRMedical** составляет **20,000 тенге**.
5. **Срок подачи заявления**
   Клиент обязан направить заявление на отказ от услуг **не позднее чем за 5 (пять) календарных дней** до даты истечения оплаченного срока подписки.
   - Если заявление подано менее чем за 5 (пять) календарных дней до истечения срока, возврату подлежит **50% (пятьдесят процентов)** от стоимости подписки.

Примечания

- Все заявления Клиента обрабатываются в течение **10 (десяти) рабочих дней** с момента получения.
- Компания оставляет за собой право отказать в возврате средств в случае нарушения Клиентом условий договора.

Отказ от услуги ненадлежащего качества

Под данный случай подпадают услуги (продукты) Компании, которые не могут полностью выполнить свои функциональные обязательства из-за существенного недостатка.

1. **Обязательства Компании:**
   В случае выявления существенного недостатка, Компания обязуется:
   - Устранить все обнаруженные, подтвержденные и обоснованные недостатки оказанных услуг.
   - Согласовать с Клиентом индивидуальный срок устранения недостатков с момента получения уведомления от Клиента.
2. **Действия Клиента:**
   Клиент обязан направить заявление об отказе от услуг ненадлежащего качества, подробно описав выявленные недостатки.

Возврат денежных средств

Возврат денежных средств осуществляется способом, аналогичным произведенной оплате. Срок возврата согласуется индивидуально с Клиентом.

1. **Общие правила возврата:**
   - Возвращается полная стоимость услуги за исключением документально подтвержденных расходов Компании.
2. **Исключения из возврата:**
   - Стоимость выполненного подключения к системе не возвращается.
   - Сумма, затраченная на интеграцию сторонних сервисов, не возвращается.
3. **Возврат при доработках или разработке новых услуг:**
   - Если Клиентом была запрошена доработка/разработка новых услуг в рамках платного тарифа, и он изъявил желание отказаться от услуг, Компания производит расчет затраченных часов специалистов.
   - Стоимость работы одного часа специалистов CRMedical составляет **20,000 тенге**. Указанная сумма вычитается из потенциальной суммы возврата.
4. **Примечания:**
   - Все заявления на возврат рассматриваются в течение **10 (десяти) рабочих дней** с момента получения.
   - Компания оставляет за собой право отказать в возврате средств в случае нарушения Клиентом условий договора.

CRMedical

ИП CRMedical
Республика Казахстан, г.Алматы
+7 700 231 34 96
www.crmedical.kz