**ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТОВАРА И ВОЗВРАТА ДЕНЕГ**

Республика Казахстан, г. Астана

Настоящий порядок возврата товара и возврата денег (далее – Порядок) определяет условия и процедуры возврата товаров и денежных средств за оплаченные курсы в системе дистанционного обучения, размещенной на сайте <https://lms.talap.edu.kz/> (далее – Сайт).

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в частности, Законом РК "О защите прав потребителей".

1.2. Товаром в рамках настоящего Порядка считаются услуги дистанционного обучения, приобретенные Заказчиком на Сайте. Обучение считается начатым с момента первого входа Заказчика в личный кабинет курса или просмотра первого учебного материала.

1.3. Держателем карточки (далее – Держатель) является физическое лицо, оплатившее услуги дистанционного обучения с использованием банковской карты через интернет-эквайринг АО «Народный Банк Казахстана».

**2. Порядок возврата товара**

2.1. Возврат услуги дистанционного обучения (далее – Товар) возможен при следующих условиях:

2.1.1. Заказчик не начал обучение и не получил доступ к образовательным материалам.

2.1.2. Обучение еще не началось или прошло не более 14 календарных дней с даты оплаты.

Обучение считается начатым с момента первого входа Заказчика в личный кабинет курса или просмотра первого учебного материала.

2.2. Для осуществления возврата Товара Заказчику необходимо подать заявление о возврате на адрес электронной почты Исполнителя [info@talap.edu.kz](mailto:info@talap.edu.kz) с указанием причины возврата и приложением копии документа, подтверждающего оплату.

2.3. Заявление о возврате рассматривается Исполнителем в течение 10 рабочих дней с момента его получения.

2.4. В случае положительного решения Исполнителя о возврате доступ к образовательным материалам для Заказчика будет заблокирован.

2.5. Если курс состоит из нескольких модулей, возможен частичный возврат за неиспользованные модули. Размер частичного возврата рассчитывается пропорционально стоимости неиспользованных модулей.

2.6. В случае возникновения технических проблем со стороны Исполнителя, препятствующих доступу к образовательным материалам, срок возврата продлевается на период устранения таких проблем. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика о возникновении и устранении технических проблем.

**3. Порядок возврата денег**

3.1. Возврат денежных средств осуществляется на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, за вычетом комиссии, если таковая предусмотрена условиями интернет-эквайринга АО «Народный Банк Казахстана».

3.2. Срок возврата денежных средств составляет до 30 календарных дней с момента положительного решения Исполнителя о возврате Товара.

3.3. Возврат денежных средств производится на основании заявления о возврате, поданного Заказчиком.

3.4. В случае, если карта, с которой производилась оплата, недоступна или заблокирована, Заказчик может запросить возврат денежных средств другим способом (например, на другую банковскую карту или банковский счет). В этом случае Заказчик должен указать альтернативный способ возврата в заявлении о возврате.

3.5. В случае отказа Исполнителя в возврате Товара и денежных средств, Заказчик имеет право обратиться с жалобой в компетентные органы в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

**4. Права и обязанности сторон**

4.1. Исполнитель обязуется:

4.1.1. Рассмотреть заявление о возврате в срок, указанный в п. 2.3 настоящего Порядка.

4.1.2. Произвести возврат денежных средств в срок, указанный в п. 3.2 настоящего Порядка, при положительном решении о возврате.

4.1.3. Предоставить обоснование в случае отказа в возврате.

4.2. Заказчик обязуется:

4.2.1. Предоставить полную и достоверную информацию в заявлении о возврате.

4.2.2. Вернуть доступ к образовательным материалам Исполнителю при положительном решении о возврате.

4.3. Заказчик имеет право:

4.3.1. Получать информацию о ходе рассмотрения заявления о возврате.

4.3.2. Запросить дополнительные разъяснения в случае отказа в возврате.

**5. Заключительные положения**

5.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его размещения на Сайте и действует до его отмены или изменения.

5.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Порядок. Новая редакция Порядка вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Порядка. Исполнитель обязуется уведомить пользователей об изменениях путем размещения соответствующего объявления на Сайте.

5.3. По всем вопросам, связанным с возвратом Товара и денежных средств, Заказчики могут обращаться к Исполнителю по следующим контактным данным:

Некоммерческое акционерное общество «Talap»

Адрес: Республика Казахстан, г.Астана, ул.Д.Конаева, д.12/1, ВП 11

Контактный телефон: +7(7172) 64 86 86

Электронная почта: [info@talap.edu.kz](mailto:info@talap.edu.kz)