**ТАУАРДЫ САПАСЫЗ ЖӘНЕ/НЕМЕСЕ ТОЛЫҚ ЕМЕС ЖЕТКІЗІЛГЕН ЖАҒДАЙДА АУЫСТЫРУ ТӘРТІБІ**

Қазақстан Республикасы, Астана қаласы

Осы сапасыз және/немесе толық емес тауарды жеткізу жағдайындағы тауарды ауыстыру тәртібі (бұдан әрі – Тәртіп) <https://lms.talap.edu.kz/> сайтында (бұдан әрі – Сайт) пайдаланушыларға қашықтан оқыту қызметтерін ауыстыру шарттары мен рәсімдерін реттейді.

**1. Жалпы ережелер**

1.1. Осы Тәртіп Қазақстан Республикасының заңнамасына, атап айтқанда, 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV "Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы" ҚР Заңына сәйкес әзірленген.

1.2. Осы Тәртіп аясындағы тауар деп Сайтта Тапсырыс беруші сатып алған қашықтан оқыту қызметтері саналады.

1.3. Карта ұстаушы (бұдан әрі – Ұстаушы) – қашықтан оқыту қызметтерін «Қазақстан Халық Банкі» АҚ интернет-эквайрингі арқылы банктік карта арқылы төлеген жеке тұлға.

**2. ауарды ауыстыру негіздері**

2.1. Тауарды ауыстырудың негіздері мыналар:

2.1.1. Қашықтан оқыту қызметтерінің сапасыз болуы.

2.1.2. Толық емес немесе дұрыс емес оқу материалдарының ұсынылуы.

2.1.3. Білім беру ресурстарына қолжетімділікті қиындататын техникалық проблемалар.

2.1.4. Курстың мазмұны Сайттағы сипаттамада көрсетілгенге сәйкес келмеуі.

**3. Тауарды ауыстыру тәртібі**

3.1. Тапсырыс беруші тауардың анықталған кемшіліктері туралы 14 күнтізбелік күн ішінде орындаушыға хабарлауы тиіс.

3.2. Кемшіліктер туралы хабарлау үшін тапсырыс беруші кемшіліктерді көрсетіп, растайтын құжаттарды (скриншоттар, фотосуреттер және т.б.) қоса отырып, орындаушының электрондық поштасына info@talap.edu.kz өтініш жіберуі керек.

3.3. Орындаушы тапсырыс берушінің өтінішін алған сәттен бастап 10 жұмыс күні ішінде қарауға және тауарды ауыстыру немесе кемшіліктерді жою туралы шешім қабылдауға міндетті.

3.4. Тауарды ауыстыру туралы оң шешім қабылданған жағдайда орындаушы тапсырыс берушіге шешім қабылданған сәттен бастап 5 жұмыс күні ішінде жаңа курсқа немесе түзетілген оқу материалдарына қолжетімділікті қамтамасыз етеді.

3.5. Тауардың сапасына ішінара сәйкес келмеуі жағдайында, Орындаушы сапасыз бөлігін ішінара ауыстыруды немесе өтемақы ұсынуы мүмкін.

3.6. Ақауларды жою немесе Тауарды ауыстыру белгіленген мерзімде мүмкін болмаған жағдайда, Орындаушы бұл туралы Тапсырыс берушіні хабардар етіп, мәселені шешудің балама нұсқаларын ұсынуға міндетті.

**4. Сапасыз тауар үшін ақшаны қайтару тәртібі**

4.1. Тауарды ауыстыру мүмкін болмаған жағдайда, орындаушы тапсырыс берушінің төлем жасаған банктік картасына төленген ақшаны қайтаруға міндетті.

4.2. Ақшаны қайтару мерзімі тауарды ауыстыру мүмкін болмағандығы туралы шешім қабылданған сәттен бастап 30 күнтізбелік күнге дейін.

4.3. Егер төлем жасалған карта қолжетімсіз немесе бұғатталған болса, Тапсырыс беруші Орындаушымен келісілген басқа тәсілмен ақшаны қайтаруды сұрай алады.

**5. Тараптардың құқықтары мен міндеттері**

5.1. Орындаушы міндеттенеді:

5.1.1. Тапсырыс берушінің тауардағы кемшіліктер туралы өтінішін осы Тәртіптің 3.3-тармағында көрсетілген мерзімде қарауға.

5.1.2. Осы Тәртіптің 3.4-тармағында көрсетілген мерзімде тапсырыс берушіге жаңа курсқа немесе түзетілген оқу материалдарына қолжетімділікті қамтамасыз етуге.

5.1.3. Тауарды ауыстыру мүмкін болмаған жағдайда осы Тәртіптің 4.2-тармағында көрсетілген мерзімде ақшаны қайтаруға.

5.1.4. Тауарды ауыстырудан немесе ақшаны қайтарудан бас тарту себебін негізді түрде түсіндіру.

5.2. Тапсырыс беруші міндеттенеді:

5.2.1. Тауардың анықталған кемшіліктері туралы орындаушыға уақытылы хабарлауға.

5.2.2. Тауардың кемшіліктері туралы өтініште толық және шынайы ақпаратты ұсынуға.

5.3. Тапсырыс берушінің құқығы:

5.3.1. Оның өтінішін қарау барысы туралы толық ақпарат алуға.

5.3.2. Орындаушының шешімімен келіспеген жағдайда, оны даулау.

**6. Қорытынды ережелер**

6.1. Осы Тәртіп Сайтта орналастырылған сәттен бастап күшіне енеді және оның күші жойылғанға немесе өзгертілгенге дейін қолданылады.

6.2. Орындаушы осы Тәртіпке өзгерістер енгізу құқығын өзіне қалдырады. Жаңа редакция Тәртіпте өзгеше көзделмесе, Сайтта орналастырылған сәттен бастап күшіне енеді.

6.3. Тауарды ауыстыруға байланысты даулар туындаған жағдайда Тараптар оларды келіссөздер арқылы шешуге ұмтылады. Келісімге қол жеткізу мүмкін болмаған жағдайда, даулар Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес шешіледі.

6.4. Тауарды ауыстыру тәртібіне байланысты барлық сұрақтар бойынша тапсырыс берушілер орындаушыға келесі байланыс деректері бойынша жүгіне алады:

Коммерциялық емес акционерлік қоғам «Talap»

Мекенжай: Қазақстан Республикасы, Астана қ., Д.Қонаев көшесі, 12/1, П 11

Байланыс телефоны: +7(7172) 64 86 86

Электрондық пошта: info@talap.edu.kz