**ПОРЯДОК ЗАМЕНЫ ТОВАРА В СЛУЧАЕ ПОСТАВКИ НЕКАЧЕСТВЕННОГО И/ИЛИ НЕКОМПЛЕКТНОГО ТОВАРА**

Республика Казахстан, г. Астана

Настоящий порядок замены товара в случае поставки некачественного и/или некомплектного товара (далее – Порядок) регулирует условия и процедуры замены услуг дистанционного обучения пользователям сайта <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" от 4 мая 2010 года № 274-IV.

1.2. Товаром в рамках настоящего Порядка считаются услуги дистанционного обучения, приобретенные Заказчиком на Сайте.

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. Основания для замены товара**

2.1. Основаниями для замены товара являются:

2.1.1. Предоставление некачественных услуг дистанционного обучения.

2.1.2. Предоставление неполных или некорректных учебных материалов.

2.1.3. Технические проблемы, препятствующие доступу к образовательным ресурсам.

2.1.4. Несоответствие содержания курса заявленному в описании на Сайте**.**

**3. Порядок замены товара**

3.1. Заказчик обязан уведомить Исполнителя о выявленных недостатках Товара в течение 14 календарных дней с момента обнаружения недостатков.

3.2. Для уведомления о недостатках Заказчик должен направить заявление на адрес электронной почты Исполнителя [info@talap.edu.kz](mailto:info@talap.edu.kz) с указанием выявленных недостатков и приложением подтверждающих документов (скриншоты, фото и др.).

3.3. Исполнитель обязан рассмотреть заявление Заказчика в течение 10 рабочих дней с момента его получения и принять решение о замене Товара или устранении недостатков.

3.4. В случае принятия положительного решения о замене Товара Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к новому курсу или исправленным учебным материалам в течение 5 рабочих дней с момента принятия решения.

3.5. В случае частичного несоответствия Товара заявленному качеству, Исполнитель может предложить частичную замену или компенсацию стоимости некачественной части Товара.

3.6. Если устранение недостатков или замена Товара невозможны в указанные сроки, Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика и предложить альтернативные варианты решения проблемы.

**4. Порядок возврата денег за некачественный товар**

4.1. В случае невозможности замены Товара Исполнитель обязан вернуть денежные средства, уплаченные Заказчиком за некачественный Товар, на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата.

4.2. Возврат денежных средств производится в срок до 30 календарных дней с момента принятия решения о невозможности замены Товара.

4.3. В случае, если карта, с которой производилась оплата, недоступна или заблокирована, Заказчик может запросить возврат денежных средств другим способом, согласованным с Исполнителем.

**5. Права и обязанности сторон**

5.1. Исполнитель обязуется:

5.1.1. Рассмотреть заявление Заказчика о недостатках Товара в срок, указанный в п. 3.3 настоящего Порядка.

5.1.2. Предоставить Заказчику доступ к новому курсу или исправленным учебным материалам в срок, указанный в п. 3.4 настоящего Порядка.

5.1.3. Вернуть денежные средства в срок, указанный в п. 4.2 настоящего Порядка, при невозможности замены Товара.

5.1.4. Предоставить обоснованный ответ в случае отказа в замене Товара или возврате денежных средств.

5.2. Заказчик обязуется:

5.2.1. Своевременно уведомлять Исполнителя о выявленных недостатках Товара.

5.2.2. Предоставлять полную и достоверную информацию в заявлении о недостатках Товара.

5.3. Заказчик имеет право:

5.3.1. Требовать полной информации о ходе рассмотрения его заявления.

5.3.2. Обжаловать решение Исполнителя в случае несогласия с ним.

**6. Заключительные положения**

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

6.2. 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.

6.3. В случае возникновения споров, связанных с заменой Товара, Стороны будут стремиться разрешить их путем переговоров. При невозможности достижения согласия споры подлежат разрешению в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.4. По всем вопросам, связанным с порядком замены Товара, 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).