

Условия оплаты и возврата денежных средств, а также работа с претензиями

1. Общие положения

Настоящие Условия оплаты и возврата денежных средств, а также работы с претензиями (далее – "Условия") являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения между Товариществом с ограниченной ответственностью "Emoney Group" (далее – "Компания") и пользователями услуг Компании (далее – "Пользователи").

2. Условия оплаты

2.1. Оплата за предоставляемые Компанией услуги осуществляется на основании выставленного счета или через другие доступные способы, указанные на сайте Компании.

2.2. Все платежи должны быть произведены в тенге (KZT) или другой валюте, указанной Компанией.

2.3. Пользователь несет ответственность за своевременное и полное внесение оплаты за услуги.

3. Возврат денежных средств

3.1. Возврат денежных средств возможен в следующих случаях:

Ошибочное списание денежных средств по вине Компании;

Некорректное или неполное предоставление услуг по вине Компании.

3.2. Для запроса на возврат денежных средств Пользователь должен обратиться в Компанию с соответствующим заявлением, указав причину запроса и приложив подтверждающие документы.

3.3. Возврат денежных средств осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения заявления от Пользователя.

3.4. Возврат денежных средств производится на тот же платежный инструмент, с которого был осуществлен платеж.

4. Работа с претензиями

4.1. В случае возникновения претензий по качеству предоставляемых услуг Пользователь вправе направить претензию в Компанию.

4.2. Претензия должна содержать следующую информацию:

Полное наименование Пользователя (для физических лиц – ФИО);

Контактные данные (телефон, электронная почта);

Описание сути претензии с указанием конкретных нарушений;

Подтверждающие документы (при наличии).

4.3. Претензии направляются по электронной почте: info@emoney.kz или по почтовому адресу: Казахстан, город Алматы, Бостандыкский район, улица Тимирязева, дом 42, корпус 23, офис 201, почтовый индекс 050000.

4.4. Срок рассмотрения претензии составляет 15 (пятнадцать) календарных дней с момента ее получения Компанией.

4.5. По результатам рассмотрения претензии Компания принимает решение и уведомляет Пользователя о результатах и дальнейших действиях.