

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке возврата денежных средств при оказании услуг в салоне красоты «ANNELIA»

### 1. Общие положения

Настоящее Положение о порядке возврата денежных средств (далее – Положение) разработано в целях упорядочения возврата клиентам денежных средств салоном красоты «ANNELIA», за неисполнение или ненадлежащее исполнение оказания услуг.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом РФ от 22.05.2003 № 54 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в РФ»;

1.2. Положение вводится в целях упорядочения деятельности салона красоты «ANNELIA» (далее – Исполнитель), в части возврата денежных средств клиенту, оплатившему услугу;

1.3. Настоящее Положение определяет:

- условия и порядок возврата денежных средств;
- перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств;
- сроки возврата денежных средств;
- порядок информирования клиента о порядке возврата денежных средств.

1.4. Гарантийный срок на оказанные услуги устанавливаются Исполнителем самостоятельно (п. 1 ст. 722 ГК РФ, п. 6 ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1).

В случае обнаружения каких-либо недостатков оказанной услуги клиент вправе потребовать безвозмездного устранения этих недостатков, в пределах действующих у Исполнителя гарантийного срока, а именно:

<b>стрижка волос</b>	– до 3-х календарных дней
<b>окраска волос</b>	– до 7-ми календарных дней
<b>маникюр\педикюр</b>	– до 7-ми календарных дней
<b>наращивание ногтей</b>	– до 7-ми календарных дней
<b>макияж</b>	– в течении 6-ти часов
<b>перманентный макияж</b>	– до 14-ти календарных дней

**неинвазивные косметологические процедуры:** депиляция; эпиляция; косметологическая чистка лица; массаж лица, шеи, области декольте, тела; пилинг аппаратный кожи; пилинг поверхностный и др. – до 3-х календарных дней

**инвазивные косметологические процедуры:** мезотерапия и др. – до 14 календарных дней

**процедуры, улучшающие состояние волосяного покрова головы:** втирание и косметических средств в волосистую часть головы; маски лечебные – до 3-х календарных дней

Безвозмездное устранение недостатков осуществляется при условии, что недостатки возникли до завершения оказания услуги клиенту или по причинам, возникшим до этого

момента. Гарантийный срок исчисляется с момента, когда результат принят или должен быть принят клиентом (ст. 783, п. 5 ст. 724 ГК РФ).

## **2. Условия возврата денежных средств.**

2.1. Денежные средства (либо часть денежных средств) при оказании услуг возвращаются клиенту в случаях, когда оплаченная им услуга остается по различным причинам нереализованной, а именно:

- услуга оказана не в полном объеме;
- невыполнение обязательств по оказанию услуг допущено по вине Исполнителя или услуга выполнена ненадлежащего качества;
- возврат ошибочно начисленных денежных средств после обнаружения счетной ошибки; – по другим причинам.

2.2. Денежные средства не возвращаются:

- при условии, что недостатки возникли после завершения оказания услуги клиенту или по причинам, возникшим после этого момента;
- при истечении гарантийного срока на оказанные услуги (п. 1.4 Положения).
- при иных обстоятельствах, предусмотренных ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 23001 «О защите прав потребителей».

2.3 Денежные средства возвращаются частично:

- при одностороннем отказе клиента от оказания услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

## **3. Перечень документов, необходимых для осуществления возврата денежных средств**

3.1. Возврат денежных средств осуществляется клиенту при предоставлении администратору следующих документов:

- 1) заявление на возврат денежных средств по образцу (приложение 1) 2) оригинал паспорта.

3.2. При необходимости администратор вправе потребовать дополнительные документы у клиента.

3.3. Возврат денежных средств клиенту производится:

- безналичным путем в случае оплаты услуги по банковской карте;
- наличными денежными средствами во всех остальных случаях.

## **4. Сроки возврата денежных средств**

4.1. Денежные средства за не качественно оказанные услуги возвращаются клиенту в течении 10 (десяти) календарных дней с момента предоставления полного комплекта документов, перечисленных в п. 3.1 настоящего Положения, согласно ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

При условии предоставления пакета документов возврат денежных средств, внесенных в кассу, производится в этот же день.

## **5. Порядок информирования клиентов о порядке возврата денежных средств**

5.1. Информирование клиентов с настоящим Положением происходит устно перед началом оказания услуг и размещено на сайте Исполнителя.

## **6. Заключительное положение**

Претензии и жалобы клиентов за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, оплата за которые произведена без финансовых документов, подтверждающих факт принятия денежных средств (кассовый чек, приходный ордер), не принимаются.

В случаях, не предусмотренных настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством РФ. Претензии рассматриваются сторонами в течение 10 рабочих дней за дня их получения. Претензии и споры разрешаются по соглашению сторон или в порядке, определенном законодательством РФ о гражданском судопроизводстве.

**Приложение №1**  
**к Положению «О порядке возврата денежных средств»**

от \_\_\_\_\_  
паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_  
зарегистрирован по адресу: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу Вас вернуть денежные средства в размере:

\_\_\_\_\_ (сумма прописью)

по причине \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Вышеуказанные средства прошу перечислить на следующие реквизиты:

Полное наименование банка

БИК \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_

Р/с \_\_\_\_\_

№ карты \_\_\_\_\_

Ф.И.О. владельца расчетного счета \_\_\_\_\_

Претензий к ИП Гришина З.П. (ОГРНИП 321774600590942), в т.ч. финансовых, не имею.

Приложение:

Дата: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Подпись расшифровка