**Отказ от услуги**

В соответствии со статьей 26.1 Закона «О защите прав потребителей», а также п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства №612 от 27.09.2007 г. потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение семи дней.

Отказ от товара/услуги осуществляется по заявлению (образец заявления представлен ниже).

* Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги;
* Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:
	+ безвозмездного устранения недостатков;
	+ соответствующего уменьшения цены;
	+ возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами;
* Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги;
* Исполнитель отвечает за недостатки услуги, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента

**Возврат оплаты**

В соответствии с Письмом Центробанка РФ №112-Т от 1 августа 2011 года, положениями НК РФ и Закона о защите прав потребителей, процедура возврата товара/услуги, оплаченного картой, происходит по следующим правилам:

1. вернуть денежные средства можно только на ту карту, с которой они были списаны;
2. если предъявление покупателем банковской карты, использовавшейся в операции, невозможно (была утеряна, закрыта и т.д.), порядок действий определяется внутренними положениями банка-эквайера;
3. покупатель получает затраченную им сумму в полном объеме.

По закону на обработку операции возврата отводится **до 30 дней**. Но обычно банки стараются зачислить покупателю затраченные им денежные средства сразу в день обращения (в крайнем случае, в течение 3-5 рабочих дней).

**Важно**! Возврат может быть как полным, так и частичным – когда из чека на несколько позиций покупатель хочет вернуть только один товар/услугу.

**Процедура возврата средств**

Возврат денег, полученных продавцом в рамках торгового эквайринга, производится по следующему алгоритму:

1. Продавец получает от покупателя заявление на возврат;
2. Проводится рассмотрение документов (может занимать до 3 дней);
3. Документы передаются в банк-эквайер;
4. Банк рассматривает запрос и перечисляет средства покупателю (в срок до 30 дней).

Формат заявления на возврат приложен выше

Директору ООО "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_"

ИНН/КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. покупателя)

паспорт: серия\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление покупателя

о возврате товара/отказа от услуги

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. я приобрел(а) в вашем магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование и марка товара).

Прошу принять у меня указанный товар и вернуть мне уплаченные за него деньги в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(цифрами) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(прописью).

Причина возврата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать причину).

Реквизиты для возврата денежных средств:

*ФИО*

*Номер р/счета*

*Наименование банка*

*БИК банка*

*Корр счет*

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. (дата)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)