

## РЕГЛАМЕНТ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ МЕЖДУ ПРОДАВЦОМ И ПОКУПАТЕЛЕМ

В случае поступления в ООО «ПОМОЩЬ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАМ» (далее по тексту Компания PimPay) обращения Покупателя, Компания PimPay и Владелец заказов будут действовать согласно данному регламенту разрешения споров между Владелецem заказов и Покупателем.

1. Любое обращение проверяется на предмет того, что не вышел срок подачи обращения. Компания PimPay рассматривает обращения по тем заказам, по которым с момента получения отправления Покупателем в службе доставки (статус доставлено) прошло не более 7 (семи) календарных дней.

2. Компания PimPay пересылает поступившее обращение Покупателя в адрес Владельца заказов по email. Владелец заказов предоставляет ответ на обращение Покупателя в срок не более 14 (четырнадцати) календарных дней, с даты получения такового.

При отсутствии ответа от Владельца заказов в течение 5 (пяти) календарных дней Компания PimPay производит напоминание об обращении Владельцу заказов. При отсутствии ответа от Владельца заказов в течение 10 (десяти) календарных дней Компания PimPay производит повторное напоминание об обращении Владельцу заказов.

В своем ответе Владелец заказов должен подтвердить или опровергнуть, что он является надлежащим лицом для обращения с претензиями по данному заказу.

2.1. Если Владелец заказов не предоставил ответ в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты его получения, Компания PimPay вправе повторно отправить обращение в адрес Владельца заказов с требованием о рассмотрении обращения, а также сообщить Покупателю о праве последнего обратиться в суд с иском о защите нарушенных прав, а также вернуть оплату за заказ Покупателю с удержанием соответствующей суммы у Владельца заказов с обязательным информированием о таком возврате Владельца заказов.

2.2. Если Владелец заказов отвечает на поступающие обращения, тогда о завершении рассмотрения обращения и принятом по итогам рассмотрения обращения решении Владелец заказов информирует Компанию PimPay путем отправки информационного сообщения на email адрес, с которого Владельцу заказов пришло уведомление об обращении. Возможные конечные результаты этапа:

- Покупатель отказался от своей претензии;
- Владелец заказов признал претензию и согласился вернуть деньги без возврата товара;
- Владелец заказов признал претензию и согласился вернуть деньги после возврата товара;
- Покупателю отказано в возврате средств, в связи с нарушением порядка, установленного договором купли-продажи товара, и/или сроков обращения с претензиями к Владельцу заказов.

Если ни одно из этих решений не принято в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента первого ответа Владельца заказов, вступает арбитраж Компании PimPay.

- Если решение не принято из-за того, что Покупатель перестал отвечать, Компания PimPay напоминает Покупателю, что у него ограниченное количество времени.
- Если решение не принято из-за того, что Владелец заказов перестал отвечать Покупателю, Компания PimPay напоминает Владельцу заказов, что у него ограниченное количество времени, а через 14 календарных дней молчания Компания PimPay признает обращение рассмотренным в пользу Покупателя и возвращает Покупателю деньги, товар остается у Покупателя.
- Если Владелец заказов отвечает, но при этом необоснованно затягивает принятие решения, то через 14 календарных дней Компания PimPay возвращает Покупателю деньги, товар остается у Покупателя.

### 3. По достижении результата переписки из п.2.2:

- Если Покупатель отказался от обращения – Компания PimPay не производит никаких действий.
- Если Владелец заказов согласен вернуть деньги без возврата товара, Компания PimPay возвращает Покупателю деньги - ровно столько, сколько Покупатель заплатил службе доставке, без каких-либо удержаний. Либо Владелец заказов может предоставить Компании PimPay документ, что он перечислил деньги Покупателю.
- Если Владелец заказов потребовал возврат товара, последний должен сразу озвучить условия возврата. Если Покупатель согласен, Компания PimPay запрашивает трек-номер обратного заказа для последующего отслеживания обратного пути заказа. С момента поступления обратного заказа в пункт выдачи Владелец заказов имеет 15 календарных дней, чтобы забрать товар и сообщить о своем решении по обращению. Если Владелец заказов не укладывается в данный срок, Компания PimPay возвращает деньги Покупателю. В своем решении Владелец заказов должен сообщить, признает ли он, что товар надлежащего качества. Если да – стоимость обратной доставки оплачивается за счет Владельца заказов. Если нет, то стоимость обратной доставки оплачивается за счет Покупателя, а средства не возвращаются.

Если Покупатель не согласен с решением по обращению, вступает арбитраж Компании PimPay. Компания запрашивает у Владельца заказа и Покупателя доказательства их точек зрения. Компания PimPay выносит решение, в зависимости от которого либо отказывает Покупателю, либо возвращает ему деньги. На арбитраж Компания PimPay отводит до 15 рабочих дней, включая 10 рабочих дней на предоставление информации от сторон и 5 рабочих дней на разбирательство.



4. Если Покупатель обратился с обращение к Владельцу заказа напрямую и последний рассмотрел обращение самостоятельно и согласен вернуть деньги, тогда он может передать обращение в Компанию PimPay и Компания PimPay возвращает Покупателю деньги - ровно столько, сколько Покупатель заплатил службе доставке, без каких-либо удержаний.

Генеральный директор ООО «ПОМОЩЬ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАМ»  
Чернов Евгений Александрович

