

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Настоящий документ устанавливает правила и условия возврата денежных средств за Услуги, оказываемые посредством Платформы Сервиса.

### Термины и определения:

**Сервис** — ООО «ОНХЕС» (ОГРН 1243600021158) в лице Директора Борисова Александра Дмитриевича, действующего на основании Устава.

**Платформа** — информационный ресурс в сети Интернет, принадлежащий Сервису, по адресу: <https://onhes.ru/>. Веб-страницы, имеющие в доменном имени указанный адрес, являются частью Платформы.

**Исполнитель** — индивидуальный предприниматель, самозанятый гражданин или физическое лицо, зарегистрированное на Платформе и осуществляющее оказание услуг, связанных с удовлетворением личных потребностей Пользователей, включая выезд к Пользователям на дом, при оформлении ими Заказа.

**Пользователь** — лицо, использующее Платформу на условиях, предусмотренных в Пользовательском соглашении, с целью осуществить Заказ Услуги.

**Услуга** — услуга, оказываемая Исполнителем в результате оформления Пользователем Заказа на Платформе, направленная на удовлетворение личных потребностей Пользователей и включающая услуги в сфере ухода и обслуживания. Сервис самостоятельно определяет порядок заказа, стоимость и перечень Услуг, предлагаемых Пользователям через Платформу.

**Заказ** — оформленный Пользователем на Платформе заказ по получению услуг, связанных с удовлетворением личных потребностей Пользователей с выездом на дом. Заказ может включать в себя несколько Услуг.

### 1. Общие положения

1.1. Возврат денежных средств по причинам, указанным в пунктах 2.1, 2.2 и 2.3 настоящей Политики, осуществляется путем нажатия кнопки отмены Заказа Пользователем на Платформе. Возврат по таким основаниям производится без подачи дополнительных заявлений.

1.2. Возврат денежных средств осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента отмены Заказа.

1.3. Сервис выступает исключительно посредником между Исполнителем и Пользователем и не несет ответственности за качество Услуг. Возврат средств по причине ненадлежащего качества оказанных Услуг не производится.

## **2. Основания для возврата**

Возврат денежных средств возможен в следующих случаях:

### 2.1. Неоказание Услуги Исполнителем без уважительных причин;

Уважительными причинами неоказания Услуги Исполнителем являются:

- заболевание или состояние здоровья Исполнителя, препятствующее исполнению Заказа;
- аварийные или чрезвычайные ситуации (ДТП, аварии, стихийные бедствия и прочие аналогичные обстоятельства);
- резкое ухудшение состояния здоровья ближайших родственников Исполнителя, требующее его срочного участия или присутствия;
- задержание Исполнителя правоохранительными органами по не зависящим от него обстоятельствам;
- иные обстоятельства, объективно исключаящие возможность Исполнителя выполнить Заказ, при условии оперативного уведомления Сервиса и Пользователя о невозможности оказания Услуг.

### 2.2. Отказ Исполнителя от выполнения Заказа после его подтверждения и списания денежных средств с Пользователя;

### 2.3. Отмена Заказа Пользователем до начала оказания Услуги.

## **3. Порядок возврата денежных средств**

3.1. Денежные средства перечисляются обратно на банковский счет Пользователя, с которого был осуществлен платеж, в течение 5 рабочих дней.

3.2. Размер возврата определяется следующим образом:

- при полном неоказании Услуги — 100% от суммы Заказа;
- при отказе Исполнителя от выполнения Заказа — 100% от суммы Заказа;
- при отмене Заказа Пользователем — 100% от суммы Заказа.

## **4. Форс-мажорные обстоятельства**

4.1. Сервис не несет ответственности за невыполнение Заказа по причине форс-мажорных обстоятельств (природные катаклизмы, аварии, чрезвычайные ситуации и иные обстоятельства, не зависящие от сторон).

## **5. Разрешение споров**

5.1. Споры между Пользователем и Исполнителем разрешаются посредством переговоров с участием представителей Сервиса.

5.2. При невозможности разрешения спора путем переговоров, стороны вправе обратиться в судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Данная политика возвратов может быть изменена или дополнена администрацией Сервиса с обязательным уведомлением Пользователей и Исполнителей посредством размещения обновленной версии на Платформе.

6.2. Используя Платформу, Пользователь соглашается с условиями настоящей политики возвратов.

Настоящий документ вступает в силу с момента его публикации на Платформе и действует до его отмены или замены новой редакцией

Дата публикации: 30.09.2025