

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Сервис Tuko

Редакция №1

Дата вступления в силу: ____ 2026 года

1. Общие положения

Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — **Политика**) определяет порядок отмены Заказов, возврата денежных средств Пользователям сервиса **Tuko**, а также условия, при которых возврат возможен или невозможен.

Настоящая Политика является неотъемлемой частью **Договора публичной оферты** сервиса Tuko.

Используя сервис Tuko, Пользователь подтверждает ознакомление и согласие с настоящей Политикой.

2. Термины

Tuko — информационная платформа (агрегатор), принадлежащая ТОО «MSS-SERVISE», обеспечивающая взаимодействие между Пользователями и Партнерами.

Партнер — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, реализующий Сюрприз-боксы через сервис Tuko.

Пользователь — физическое лицо, оформившее Заказ через сервис Tuko.

Заказ — оформленный и оплаченный Пользователем заказ Сюрприз-бокса.

Выдача заказа — момент фактической передачи Сюрприз-бокса Пользователю Партнером и подтверждения получения в сервисе.

3. Общие принципы возврата

Tuko является агрегатором и не выступает продавцом пищевой продукции.

Возврат денежных средств осуществляется в случаях, предусмотренных настоящей Политикой, независимо от того, что договор купли-продажи заключается между Пользователем и Партнером.

При рассмотрении обращения Tuko вправе взаимодействовать с Партнером для проверки обстоятельств исполнения Заказа.

4. Когда Пользователь может отменить Заказ

Пользователь вправе самостоятельно отменить Заказ до момента его выдачи Партнером.

После успешной отмены денежные средства возвращаются Пользователю в полном объеме.

Если Заказ уже выдан Партнером, его отмена не допускается, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящей Политикой.

5. Случаи полного возврата денежных средств

Полный возврат денежных средств осуществляется в следующих случаях:

- Партнер отменил Заказ;
- Партнер сообщил об отсутствии товара;
- Партнер отказался выдавать оплаченный Заказ;
- Партнер не смог исполнить Заказ по собственной вине;
- Заказ был выдан не полностью и Пользователь отказался от его получения до завершения выдачи;
- произошла двойная оплата одного и того же Заказа;
- денежные средства были списаны ошибочно;
- технический сбой сервиса привел к невозможности исполнения Заказа.

6. Возврат при некачественной продукции

Если после получения Заказа Пользователь обнаружил:

- явные признаки порчи продукции;
- нарушение срока годности;
- наличие посторонних предметов;
- продукцию, представляющую опасность для здоровья,

Пользователь вправе обратиться в службу поддержки Tuko.

Для рассмотрения обращения могут потребоваться:

- фотографии продукции;
- фотографии упаковки;
- фотографии маркировки (при наличии);
- описание выявленного недостатка;

- дата и время получения Заказа.

Тико вправе запросить дополнительную информацию у Партнера.

Каждое обращение рассматривается индивидуально.

При подтверждении нарушения Пользователю может быть осуществлен полный или частичный возврат денежных средств.

7. Случаи, когда возврат не осуществляется

Возврат денежных средств не производится, если:

- Пользователь не явился за Заказом в установленное время;
- срок получения Заказа истек;
- Пользователь передумал после получения продукции;
- Пользователю не понравился вкус продукции;
- Пользователь ожидал иной состав Сюрприз-бокса;
- состав продукции соответствует концепции Сюрприз-бокса;
- продукция содержит ингредиенты, информация о возможных аллергенах была предоставлена заранее;
- Пользователь имеет индивидуальную пищевую непереносимость или аллергию, о которой не сообщил Партнеру (если такая возможность предоставлялась);
- Пользователь нарушил условия хранения продукции после получения;
- претензия связана с естественными особенностями продукции (форма, цвет, текстура), не влияющими на ее безопасность.

8. Особенности Сюрприз-боксов

Пользователь понимает и соглашается, что:

- точный состав Сюрприз-бокса заранее неизвестен;
- ассортимент продукции определяется Партнером самостоятельно;
- фотографии в приложении могут носить иллюстративный характер;
- фактическое содержимое может отличаться от изображений;
- стоимость Сюрприз-бокса ниже обычной стоимости аналогичной продукции ввиду особенностей концепции сервиса.

Несоответствие ожиданиям Пользователя относительно состава Сюрприз-бокса само по себе не является основанием для возврата денежных средств.

9. Неявка за Заказом

Если Пользователь не получил Заказ до окончания времени выдачи:

- Заказ считается исполненным;
- Партнер освобождается от обязанности хранить продукцию;
- денежные средства возврату не подлежат.

Поскольку продукция является скоропортящейся, повторная выдача Заказа не осуществляется.

10. Порядок обращения за возвратом

Для оформления возврата Пользователь должен обратиться в службу поддержки Tuko.

В обращении рекомендуется указать:

- номер Заказа;
- дату оформления;
- наименование Партнера;
- описание ситуации;
- фотографии (при необходимости);
- иные сведения, способствующие рассмотрению обращения.

Tuko вправе запросить дополнительные документы или сведения, необходимые для проверки обстоятельств.

11. Рассмотрение обращения

Обращение рассматривается в разумный срок, как правило, **не позднее 10 (десяти) рабочих дней** с момента получения всей необходимой информации.

В сложных случаях срок рассмотрения может быть продлен, если требуется получение дополнительных сведений от Партнера или платежного оператора.

О продлении срока Пользователь уведомляется по электронной почте или иным доступным способом.

12. Порядок возврата денежных средств

Возврат осуществляется тем же способом оплаты, который был использован при оформлении Заказа, если иное не предусмотрено законодательством или соглашением сторон.

После принятия решения о возврате Tuko направляет соответствующее поручение платежному оператору.

Фактический срок зачисления денежных средств зависит от банка Пользователя и платежной системы и может составлять от **1 до 30 календарных дней**.

Tuko не несет ответственности за сроки обработки операций банками и платежными организациями после передачи поручения на возврат.

13. Возврат при технических ошибках

Если в результате технического сбоя:

- произошло повторное списание денежных средств;
- Заказ был оформлен несколько раз без намерения Пользователя;
- денежные средства были списаны при отсутствии подтвержденного Заказа,

Пользователь вправе обратиться в службу поддержки.

После проверки обстоятельств ошибочно списанные денежные средства подлежат возврату.

14. Предотвращение злоупотреблений

В целях защиты интересов Пользователей, Партнеров и сервиса Tuko вправе проводить проверку обращений о возврате.

При выявлении признаков недобросовестного поведения, включая, но не ограничиваясь:

- систематическими необоснованными требованиями о возврате;
- предоставлением недостоверной информации;
- использованием поддельных фотографий или документов;
- злоупотреблением правом на отмену Заказов;
- мошенническими действиями,

Tuko вправе:

- отказать в возврате денежных средств;
- временно ограничить использование отдельных функций сервиса;
- приостановить или заблокировать учетную запись Пользователя;
- передать информацию компетентным государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

15. Разрешение споров

Все обращения Пользователей рассматриваются Тико добросовестно и в разумные сроки.

При возникновении спора стороны стремятся урегулировать его путем переговоров.

Если соглашение не достигнуто, спор разрешается в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

16. Изменение Политики

Тико вправе в любое время вносить изменения в настоящую Политику.

Новая редакция вступает в силу с момента ее публикации в приложении или на официальном сайте, если иной срок не указан в новой редакции.

Продолжение использования сервиса после вступления изменений в силу означает согласие Пользователя с обновленной редакцией.

17. Контактная информация

Оператор сервиса:

ТОО «MSS-SERVICE»

БИН: 070540002402

Юридический адрес: Республика Казахстан, город Астана, район Сарыарка, улица Сарыарка, 48/2

Электронная почта: info.tuko.company@gmail.com

Телефон: +7 (706) 400-80-06