

Порядок оформления заказа, отмены услуги, возврата денежных средств и рассмотрения претензий

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила оформления заказа, отмены услуги, возврата денежных средств и рассмотрения претензий пользователей на сайте <https://rr.palax.info>.

1.2. Исполнитель оказывает информационные услуги по получению и предоставлению сведений из Единого государственного реестра недвижимости по кадастровому номеру или адресу объекта недвижимости.

1.3. Состав предоставляемых сведений, формат документа, стоимость услуги указываются на странице соответствующей услуги до оформления заказа.

1.4. Исполнитель не изменяет содержание сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости.

1.5. Размещая заказ, Заказчик подтверждает, что ознакомился с описанием услуги, её стоимостью, сроком исполнения, настоящими условиями, публичной офертой и политикой обработки персональных данных.

2. Порядок оформления заказа

2.1. Для оформления заказа Заказчик:

- указывает кадастровый номер или адрес объекта недвижимости;
- проверяет сведения об объекте;
- принимает условия публичной оферты, настоящего документа и политики обработки персональных данных;
- оплачивает заказ одним из доступных на сайте способов.

2.2. До оплаты Заказчик обязан проверить правильность кадастрового номера, адреса объекта, адреса электронной почты и выбранного вида выписки.

2.3. После успешной оплаты Заказчику направляется уведомление о принятии заказа. Заказу присваивается уникальный номер.

2.4. Заказ считается принятым в работу после подтверждения оплаты платёжной системой.

3. Исполнение и получение заказа

3.1. Срок исполнения заказа составляет от 15 минут до 3 рабочих дней, если иной срок не указан на странице конкретной услуги.

3.2. Срок исполнения может быть увеличен при временной недоступности государственных информационных систем, проведении технических работ или необходимости дополнительной проверки объекта. В этом случае Заказчику направляется соответствующее уведомление.

3.3. Готовая выписка направляется на адрес электронной почты, указанный при оформлении заказа, и/или размещается в личном кабинете Заказчика.

3.4. Обязательство Исполнителя считается исполненным после направления готового документа по указанному Заказчиком адресу электронной почты либо после размещения документа в личном кабинете с возможностью его получения.

3.5. Исполнитель отвечает за соответствие предоставленного документа выбранному Заказчиком объекту и виду выписки, но не отвечает за полноту и содержание сведений, внесённых в ЕГРН государственными органами.

4. Отмена заказа

4.1. Заказчик вправе отказаться от услуги до момента её полного исполнения.

4.2. Если заявление об отмене получено до начала обработки заказа, уплаченная сумма возвращается Заказчику полностью.

4.3. Если обработка заказа уже началась, но услуга ещё не оказана полностью, Исполнитель возвращает уплаченную сумму за вычетом фактически понесённых и документально подтверждённых расходов, непосредственно связанных с исполнением конкретного заказа.

4.4. Исполнитель не удерживает штрафы или фиксированную комиссию за отмену заказа. Удерживаться могут только фактически понесённые расходы, связанные с исполнением конкретного заказа.

4.5. После полного и надлежащего исполнения услуги отмена исполненного заказа по причине того, что документ больше не требуется Заказчику, не производится. При этом Заказчик сохраняет право предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги.

4.6. Для отмены заказа необходимо направить заявление на электронную почту office@palax.info, указав:

- номер заказа;
- дату и сумму оплаты;
- кадастровый номер или адрес объекта;
- фамилию, имя и отчество Заказчика;
- адрес электронной почты, использованный при оформлении заказа;
- причину отмены;
- требование о возврате денежных средств.

Отсутствие номера заказа не является основанием для отказа в рассмотрении заявления, если заказ и платёж можно идентифицировать по другим сведениям.

5. Основания для возврата денежных средств

5.1. Денежные средства возвращаются полностью в следующих случаях:

- Исполнитель не может оказать оплаченную услугу;
- заказ не был исполнен в установленный срок и Заказчик отказался от дальнейшего исполнения;
- по техническим причинам невозможно получить заказанный документ;
- Заказчику предоставлен документ по другому объекту по вине Исполнителя;
- один заказ был ошибочно оплачен несколько раз;
- Исполнитель принял решение удовлетворить претензию о ненадлежащем качестве услуги.

5.2. Если Заказчик самостоятельно указал неправильный кадастровый номер и Исполнитель предоставил документ именно по указанному номеру, услуга считается оказанной надлежащим образом.

5.3. Если ошибка была допущена при вводе адреса, вопрос о возврате или повторном исполнении рассматривается индивидуально с учётом того, успел ли Исполнитель понести расходы на обработку заказа.

5.4. Отсутствие в ЕГРН ожидаемых Заказчиком сведений само по себе не является недостатком услуги, если Исполнитель предоставил документ, соответствующий актуальным сведениям государственного реестра.

6. Порядок возврата денежных средств

6.1. Для возврата денежных средств Заказчик направляет заявление на электронную почту office@palax.info.

6.2. Заявление рассматривается в течение 10 календарных дней со дня его получения.

6.3. Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован сторонами и допускается законодательством и правилами платёжной системы.

6.4. Исполнитель передаёт распоряжение на возврат денежных средств в течение 10 календарных дней после получения обоснованного требования.

6.5. Срок фактического зачисления денежных средств зависит от банка Заказчика и платёжной системы. Обычно зачисление занимает от 1 до 10 рабочих дней после проведения возврата Исполнителем.

6.6. Для подтверждения возврата Исполнитель вправе запросить сведения, необходимые для идентификации заказа и платежа. Исполнитель не запрашивает полный номер банковской карты, срок её действия и защитный код.

7. Требования при недостатках услуги

7.1. Если Заказчик обнаружил недостатки оказанной услуги, он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездно устранить недостатки;
- повторно оказать услугу;
- соразмерно уменьшить стоимость услуги;
- вернуть денежные средства, если недостаток является существенным либо не был устранён в согласованный срок;
- возместить документально подтверждённые убытки в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.2. К недостаткам услуги могут относиться:

- предоставление выписки по другому объекту по вине Исполнителя;
- предоставление другого вида документа вместо заказанного;
- повреждение или невозможность открытия предоставленного файла;
- отсутствие части файлов, входящих в состав оплаченного заказа;
- нарушение установленного срока исполнения.

7.3. Ошибки и неточности, содержащиеся непосредственно в ЕГРН, не считаются недостатком услуги Исполнителя, если сведения были переданы без искажений. По вопросам исправления сведений ЕГРН Заказчик может обратиться в Росреестр.

8. Порядок направления и рассмотрения претензий

8.1. Претензия может быть направлена по электронной почте: office@palax.info;

8.2. В претензии рекомендуется указать:

- фамилию, имя и отчество Заказчика;
- адрес электронной почты и номер телефона;
- номер и дату заказа;
- кадастровый номер или адрес объекта;
- дату и сумму оплаты;
- описание возникшей проблемы;
- конкретное требование Заказчика;
- банковские реквизиты, если возврат на первоначальное средство оплаты невозможен;
- перечень приложенных документов.

8.3. К претензии могут быть приложены копия электронного чека, полученный документ, снимки экрана, переписка со службой поддержки и другие материалы, подтверждающие обстоятельства обращения.

8.4. Отсутствие электронного чека не является безусловным основанием для отказа в рассмотрении претензии, если факт оформления и оплаты заказа можно подтвердить иным способом.

8.5. Претензия рассматривается в течение 10 календарных дней со дня её получения. Если для рассмотрения требуется дополнительная информация, Исполнитель запрашивает её у Заказчика.

8.6. Ответ направляется на адрес электронной почты, указанный в претензии или использованный при оформлении заказа.

8.7. Если претензия признана обоснованной, Исполнитель устраняет недостатки, повторно оказывает услугу, уменьшает стоимость либо возвращает денежные средства в зависимости от требования Заказчика и обстоятельств заказа.

8.8. Стороны стремятся урегулировать разногласия путём переговоров и в претензионном порядке. Если спор не урегулирован, Заказчик вправе обратиться в Роспотребнадзор или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9. Контактные данные Исполнителя

Исполнитель: ООО «АГЕНТСТВО ПАЛАКС»

ИНН: 4345470727

ОГРН/ОГРНИП: 1174350013463

Юридический адрес: 610046, Кировская область, г.Киров, ул. Романа Ердякова, 42

Адрес электронной почты: office@palax.info

Телефон: +7 (8332) 752-900