Политика возврата платежей

Төлемдерді қайтару саясаты

Редакция от 23.10.2026.	**23.10.2026 ж. редакциясы**
1. Общие положения	**1. Жалпы ережелер**
1.1. Политика определяет порядок возврата денежных средств клиентам ТОО «House Concierge Company» (далее — HCC). Получатель платежа — HCC, поэтому возврат производит HCC.	1.1. Саясат «House Concierge Company» ЖШС (бұдан әрі — HCC) клиенттеріне ақшаны қайтару тәртібін айқындайды. Төлемді алушы — HCC, сондықтан қайтаруды HCC жүргізеді.
1.2. Политика действует вместе с Публичной офертой, Правилами оплаты картой, Гражданским кодексом Республики Казахстан и Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей».	1.2. Саясат Жария офертамен, Картамен төлеу ережелерімен және Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексімен және Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 4 мамырдағы № 274-IV «Тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы» Заңымен бірге қолданылады.
1.3. Положения настоящего документа о сайте применяются также к мобильному приложению HCC (далее — мобильное приложение), если иное не следует из их существа; действия, совершаемые на сайте (заявка, согласие, акцепт, оплата), могут совершаться в мобильном приложении и имеют ту же силу.	1.3. Осы құжаттың сайтқа қатысты ережелері, егер олардың мәнінен өзгеше туындамаса, HCC мобильді қосымшасына (бұдан әрі — мобильді қосымша) да қолданылады; сайтта жасалатын әрекеттер (өтінім, келісім, акцепт, төлем) мобильді қосымшада да жасалуы мүмкін және бірдей күшке ие.
2. Основания возврата	**2. Қайтару негіздері**
• отмена заказа клиентом до начала выполнения работ;	• клиенттің жұмыстар басталғанға дейін тапсырыстан бас тартуы;
• невозможность оказать услугу по вине или по причинам HCC (нет специалиста, форс-мажор, погодные условия);	• HCC кінәсінен немесе HCC себептерінен қызмет көрсетудің мүмкін болмауы (маман жоқ, форс-мажор, ауа райы жағдайлары);
• услуга оказана не полностью или ненадлежащего качества и не устранена в гарантийный срок;	• қызмет толық көрсетілмеген немесе тиісті сапада емес және кепілдік мерзімінде жойылмаған;
• ошибочный или двойной платёж;	• қате немесе қосарланған төлем;
• неиспользованная часть абонемента (вынос мусора, выгул собак) — в случаях, указанных в п. 5.	• абонементтің пайдаланылмаған бөлігі (қоқыс шығару, иттерді серуендету) — 5-тармақта көрсетілген жағдайларда.

3. Разовые услуги

3. Біржолғы қызметтер

Ситуация	**Возврат**	**Жағдай**	**Қайтару**
Отмена или перенос за 30 минут и более до приезда Специалиста (кроме аварийных заказов)	100%	Маманның келуіне дейін 30 минут және одан да бұрын бас тарту немесе ауыстыру (апаттық тапсырыстарды қоспағанда)	100%
Отмена или перенос менее чем за 30 минут до приезда Специалиста (Специалист уже выехал), либо Специалист прибыл, но работы не начаты по вине клиента (нет доступа, клиента нет на месте,	возврат за вычетом 5 000 ₸ (выезд Специалиста)	Маманның келуіне дейін 30 минуттан аз уақыт қалғанда бас тарту немесе ауыстыру (Маман шығып кетті), не Маман келді, бірақ клиенттің кінәсінен жұмыс басталмады (кіру жоқ, клиент орнында жоқ, бас	5 000 ₸ шегеріліп қайтарылады (Маманның шығуы)

отказ)		тарту)	
Аварийный (срочный) заказ отменён после выезда Специалиста	возврат за вычетом стоимости вызова 5 000 ₸	Апаттық (шұғыл) тапсырыс Маман шыққаннан кейін бас тартылды	шақыру құны 5 000 ₸ шегеріліп қайтарылады
Работы начаты и затем остановлены по инициативе клиента	оплачивается фактически выполненная часть и закупленные материалы, остальное возвращается	Жұмыс басталып, содан кейін клиенттің бастамасымен тоқтатылды	нақты орындалған бөлігі және сатып алынған материалдар төленеді, қалғаны қайтарылады
Услуга не оказана по вине НСС	100%	Қызмет НСС кінәсінен көрсетілмеді	100%
Материалы, заказанные специально под клиента и уже приобретённые	не возвращаются, если материал не может быть продан; в остальных случаях возвращаются с учётом стоимости доставки	Клиентке арнайы тапсырыс берілген және сатып алынған материалдар	материал сатылмайтын болса, қайтарылмайды; өзге жағдайларда жеткізу құнын ескере отырып қайтарылады

4. Качество и гарантия

На бытовые и инженерные услуги действует гарантия 6 месяцев, на клининг и услуги по территории (уборка территории, уборка снега, стрижка газона) — 1 день с момента завершения услуги. На консьерж-услуги (вынос мусора, выгул собак, поручения «Home Keeper-а») гарантия не устанавливается: претензии принимаются при приёмке или не позднее следующего дня после оказания. При недостатках в гарантийный срок НСС бесплатно устраняет их повторным выездом или повторной уборкой. Если недостатки не устранены в разумный срок (до 10 дней) или устранить их невозможно, клиент вправе потребовать возврат оплаты за ненадлежащую часть услуги. Претензия подаётся в пределах гарантийного срока соответствующей услуги.

5. Абонементы

5.1. Абонемент оплачивается вперёд. Возврат при досрочном расторжении производится исходя из фактического времени оказания услуги.

5.2. **Месячный абонемент** (вынос мусора, выгул собак): возвращается стоимость неиспользованных полных дней оплаченного периода после даты расторжения. Перерасчёт за дни, когда клиент отсутствовал, не передал мусор, отменил прогулку или не обеспечил доступ, не производится. Если НСС не оказала услугу по своей вине, возвращается стоимость пропущенных дней (месячный тариф ÷ число дней месяца) либо прогулки переносятся по выбору клиента.

5.3. **Годовой абонемент:** тарификация помесячная. За месяцы, в которые услуга оказывалась, включая текущий начатый месяц, деньги удерживаются из расчёта 1/12 годовой стоимости за месяц; за

4. Сапа және кепілдік

Тұрмыстық және инженерлік қызметтерге 6 ай кепілдік қолданылады, клининг пен аумақ бойынша қызметтерге (аумақты жинау, қарды тазалау, көгалды қию) — қызмет аяқталған сәттен бастап 1 күн. Консьерж-қызметтерге (қоқыс шығару, иттерді серуендету, «Home Keeper» тапсырмалары) кепілдік белгіленбейді: шағымдар қабылдау кезінде немесе көрсетілгеннен кейінгі келесі күннен кешіктірмей қабылданады. Кепілдік мерзімінде кемшіліктер болса, НСС оларды қайта шығу немесе қайта жинау арқылы тегін жояды. Кемшіліктер ақылға қонымды мерзімде (10 күнге дейін) жойылмаса немесе оларды жою мүмкін болмаса, клиент қызметтің тиісті сапада емес бөлігі үшін төлемді қайтаруды талап етуге құқылы. Шағым тиісті қызметтің кепілдік мерзімі шегінде беріледі.

5. Абонементтер

5.1. Абонементке алдын ала төленеді. Мерзімінен бұрын бұзған кезде қайтару қызметтің нақты көрсетілген уақытына қарай жүргізіледі.

5.2. **Айлық абонемент** (қоқыс шығару, иттерді серуендету): бұзу күнінен кейінгі төленген кезеңнің пайдаланылмаған толық күндерінің құны қайтарылады. Клиент жоқ болған, қоқысты бермеген, серуеннен бас тартқан немесе кіруді қамтамасыз етпеген күндер үшін қайта есептеу жүргізілмейді. Егер НСС қызметті өз кінәсінен көрсетпесе, өткізіп алынған күндердің құны қайтарылады (айлық тариф ÷ айдағы күн саны) немесе серуендер клиенттің таңдауы бойынша ауыстырылады.

5.3. **Жылдық абонемент:** тарификация айлық. Қызмет көрсетілген айлар үшін, оның ішінде басталған ағымдағы ай үшін, ақша айына жылдық құнның 1/12 есебімен ұсталады; кейінгі айлар үшін

последующие месяцы возвращаются.

5.4. Клиент уведомляет о расторжении письменно (info@hcckz.com или личный кабинет). Возврат производится в сроки раздела 7.

6. Как оформить возврат

1. Направьте заявление на info@hcckz.com или обратитесь к менеджеру: ФИО, телефон, дата и сумма платежа, номер заказа, причина, при недостатках — фото.

2. HCC рассматривает заявление в течение 10 рабочих дней и сообщает решение.

3. При положительном решении деньги возвращаются на карту, с которой была оплата (при оплате по QR-коду или по счёту — на реквизиты, указанные клиентом).

7. Сроки возврата

Перевод на карту выполняется HCC в течение 5 рабочих дней после решения; зачисление зависит от банка-эмитента и составляет до 10 рабочих дней. Комиссию банка за возврат несёт HCC.

8. Ошибочные и двойные платежи

При ошибочном или двойном списании сообщите на info@hcckz.com. HCC проверяет платёж у банка-эквайера и возвращает лишнюю сумму в течение 10 рабочих дней после подтверждения.

9. Контакты

ТОО «House Concierge Company», БИН 251040034077

Юридический адрес: г. Алматы, мкр. Кайрат, д. 153/47-68

Фактический адрес: г. Алматы, ул. Толе би, 189/3, корп. 6

E-mail: info@hcckz.com · Сайт: https://hcckz.com · Тел.: +7 775 771 60 23

қайтарылады.

5.4. Клиент бұзу туралы жазбаша хабарлайды (info@hcckz.com немесе жеке кабинет). Қайтару 7-бөлімдегі мерзімдерде жүргізіледі.

6. Қайтаруды қалай рәсімдеу

1. info@hcckz.com мекенжайына өтініш жіберіңіз немесе менеджерге жүгініңіз: ТАӘ, телефон, төлем күні мен сомасы, тапсырыс нөмірі, себебі, кемшіліктер болса — фото.

2. HCC өтінішті 10 жұмыс күні ішінде қарайды және шешімді хабарлайды.

3. Оң шешім болғанда ақша төлем жасалған картаға қайтарылады (QR-код арқылы немесе шот бойынша төлеген жағдайда — клиент көрсеткен деректемелерге).

7. Қайтару мерзімдері

Картаға аударымды HCC шешімнен кейін 5 жұмыс күні ішінде орындайды; есепке алу эмитент-банкке байланысты және 10 жұмыс күніне дейін құрайды. Қайтарғаны үшін банк комиссиясын HCC көтереді.

8. Қате және қосарланған төлемдер

Қате немесе қосарланған есептен шығарылған жағдайда info@hcckz.com мекенжайына хабарлаңыз. HCC төлемді эквайер-банкте тексереді және артық соманы растағаннан кейін 10 жұмыс күні ішінде қайтарады.

9. Байланыс

«House Concierge Company» ЖШС, БСН 251040034077

Заңды мекенжайы: Алматы қ., Қайрат ықшам ауданы, 153/47-68 үй

Нақты мекенжайы: Алматы қ., Төле би к-сі, 189/3, 6-корпус

E-mail: info@hcckz.com · Сайт: https://hcckz.com · Тел.: +7 775 771 60 23