

Политика возвратов и гарантий

О гарантийной политике и порядке осуществления гарантийных обязательств
ИП Кузнецова Романа Владимировича (далее - ИП):

1. Общие положения

Настоящая Политика разработана в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей». Документ определяет порядок предоставления гарантий и возвратов для клиентов ИП Кузнецова Романа Владимировича (далее — Исполнитель) в рамках оказания инженерно-проектных услуг под брендом СПК «Северная проектная компания».

Исполнитель гарантирует качество и соответствие оказанных услуг условиям заключенного договора, техническому заданию и действующему законодательству РФ.

2. Гарантийные обязательства

2.1. Все выполненные работы должны соответствовать требованиям нормативной документации и заданию Заказчика.

2.2. Исполнитель обязуется устранить выявленные недостатки, допущенные по его вине, за свой счет и в разумный срок после получения письменного обращения от Заказчика.

2.3. Гарантия распространяется на корректность и полноту проектной документации, инженерных расчётов и других результатов услуг, предоставленных Исполнителем.

2.4. Гарантия действует при условии, что Заказчик не нарушает условий эксплуатации и не вносит самостоятельных изменений в документацию без согласования с Исполнителем.

3. Ответственность и ограничения по гарантии

3.1. Гарантия не распространяется на случаи, если:

- Заказчик изменил проектные решения без предупреждения Исполнителя;
- нарекания вызваны использованием материалов или данных, предоставленных Заказчиком и содержащих ошибки;
- повреждения или искажения результатов услуг возникли вследствие действий третьих лиц, вмешательства в документацию или программное обеспечение;
- недостатки вызваны внешними факторами, форс-мажорными обстоятельствами либо несанкционированным использованием результатов работ.

3.2. Исполнитель не несет ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду, задержки в смежных этапах строительства или реализации проекта, если эти обстоятельства не зависят от его действий.

3.3. Размер ответственности Исполнителя в любом случае ограничивается суммой конкретного договора.

4. Порядок обращения по гарантиям и возвратам

4.1. При выявлении недостатков Заказчик обязан направить письменное обращение (претензию) на электронный адрес spk_nadym@mail.ru, содержащее:

- наименование договора или номера проекта, по которому оказана услуга;
- дату выявления недостатков;
- описание проблемы и обстоятельства ее возникновения;
- требования по устранению / корректировке результата;
- при необходимости — иллюстративные материалы (фото, скриншоты, файлы).

4.2. Претензии рассматриваются Исполнителем в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения.

Результаты рассмотрения направляются Заказчику по электронной почте.

4.3. В случае признания обращения обоснованным Исполнитель обязуется:

- устранить ошибки или недочеты за свой счёт;
- предоставить скорректированную документацию;
- при невозможности устранения недостатков — вернуть Заказчику сумму, эквивалентную стоимости невыполненной части работы.

5. Порядок возврата денежных средств

5.1. Возврат возможен только при невозможности устранения недостатков по вине Исполнителя.

5.2. Решение о возврате и его сумма оформляются дополнительным соглашением или актом.

5.3. Срок возврата — до 45 (сорока пяти) календарных дней с момента признания претензии обоснованной.

5.4. При возникновении разногласий относительно качества выполненных работ стороны вправе привлечь независимого эксперта.

Если экспертиза подтверждает наличие недостатков по вине Исполнителя, расходы на её проведение компенсируются Исполнителем.

