



Վերադարձի և չեղարկման քաղաքականություն

Սույն քաղաքականությունը վերաբերում է SmartTun.am կայքում ձեռք բերվող նախագծային, դիզայն, խորհրդատվական և խելացի տան լուծումների ծառայություններին:

SmartTun-ը տրամադրում է խելացի տան նախագծման, սմարթ զոնավորման, դիզայնի, տեխնիկական լուծումների մշակման, խորհրդատվության և անհատական նախագծային փաթեթների ծառայություններ:

Քանի որ մեր ծառայությունները հիմնականում անհատականացված են և կատարվում են հաճախորդի տարածքի, հատակագծի, պահանջների և տեխնիկական առաջադրանքի հիման վրա, գումարի վերադարձի պայմանները կախված են պատվերի կատարման փուլից:

1. Պատվերի հաստատում

Պատվերը համարվում է հաստատված, երբ հաճախորդը՝

- ընտրում է համապատասխան փաթեթը կայքում,
- կատարում է կանխավճար կամ ամբողջական վճարում,
- ուղարկում է հատակագիծը, չափերը կամ նախագծի համար անհրաժեշտ տվյալները,
- համաձայնում է ծառայության պայմաններին:

Վճարումից հետո SmartTun-ի մասնագետը կապ է հաստատում հաճախորդի հետ՝ նախագծի մանրամասները ճշտելու համար:

2. Պատվերի չեղարկում մինչև աշխատանքի մեկնարկը

Եթե հաճախորդը ցանկանում է չեղարկել պատվերը մինչև SmartTun-ի կողմից աշխատանքի մեկնարկը, ապա վճարված գումարը կարող է վերադարձվել ամբողջությամբ՝ բացառությամբ բանկային, վճարային համակարգերի կամ տեխնիկական միջնորդավճարների, եթե այդպիսիք կան:

Աշխատանքի մեկնարկ է համարվում այն պահը, երբ SmartTun-ը սկսել է՝

- ուսումնասիրել հաճախորդի հատակագիծը,
- կազմել սմարթ զոնավորում,

- պատրաստել դիզայն կամ նախագիծ,
- իրականացնել հաշվարկներ,
- պատրաստել տեխնիկական լուծում,
- կատարել խորհրդատվական կամ նախագծային աշխատանք:

3. Պատվերի չեղարկում աշխատանքի մեկնարկից հետո

Եթե աշխատանքներն արդեն սկսվել են, ապա վճարված գումարը ամբողջությամբ վերադարձման ենթակա չէ:

Այս դեպքում SmartUn-ը կարող է վերադարձնել միայն այն մասը, որը չի վերաբերում արդեն կատարված աշխատանքներին:

Պահվող գումարը կարող է ներառել՝

- մասնագետի աշխատանքի արժեքը,
- նախագծման կամ դիզայնի վրա ծախսված ժամանակը,
- հատակագծի վերլուծությունը,
- խորհրդատվությունը,
- պատրաստված մասերի արժեքը,
- տեխնիկական առաջադրանքի մշակումը:

Յուրաքանչյուր դեպք դիտարկվում է անհատական կարգով:

4. Պատրաստ նախագծի կամ դիզայնի վերադարձ

Եթե հաճախորդին արդեն տրամադրվել է պատրաստ նախագիծը, դիզայնը, սմարթ գոնավորումը, տեխնիկական լուծումը կամ ֆայլերը, ապա վճարված գումարը վերադարձման ենթակա չէ:

Դա վերաբերում է հետևյալ նյութերին՝

- PDF նախագիծ,
- դիզայն առաջարկ,
- սմարթ տան գոնավորման պլան,
- սարքավորումների տեղադրման սխեմա,

- տեխնիկական հաշվարկ,
- անհատական կոմերցիոն առաջարկ,
- պատրաստի լուծումների փաթեթ,
- ցանկացած այլ թվային կամ նախագծային նյութ:

Քանի որ այդ նյութերը պատրաստվում են հաճախորդի անհատական պահանջներով և կարող են օգտագործվել հաճախորդի կողմից փոխանցումից անմիջապես հետո, ծառայությունը համարվում է մատուցված:

5. Փոփոխություններ և ուղղումներ

SmartTun-ը կարող է կատարել նախագծի կամ դիզայնի ուղղումներ, եթե դրանք մտնում են ընտրված փաթեթի պայմանների մեջ:

Փոփոխությունները կատարվում են հետևյալ սկզբունքով՝

- փոքր ուղղումները կարող են ներառվել ծառայության արժեքի մեջ,
- մեծ փոփոխությունները կարող են հաշվարկվել որպես լրացուցիչ աշխատանք,
- եթե հաճախորդը փոխում է սկզբնական պահանջները, հատակագիծը կամ տեխնիկական առաջադրանքը, ապա աշխատանքը կարող է վերահաշվարկվել:

6. Որ դեպքերում գումարը չի վերադարձվում

Գումարը չի վերադարձվում, եթե՝

- նախագիծը կամ դիզայնը արդեն փոխանցվել է հաճախորդին,
- հաճախորդը ստացել է խորհրդատվություն կամ տեխնիկական լուծում,
- աշխատանքը կատարվել է հաճախորդի կողմից տրամադրված տվյալների հիման վրա,
- հաճախորդը փոխել է իր որոշումը աշխատանքի մեկնարկից հետո,
- հաճախորդը չի տրամադրել անհրաժեշտ տվյալները ժամանակին,
- հաճախորդը հրաժարվում է նախագիծից այն փուլում, երբ աշխատանքների զգալի մասը արդեն կատարված է,
- հաճախորդը օգտագործել է փոխանցված նախագիծը կամ դիզայնը:

7. Ոչ պատշաճ կատարված ծառայություն

Եթե հաճախորդը կարծում է, որ ծառայությունը չի համապատասխանում համաձայնեցված պայմաններին, նա կարող է դիմել SmartTun-ին՝ ներկայացնելով խնդրի նկարագրությունը:

SmartTun-ը ուսումնասիրում է դիմումը և, անհրաժեշտության դեպքում, կարող է առաջարկել՝

- նախագծի ուղղում,
- լրացուցիչ բացատրություն,
- տեխնիկական ճշգրտում,
- ծառայության մասնակի վերանայում,
- կողմերի համաձայնությամբ այլ լուծում:

Եթե խնդիրը առաջացել է SmartTun-ի սխալի պատճառով, մենք պարտավորվում ենք այն շտկել առանց լրացուցիչ վճարի:

8. Ժամկետներ

Վերադարձի հայտը դիտարկվում է մինչև **5 աշխատանքային օրվա ընթացքում**:

Եթե որոշվում է գումարի վերադարձ կատարել, փոխանցումը կարող է տևել մինչև **5-14 աշխատանքային օր**՝ կախված բանկից կամ վճարային համակարգից:

9. Ինչպես դիմել վերադարձի կամ չեղարկման համար

Վերադարձի կամ պատվերի չեղարկման համար հաճախորդը պետք է կապ հաստատի մեզ հետ և ներկայացնի՝

- անուն, ազգանուն,
- պատվերի համարը,
- վճարման ամսաթիվը,
- ընտրված ծառայությունը կամ փաթեթը,
- չեղարկման կամ վերադարձի պատճառը:

10. Կարևոր նշում



- Սմարթ տան կողմից տրամադրվող նախագծային, դիզայն և սմարթ զոնավորման ծառայությունները հիմնականում անհատական բնույթի են: Այդ պատճառով վերադարձի պայմանները գնահատվում են ըստ պատվերի կատարման փուլի, կատարված աշխատանքի ծավալի և հաճախորդի հետ նախապես համաձայնեցված պայմանների:
- Սույն քաղաքականությունը չի սահմանափակում հաճախորդի՝ ՀՀ գործող օրենսդրությամբ նախատեսված իրավունքները:

Կայք: SmartTun.am

Հեռախոս: +374 99090402

Էլ. փոստ: info@smarttun.am

Հասցե: Մազմանյան 1, Երևան, Հայաստան