

Политика возврата товаров и денежных средств

Интернет-магазин аудиотехники и караоке «Dauys» — dauyskaraoke.kz

Дата вступления в силу: «__» _____ 2025 г.

Версия: 1.0

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет порядок возврата товаров, отмены подписок и возврата денежных средств (далее — **Возврат**) Покупателям интернет-магазина «Dauys» (далее — **Продавец**).

1.2. Документ основан на Законе РК «О защите прав потребителей» и действует совместно с «Публичной офертой» и «Политикой конфиденциальности».

1.3. Все операции выполняются **вручную специалистом службы поддержки** после поступления корректного запроса Покупателя.

2. Право на возврат

Ситуация	Срок обращения	Необходимое состояние товара / услуги
Товар надлежащего качества*	14 календарных дней с даты получения	товар не использовался, сохранены пломбы, заводская упаковка и комплектность
Товар с недостатками	В течение гарантийного срока	дефект подтверждён сервисным центром или экспертизой
Подписка / цифровой контент	До первого доступа к контенту либо при документально подтверждённой неполадке сервиса	аккаунт должен содержать отметку об отсутствии использования контента

* Товары, входящие в перечень технически сложных (аудиоплееры, караоке-станции, микрофоны и т. п.) подлежат возврату только при выявлении производственного дефекта.

3. Процедура возврата товара

1. **Направить заявку** на e-mail support@dauyskaraoke.kz или через форму в «Личном кабинете» с указанием:
 - номера заказа;
 - артикула/названия товара;
 - причины возврата;
 - фото/видео-подтверждения (при браке).
 2. Получить **подтверждение** специалиста службы поддержки и уникальный номер возврата (RMA).
 3. **Отправить товар** курьером или почтой на адрес сервисного склада Продавца. Расходы:
 - при возврате товара надлежащего качества — за счёт Покупателя;
 - при возврате товара с недостатками — за счёт Продавца.
 4. После приёмки товара Продавец проводит **визуальный осмотр / экспертизу** (до 3 рабочих дней).
 5. При положительном решении оформляется **возврат денежных средств**.
-

4. Процедура отмены подписки

1. Зайти в «Личный кабинет» и нажать «Отменить подписку» **или** направить запрос на e-mail.
 2. Подписка перестанет продлеваться; доступ к контенту сохранится до конца оплаченного периода.
 3. Если доступ не был использован ни разу, Покупатель вправе потребовать возврат текущего платежа (см. разд. 5).
-

5. Сроки и способы возврата денежных средств

Этап	Срок
Рассмотрение заявки и принятие решения	до 3 рабочих дней
Финансовая обработка возврата (формирование платёжного поручения)	до 2 рабочих дней после одобрения
Зачисление средств на карту/счёт (зависит от банка)	до 7 рабочих дней от даты финансовой обработки

Стандартный период возврата: до 7 рабочих дней с момента одобрения заявки. Финальную дату зачисления определяет банк-эмитент карты Покупателя; средний фактический срок — 3–5 рабочих дней.

Метод возврата: тем же способом, которым был произведён платёж (карта, Kaspi Pay, безналичный расчёт). Наличные возвраты не производятся.

6. Основания для отказа в возврате

- Повреждения или следы использования, делающие невозможной продажу как нового товара.
- Отсутствие полной комплектации, заводской упаковки, защитных плёнок, расходников.
- Истечение установленных сроков обращения.
- Отсутствие подтверждения дефекта (для технически сложных товаров).

7. Контроль статуса

Покупатель получает уведомления на e-mail о каждом этапе: регистрация заявки, решение, перевод средств.

Дополнительную информацию можно запросить в чате поддержки или по телефону +7

_____.

8. Контакты для обращений

Служба поддержки Dauys

E-mail: support@dauyskaraoke.kz

Тел./WhatsApp: +7 _____

График: Пн–Пт, 10:00–19:00 (GMT+5)

9. Изменения политики

Продавец вправе обновлять настоящую Политику. Новая редакция публикуется на Сайте и вступает в силу с момента размещения, если иной срок не указан.

Настоящая Политика возврата доступна для скачивания в формате PDF и является неотъемлемым приложением к «Публичной оферте» интернет-магазина Dauys.