Правила отказа от услуг и возврата денежных средств

ООО «Стоко» | Редакция от 17 ноября 2026 года

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок отказа заказчика от услуг, оказываемых ООО «Стоко» (далее — Исполнитель), и возврата денежных средств при заказах через портал stocokamen.ru, включая msk.stocokamen.ru и spb.stocokamen.ru, а также при ином взаимодействии с Исполнителем.

1.2. Правила распространяются на услуги Исполнителя, если они фактически предлагаются и оказываются по соответствующему договору. Условия продажи натурального камня и иных товаров, в том числе возврат товара надлежащего или ненадлежащего качества, регулируются отдельно и настоящими Правилами не подменяются.

1.3. Если заказчик приобретает услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, применяются обязательные положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». К отношениям между организациями и предпринимателями применяются Гражданский кодекс РФ и условия заключённого договора.

2. Порядок отказа от услуг

2.1. Заказчик вправе направить заявление об отказе от исполнения договора оказания услуг на электронную почту info@stoco.pro либо иным согласованным в договоре способом.

2.2. В заявлении рекомендуется указать Ф. И. О. или наименование заказчика, контактные данные, номер и дату заказа или договора, наименование услуги, дату обращения, сведения об оплате и реквизиты для возврата денежных средств. При необходимости Исполнитель вправе запросить сведения, достаточные для проверки полномочий заявителя и идентификации платежа, без избыточного сбора персональных данных.

2.3. Отсутствие необязательных сведений само по себе не является основанием для отказа в рассмотрении обращения, если заказ и заявитель могут быть идентифицированы.

2.4. Дата получения заявления определяется по подтверждённому факту его поступления Исполнителю. Исполнитель сообщает заказчику о принятии обращения и при необходимости уточняет состав уже выполненных работ или оказанных услуг.

3. Условия отказа и расчёт суммы возврата

3.1. Заказчик-потребитель вправе отказаться от договора оказания услуг в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (статья 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Такие расходы должны быть подтверждены и непосредственно связаны с исполнением конкретного заказа.

3.2. Если услуга ещё не оказывалась и Исполнитель не понёс связанных с её исполнением расходов, полученная предоплата подлежит возврату в полном объёме.

3.3. Если услуга уже оказана полностью или частично, сумма расчёта определяется с учётом фактически оказанных услуг, условий договора и императивных норм законодательства. Не допускается удержание произвольного штрафа за отказ потребителя от услуг.

3.4. При отказе заказчика, действующего в предпринимательских целях, последствия определяются статьёй 782 ГК РФ, другими применимыми нормами и согласованными условиями договора с учётом допустимых законом особенностей обязательств сторон.

3.5. Если отказ вызван недостатками услуги или нарушением сроков её оказания, права заказчика определяются применимым законодательством, в том числе статьями 28 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» для заказчиков-потребителей.

4. Возврат денежных средств

4.1. После получения заявления Исполнитель проверяет сведения о заказе, оплате, объёме оказанных услуг и подтверждённых расходах, при необходимости направляет заказчику расчёт суммы возврата.

4.2. Денежные средства возвращаются способом, согласованным сторонами и допустимым применимыми правилами платежей. При безналичной оплате возврат, как правило, осуществляется безналичным способом. Срок фактического зачисления может зависеть от банка или платёжного сервиса.

4.3. Требования потребителя о возврате денежных средств в случаях, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей», удовлетворяются в установленные этим законом сроки. В частности, для соответствующих требований по статьям 28 и 29 применяется срок десять дней согласно статье 31. Сроки для иных оснований отказа определяются применимыми нормами и обстоятельствами обязательства; настоящие Правила не устанавливают срок, ограничивающий права потребителя.

4.4. Если между сторонами возникли разногласия относительно суммы фактических расходов, Исполнитель предоставляет обоснование расчёта. Заказчик вправе оспорить расчёт в установленном законом порядке.

5. Обращения и разрешение споров

5.1. Обращения по вопросам отказа от услуг и возврата денежных средств направляются по адресу info@stoco.pro. Исполнитель рассматривает их с соблюдением обязательных сроков, предусмотренных законодательством.

5.2. Стороны стремятся урегулировать разногласия путём переговоров. Это не ограничивает право потребителя обратиться в Роспотребнадзор или суд и не устанавливает обязательный претензионный порядок там, где он не предусмотрен законом.

5.3. Персональные данные, содержащиеся в обращениях, обрабатываются в соответствии с опубликованной Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных ООО «Стоко».

6. Заключительные положения

6.1. Актуальная редакция Правил размещается на портале stocokamen.ru и распространяется на указанные региональные поддомены.

6.2. В случае противоречия настоящих Правил обязательным требованиям законодательства применяются соответствующие нормы законодательства Российской Федерации.

6.3. До публикации документа Исполнитель должен проверить актуальные реквизиты юридического лица, перечень реально оказываемых услуг, способы приёма оплаты и договорные условия.