Правила возврата средств «ГРУЗАП»

Личный кабинет грузоотправителя

Возврат средств осуществляется в соответствии с п. 5.4 Лицензионного соглашения на использование программы «ГРУЗАП»:

- Средства, списанные с баланса за фактически оказанные услуги (за ТС в те дни, когда оно участвует в распределении заявок), возврату не подлежат.
- Возврат неиспользованного остатка производится на основании заявления, направленного в техническую поддержку на адрес info@gruz.app, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления на банковский счёт (карту), с которого производилась оплата, либо по банковским реквизитам, указанным в заявлении.
- Бонусные (промо) средства, зачисленные на Баланс безвозмездно, не конвертируются в денежные средства и возврату не подлежат.

Лицензия перевозчика

Возврат средств осуществляется в соответствии с п. 5.4 Лицензионного соглашения на использование программы «ГРУЗАП»:

- В случае досрочного отказа от лицензии доступ пользователя к заявкам в мобильном приложении «ГРУЗАП» приостанавливается в день отказа от лицензии.
- Возврат неиспользованного остатка производится на основании заявления, направленного в техническую поддержку на адрес team@gruz.app, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления на банковский счёт (карту), с которого производилась оплата, либо по банковским реквизитам, указанным в заявлении.
- В случае досрочного отказа от лицензии часть ее стоимости пропорционально оставшемуся периоду лицензии подлежит возврату пользователю по следующим правилам:
    - сумма возврата = стоимость лицензии × (неиспользованные дни / дни в оплаченном периоде)

Как вернуть средства:

- Напишите на **team@gruz.app** с темой «Возврат платежа».
- Укажите ваше ФИО или название организации, номер телефона, дату и сумму платежа, причину возврата (например, ошибочный платеж).
- Если есть квитанция об оплате с номером операции или счета, приложите документ или укажите его номер.
- При наличии основания для возврата, «ГРУЗАП» сообщит сумму возврата, способ и срок перечисления.