

# **Политика рассмотрения жалоб и предоставления качественных услуг**

## **1. Общие положения**

Настоящее Положение разработано **Обществом с ограниченной ответственностью «Бизнес-Аудит-Центр»** (далее – Исполнитель) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», **Федеральным законом № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности» и федеральными стандартами аудиторской деятельности (ФСАД)**. Документ определяет порядок предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) в отношении качества предоставленных услуг **финансового аудита** (далее – Услуги).

## **2. Гарантия качества услуг**

2.1. Исполнитель гарантирует предоставление Услуг, соответствующих требованиям, предъявляемым к аудиторскому обслуживанию, требованиям, указанным в Договоре на оказание услуг, и **обязательным требованиям ФСАД**.

2.2. Услуги должны быть оказаны на надлежащем уровне качества, обеспечивая заявленную профессиональную компетентность, независимость и объективность, и быть пригодными для использования Заказчиком по прямому назначению.

## **3. Порядок возврата денежных средств (Расторжение договора/Прекращение оказания услуг)**

3.1. **Услуги надлежащего качества:** В соответствии с законодательством РФ, оплаченные, но неиспользованные Услуги или услуги, предоставленные надлежащим образом, подлежат возврату или компенсации в порядке, определенном Договором оказания услуг.

3.2. **Невозможность оказания услуг по вине Исполнителя:** В случае, если Исполнитель не может выполнить обязательства по Договору (например, из-за отзыва лицензии, болезни ключевого специалиста или внутреннего форс-мажора), Исполнитель обязан:

- Предложить Заказчику перенос сроков исполнения или привлечение равноценного специалиста.
- В случае отказа Заказчика – вернуть полную стоимость оплаченных, но не оказанных Услуг в течение 10 (Десяти) рабочих дней.

3.3. **Досрочное прекращение Договора:** Если Заказчик досрочно расторгает договор, возврат средств рассчитывается **за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с уже выполненным объемом работ (человеко-часы, обработка документов)**, и компенсацией, предусмотренной Договором.

## **4. Предъявление претензий по качеству предоставленных услуг**

### **4.1. Сроки предъявления претензий:**

- Заказчик обязан предъявить претензию по качеству Услуг (например, несоблюдение сроков, нарушение конфиденциальности, нарушение стандартов аудита) **незамедлительно, как только недостаток был обнаружен.**
- Претензии по скрытым недостаткам, которые не могли быть обнаружены до момента сдачи аудиторского заключения, могут быть предъявлены в разумный срок, установленный Договором, но не позднее срока исковой давности, установленного ГК РФ.

#### 4.2. **Форма претензии:**

- Претензия подается исключительно **в письменной форме** (почтовым отправлением или электронной почтой).
- Для фиксации факта ненадлежащего качества, рекомендуется приложить копии Договора, Актов, и документы, подтверждающие факт недостатка (например, официальное уведомление от контролирующих органов, если недостаток связан с результатом аудита).

#### 4.3. **Условия, при которых претензии не рассматриваются:**

- Нарушение Заказчиком условий Договора, включая несоблюдение сроков предоставления документации.
- Предоставление Заказчиком **заведомо неверной или неполной** первичной документации для аудита (Пункт 2.1).
- Претензии, связанные с особенностями, о которых Заказчик был предупрежден при заключении Договора (например, ограничения объема аудита).

### **5. Порядок рассмотрения претензий и устранения недостатков**

**5.1. Рассмотрение письменных претензий:** Письменная претензия (рекламационный акт), направленная по электронной почте **bsnaudit@mail.ru** или по юридическому адресу, будет рассмотрена Исполнителем в течение **10 (Десяти) рабочих дней** с момента ее получения.

#### 5.2. **Действия Исполнителя по результатам рассмотрения:**

- В случае признания факта ненадлежащего оказания Услуг, Исполнитель обязан: **безвозмездно устраниТЬ недостаток** (например, скорректировать заключение, если это возможно), предложить **сопроЖМЕРНОЕ уменьШение цены Услуги**, или предложить **возврат части денежных средств** за некачественно оказанные Услуги.
- Возврат средств осуществляется в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента принятия решения о возврате.

### **6. Контактная информация**

Всю интересующую информацию, касательно качества услуг, порядка рассмотрения жалоб и возврата средств, можно получить:

- **Наименование Исполнителя:** ООО «Бизнес-Аудит-Центр»
- **Юридический адрес:** 620000, Свердловская Область, г Екатеринбург, ул Розы Люксембург, стр. 22, офис 503

- **Электронная почта:** bsnaudit@mail.ru
- **Телефон 1:** +7 (343) 372-00-42
- **Телефон 2:** +7 (343) 319-45-79