

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ

Порядок возврата платы за услуги

Настоящая Политика возвратов (далее — Политика) регулирует порядок возврата денежных средств Пользователям в связи с внесением платы за Дополнительные платные услуги, а также порядок разрешения запросов, связанных с оспариванием транзакций. Настоящая Политика не касается возврата и обмена внутриигровых операций, произведённых с уже оказанными услугами.

Совершая любые операции (транзакции), Пользователь соглашается с условиями настоящей Политики и Пользовательского соглашения, размещённого на Сайте sogeri.ru. Термины с заглавной буквы, не определённые в настоящей Политике, имеют значение, установленное Пользовательским соглашением.

1. Термины

- 1.1. Дистрибьютор — Индивидуальный предприниматель Марков Максим Андреевич (ОГРНИП 324508100464428, ИНН 614317001660); лицо, которое от своего имени принимает оплату от Пользователей, является получателем платы за услуги и обеспечивает возвраты и работу с оспариваемыми платежами.
- 1.2. Аккаунт — учётная запись Пользователя, содержащая авторизационные данные, настройки, сведения об оказанных Дополнительных платных услугах, игровой прогресс и статистику.
- 1.3. Дополнительные платные услуги (Услуги) — оказываемые Дистрибьютором за плату услуги по предоставлению доступа к дополнительному функционалу Игрового сервера (в частности: внутриигровая валюта, привилегии, подписки, внутриигровые предметы).
- 1.4. Сайт — интернет-ресурс sogeri.ru, включая его поддомены.
- 1.5. Оспариваемый платёж (чарджбэк) — требование о возврате денежных средств, заявленное через банк-эмитент или платёжную систему.

2. Общие положения

- 2.1. Перечень платёжных методов и систем определяется интерфейсом Сайта и/или Игрового сервера. Оплата иным способом, через платёжные системы, не указанные Дистрибьютором, не считается надлежащей и не влечёт возникновения обязательств у Дистрибьютора.
- 2.2. Получателем платы за услуги и лицом, осуществляющим возвраты, является Дистрибьютор. Возврат осуществляется по тем же реквизитам и тем же способом, которыми произведена первоначальная оплата, если иное не требуется законодательством или не согласовано Сторонами.
- 2.3. Внутриигровая валюта и внутриигровые предметы являются результатом Услуг, не являются имуществом, не имеют денежного выражения и не подразумевают права собственности Пользователя.
- 2.4. Дистрибьютор вправе изменять ценовую политику, содержание наборов, условия и сроки оказания Услуг. Информация доводится до Пользователей на Сайте и/или в Игровом сервере.
- 2.5. Информация о стоимости Услуг доступна до момента совершения операции. Пользователь не вправе требовать компенсацию ранее совершённой покупки, если после транзакции была введена акция (в том числе со скидками).

- 2.6. Услуга считается оказанной с момента отражения соответствующего функционала на Аккаунте Пользователя.
- 2.7. Настоящая Политика не ограничивает прав Пользователя как потребителя, предусмотренных Законом РФ «О защите прав потребителей» и ст. 782 ГК РФ.

3. Основания и условия возврата

- 3.1. По общему правилу плата за фактически оказанные Услуги является окончательной: результат Услуг возврату или обмену не подлежит, если иное не предусмотрено настоящей Политикой или применимым законодательством, в том числе законодательством о защите прав потребителей.
- 3.2. Право потребителя на отказ. Пользователь вправе отказаться от Услуги до момента её оказания (до отражения функционала на Аккаунте) при условии оплаты Дистрибьютору фактически понесённых им расходов. После оказания Услуги возврат производится при наличии оснований, предусмотренных законодательством (например, ненадлежащее качество).
- 3.3. Ошибочные и двойные платежи. При ошибочном, повторном (двойном) списании или списании в большем размере, чем стоимость выбранных Услуг, излишне уплаченная сумма подлежит возврату Пользователю после проверки обстоятельств платежа.
- 3.4. Технические сбои. Если вследствие технического сбоя на стороне Дистрибьютора, Сайта или Игрового сервера плата была списана, а Услуга не оказана, Дистрибьютор по выбору Пользователя оказывает Услугу повторно либо возвращает денежные средства. При ненадлежащем оказании Услуги Дистрибьютор устраняет недостаток либо производит возврат в соответствии с законодательством.
- 3.5. Несанкционированные операции и кража платёжных средств. При наличии признаков того, что платёж совершён без согласия владельца платёжного средства (мошенничество, кража данных), к рассмотрению принимаются запросы по транзакциям, оспаривание которых поступило от банков или правоохранительных органов. Совместно с решением о возврате может быть ограничен доступ к Аккаунту, с которого совершены оспариваемые платежи.
- 3.6. Оспариваемые платежи (чарджбэки). При поступлении чарджбэка Дистрибьютор вправе приостановить оказание Услуг и (или) ограничить доступ к Аккаунту до урегулирования спора с банком или платёжной системой. Необоснованный чарджбэк при фактически оказанных Услугах рассматривается как нарушение Пользовательского соглашения.
- 3.7. Несовершеннолетние. Если платёж совершён несовершеннолетним без согласия родителей (законных представителей), возврат осуществляется по обращению законного представителя при подтверждении соответствующих обстоятельств.
- 3.8. Отзыв согласия на обработку персональных данных и удаление Аккаунта сами по себе не являются основанием для возврата платы за фактически оказанные Услуги.

4. Сроки рассмотрения и возврата

- 4.1. Дистрибьютор рассматривает обращение о возврате в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента получения полного комплекта документов и сведений.
- 4.2. Возврат денежных средств производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о возврате, если более короткий срок не предусмотрен законодательством о защите прав потребителей.

- 4.3. Условия возврата могут быть изменены Дистрибьютором в одностороннем порядке с уведомлением Пользователей путём публикации на Сайте не менее чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу.

5. Основания для отказа в возврате

- 5.1. В возврате платы за услуги может быть отказано (с учётом п. 2.7 и 3.2) в следующих случаях:
- платежи совершены через сторонние площадки либо способами, не предусмотренными Дистрибьютором;
 - отсутствуют обоснованные основания для возврата;
 - не предоставлено описание деталей транзакции (дата, время, чек, выписка из банка и т.п.);
 - платежи совершены с целью мошенничества и (или) с нарушением Пользовательского соглашения и (или) законодательства;
 - платежи связаны с использованием ошибки или уязвимости Сайта / Игрового сервера, в том числе для получения выгоды;
 - результат транзакции невозможно обратить по техническим или иным причинам, а Услуга фактически оказана;
 - Услуга оказана Пользователю в срок и с заявленными характеристиками;
 - выявлено злоупотребление правом на возврат (систематические необоснованные обращения, чарджбэки с использованием уязвимости, введение в заблуждение, предоставление неполной информации).

6. Порядок взаимодействия и документы

- 6.1. По запросу Дистрибьютора Пользователь обязан документально подтвердить факт совершения платежей и предоставить иные запрошенные документы, в том числе (если такая необходимость обоснована) копию документа, удостоверяющего личность.
- 6.2. В целях предотвращения мошеннических операций Дистрибьютор может проверять оспариваемые третьими лицами платежи. По запросу Дистрибьютора Пользователь предоставляет копию документа, удостоверяющего личность, документ, подтверждающий совершение платежа, и (или) копию обеих сторон банковской карты (номер карты и коды CVC/CVV не должны быть видны; видны могут быть только первые 6 и последние 4 цифры номера карты). При непредоставлении документов в течение 14 календарных дней с даты запроса или при сомнениях в их подлинности Дистрибьютор вправе приостановить оказание Услуг, в том числе путём блокировки доступа к Аккаунту.
- 6.3. Дистрибьютор может отсрочить исполнение и (или) отказать в возврате, если: (а) Пользователь не предоставил необходимые документы; (б) третьи лица заявили требования в отношении сумм на Аккаунте Пользователя (возвратный платёж, отмена мошеннического платежа и т.п.).
- 6.4. Для подачи запроса на возврат Пользователь направляет обращение на электронную почту Дистрибьютора: support@corepix.ru. Это является обязательным шагом и основным способом взаимодействия.

7. Реквизиты

Индивидуальный предприниматель Марков Максим Андреевич

ОГРНИП: 324508100464428

ИНН: 614317001660

E-mail: support@corepix.ru