

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Дата публикации: 20.04.2025

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата денежных средств (далее – «Политика») определяет порядок, случаи и условия возврата денежных средств Пользователям интернет-сервиса <https://hruvpn.com> (далее – «Сервис»).

1.2. Настоящая Политика является неотъемлемой частью Договора оферты, размещенного по адресу https://hruvpn.com/docs/Договор_оферты.pdf, и разработана в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 года № 2300-1, Федеральным законом от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи», ГОСТ Р 53729—2009 "Качество услуги «Предоставление виртуальной частной сети (VPN)»", Постановлением правительства РФ № 612 «Об утверждении Правил продажи дистанционным способом» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящей Политике, соответствуют терминам и определениям, указанным в Договоре оферты.

2. Гарантия возврата денежных средств

2.1. Оплачивая услуги Продавца, Заказчик подтверждает свое согласие с настоящей Политикой и соглашается с тем, что услуги Сервиса предоставляются "как есть" с учетом их специфики.

3. Случаи, при которых возможен возврат денежных средств

3.1. Возврат денежных средств возможен в следующих случаях:

3.1.1. Техническая невозможность оказания услуг по вине Продавца, когда услуги не были доступны Заказчику более 7 (семи) календарных дней подряд.

3.1.2. Ошибочная двойная оплата одного и того же заказа (двойное списание).

3.1.3. Заказчик вправе потребовать возврат денежных средств в течение 10 (десяти) дней с момента обнаружения недостатков услуги, если она оказана с существенными недостатками, делающими её непригодной для использования по назначению, в соответствии со статьей 23 Закона РФ "О защите прав потребителей".

3.1.4. Если услуга не была предоставлена вовсе, возврат должен быть осуществлён в соответствии с положениями статьи 20 Закона РФ "О защите прав потребителей".

3.1.5. В случае признания услуги дефектной (например, не обеспечивающей заявленные функциональные возможности), Заказчик имеет право на возврат денежных средств в течение 90 (девяноста) дней, если проблема не была устранена Продавцом.

3.1.6. В соответствии со статьей 782 Гражданского кодекса РФ и статьей 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», Заказчик вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты Продавцу фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В таком случае Заказчик имеет право на возврат средств за неиспользованный период подписки.

3.1.7. Иные случаи, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

4. Случаи, при которых возврат денежных средств не производится

4.1. Возврат денежных средств не производится в следующих случаях:

4.1.1. По истечении сроков, установленных настоящей Политикой и законодательством РФ для требования возврата.

4.1.2. В случае нарушения Заказчиком условий Договора оферты, в том числе при использовании Сервиса в целях, нарушающих законодательство Российской Федерации или других государств, или при передаче подписки третьим лицам.

4.1.3. При наличии технических ограничений или проблем, не зависящих от Продавца

(например, ограничения со стороны интернет-провайдера Заказчика, проблемы с оборудованием Заказчика и т.п.).

4.1.4. При временной недоступности Сервиса в связи с плановыми техническими работами, о которых Заказчик был заранее уведомлен.

4.1.5. При невозможности предоставления услуг вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

4.1.6. Если невозможность использования сервиса вызвана действиями государственных органов по блокировке сервиса и Продавец принял все доступные меры для обеспечения работоспособности сервиса в таких условиях.

5. Порядок оформления возврата денежных средств

5.1. Для инициирования процедуры возврата денежных средств Заказчик должен направить запрос через чат службы поддержки в мессенджере Telegram: https://t.me/HruVPN_sup.

5.2. В запросе на возврат денежных средств Заказчик должен указать:

- ФИО или наименование компании (как указано при оплате);
- Имя пользователя Telegram, использованное при оплате;
- Дату и сумму платежа;
- Способ оплаты;
- Причину запроса на возврат с подробным описанием проблемы;
- Для возвратов, связанных с качеством услуги – описание нарушений показателей качества, указанных в ГОСТ Р 53729—2009;
- Подтверждение платежа (скриншот, номер транзакции и т.п.).

5.3. Срок рассмотрения запроса на возврат денежных средств составляет 10 (десять) рабочих дней с момента получения всей необходимой информации от Заказчика.

5.4. В случае положительного решения о возврате денежных средств, возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано сторонами. Для платежей, совершенных с использованием криптовалюты, возврат будет осуществлен в той же криптовалюте или в другой криптовалюте, если использованная для оплаты криптовалюта стала недоступна или непрактична для использования. Сумма для возврата в криптовалюте будет рассчитана на основе эквивалента цены, уплаченной в долларах США на момент покупки.

5.5. Срок возврата денежных средств составляет не более 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о возврате. Фактический срок зависит от платежной системы и банка-эмитента карты Заказчика и может составлять до 30 (тридцати) календарных дней.

5.6. В случае нарушения Продавцом сроков возврата денежных средств, Заказчик вправе требовать уплаты неустойки в размере 1% от суммы возврата за каждый день просрочки, но не более 18-24 дней, в соответствии со статьей 23 Закона РФ "О защите прав потребителей".

5.7. После осуществления возврата денежных средств Заказчик теряет доступ к Услугам, за которые был произведен возврат.

6. Особенности возврата при различных способах оплаты

6.1. Возврат средств при оплате банковской картой или электронными платежными системами производится на ту же карту или счет, с которого была произведена оплата.

6.2. Возврат средств при оплате с использованием предоплаченных карт или подарочных сертификатов может не поддерживаться, если такой возврат не поддерживается провайдером карты.

7. Дополнительные условия

7.1. Продавец рекомендует Заказчику, прежде чем запрашивать возврат денежных средств, обратиться в службу поддержки для решения возникших проблем с использованием Сервиса.

7.2. Продавец оставляет за собой право изменять условия настоящей Политики в одностороннем порядке. Актуальная версия Политики всегда доступна на интернет-сайте <https://hruvpn.com>.

7.3. Во всем остальном, что не урегулировано настоящей Политикой, стороны руководствуются положениями Договора оферты и действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. В случае возникновения спорных ситуаций, Продавец и Заказчик обязуются решать их путем переговоров. Если споры не могут быть урегулированы путем переговоров, они решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Рекомендации для Заказчиков

8.1. Перед покупкой услуг рекомендуется ознакомиться с условиями Договора оферты и настоящей Политикой.

8.2. При оформлении подписки с пробным периодом рекомендуется сразу проверить настройки автоматического продления и при необходимости отключить его до окончания пробного периода.

8.3. Рекомендуется установить напоминание за несколько дней до окончания оплаченного периода подписки, чтобы принять решение о ее продлении или отключении.

8.4. При возникновении проблем с работой сервиса, в первую очередь рекомендуется обратиться в службу поддержки для устранения проблемы.

8.5. Сохраняйте подтверждения оплаты и переписку с Продавцом для возможного использования в случае спорных ситуаций.

8.6. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, заключающим договор на оказание услуг VPN для коммерческих целей, рекомендуется предварительно запросить у Продавца информацию об условиях возврата денежных средств и ответственности за нарушение обязательств, учитывая особенности их правового статуса.

9. Контактная информация

9.1. По всем вопросам, связанным с возвратом денежных средств, Заказчик может обратиться в службу поддержки:

- Через форму обратной связи на интернет-сайте <https://hruvpn.com>;
- Через мессенджер Telegram: https://t.me/HruVPN_sup.