

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

СЕРВИСА AP-VUZ.RU

Дата последнего обновления: 10 января 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») регулирует порядок возврата оплаты за услуги и цифровые продукты, предоставляемые Сервисом Ar-vuz.ru (далее — «Сервис»).

1.2. Политика является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения и применяется ко всем Пользователям Сервиса.

1.3. Сервис стремится обеспечивать высокое качество услуг и заинтересован в добросовестном и прозрачном взаимодействии с Пользователями.

2. ОСОБЕННОСТИ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ

2.1. Услуги Сервиса относятся к цифровым и предоставляются в автоматизированном или полуавтоматизированном режиме.

2.2. Результат услуги:

- формируется индивидуально для каждого Пользователя;
- зависит от исходного документа;
- не может быть повторно использован или «возвращен» в первоначальном виде.

2.3. В связи с этим, после предоставления результата или доступа к услуге, она считается оказанной в полном объеме.

3. СЛУЧАИ, КОГДА ВОЗВРАТ ВОЗМОЖЕН

3.1. Сервис может осуществить возврат денежных средств в следующих случаях:

- произошел технический сбой на стороне Сервиса, в результате которого услуга не была оказана;
- результат не был предоставлен Пользователю;
- произошла ошибка при списании средств (двойное списание и т.п.);
- услуга не может быть оказана по вине Сервиса.

3.2. В указанных случаях Сервис вправе:

- вернуть денежные средства полностью или частично;
- либо предложить повторное оказание услуги.

3.3. Каждое обращение рассматривается индивидуально.

4. СЛУЧАИ, КОГДА ВОЗВРАТ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ

4.1. Возврат денежных средств не производится в следующих случаях:

- услуга была оказана (результат предоставлен);
 - Пользователь не достиг ожидаемого результата (например, документ не принят преподавателем);
 - процент уникальности не соответствует субъективным ожиданиям Пользователя;
 - результат изменился при повторной проверке в сторонних системах;
 - Пользователь использует нелицензионное или несовместимое программное обеспечение;
 - Пользователь неправильно использовал результат услуги;
 - результат был частично или полностью изменен после получения.
-

5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ

5.1. В соответствии с:

- ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»
- ст. 14 Закона РК «О защите прав потребителей»

цифровые услуги и продукты, имеющие индивидуально-определенные свойства, не подлежат возврату после начала их использования или предоставления доступа.

6. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ВОЗВРАТОМ

6.1. Для рассмотрения вопроса о возврате Пользователь должен обратиться в службу поддержки Сервиса.

6.2. В обращении необходимо указать:

- email, использованный при заказе;
- описание проблемы;
- подтверждение оплаты (при необходимости).

6.3. Сервис рассматривает обращение в срок до **3 (трех) рабочих дней**.

7. СРОКИ ВОЗВРАТА

7.1. В случае принятия положительного решения возврат осуществляется тем же способом оплаты, которым была произведена оплата.

7.2. Срок возврата зависит от платежной системы и может составлять от **1 до 10 рабочих дней**.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. Сервис оставляет за собой право отказать в возврате при наличии признаков злоупотребления (например, многократные обращения без объективных причин).

8.2. Сервис всегда стремится урегулировать спорные ситуации путем диалога и поиска взаимоприемлемого решения.