

Политика возвратов

Порядок возврата лицензионных платежей

Настоящая Политика возвратов регулирует порядок возврата денежных средств Пользователям в связи с внесением лицензионных платежей, предоставлением Прав на неактивированные данные и команды, а также процессом разрешения запросов в связи с оспариванием транзакций. Настоящая Политика не касается порядка возврата и обмена внутриигровых операций, произведённых с уже имеющимися Правами.

Совершая любые операции (транзакции), Пользователь соглашается с условиями данной Политики и Лицензионного соглашения, размещённого на Сайте: bigdonate.su.

Термины с заглавной буквы, определение которых отсутствует в настоящей Политике, имеют то же значение, что и в Лицензионном соглашении.

1. Термины

1.1. Аккаунт — учётная запись Пользователя на Игровом сервере «BigDonate», содержащая авторизационные данные, настройки, сведения о приобретённых Правах, игровой прогресс и статистику.

1.2. Права на неактивированные данные и команды (Права) — предусмотренные Лицензионным соглашением права на использование данных, команд (в частности: внутриигровой валюты, привилегий, подписок, внутриигровых предметов) и порождаемых ими аудиовизуальных отображений Игрового сервера «BigDonate», приобретаемые Пользователем после внесения лицензионного платежа.

1.3. Администрация — ИП Иванов Егор Дмитриевич, ИНН 331302790202, ОГРН 326330000031578.

1.4. Сайт — интернет-ресурс BigDonate.su, включая его поддомены.

2. Общие положения

2.1. Перечень платёжных методов и систем определяется интерфейсом Сайта и/или Игрового сервера «BigDonate». Оплата иным способом, через иные платёжные системы, не указанные Администрацией, не считается надлежащей и не влечёт возникновение каких-либо обязательств у Администрации.

2.2. Пользователь не обладает имущественными правами на Права (предметы/валюту). Любое количество активированных за плату Прав не отражает эквивалента денежной или другой ценности и не подразумевает права собственности Пользователя.

2.3. Администрация вправе осуществлять изменение ценовой политики, содержания наборов, условий предоставления Прав, устанавливать сроки доступности Прав, дополнять новыми условиями. Информация доводится до Пользователей на Сайте и/или в Игровом сервере «BigDonate».

2.4. Размер лицензионного вознаграждения может быть изменён в одностороннем порядке в любое время без предварительного уведомления.

2.5. Информация о стоимости (цене) Прав доступна до момента совершения операции. Пользователь не вправе требовать компенсацию ранее совершённой покупки в случае, если после транзакции была введена акция (в том числе со скидками).

2.6. Права считаются предоставленными Администрацией с момента их отображения на Аккаунте Пользователя.

3. Условия возврата

3.1. По общему правилу все платежи, совершённые Пользователем, являются окончательными. Предоставленные в обмен на платёж Неактивированные данные и команды не подлежат возврату или обмену, если иное не предусмотрено применимым законодательством.

3.2. Любые возвраты осуществляются строго после проверки условий и обстоятельств, которые служат основанием для возврата, в соответствии с применимым законодательством Российской Федерации. Если основания будут сочтены Администрацией недостаточными, в возврате средств может быть отказано, если иное не предусмотрено законодательством РФ. Возврат осуществляется по тем же реквизитам, по которым была произведена изначальная оплата.

3.3. Возврат средств осуществляется при соблюдении условий, определённых на информационной странице службы поддержки на Сайте. Администрация рассматривает обращение о возврате в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с момента получения полного комплекта документов. Возврат денежных средств производится в течение 10 (десяти) рабочих дней после принятия решения о возврате. Условия возврата могут быть изменены Администрацией в одностороннем порядке с уведомлением Пользователей путём публикации на Сайте не менее чем за 10 календарных дней до вступления изменений в силу.

3.4. В случае подозрения на кражу данных Пользователя к рассмотрению требований о возврате принимаются запросы по транзакциям, оспаривание которых поступило от банков или правоохранительных органов. Совместно с решением о возврате средств может быть ограничен доступ к Аккаунту, с которого были осуществлены оспариваемые платежи. Служба поддержки рассматривает все запросы Пользователей, детально разбирая обращения.

3.5. В случае технических проблем, связанных с работой Игрового сервера «BigDonate» или Сайта, Администрация на своё усмотрение оценивает необходимость компенсации и реализует её в рамках Игрового сервера «BigDonate».

3.6. Отказ в возврате. В возврате лицензионного платежа может быть отказано в следующих случаях:

- платежи были совершены через сторонние площадки;
- отсутствуют обоснованные основания для возврата;
- отсутствует описание деталей транзакции (дата, время, чек, выписка из банка и т.п.);
- платежи были совершены не на Сайте / не в Игровом сервере «BigDonate» и/или не теми способами, что предусмотрены Администрацией;
- платежи осуществлены с целью мошенничества и/или с нарушением Лицензионного соглашения и/или применимого законодательства;
- платежи имели место в связи с использованием ошибки или уязвимости Сайта / Игрового сервера «BigDonate», в том числе для последующего получения любого рода выгоды;
- результат транзакции невозможно обратить по техническим или иным причинам;
- Права были активированы, получены Пользователем в срок и с заявленными характеристиками;
- выявлено злоупотребление правом на возврат денежных средств (в том числе систематические необоснованные обращения, чарджбэки с использованием уязвимости, введение в заблуждение, предоставление неполной информации).

4. Порядок взаимодействия

4.1. По запросу Администрации Пользователь должен приложить необходимые документы, в том числе копию документа, удостоверяющего личность (если такая необходимость обоснована Администрацией), и документально подтвердить факт осуществления платежей, а также предоставить иные запрошенные документы.

4.2. Администрация может отсрочить исполнение и/или не удовлетворить требование Пользователя о возврате денежных средств, если: (а) Пользователь не предоставит все необходимые документы для возврата; (б) третьи лица заявили

требования в отношении сумм на Аккаунте Пользователя (например, возвратный платёж по платёжной системе, отмена мошеннического платежа, иное).

4.3. В целях предотвращения мошеннических операций Администрация может проверять все платежи, которые оспаривают третьи лица. По запросу Администрации Пользователь должен предоставить копию документа, удостоверяющего личность, копию документа, подтверждающего 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). Если Пользователь не предоставит такие документы в течение 14 календарных дней с даты запроса или в случае сомнений в их подлинности, Администрация вправе приостановить предоставление Прав, в том числе путём блокировки доступа к Аккаунту.

4.4. Для подачи запроса на возврат Пользователь направляет обращение на электронную почту Администрации: payment@bigwork.pw. Это является обязательным шагом и основным способом взаимодействия.