

## Политика возврата средств

Мы предлагаем 30-дневную гарантию возврата средств за подписку на Unisender при оплате годового тарифа. В течение 30 дней с момента оплаты вами годового тарифа Unisender, вы вправе запросить у Unisender отмену тарифа и возврат остатка ваших денежных средств, неизрасходованных вами за данный период использования сервиса. При этом вы должны указать в запросе причину для возврата денег.

По истечении 30 дней после оплаты годового тарифа Unisender, а также в случае блокирования Вашего Личного кабинета в связи с нарушением вами [Антиспам политики](#) или [Правил пользования сервисом](#), возврат стоимости оплаченных, но не предоставленных услуг производится по собственному усмотрению Unisender.

Возврат средств происходит только в том случае, если клиент в период использования пользователь не нарушил ни один из пунктов [Антиспам политики](#) или [Правил пользования сервисом](#).

Период рассмотрения заявки – 7-10 дней с даты отправки запроса.

Бонусные средства, начисленные по акциям, возврату не подлежат.

### ВАШ ЗАПРОС ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ:

- Номер заказа, по которому вы хотите получить возврат средств
- Подробное описание проблемы и причины запроса возврата.

### ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ НА ВОЗВРАТ:

Каждый запрос рассматривается индивидуально, в порядке очереди, и его рассмотрение занимает время. Менеджер, занимающийся возвратами, будет предоставлять вам информацию о статусе рассмотрения вашего запроса.

После того, как ваш запрос на возврат будет одобрен, менеджер сообщит вам об этом. Сам процесс возврата может занять до нескольких недель, в зависимости от метода оплаты, вашего банка и других причин.

Ошибочная оплата обрабатывается таким образом:

- отправьте запрос на возврат путем создания тикета в вашем Личном кабинете
- укажите оба номера заказа. Первым укажите номер заказа, по которому вы хотите получить возврат.

### МЫ ОСТАВЛЯЕМ ЗА СОБОЙ ПРАВО ОТКАЗАТЬ В ВОЗВРАТЕ СРЕДСТВ:

- если процент жалоб на Спам превысит 0,5% от количества адресатов в Электронных рассылках (но не менее 20 человек) в течение 15 дней подряд в совокупности
- если Viber запрещает или блокирует предоставление услуг отправки сообщений Viber в любой форме или аннулирует / отменяет право или лицензию, необходимые Unisender для отправки сообщений Viber

- если пользователь запросил возврат средств, внесенных в рамках тарифа «Поштучно»
- если пользователь запросил возврат средств, внесенных в рамках любого тарифа, кроме годового тарифа Unisender
- если в заявке на возврат вы указали метод возврата средств отличный от метода пополнения счета или оплаты Сервиса
- в случае нарушения Вами требований применимого законодательства, условий договора или Правил пользования сервисом, а также использования Unisender для неправомерных, незаконных и запрещенных действий, или
- если не указана причина возврата средств.

## УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Возврат осуществляется при удовлетворении одного из следующих условий:

- после окончания 30-дневного периода с момента заключение договора и оплаты годового тарифа Unisender, пользователь не воспользовался Сервисом,
- если Вы ошибочно/повторно оплатили доступ к Сервису или оплатили его в большем размере, чем требовалось согласно применяемому тарифу, или
- если мы уведомим вас о внесении изменений в Лицензионное соглашение с конечным пользователем, которое мы заключили с вами, и вы выскажете возражение против таких изменений в течение 10 дней с даты такого уведомления. В таком случае мы обязуемся вернуть вам часть суммы, внесенной вами за Сервис, пропорционально неиспользованному времени, оставшемуся после даты аннулирования.

В иных случаях, возврат средств осуществляется по усмотрению Unisender.

В случае, когда действие вашего аккаунта приостановлено, или заблокирован личный кабинет сервиса по причине жалоб на спам, злоупотребления массовыми рассылками, мы оставляем за собой право не производить возврат денежных средств.

Аккаунты с высоким процентом жалоб приостанавливаются или блокируются без права на возврат денежных средств.

## ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Возврат денег производится тем же способом, которым совершена покупка. Мы всегда возвращаем средства только по тому способу оплаты, по которому мы получили от Вас средства. Например, если Вы оплатили Сервис платежной картой, возврат средств осуществляется путем отмены транзакции (refund) и, в результате этого, возврат может быть осуществлен только на Вашу карту. Сроки возврата зависят от того, какой способ оплаты использовался.

При оформлении возврата может удерживаться сервисный сбор или комиссия банка\платежной системы за возврат средств, которые удерживаются из суммы, подлежащей возврату.