

# Политика возврата средств

Редакция от 15 октября 2024 года

Этот документ определяет правила возврата неиспользованных денежных средств Пользователю. Все термины с заглавной буквы используются в том значении, как они определены в этой [Политике возврата средств](#) и [Правилах пользования сервисом](#). Пользователь понимает и полностью соглашается (без каких бы то ни было оговорок и изъятий) с данными условиями.

Пользователь имеет право на возврат неиспользованных денежных средств только в предусмотренных настоящей [Политикой возврата средств](#) и [Правилах пользования сервисом](#) случаях.

## ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

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

Обращаем внимание, возврат средств происходит только в том случае, если в период использования ПО Пользователь не нарушил ни один из пунктов [Антиспам политики](#) или [Правил пользования сервисом](#).

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.

Для ошибочной оплаты:

- укажите оба номера заказа. Первым укажите номер заказа, по которому вы хотите получить возврат.

Отправить запрос на возврат можно путем создания тикета в вашем Личном кабинете или посредством его направления на адрес электронной почты службы поддержки [support@unisender.com](mailto:support@unisender.com) исключительно с адреса электронной почты, который указан Пользователем при регистрации учетной записи (административного e-mail аккаунта).

По требованию Unisender Пользователь должен приложить необходимые для возврата средств документы, например, копию документа, удостоверяющего личность (для идентификации Пользователя) или подтверждающие факт осуществления платежей.

## **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.

## **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 любого тарифа, кроме годового тарифа ПО «Unisender», в том числе, но не ограничиваясь, в случае пополнения Пользователем счета на произвольную сумму;
- если в запросе на возврат Пользователь указал метод возврата средств отличный от метода пополнения счета или оплаты ПО;
- если третьи лица заявили требования в отношении сумм, оплаченных Пользователем Unisender (например, возвратный платеж по платежной системе, отмена мошеннического платежа и т.д.);
- если действие вашего аккаунта приостановлено или Личный Кабинет заблокирован по причине Жалоб на Спам или злоупотребления массовыми рассылками;

- в случае нарушения вами требований применимого законодательства, условий договора или [Правил пользования сервисом](#), а также использования ПО «Unisender» для неправомερных, незаконных и/или запрещенных действий; или
- если не указана причина возврата средств.

## УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Возврат осуществляется при удовлетворении одного из следующих условий:

- в течение 30 дней с момента заключения договора и оплаты годового тарифа ПО «Unisender», с учетом ограничений, установленных в этой Политике;
- после окончания 30-дневного периода с момента заключения договора и оплаты годового тарифа ПО «Unisender», если Пользователь не воспользовался Программным обеспечением,
- если вы ошибочно/повторно оплатили право использования Программного обеспечения 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 право использования Программного обеспечения, пропорционально неиспользованному времени, оставшемуся после даты аннулирования.

## 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 право использования Программного обеспечения 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. Расходы в виде комиссий, сборов и иных платежей, которые банк и/или платежная система удерживают при перечислении возврата, несет Пользователь.

В случае отмены вами годового тарифа в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента его оплаты и запроса возврата остатка денежных средств, неизрасходованных

за текущий период использования прав на Программное обеспечение, Стороны производят перерасчет, а именно:

Пользователю возвращается неиспользованный остаток денежных средств после списания Вознаграждения за использование ПО в течение 1 (одного) месяца, рассчитанный по формуле:

$$\text{стоимость годового тарифа} / 12 \text{ месяцев} * 11 \text{ месяцев}$$

Такая формула применяется вне зависимости от фактического количества отправленных писем / дней использования ПО.

## ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

[Политика возврата средств](#) может быть изменена и/или дополнена Unisender в любое время в течение срока ее действия. Все изменения и/или дополнения размещаются Unisender на веб-сайте <https://www.unisender.com/ru/refund/> и вступают в силу с момента такого размещения. Пользователь обязуется самостоятельно знакомиться со всеми изменениями и/или дополнениями.

В случае возникновения каких-либо вопросов, связанных с условиями возвратов, Пользователь может связаться со службой поддержки по каналам связи, перечисленным на странице [Контакты](#), в рабочее время (будние дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени). При этом Пользователь обязуется уважительно и корректно относиться к агентам службы поддержки Unisender, в том числе, не использовать ненормативную лексику и иной оскорбительный контент. В противном случае обращение может быть закрыто агентом.

Unisender не дает консультаций правового характера относительно действия и толкования [Политики возврата средств](#). По вопросам применимости и толкования документа Пользователю следует проконсультироваться со своим юристом.