

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Порядок отказа от платного доступа и возврата денежных средств.

Версия	1.1
Дата публикации	21 сентября 2026 года
Оператор	ИП Струков Павел Николаевич
ИНН / ОГРНИП	771314210244 / 324774600166372
Контакт	support@replaybox.ru

Актуальная веб-версия документа: <https://replaybox.ru/legal/refunds>

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок отказа от платных функций ReplayBox и возврата денежных средств.
- 1.2. Правила применяются совместно с Пользовательским соглашением: <https://replaybox.ru/legal/user-agreement>.
- 1.3. Платный тариф ReplayBox может объединять предоставление простой неисключительной лицензии на программу и оказание облачных услуг.
- 1.4. Правила не ограничивают обязательные права потребителя. Если закон предоставляет более благоприятное право, применяется закон.
- 1.5. Бесплатный тариф и бесплатный тестовый период не предполагают возврата, поскольку плата за них не взимается.

2. Сведения об Исполнителе

- 2.1. Исполнитель: индивидуальный предприниматель Струков Павел Николаевич.
- 2.2. ИНН: 771314210244. ОГРНИП: 324774600166372.
- 2.3. Адрес: 127591, г. Москва, ул. Дубнинская, д. 69, корп. 2, кв. 126.
- 2.4. Электронная почта для заявлений: support@replaybox.ru.
- 2.5. Страница возврата: <https://replaybox.ru/legal/refunds>.

3. Отказ до начала платного периода

- 3.1. Если оплата проведена, но платный доступ ещё не активирован, Пользователь вправе потребовать возврат полной суммы.
- 3.2. Полный возврат производится, если активация не состоялась и Оператор не понёс подтверждённых расходов, непосредственно связанных с исполнением конкретного заказа.
- 3.3. Если доступ не был предоставлен по вине Оператора, Пользователь вправе потребовать предоставления доступа либо полного возврата.

4. Добровольный отказ после активации

- 4.1. Потребитель вправе отказаться от оказания услуг в любое время при условии оплаты фактически понесённых Исполнителем расходов, непосредственно связанных с исполнением договора.
- 4.2. За сам факт отказа штраф или комиссия Оператора не удерживаются.
- 4.3. Если тариф представляет единый периодический доступ, сумма возврата рассчитывается исходя из неиспользованной части оплаченного периода за полные календарные дни, начиная со дня, следующего за днём получения заявления.
- 4.4. Из расчётной суммы могут быть вычтены только документально подтверждённые фактические расходы, непосредственно относящиеся к конкретному договору и не включающие обычные предпринимательские расходы Оператора.

4.5. Если отдельная лицензионная часть имеет самостоятельную цену и была полностью предоставлена до отказа, её возврат оценивается с учётом условий заказа и закона. Информация о такой части должна быть показана до оплаты.

4.6. Пользователь, не являющийся потребителем, получает возврат в объёме, предусмотренном договором и законодательством.

5. Недостатки платной функции

5.1. Недостатком может являться подтверждённое несоответствие оплаченной функции описанию или обязательным требованиям, возникшее по причинам, за которые отвечает Оператор.

5.2. При обнаружении недостатка потребитель вправе по своему выбору заявить требование, предусмотренное законом, в том числе:

- безвозмездно устранить недостаток;
- соразмерно уменьшить цену;
- повторно предоставить функцию, если это применимо;
- возместить разумные расходы на устранение недостатка в предусмотренном законом случае;
- отказаться от договора и потребовать возврат, если недостаток существенный либо не устранён в установленный срок.

5.3. Оператор вправе запросить технические сведения, необходимые для воспроизведения проблемы, не требуя избыточных персональных данных.

5.4. Пользователь не обязан передавать пароль, полный номер банковской карты или код безопасности.

5.5. Не считается недостатком:

- несовместимость с системой, которая не соответствует заранее опубликованным требованиям;
- сбой оборудования, сети или программ третьих лиц вне контроля Оператора;
- последствия неразрешённой модификации или обхода защиты;
- удаление материала после заранее раскрытого срока хранения;
- временное плановое обслуживание разумной продолжительности.

5.6. Пункт 5.5 не применяется, если проблема вызвана нарушением Оператора или обязательная информация не была предоставлена до оплаты.

6. Автоматическое продление

6.1. Автоматическое продление допускается только при отдельном явном согласии Пользователя с Условиями рекуррентных платежей: <https://replaybox.ru/legal/recurring-payments>.

6.2. Отмена продления прекращает будущие списания и не прекращает доступ до конца уже оплаченного периода, если Пользователь одновременно не заявил отказ от договора.

6.3. Управление продлением: <https://replaybox.ru/profile/settings#billing>. Отказ регистрируется немедленно и запрещает использование ранее предоставленного платёжного идентификатора для последующих списаний.

6.4. При списании после зарегистрированного отказа Пользователь вправе потребовать возврат ошибочно списанной суммы полностью.

6.5. Изменённая цена применяется к будущему продлению только после предварительного уведомления и при наличии требуемого согласия.

7. Порядок обращения

7.1. Заявление направляется на support@replaybox.ru с адреса, связанного с учётной записью, либо по почтовому адресу Оператора.

7.2. В заявлении следует указать:

- никнейм и адрес электронной почты учётной записи;
- дату, сумму и способ оплаты;
- идентификатор платежа или чека, если он доступен;
- выбранный тариф;
- требование Пользователя;
- описание недостатка, если заявление связано с качеством;
- реквизиты для возврата, только если возврат исходным способом невозможен.

7.3. Причина не обязательна при добровольном отказе, но помогает правильно рассчитать и обработать возврат.

7.4. Оператор вправе запросить разумное подтверждение личности и платежа, чтобы не перечислить деньги постороннему лицу.

7.5. Форма заявления: <https://replaybox.ru/legal/refunds#section-7>. Отсутствие заполненной формы не является основанием для отказа, если обращение содержит необходимые сведения.

8. Рассмотрение и срок возврата

8.1. Оператор регистрирует обращение и при необходимости запрашивает недостающие сведения.

8.2. Требование потребителя о возврате рассматривается и исполняется в срок, установленный законом. В случаях, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, срок составляет 10 календарных дней со дня предъявления требования.

8.3. Возврат выполняется тем же способом, которым была произведена оплата, если это технически возможно и не противоречит закону.

8.4. После отправки возврата срок зачисления зависит от банка и платёжной системы. Оператор предоставляет подтверждение операции по запросу.

8.5. Если платёжная организация требует дополнительную проверку, Оператор уведомляет Пользователя, но это не отменяет установленную законом обязанность своевременно рассмотреть требование.

9. Расчёт частичного возврата

9.1. Для единого периодического тарифа базовый расчёт может производиться по формуле: Возврат = оплаченная сумма × неиспользованные полные дни / общие дни оплаченного периода - подтверждённые фактические расходы.

9.2. День получения надлежащего заявления считается последним используемым днём, если доступ не был прекращён ранее.

9.3. Если сервис фактически не работал по вине Оператора, соответствующий период не считается оказанным.

9.4. Бонусы и скидки учитываются исходя из фактически уплаченной суммы, а не цены без скидки.

9.5. Если расчёт по закону должен быть более выгодным для потребителя, применяется закон.

10. Отказ в возврате

10.1. Оператор может отказать полностью или частично только при наличии законного и документально подтверждённого основания.

10.2. Основаниями не являются сами по себе:

- факт скачивания программы;
- факт входа в личный кабинет;
- отсутствие бумажного чека при наличии иных доказательств оплаты;
- формулировка «цифровой товар возврату не подлежит»;
- отказ Пользователя сообщить пароль или реквизиты банковской карты.

10.3. Мотивированный ответ содержит расчёт удержанной суммы и порядок обжалования.

10.4. Оператор вправе отказать в повторной выплате уже возвращённой суммы или в выплате лицу, не подтвердившему отношение к платежу.

11. Удаление данных после возврата

11.1. Возврат прекращает платный доступ в момент, указанный в решении о возврате.

11.2. Пользователь обязан заранее скачать необходимые материалы.

11.3. Материалы удаляются по срокам тарифа, Пользовательского соглашения и Политики конфиденциальности, если более раннее удаление не согласовано.

11.4. Возврат не требует немедленного уничтожения данных, которые Оператор обязан хранить для бухгалтерского учёта, исполнения закона или разрешения спора.

12. Претензии и споры

- 12.1. Вопросы направляются на support@replaybox.ru.
- 12.2. Пользователь вправе обратиться в Роспотребнадзор или суд.
- 12.3. Потребитель выбирает подсудность в соответствии с законом. Настоящие Правила не ограничивают такое право.
- 12.4. Оспаривание операции через банк не лишает стороны права урегулировать требование напрямую и не должно использоваться для двойного возмещения.

13. Заключительные положения

- 13.1. Редакция 1.1 Правил действует с 21 сентября 2026 года.
- 13.2. Изменения применяются к будущим покупкам и не ухудшают условия уже оплаченного периода без законного основания.
- 13.3. Действующая редакция: <https://replaybox.ru/legal/refunds>.
- 13.4. Архив редакций: <https://replaybox.ru/legal/refunds#versions>.