

Политика возвратов

Порядок возврата платежей за Дополнительные платные услуги

Настоящая Политика возвратов регулирует порядок возврата денежных средств Пользователям в связи с оплатой Дополнительных платных услуг, а также процесс разрешения запросов в связи с оспариванием транзакций. Настоящая Политика не касается порядка возврата и обмена внутриигровых операций, произведённых с уже полученными Виртуальными ценностями.

Совершая любые операции (транзакции), Пользователь соглашается с условиями данной Политики и Пользовательского соглашения, размещённого на Сайте: holysake.su. Термины с заглавной буквы, определение которых отсутствует в настоящей Политике, имеют то же значение, что и в Пользовательском соглашении.

1. Термины

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

1.2. Дополнительные платные услуги — оказываемые Пользователю за плату услуги по предоставлению доступа к дополнительным, специальным возможностям Игрового сервера «HolyFake» (в частности: внутриигровая валюта, привилегии, виртуальные контейнеры (ключи), внутриигровые предметы).

1.3. Администрация — Астафьев Иван Олегович, самозанятый (плательщик налога на профессиональный доход), ИНН 632210581150, действующий от своего имени по поручению владельца Игрового сервера «HolyFake» на основании агентского договора.

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

2. Общие положения

2.1. Перечень платёжных методов и систем определяется интерфейсом Сайта и/или Игрового сервера «HolyFake». 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 Виртуальные ценности (предметы/валюту). Любое количество полученных за плату Виртуальных ценностей не

отражает эквивалента денежной или другой ценности и не подразумевает права собственности Пользователя.

2.3. Администрация вправе осуществлять изменение ценовой политики, содержания наборов, условий оказания Дополнительных платных услуг, устанавливать сроки их доступности, дополнять новыми условиями. Информация доводится до Пользователей на Сайте и/или в Игровом сервере «HolyFake».

2.4. Стоимость Дополнительных платных услуг может быть изменена в одностороннем порядке в любое время; изменения не распространяются на уже оплаченные услуги.

2.5. Информация о стоимости (цене) услуг 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. Дополнительная платная услуга считается оказанной с момента отображения соответствующих Виртуальных ценностей на Аккаунте Пользователя.

3. Условия возврата

3.1. По общему правилу все платежи, совершённые Пользователем, являются окончательными. Услуги, оказанные в полном объёме и надлежащим образом, 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 «HolyFake» или Сайта, Администрация оценивает необходимость компенсации и реализует её в рамках Игрового сервера «HolyFake», а в случаях, предусмотренных законодательством, — в денежной форме.

3.6. Отказ в возврате. В возврате 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 «HolyFake» и/или не теми способами, что предусмотрены Администрацией;
- платежи осуществлены с целью мошенничества и/или с нарушением Пользовательского соглашения и/или применимого законодательства;
- платежи имели место в связи с использованием ошибки или уязвимости Сайта / Игрового сервера «HolyFake», в том числе для последующего получения любого рода выгоды;
- результат транзакции невозможно обратить по техническим или иным причинам;
- услуги были оказаны Пользователю 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 оказание Дополнительных платных услуг, в том числе путём блокировки доступа к Аккаунту.

4.4. Для подачи запроса на возврат Пользователь направляет обращение в службу поддержки Администрации:

ВКонтакте — https://vk.com/holyfake_help;

Telegram — https://t.me/holyfake_help.

Это является обязательным шагом и основным способом взаимодействия.