

Политика возврата

Редакция от 07.10.2026

Настоящая Политика возврата разъясняет порядок возврата лицензионного вознаграждения за право использования сервиса «Neuro Puzzle» (далее – «Сервис»). Политика изложена на основании публичной оферты, размещенной по адресу <https://neuropuzzle.ru/docs/oferta.pdf> (далее – «Оферта»), и не устанавливает дополнительных условий. Термины применяются в значениях, определенных Офертой. В случае расхождения приоритет имеют условия Оферты.

Отношения между Администрацией и Пользователем регулируются лицензионным договором, заключенным путем принятия Оферты, и положениями части 4 Гражданского кодекса Российской Федерации о лицензионном договоре (ст. 1235, 1286 ГК РФ). Возврат лицензионного вознаграждения и расторжение договора осуществляются на условиях и в порядке, предусмотренных Офертой и настоящей Политикой.

1. Когда возврат возможен

1.1. Пользователь вправе потребовать возврата уплаченного лицензионного вознаграждения, если доступ к Сервису не был предоставлен либо Сервис был полностью недоступен по причинам, зависящим от Администрации, при одновременном соблюдении условий:

- Пользователь направил обращение о проблеме в течение срока действия оплаченного Тарифа (раздел 4 настоящей Политики);
- Администрация не устранила проблему в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения обращения и всех запрошенных сведений.

Пример. Пользователь оплатил тариф, но после оплаты не может войти в Личный кабинет. Он пишет в поддержку, и проблема не решена в течение 3 рабочих дней. В этом случае Пользователь вправе потребовать возврат.

2. Если не работает отдельная функция

2.1. Если недоступны или работают ненадлежащим образом отдельные функции (инструменты) Сервиса, а остальные функции доступны, возврат не производится. Вместо возврата Администрация по обращению Пользователя продлевает срок действия оплаченного Тарифа на период недоступности функции, если она не была восстановлена в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения обращения и всех запрошенных сведений.

Пример. У Пользователя 5 дней не работало удаление фона, остальные инструменты работали. Если функцию не восстановили за 3 рабочих дня после обращения, срок Тарифа продлевается на 5 дней.

3. Когда возврат не производится

3.1. Возврат лицензионного вознаграждения не производится:

- если Пользователь не использовал Сервис в оплаченный период или отказался от его использования;
- при проведении плановых технических работ продолжительностью не более 24 (двадцати четырех) часов подряд;
- при проведении внеплановых технических работ, необходимых для устранения угроз безопасности, уязвимостей или последствий аварий;
- при атаках на Сервис и иных неправомерных действиях третьих лиц;
- при требованиях или решениях государственных органов;
- если проблема вызвана обстоятельствами на стороне Пользователя: отсутствием необходимого оборудования или программного обеспечения, неполадками в сетях связи, действиями банков и платежных систем;
- при нарушении Пользователем условий Оферты.

Пример. Пользователь оплатил «Премиум», но за месяц ни разу не воспользовался Сервисом. Сервис при этом работал. Возврат не производится.

4. Как сообщить о проблеме

4.1. Обращение о проблеме направляется на адрес электронной почты

support@neuropuzzle.ru. В обращении указываются:

- адрес электронной почты, использованный при регистрации в Сервисе;
- описание проблемы с указанием раздела или инструмента Сервиса, в котором она возникла;
- дата и приблизительное время возникновения проблемы;
- по возможности — снимки экрана, текст сообщения об ошибке, сведения об устройстве и браузере.

4.2. Администрация вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для установления причин проблемы.

5. Как запросить возврат

5.1. Если проблема не устранена в течение 3 (трех) рабочих дней, Пользователь направляет заявление на возврат на адрес электронной почты support@neuropuzzle.ru. В заявлении указываются:

- адрес электронной почты, использованный при регистрации в Сервисе;
- дата и сумма платежа;
- дата направления обращения о проблеме.

5.2. Администрация рассматривает заявление в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его получения.

6. Сумма и сроки возврата

6.1. Если доступ к Сервису не был предоставлен, возвращается лицензионное вознаграждение по оплаченному Тарифу в полном размере.

6.2. Если Сервис был полностью недоступен в течение части срока действия Тарифа, возвращается сумма, пропорциональная периоду полной недоступности.

Пример. Пользователь оплатил «Премиум» за 690 руб. на 30 дней, и Сервис был полностью недоступен 6 дней. Возвращается 138 руб. ($690 \text{ руб.} \div 30 \text{ дней} \times 6 \text{ дней}$).

6.3. Возврат производится на банковскую карту, с которой была произведена оплата, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента принятия решения о возврате. Срок зачисления денежных средств на счет зависит от банка-эмитента карты.

7. Отмена подписки

7.1. Отмена подписки прекращает последующие списания, но не является основанием для возврата за текущий оплаченный период. Доступ сохраняется до его окончания. Отменить подписку можно:

- самостоятельно в Личном кабинете в разделе «Платежные данные»;
- обратившись в техническую поддержку по электронной почте support@neuropuzzle.ru.

Администрация

Индивидуальный предприниматель Федоров Артем Леонидович

ОГРНИП: 314774621201225 · ИНН: 771892001670

E-mail

support@neuropuzzle.ru