

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА СРЕДСТВ

Мы предлагаем 14-дневную гарантию возврата средств за подписку на Tolstoy Comments. В течение 14 дней с момента оплаты вами Сервиса, вы вправе запросить у Tolstoy Comments возврат остатка ваших денежных средств, неизрасходованных вами за данный период использования сервиса. При этом вы должны указать в запросе причину для возврата денег. Запрос нужно отправить на почту [help@tolstoycomments.com](mailto:help@tolstoycomments.com) или в форму [jivosite](#) (в нижнем правом углу админ.панели).

По истечении 14 дней после оплаты, возврат стоимости оплаченных, но не предоставленных услуг производится по собственному усмотрению Tolstoy Comments.

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

### ВАШ ЗАПРОС ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ:

- SiteId по которому вы хотите получить возврат средств (или e-mail администратора)
- 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.

### УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Возврат осуществляется при удовлетворении одного из следующих условий:

- после окончания 14-дневного периода с момента заключения договора и оплаты сервиса, пользователь не воспользовался Сервисом,
- если Вы ошибочно/повторно оплатили доступ к Сервису или оплатили его в большем размере, чем требовалось согласно применяемому тарифу, или

В иных случаях, возврат средств осуществляется по усмотрению Tolstoy Comments.

### 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 картой VISA/MASTERCARD, возврат средств осуществляется путем отмены транзакции (refund) и, в результате этого, возврат может быть осуществлен только на Вашу карту VISA/MASTERCARD. 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.