Политика возврата

(редакция от 9 октября 2026 г.)

Настоящий документ «Политика возврата» (далее — «Политика») определяет условия, порядок и сроки возврата денежных средств, уплаченных за доступ к платным тарифам сервиса Surrika на сайте https://surrika.com, — как при Разовой оплате, так и при Автопродлении.

Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Справцев Данила Владимирович, ОГРНИП 325774600419832, ИНН 771597376520.

Политика является неотъемлемой частью Публичной оферты о предоставлении доступа к платным тарифам Surrika и применяется совместно с Условиями использования и Политикой конфиденциальности. Термины используются в значении, данном в этих документах.

1. Общие положения

1.1. Предметом договора является оказание услуг по предоставлению доступа к функциям Сервиса в объёме платного Тарифа. Услуги оказываются дистанционно и не предполагают передачи товара, поэтому правила возврата товара надлежащего качества (статья 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей») к ним не применяются.

1.2. Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых расходов (статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, для Заказчиков-потребителей — также статья 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

1.3. Настоящая Политика описывает, в каких случаях и в каком объёме Исполнитель возвращает денежные средства, и не ограничивает права Заказчика, установленные законодательством.

1.4. Политика применяется ко всем Заказчикам. Положения законодательства о защите прав потребителей применяются только к Заказчикам — физическим лицам, которые используют Сервис для нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

2. Отключение Автопродления

2.1. Отключение Автопродления — основной способ прекратить дальнейшие списания. Отключить его можно в любой момент кнопкой «Отключить автопродление» в разделе «Тариф» Аккаунта либо обращением по адресу hello@surrika.com.

2.2. После отключения Автопродления Тариф действует до окончания уже оплаченного Расчётного периода, после чего Аккаунт остаётся без оплаченного Тарифа на условиях пункта 5.8 Публичной оферты. Аккаунт, Пространства и загруженные данные при этом не удаляются: Доски и Результаты остаются доступны для просмотра, а новые вопросы, загрузки, Пространства и приглашения редакторов недоступны до оплаты Тарифа.

2.3. Отключение Автопродления само по себе не является заявлением о возврате денежных средств за текущий оплаченный период. Для возврата необходимо направить заявление в порядке раздела 5 настоящей Политики.

2.4. При Разовой оплате автоматические списания не производятся, поэтому отключать Автопродление не требуется: по окончании оплаченного Расчётного периода, если Тариф не оплачен снова, Аккаунт остаётся без оплаченного Тарифа на тех же условиях.

3. Основания и объём возврата

3.1. Возврат в полном объёме производится, если заявление направлено в течение 14 календарных дней с даты платежа (списания) и после этого платежа возможности оплаченного Тарифа не использовались: в Пространствах Заказчика не задавались вопросы к Нейросети и не загружались файлы, не создавались новые Пространства и не приглашались редакторы.

3.2. Возврат в полном объёме производится независимо от факта использования Сервиса в случаях: ошибочного или повторного платежа за один и тот же Расчётный период; списания после отключения Автопродления; списания в результате технической ошибки Исполнителя или платёжного сервиса; неподключения оплаченного Тарифа в течение 3 рабочих дней с даты поступления оплаты; невозможности предоставить оплаченный Тариф по вине Исполнителя в течение всего Расчётного периода.

3.3. Если Заказчик воспользовался возможностями оплаченного Тарифа, возврат производится пропорционально неиспользованной части оплаченного Расчётного периода за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов. Пропорциональная часть рассчитывается по календарным дням, оставшимся до окончания оплаченного периода на дату получения заявления.

3.4. К фактически понесённым расходам относятся, в частности, комиссии банка и платёжного сервиса за проведение платежа и возврата, а также расходы на оформление кассового чека. Размер удерживаемых расходов подтверждается по запросу Заказчика.

3.5. Если по вине Исполнителя Сервис был недоступен суммарно более 24 часов в течение Расчётного периода, Заказчик по своему выбору вправе потребовать продления оплаченного периода на срок недоступности либо соразмерного уменьшения цены с возвратом соответствующей части оплаты.

3.6. В случае прекращения работы Сервиса по решению Исполнителя денежные средства за неиспользованную часть оплаченного периода возвращаются в полном объёме без удержаний.

4. Случаи, в которых возврат не производится

4.1. Возврат не производится в отношении:

— Расчётных периодов, которые полностью истекли на дату получения заявления;

— Пробного периода и периодов, предоставленных по промокоду безвозмездно, — такие периоды не имеют денежного выражения и не подлежат компенсации;

— комиссий банка Заказчика, если они были удержаны его банком;

— оплаченного периода в случае блокировки Аккаунта за грубое нарушение Условий использования, в том числе за перепродажу доступа, обход технических ограничений или загрузку запрещённых данных;

— случаев, когда невозможность использования Сервиса вызвана оборудованием, программным обеспечением или каналом связи Заказчика, а также ограничениями со стороны третьих лиц, находящимися вне контроля Исполнителя.

4.2. Исчерпание месячных ограничений Тарифа до окончания Расчётного периода и неточность отдельных ответов Нейросети сами по себе не являются основанием для возврата.

4.3. Отказ в возврате мотивируется Исполнителем со ссылкой на конкретное основание настоящего раздела.

5. Порядок обращения за возвратом

5.1. Заявление о возврате направляется по адресу электронной почты hello@surrika.com с адреса, указанного в Аккаунте Заказчика.

5.2. В заявлении указываются: фамилия и имя либо наименование организации, адрес электронной почты Аккаунта, дата и сумма платежа, оплаченный Тариф, причина возврата, а также реквизиты для возврата, если возврат на исходное средство платежа невозможен.

5.3. Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для идентификации платежа и заявителя.

5.4. Заявление, направленное с адреса, не указанного в Аккаунте, рассматривается только при подтверждении принадлежности платежа заявителю.

6. Сроки рассмотрения и возврата

6.1. Исполнитель рассматривает заявление и уведомляет Заказчика о принятом решении в течение 10 календарных дней с даты получения заявления и всех необходимых сведений.

6.2. При положительном решении денежные средства перечисляются в течение 10 календарных дней с даты принятия решения.

6.3. Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата: на банковскую карту, использованную при оплате, по реквизитам платежа, совершённого через Систему быстрых платежей, либо на расчётный счёт, с которого поступила оплата. Возврат иным способом возможен, если возврат на исходное средство платежа невозможен по не зависящим от Заказчика причинам.

6.4. Срок зачисления денежных средств на счёт Заказчика определяется правилами его банка и может составлять до 30 календарных дней с даты отправки возврата Исполнителем. Указанный срок не зависит от Исполнителя.

6.5. В случаях, предусмотренных законодательством о применении контрольно-кассовой техники, при возврате Исполнитель формирует кассовый чек с признаком «возврат прихода» и направляет его на адрес электронной почты Заказчика.

6.6. Одновременно с возвратом Исполнитель отключает Автопродление, если оно было включено, действие платного Тарифа прекращается, а Аккаунт остаётся без оплаченного Тарифа на условиях пункта 5.8 Публичной оферты. Аккаунт, Пространства и загруженные данные при этом не удаляются.

7. Спорные ситуации

7.1. Если Заказчик не согласен с принятым решением, он вправе направить мотивированную претензию по адресу hello@surrika.com. Претензия рассматривается в течение 30 календарных дней.

7.2. При недостижении согласия спор разрешается в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Публичной офертой.

7.3. Исполнитель не рекомендует использовать процедуру оспаривания платежа в банке (chargeback) до обращения к Исполнителю: в большинстве случаев вопрос решается быстрее в порядке, предусмотренном настоящей Политикой.

8. Заключительные положения

8.1. Исполнитель вправе изменять настоящую Политику. К уже поданным заявлениям применяется редакция, действовавшая на дату оплаты.

8.2. Актуальная редакция Политики размещена на Сайте по адресу https://surrika.com.

Реквизиты

Индивидуальный предприниматель Справцев Данила Владимирович

ОГРНИП: 325774600419832

ИНН: 771597376520

Адрес электронной почты: hello@surrika.com

Сайт: https://surrika.com

Роль по настоящему документу: Исполнитель по договору о предоставлении доступа к платным тарифам Surrika