ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ

Порядок возврата платежей за Дополнительные платные услуги

Редакция от 31 августа 2026 года

Настоящая Политика устанавливает порядок исправления ошибочных покупок, возврата денежных средств и рассмотрения спорных транзакций. Термины с заглавной буквы имеют значение, установленное Пользовательским соглашением.

1. Термины

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

1.2. Дополнительные платные услуги - оказываемые за плату услуги по предоставлению доступа к специальным возможностям Игрового сервера, включая внутриигровую валюту, привилегии, виртуальные контейнеры (ключи), предметы и иные функции.

1.3. Администрация - Индивидуальный предприниматель Марков Максим Андреевич, ИНН 614317001660, ОГРНИП 324508100464428, действующий от своего имени по поручению владельца Игрового сервера «HolyTime» на основании агентского договора.

1.4. Зачисление - техническое предоставление приобретённой услуги или Виртуальной ценности на указанный при покупке Аккаунт.

1.5. Фактическое использование - расходование, открытие, передача, обмен, приобретение за Виртуальную ценность иных игровых возможностей либо иное применение услуги, функции или ценности, которое изменяет состояние Аккаунта, влияет на других пользователей или экономику Игрового сервера. Один лишь факт Зачисления без указанных действий не является Фактическим использованием.

2. Оплата и момент оказания услуги

2.1. Перед оплатой Пользователь самостоятельно проверяет никнейм, состав, цену, срок и характеристики услуги. Изменение цены после покупки не влияет на уже совершённую транзакцию и не создаёт права на компенсацию из-за последующей акции или скидки.

2.2. После получения окончательного подтверждения успешной оплаты услуга зачисляется на указанный Аккаунт, как правило, автоматически и незамедлительно, но не позднее 24 часов. Условия исчисления этого срока, включая ошибочные данные, неопределённый статус платежа и чрезвычайные технические события, установлены Пользовательским соглашением. Для срочной услуги срок начинает течь с момента, указанного в её описании до оплаты.

2.3. До Фактического использования Пользователь может потребовать перенести услугу на правильный никнейм либо вернуть платёж. Обращение рекомендуется направить не позднее 14 календарных дней после оплаты, чтобы упростить проверку, однако этот срок не ограничивает права, предоставленные законом.

2.4. Если ошибочно указанный Аккаунт существует и зачисленная на него услуга была Фактически использована, последствия могли распространиться на других пользователей и экономику Игрового сервера и не всегда могут быть полностью отменены. Автоматический возврат в этом случае не производится, кроме несанкционированного платежа, ошибки Администрации, недостатка услуги или иных предусмотренных законом оснований. Администрация вправе выполнить полный или частичный возврат в индивидуальном порядке, если это не создаёт несоразмерных потерь и не нарушает права третьих лиц.

2.5. Виртуальные ценности не имеют денежного выражения за пределами Игрового сервера, не конвертируются в деньги и не обмениваются на иное имущество.

3. Основания и размер возврата

3.1. Возврат или исправление покупки производится, если: услуга не была зачислена; зачислена не в соответствии с описанием; произошёл подтверждённый повторный платёж; до Фактического использования указан ошибочный никнейм; услуга не может быть оказана по причинам на стороне Администрации; платёж не был санкционирован плательщиком; возврат обязателен по законодательству.

3.2. Для зачисленной, но Фактически не использованной услуги Пользователь вправе выбрать перенос на правильный Аккаунт или возврат. Администрация вправе удержать только документально подтверждённые фактические расходы, непосредственно связанные с исполнением конкретного заказа, если такое удержание допускается законом.

3.3. При отказе от срочной услуги после начала срока возврат, когда он предусмотрен законом, рассчитывается с учётом оказанного периода и подтверждённых фактических расходов. Одноразовые ценности, ключи и предметы после их Фактического использования, в том числе расходования, открытия или передачи другим пользователям, добровольному возврату не подлежат, поскольку соответствующее исполнение и его влияние на экономику Игрового сервера не всегда могут быть обращены без ущерба. Исключения составляют недостаток услуги, несанкционированный платёж, ошибка Администрации и иные обязательные основания.

3.4. При технической ошибке Администрация вправе в первую очередь восстановить доступ, повторно зачислить услугу или исправить её характеристики, если это полностью устраняет нарушение и не ограничивает установленное законом право Пользователя выбрать денежный возврат.

3.5. В возврате может быть отказано, если подтверждено, что услуга оказана надлежащим образом и полностью использована; платёж сделан не Администрации и не её официальному партнёру; обращение относится к внутриигровой операции с уже полученной ценностью, а не к оплате услуги; требование основано на мошенничестве, злоупотреблении, использовании уязвимости или заведомо недостоверных сведениях. Отказ должен содержать понятную категорию причины и не лишает Пользователя предусмотренных законом способов защиты.

4. Порядок обращения

4.1. Для наиболее быстрого рассмотрения обращение направляется на support@corepix.ru. Пользователь может использовать и иной опубликованный Администрацией канал. Обращение по электронной почте не является обязательным досудебным условием обращения в суд.

4.2. В обращении следует указать никнейм, дату и сумму платежа, идентификатор платежа, наименование услуги, описание ситуации и выбранное требование. Кассовый чек предоставлять не требуется: платёж и обстоятельства проверяются по идентификатору операции и сведениям платёжной инфраструктуры.

4.3. Паспорт, изображение платёжной карты или иной документ, удостоверяющий личность, по общему правилу не запрашивается. Такой документ может быть запрошен только при обоснованном подозрении на несанкционированный платёж, споре нескольких лиц либо требовании платёжного оператора или закона. На изображении карты должны быть скрыты CVC/CVV и все цифры, кроме первых шести и последних четырёх.

4.4. Документы, полученные для антифрод-проверки через электронную почту, мессенджер или платёжного посредника, обрабатываются только для проверки спорной операции, не переносятся в постоянный профиль Пользователя и удаляются после завершения проверки, если более длительное хранение не требуется законом или для защиты прав в возникшем споре.

4.5. На время обоснованной антифрод-проверки Администрация вправе временно приостановить спорную услугу или операции по Аккаунту. Ограничение снимается после подтверждения правомерности платежа. Отказ предоставить действительно необходимые сведения может сделать проверку невозможной, но не лишает Пользователя иных способов доказать платёж.

5. Сроки и способ возврата

5.1. Решение по обычному обращению и направление одобренного возврата производятся, как правило, в течение 7 календарных дней. Если законом установлен обязательный десятидневный срок, он исчисляется со дня предъявления соответствующего требования и не продлевается настоящей Политикой. При невозможности идентифицировать платёж или требование Администрация без неоправданной задержки запрашивает недостающие сведения. Сложная антифрод-проверка может длиться дольше обычного срока только в пределах, допускаемых законом.

5.2. Возврат производится тем же способом, которым был осуществлён платёж, если иной способ не согласован с Пользователем и платёжным оператором. Срок зачисления после направления возврата зависит от банка или платёжной системы; Администрация предоставляет подтверждение операции по запросу.

5.3. Условия настоящей Политики могут изменяться для будущих покупок. К конкретной покупке применяется редакция, действовавшая в момент её совершения, кроме последующих изменений, улучшающих положение Пользователя или обязательных по закону.

6. Чарджбэки и мошеннические операции

6.1. При чарджбэке либо уведомлении банка или правоохранительного органа Администрация вправе передать платёжному оператору необходимые сведения, временно ограничить спорную услугу и сохранить доказательства до разрешения спора.

6.2. Возврат не препятствует блокировке Аккаунта, если независимо от требования о возврате подтверждены мошенничество, использование чужого средства оплаты или иное существенное нарушение Пользовательского соглашения.