

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

рассмотрение возврата за подписку и услуги

Редакция №11

Дата редакции: 16 сентября 2026 года

Версия продукта: 4.0.4.158

Официальный сайт: <https://kassa-srm.com>

ДЕЙСТВУЮЩАЯ РЕДАКЦИЯ №11. Русская и казахская версии составляют одну правовую редакцию. Обязательные нормы законодательства имеют приоритет.

1. Основания

Возврат рассматривается при двойном или ошибочном платеже, неактивации по вине Оператора, существенном неустранённом недостатке, досрочном прекращении оплаченной услуги Оператором, оплате без надлежащего согласия либо когда возврат обязателен по закону. Бесплатные 72 часа до подтверждения оплаты не считаются использованной частью оплаченного периода.

2. Неиспользованный период

Если качественная услуга частично оказана, сумма определяется с учётом использованного периода и доказанных расходов в пределах закона. Изменение намерения или удаление приложения сами по себе не гарантируют возврат, но не отменяют обязательных прав Заказчика.

3. Заявление

Заявление направляется на leonix.tech.io@gmail.com и содержит аккаунт, бизнес, дату и сумму, подтверждение платежа, причину и желаемое решение без избыточных персональных данных. Письменный ответ даётся не позднее десяти календарных дней, если закон не требует быстрее.

4. Способ

Одобрённый возврат инициируется тем же способом, которым получена оплата, если стороны не согласовали иное. Для онлайн-платежа возврат оформляется в TipTop Pay и привязывается к исходной операции; Kassa SRM принимает подписанное Refund-уведомление и идиempотентно обновляет статус лицензии. Фактический срок зачисления зависит от банка-эмитента. После полного возврата соответствующая лицензия прекращается; частичный возврат сокращает только возвращённую часть.

5. Альтернатива

По согласию возможны восстановление доступа, продление или сервисный кредит. Пользователь не обязан принимать необязательную альтернативу вместо законного возврата.

6. Контакты

Обращения направляются через защищённый раздел поддержки или на leonix.tech.io@gmail.com. Поддержка работает ежедневно с 12:00 до 19:00 по единому времени Республики Казахстан (UTC+5). Обычное обращение получает первичный ответ в течение 24 часов; критическое — не более чем за 4 рабочих часа в пределах часов поддержки.