

Политика возврата

(редакция от 11 октября 2026 г.)

Настоящий документ «Политика возврата» (далее — «Политика») определяет условия, порядок и сроки возврата денежных средств, уплаченных за доступ к платным тарифам сервиса Wallabo на сайте <https://wallabo.com> и в мини-приложении Wallabo в мессенджере Telegram, — как при Разовой оплате, так и при Подписке.

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

Политика является неотъемлемой частью Публичной оферты о предоставлении доступа к платным тарифам Wallabo и применяется совместно с Условиями использования и Политикой обработки персональных данных. 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, 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. Тариф «Старт» бесплатен: денежные средства за него не взимаются и возврату не подлежат.

2. Отмена Подписки и отвязка карты

2.1. Отмена Подписки — основной способ прекратить дальнейшие списания. Отменить её можно в любой момент кнопкой «Отменить подписку» на экране «Тариф» в профиле либо обращением по адресу hello@wallabo.com. Там же кнопкой «Отвязать карту» можно прекратить привязку банковской карты; после отвязки списания с неё не производятся.

2.2. После отмены Подписки или отвязки карты Тариф «Плюс» действует до окончания уже оплаченного периода, после чего к Аккаунту применяются условия Тарифа «Старт». Аккаунт, Планы и сведения о занятиях при этом не удаляются.

2.3. Отмена Подписки и отвязка карты сами по себе не являются 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 (Тариф «Пакет», Тариф «Плюс» на год) автоматические списания не производятся, поэтому отменять Подписку не требуется: по окончании Оплаченного периода к Аккаунту применяются условия Тарифа «Старт».

3. Основания и объём возврата

3.1. Возврат в полном объёме производится, если заявление направлено в течение 7 календарных дней с даты платежа, в том числе очередного списания по Подписке. Причину возврата указывать не требуется; использование оплаченного доступа до подачи заявления сумму возврата не уменьшает.

3.2. Возврат в полном объёме производится независимо от срока подачи заявления в случаях: ошибочного или повторного платежа за один и тот же период; списания после отмены Подписки или отвязки карты; списания в результате технической ошибки Исполнителя, банка или платёжного сервиса; неоткрытия оплаченного доступа в течение 3 рабочих дней с даты оплаты; невозможности предоставить оплаченный доступ по вине Исполнителя в течение всего Оплаченного периода.

3.3. Если заявление направлено позднее 7 календарных дней с даты платежа, возврат производится пропорционально неиспользованной части Оплаченного 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 Оплаченного 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.

3.7. Если Исполнитель заблокировал Аккаунт либо отказался от исполнения договора из-за нарушения Заказчиком Условий использования, денежные средства за неиспользованную часть Оплаченного периода возвращаются по правилам пунктов 3.3 и 3.4 настоящей Политики.

4. Случаи, в которых возврат не производится

4.1. Возврат не производится в отношении:

- Оплаченных периодов, которые полностью истекли на дату получения заявления;
- доступа к платным Тарифам, предоставленного безвозмездно: такой доступ не имеет денежного выражения и не подлежит компенсации;
- комиссий банка Заказчика, если они были удержаны его банком.

4.2. По истечении срока, указанного в пункте 3.1 настоящей Политики, не являются основанием для возврата в полном объёме: исчерпание суточных и месячных ограничений Тарифа; приостановка создания нового содержания при достижении общего суточного предела использования Нейросети; неточность отдельных Учебных материалов и оценок Нейросети; невозможность использования Сервиса из-за оборудования, программного обеспечения или канала связи Заказчика либо из-за ограничений со стороны третьих лиц, находящихся вне контроля Исполнителя. В этих случаях возврат производится по правилам пунктов 3.3 и 3.4 настоящей Политики.

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@wallabo.com с адреса, указанного в Аккаунте Заказчика, а если в Аккаунте нет адреса электронной почты — с адреса, указанного при оплате для кассового чека.

5.2. В заявлении указываются: адрес электронной почты Аккаунта либо имя пользователя Telegram, дата и сумма платежа, оплаченный Тариф. Причина возврата указывается, если заявление направлено позднее срока, указанного в пункте 3.1 настоящей Политики. Реквизиты для возврата указываются, только 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 иного адреса, рассматривается при подтверждении принадлежности платежа заявителю.

5.5. Срок, указанный в пункте 3.1 настоящей Политики, считается соблюденным, если заявление отправлено до его истечения.

6. Сроки рассмотрения и возврата

6.1. Исполнитель рассматривает заявление и при положительном решении возвращает денежные средства в течение 10 календарных дней с даты получения заявления и всех необходимых сведений. О принятом решении Исполнитель сообщает Заказчику письмом.

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

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. Одновременно с возвратом платный доступ, открытый возвращённым платежом, закрывается: при возврате за Тариф «Пакет» План возвращается к условиям Тарифа «Старт»; при возврате за Тариф «Плюс» срок его действия уменьшается на возвращённый период; Подписка, если она была оформлена, прекращается. Аккаунт, Планы и сведения о занятиях при этом не удаляются.

7. Спорные ситуации

7.1. Если Заказчик не согласен с принятым решением, он вправе направить мотивированную претензию по адресу hello@wallabo.com. Претензия рассматривается в течение 10 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://wallabo.com>.

Реквизиты

Индивидуальный предприниматель Справцев Данила Владимирович

ОГРНИП: 325774600419832

ИНН: 771597376520

Адрес электронной почты: hello@wallabo.com

Сайт: <https://wallabo.com>

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