[ФИО/наименование Оператора], [статус: самозанятый/ИП/ООО]

Дата актуализации: 07.09.2026 ИНН: [УКАЗАТЬ до публикации]

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ

Примечание.: Императивные нормы Закона № 2300-1 имеют приоритет над настоящей Политикой. Если какое-либо положение Политики противоречит Закону, применяется Закон.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Политика определяет порядок возврата денежных средств Пользователям за услуги и Цифровые товары, приобретённые на Платформе Taiga Tavern.

1.2. Потребитель (физическое лицо) имеет права, установленные Законом № 2300-1, и вправе обратиться в Роспотребнадзор или суд по месту жительства.

2. ПОДПИСКИ

Ситуация	**Решение**
Отмена в течение 14 дней с первой оплаты нового Тарифа, при этом расширенные функции не использовались существенно	Полный возврат
Техническая недоступность Сервиса >72 ч подряд по вине Оператора	Пропорциональный возврат за период недоступности
Отмена автопродления до даты списания	Доступ до конца оплаченного периода, возврат не производится
Существенное ухудшение функционала Тарифа (без предупреждения)	Пропорциональный возврат или переход на предыдущий тариф по выбору Пользователя
Прекращение Сервиса Оператором	Возврат за неиспользованный период
Блокировка за нарушение Соглашения Пользователем	Возврат согласно Закону № 2300-1, но не за истёкший период

Запрос на возврат подписки: support@taigatavern.ru или через «Настройки» → «Подписка» → «Отменить и запросить возврат».

3. ЦИФРОВЫЕ ТОВАРЫ MARKETPLACE

Цифровые товары (контент, не поставляемый на материальном носителе) регулируются ст. 26.1 Закона № 2300-1.

3.1. Общее правило — возврат не производится

Если:

1. Покупатель явно выразил согласие на исполнение договора до истечения 14 дней.

2. Покупатель был надлежащим образом уведомлён об утрате права на отказ.

3. Товар был загружен или добавлен в библиотеку.

3.2. Исключения — возврат производится

Ситуация	**Условие**	**Срок обращения**
Товар не соответствует описанию	Доказательство несоответствия	14 дней с покупки

Файл повреждён и не исправлен Продавцом	Продавец не устранил за 5 раб. дней	30 дней с покупки
Дублирующая покупка по ошибке Платформы	Технический сбой на стороне Оператора	14 дней
Мошенничество Продавца (установлено Оператором)	По решению модерации	90 дней
Покупатель — несовершеннолетний без согласия родителя	Обращение родителя с доказательствами	30 дней

3.3. До первой загрузки

Если Покупатель не загружал и не добавлял товар в библиотеку — отказ возможен в течение 14 дней с момента покупки.

4. СЛУЧАИ, КОГДА ВОЗВРАТ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ

Возврат не осуществляется при:

— Нарушении Пользователем Пользовательского соглашения или Правил сообщества, приведшем к блокировке Аккаунта.

— Подаче запроса после истечения срока, установленного настоящей Политикой.

— Использовании Цифрового товара в игровых сессиях (наличие соответствующих логов).

— Несогласии с качеством творческого контента (субъективная оценка при соответствии товара описанию).

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ВОЗВРАТОМ

Шаг 1. Направьте запрос на refunds@taigatavern.ru с темой: «Возврат #[номер заказа]».

В запросе укажите:

— Номер заказа / ID транзакции.

— Дату покупки.

— Причину возврата.

— Доказательства (скриншоты, описание проблемы).

Или: используйте форму в личном кабинете: «История покупок» → «Запросить возврат».

Шаг 2. Оператор рассматривает запрос в течение 10 рабочих дней и направляет решение на email.

Шаг 3. При одобрении возврат зачисляется на исходный способ оплаты в течение 10 рабочих дней после принятия решения.

6. СРОКИ

Этап	**Срок**
Рассмотрение запроса	До 10 рабочих дней
Возврат при одобрении	До 10 рабочих дней (с момента решения)
Chargeback (при инициации Покупателем)	По правилам платёжной системы (обычно 15–45 дней)

7. ВОЗВРАТ ПРИ CHARGEBACK

7.1. Оператор рассматривает chargeback-претензии в платёжной системе в установленные ею сроки.

7.2. При инициировании chargeback до обращения в поддержку Оператора Аккаунт Пользователя может быть временно ограничен до разрешения спора.

7.3. Злоупотребление chargeback (систематические недобросовестные возвраты) влечёт блокировку Аккаунта.

8. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребитель вправе обратиться в:

— Роспотребнадзор (www.rospotrebnadzor.ru) — жалоба на нарушение прав потребителей.

— Суд по месту жительства потребителя (ст. 17 Закона № 2300-1).

Досудебное урегулирование не является обязательным условием для потребителей, однако рекомендуется.