

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ LAVANDA

Редакция от 14 июля 2026

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») определяет условия отмены Заказа, основания и порядок возврата денежных средств в связи с услугами, оказываемыми под обозначением Lavanda компанией ADTRAIL – FZCO, Registration ID DSO-FZCO-37799, Tax / VAT ID 104285468500001, адрес: Dubai Silicon Oasis, DDP, Building A1, Dubai, United Arab Emirates (далее — «Компания»).

1.2. Политика применяется совместно с Пользовательским соглашением Lavanda и индивидуально согласованными условиями соответствующего Заказа. Термины, используемые в Политике, имеют значения, установленные Пользовательским соглашением Lavanda, если из содержания Политики не следует иное.

1.3. При противоречии между Политикой и индивидуально согласованными условиями конкретного Заказа преимущественную силу имеют индивидуально согласованные условия, кроме случаев, когда применение таких условий ограничивает права Пользователя, которые не могут быть ограничены в силу применимого законодательства.

1.4. Основным критерием определения возможности возврата является стадия исполнения Заказа: до проведения платежа в пользу Зарубежного сервиса возврат может быть произведен в отношении неиспользованной части денежных средств; после проведения такого платежа применяется установленное настоящей Политикой правило об окончательности операции и отсутствии возврата.

2. Возврат до оплаты Зарубежного сервиса

2.1. До момента проведения платежа в пользу Зарубежного сервиса Заказчик вправе отказаться от неисполненной части Заказа, направив Компании соответствующее сообщение через согласованный канал связи.

2.2. Если на момент получения сообщения об отказе Компания не приступила к исполнению Заказа и не понесла связанных с ним расходов, Заказчику возвращается полученная Компанией по соответствующей части Заказа сумма в полном объеме. Комиссии банка, платежного приложения или иного лица, удержанные непосредственно с Заказчика и не поступившие Компании, в сумму возврата не включаются.

2.3. Если Компания уже приступила к исполнению Заказа, но платеж в пользу Зарубежного сервиса еще не был проведен, Заказчику возвращается неиспользованная часть денежных средств за вычетом стоимости фактически оказанной части Услуг и фактически понесенных, непосредственно связанных с Заказом и не подлежащих возврату расходов, если соответствующее удержание допускается применимым законодательством.

2.4. К таким расходам могут относиться банковские и платежные комиссии, расходы на конвертацию валюты, невозвратные сборы привлеченных лиц, налоги, обязательные платежи и иные документально или технически подтверждаемые расходы, понесенные исключительно для исполнения соответствующего Заказа.

2.5. Если к моменту фактического получения или обработки сообщения об отказе платеж уже был инициирован, завершен либо стал технически необратимым, к соответствующей части Заказа применяются положения раздела 3 Политики.

3. Отсутствие возврата после оплаты Зарубежного сервиса

3.1. С момента успешного проведения Компанией платежа в пользу Зарубежного сервиса, банка, платежного провайдера или иного лица, привлеченного для исполнения Заказа, соответствующая часть Заказа считается исполненной и приобретает окончательный характер.

3.2. После проведения такого платежа денежные средства, уплаченные Заказчиком в рамках соответствующей части Заказа, возврату не подлежат. Это обусловлено техническими особенностями исполнения Заказа, включая безотзывный или фактически необратимый характер платежа, немедленное списание денежных средств, активацию либо продление цифрового продукта и отсутствие у Компании технической или юридической возможности самостоятельно отменить проведенную операцию.

3.3. После оплаты Зарубежного сервиса не являются основаниями для возврата изменение решения или планов Заказчика, отказ от дальнейшего использования оплаченного продукта, отсутствие необходимости в подписке, ошибочный выбор Заказчиком ранее подтвержденных параметров, несоответствие продукта ожиданиям Заказчика, а также блокировка, ограничение или прекращение обслуживания со стороны Зарубежного сервиса по причинам, не связанным с нарушением Компанией.

3.4. Вознаграждение Компании после успешного проведения платежа также возврату не подлежит, поскольку к этому моменту Компания выполнила предусмотренные Заказом действия по проверке возможности исполнения, согласованию параметров, организации и проведению платежа.

3.5. Компания не обязана обращаться к Зарубежному сервису за отменой операции или возвратом денежных средств и не обязана компенсировать Заказчику стоимость оплаченного продукта за счет собственных средств. Компания вправе по своему усмотрению оказать Заказчику разумное содействие в обращении к Зарубежному сервису, однако такое содействие не означает признания обязанности произвести возврат и не гарантирует положительного результата.

4. Исключения из правила об отсутствии возврата

4.1. Правило раздела 3 не применяется, если платеж в пользу Зарубежного сервиса фактически не был проведен и денежные средства остались неиспользованными, либо если Компания получила ошибочный или повторный платеж, который не был использован для исполнения Заказа.

4.2. Если Компания вследствие собственной подтвержденной ошибки оплатила иной Зарубежный сервис, тариф, период, сумму или получателя, чем было согласовано с Заказчиком, Компания обязана по своему выбору и с учетом объективной возможности устранить нарушение, повторно исполнить соответствующую часть Заказа без дополнительной платы либо вернуть денежные средства в части, относящейся к ненадлежащему исполнению, включая соответствующую часть Вознаграждения.

4.3. Если Зарубежный сервис по собственной инициативе вернул денежные средства Компании или привлеченному ею лицу, Компания возвращает Заказчику фактически полученную сумму за вычетом Вознаграждения за надлежащим образом оказанные Услуги, невозвратных комиссий, расходов на конвертацию, налогов, сборов и иных фактически понесенных расходов, если иное не вытекает из обязательных требований применимого законодательства.

4.4. Ограничения возврата не применяются в случаях и в пределах, в которых возврат обязателен по применимому законодательству и соответствующее право Заказчика не может быть ограничено соглашением сторон.

5. Порядок обращения и осуществления возврата

5.1. Для отмены Заказа или получения возврата Заказчик направляет Компании обращение посредством согласованного канала связи либо на адрес электронной почты, указанный в реквизитах Компании. Обращение должно позволять идентифицировать Заказ и платеж и содержать основание требования, а также подтверждающие материалы, если они необходимы для проверки обстоятельств.

5.2. Если обращение не позволяет идентифицировать Заказ, плательщика, платеж или основание требования, Компания вправе запросить дополнительные сведения. Срок рассмотрения исчисляется со дня получения достаточного объема информации, необходимой для объективной проверки обращения.

5.3. Компания рассматривает обращение и сообщает Заказчику о принятом решении, как правило, в течение десяти рабочих дней после получения необходимых сведений. Если рассмотрение зависит от ответа Зарубежного сервиса, банка, платежного провайдера или иного третьего лица, Компания уведомляет Заказчика об этом и сообщает решение после получения необходимой информации.

5.4. После подтверждения основания возврат осуществляется в течение десяти рабочих дней. Если возврат зависит от предварительного возврата средств Зарубежным сервисом, банком, платежным провайдером или иным третьим лицом, указанный срок исчисляется со дня фактического поступления соответствующих денежных средств Компании или привлеченному ею лицу.

5.5. Возврат производится тем же способом и по тем же реквизитам, с которых была произведена первоначальная оплата, если это технически и юридически возможно. При невозможности такого возврата стороны согласовывают иной допустимый способ; Компания вправе запросить сведения, подтверждающие принадлежность альтернативных реквизитов Заказчику или первоначальному плательщику.

5.6. Если в отношении одного платежа одновременно рассматриваются обращение о возврате и банковское оспаривание, Компания вправе приостановить перечисление денежных средств до выяснения результата соответствующей процедуры во избежание двойного возмещения.

6. Изменение Политики

6.1. Компания вправе изменять настоящую Политику в связи с изменением законодательства, порядка оказания Услуг, способов оплаты, требований банков, платежных провайдеров и Зарубежных сервисов. Новая редакция размещается на Сайте с указанием даты последнего обновления.

6.2. К возврату по конкретному Заказу применяется редакция Политики, действовавшая и доступная Пользователю на момент согласования соответствующего Заказа, если применение новой редакции прямо не согласовано сторонами либо не является обязательным в силу применимого законодательства.

РЕКВИЗИТЫ КОМПАНИИ

Наименование: ADTRAIL – FZCO

Registration ID: DSO-FZCO-37799

Tax / VAT ID: 104285468500001

Адрес: Dubai Silicon Oasis, DDP, Building A1, Dubai, United Arab Emirates

Руководитель: General Manager — Mikhail Khvastunov

Обозначение: Lavanda

Сайт: <https://pu.lavanda.cash/>

Электронная почта для обращений: info@lavanda.cash

Иные каналы связи: контактная , Telegram и WhatsApp*,¹ указанные на Сайте

¹ * WhatsApp является продуктом компании Meta Platforms Inc. Деятельность Meta Platforms Inc. по реализации социальных сетей Facebook и Instagram признана экстремистской и запрещена на территории Российской Федерации. Доступ к WhatsApp на территории Российской Федерации может быть ограничен