

Политика возврата платежей

Актуальная версия Политики возврата платежей на 01.01.2022 года.

Обращаем Ваше внимание, на то, что Администратор не может контролировать правомочность сделок между Пользователем и/или Покупателями и третьими лицами (в том числе Продавцами и/или Партнерами Системы). Кроме того, Администратор возвращает Платежи только в случаях, когда это не противоречит Правилам Системы и иным соглашениям Сторон.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА (СОГЛАШЕНИЯ)

Статья 1.1.

Администратор Системы обеспечивает Нормальную работу, Безопасность Системы, а также доступ Участника к Системе и/или ее Сервисам.

Статья 1.2.

Участник (Пользователь) обязуется соблюдать Правила использования Системы, а также все предписания Администратора Системы (как письменные, так и устные), а также предписания Операторов.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

Статья 2.1. Термины:

Авторизация – процесс аутентификации лица по Логину и Паролю как Участника Системы.

Администратор Системы (Администратор) — владелец домена сайта sellby.link.

Аккаунт — учетная запись лица, прошедшего Регистрацию в Системе, и ставшего Пользователем Системы.

Безопасность Системы — состояние защищенности Системы, обеспеченное с одной стороны Администратором Системы и подразумевающее сохранение конфиденциальности

(то есть доступность информации только Пользователю Системы, а также лицам, которым данная информация должна быть предоставлена по закону и/или договору между данным лицом и Пользователем и/или между данным лицом и/или Администратором), целостности (то есть невозможность ее изменения третьими лицами, кроме Пользователя и с его разрешения (уведомления) Администратором), доступность только после прохождения процесса авторизации по Логину и Паролю, а также действия Администратора Системы, обеспечивающие доступность данной информации только Пользователю Системы по установленным в Системе правилам; с другой стороны – это обязанность Пользователя не нарушать установленных правил, предписаний и/или инструкций Администратора по сохранению конфиденциальности, целостности и доступности информации Пользователя (или иных лиц) в Системе.

Взлом — доступ к Аккаунту помимо воли и/или волеизъявления Пользователя (Участника).

Вредоносное Программное обеспечение — Программное обеспечение, нарушающее нормальное функционирование информационных систем (т.е. систем, использующих компьютерные технологии, в том числе – персональный компьютер, локальные и глобальные сети, Интернет и т.д.).

Конфиденциальность – сохранение секретности информации, получаемой во взаимоотношениях между Участником и Администратором, относительно третьих лиц.

Логин – уникальное имя (идентификатор) Пользователя на Сайте Системы. Никнейм, электронная почта, телефон и иной уникальный идентификатор, установленный Администратором.

Нормальная работа Системы – функционирование работы Системы на аппаратном и/или программном уровне, обеспечивающее беспрепятственное осуществление доступа по установленным правилам Системы Пользователем к своему Аккаунту и Сервисам Системы.

Обычные условия функционирования Системы – стабильная работа Системы на аппаратном и/или программном уровне, соответствующая обычным условиям работы подобных систем, обеспеченная Администратором Системы при отсутствии негативного воздействия на функционирование Системы со стороны третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, Пользователем и/или Партнёром Системы.

Оператор – уполномоченное лицо Администратора Системы.

Операция – любой перевод денег от Покупателя Системе и от Продавца на свои банковские реквизиты.

Партнёр Системы – лицо, заключившее с Администратором Системы договор о сотрудничестве в какой-либо сфере.

Пароль – уникальный набор символов, подтверждающий, что лицо, является законным владельцем Логина.

Платеж – вид оплаты, предоставляемый Партнёром Системы и выбранный Участником, в соответствии с Правилами работы Системы и Тарифами.

ПО – программное обеспечение.

Покупатель – лицо, воспользовавшееся Сервисами Системы для оплаты товара (имущества, имущественных прав), услуги, работы, охраняемых результатов интеллектуальной деятельности и приравненных к ним средств индивидуализации с помощью сети Интернет.

Пользователь – любое физическое лицо, которое тем или иным способом задействовало Систему и/или ее Сервисы, после прохождения процесса Регистрации в Системе.

Правила работы Системы – Правила, установленные Администратором Системы и акцептированные Пользователем и/или Покупателем путём принятия их условий. Состоят из [Пользовательского Соглашения](#), Публичной Оферты, [Политики конфиденциальности](#), [Политики возврата платежей](#) (перечень может изменяться Администратором Системы в одностороннем порядке).

Правила возврата платежей – правила, предусмотренные в разделе 3 Соглашения.

Продавец – лицо, предоставляющее за плату с помощью Системы товар (имущество, имущественные права), работу/услугу, охраняемые результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средства индивидуализации Покупателю.

Регистрация – результат внесения данных лица в Систему, после которого Пользователь идентифицируется Системой по Логину и Паролю.

Сайт Системы – <https://sellby.link>

Сервисы Системы – услуги, предоставляемые Системой Пользователю, акцептировавшему Соглашение и/или иной документ, опубликованный на Сайте Системе, и согласившемуся с Правилами работы Системы.

Система – совокупность аппаратных и программных средств, предназначенных для предоставления Участнику Сервисов Системы Администратором. Рокиро - платформа для создания бесплатного интернет-магазина, которая может быть использована для открытия

онлайн точки продаж дееспособным лицом в любых законных и не противоречащих настоящему Соглашению целях.

Способ платежа – вид оплаты, предоставляемый Партнёром Системы и выбранный Участником, в соответствии с Правилами работы Системы и Тарифами.

Сторонние Интернет-сервисы – сервисы, функционирующие вне зависимости от Системы.

Тарифы – расценки по видам Платежей, установленные Администратором Системы на Сайте Системы и зависящие от типа аттестата Пользователя.

Уровень идентификации Пользователей – информированность Администратора Системы о Пользователе (фамилия, имя, отчество, место нахождения и/или проживания, паспортные и иные данные, позволяющие установить личность Пользователя).

Цифровой – использующий технологии дискретной регистрации аналоговых значений.

Электронная операция по сделке – совершение сторонами сделки отдельных действий по оформлению и совершению сделки посредством дистанционного взаимодействия сторон сделки, иных субъектов и их информационных систем в электронной торговле.

Электронная подпись – реквизит электронного документа (сообщения) в виде электронной цифровой подписи или любого иного электронного аналога собственноручной подписи физического лица.

Электронная сделка – любая сделка, оформленная и совершенная сторонами посредством проведения электронных операций по сделке.

Электронная торговля – осуществление сторонами сделки предусмотренных законодательством действий и иных операций при оформлении и совершении сделок по продаже/поставке товаров, выполнению работ, оказанию услуг на основе исполнения электронных процедур.

Электронный – прилагательное в качестве дефиниции, которое характеризует предмет, на которое оно отправлено, как относящийся к информационно-коммуникационной технологии, использующей цифровые, аналоговые, электрические, магнитные, оптические, электромагнитные, акустические, любые другие проводные и беспроводные или похожие свойства.

Электронный документ – принятая или установленная стандартом доступная форма (формат) электронного представления записи, оборота и употребления любой

идентифицируемой текстовой или иной документированной информации в информационных системах.

Статья 2.2.

Толкование терминов в отношениях Сторон происходит согласно определениям, представленным в статье 2.1. Соглашения. В случае, если какой-либо термин не содержится в статье 2.1.Соглашения его толкование происходит согласно сложившейся практике в сети Интернет, исходя из общего (лексического) толкования термина.

3. ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ

Статья 3.1.

Политика возврата Платежей Администратором Системы основывается на следующих Принципах:

3.1.1. Принцип возврата Платежей только Пользователю и/или Покупателю, законно применяющих Систему в своей деятельности и действующих в рамках законодательства Российской Федерации (далее – РФ) и ратифицированных РФ международных договоров.

3.1.2. Принцип возврата Платежей только в случае не нарушения Пользователем и/или Покупателем Правил работы Системы.

3.1.3. Принцип возврата Платежей только по правилам Системы.

3.1.4. Принцип возврата только тех Платежей, которые фактически и юридически могут быть возвращены Администратором Системы.

3.1.5. Принцип возврата Платежей только в случаях, когда затраты на действия по возврату и осуществлению Платежа могут быть компенсированы Администратору Системы Пользователем и/или Покупателем и/или иным лицом, являющегося участником правоотношений, связанных с Платежом.

Статья 3.2.

Администратор Системы возвращает Платежи Пользователю и/или Покупателю только в том случае, если:

3.2.1. Платеж совершен не уполномоченным лицом в виду:

3.2.1.1. Незаконного использования данных Пользователя и/или Покупателя без его ведома и/или согласия;

3.2.1.2. Взлома Кошелька Пользователя.

3.2.1.3. Иных незаконных (в том числе, но не ограничиваясь, мошеннических) действий, которые привели к тому, что Платеж был совершен от имени и за счет Пользователя и/или Покупателя без их ведома и/или согласия.

3.2.2. Пользователем и/или Покупателем был соблюден порядок возврата Платежей, установленный в ст. 3.3. раздела 3 Соглашения.

3.2.3. Также при соблюдении п. 3.2.2. настоящей статьи Администратор возвращает Платежи в случае непредставления Продавцом товара/работы/услуги, либо предоставления некачественного товара/работы/услуги, недостатки которых невозможно устранить, либо в случае договоренности о возврате Платежа между Сторонами.

Статья 3.3.

Возврат Платежей осуществляется по следующим Правилам (Порядок возврата Платежей):

3.3.1. Пользователь и/или Покупатель обязан написать заявление на бумажном носителе или в электронном виде, если это возможно и указано в предписании Оператора, в произвольной форме, в котором тем не менее обязательно должен указать:

3.3.1.1. Время совершения платежа.

3.3.1.2. Способ оплаты, используемый при совершении Платежа.

3.3.1.3. Данные Пользователя и/или Покупателя, которые были использованы при оплате.

3.3.1.4. Сумму Платежа.

3.3.1.5. Назначение Платежа.

3.3.1.6. Кому был направлен Платеж (в том числе, если это возможно, номер Аккаунта и другие данные, с помощью которых можно провести однозначную идентификацию получателя Платежа, например, но не ограничиваясь: Интернет-магазин (веб-сайт), фамилию, имя, отчество получателя и т.д.).

3.3.1.7. Иные данные, необходимые для Идентификации Платежа.

3.3.2. Заявление о возврате Платежа на бумажном носителе, заверяется подписью Пользователя и/или Покупателя и в заявлении обязательно указываются паспортные данные заявителя. К заявлению в электронной форме в обязательном порядке прикладывается цветной скан паспорта в хорошем качестве и исполнении.

3.3.3. Внизу заявления о возврате Платежа ставится дата его подписания.

3.3.4. Заявление о возврате Платежа на бумажном носителе направляется Администратору Системы по адресу, указанному Оператором.

Статья 3.4.

Права Администратора Системы:

3.4.1. Осуществлять авторские, исключительные и иные права на результаты интеллектуальной деятельности и приравненные к ним средствами индивидуализации юридических лиц, товаров, работ, услуг и предприятий, которым предоставляется правовая охрана, то есть на интеллектуальную собственность, принадлежащую Администратору Системы в полном объеме.

3.4.2. Требовать от Участника неукоснительного исполнения обязательств и правомерного использования прав, установленных в Соглашении.

3.4.3. Производить любые действия, направленные во исполнение Соглашения и необходимые для обеспечения Безопасности и Нормальной работы Системы, в том числе, но не ограничиваясь:

3.4.3.1. Производить ремонтные и профилактические работы с уведомлением Участников средствами Системы и/или иными способами;

3.4.3.2. Осуществлять контроль над Операциями и Платежами;

3.4.3.3. При необходимости самостоятельно регламентировать действия Участника, не урегулированные Соглашением и/или иными документами.

3.3.5. Заявление о возврате Платежа принимается от Пользователей и/или Покупателя, чьи данные можно с необходимой точностью верифицировать, т.е.:

3.3.5.1. Установить фамилию, имя, отчество (в случаях, национальных особенностей – фамилию, имя и/или второе имя);

3.3.5.2. Паспортные данные: серия, номер, кем и когда выдан.

3.3.5.3. Иные данные, в случаях, когда это обусловлено законодательством Российской Федерации и/или правилами Системы.

3.3.6. Заявления по возврату Платежей принимаются в течение 15 (пятнадцати) дней с момента совершения Платежа. После истечения данного срока заявление по возврату Платежа принимается только в случаях согласия Администратора и наличия фактической возможности возврата Платежа. При этом:

3.3.6.1. Администратор Системы может вернуть Пользователю и/или Покупателю заявление, в случае, если в нем указаны неверные данные и/или указанных данных, не хватает для идентификации Платежа.

3.3.6.2. В случае повторного (и последующих) рассмотрения заявки по Платежу Администратор Системы вправе продлить срок рассмотрения заявки на 15 (пятнадцать) дней.

3.3.7. Возврат Платежей в случае ошибки Пользователя и/или Покупателя при оформлении данных необходимых для совершения Платежа осуществляется следующим образом:

3.3.7.1. При неверном оформлении банковского/почтового перевода Пользователь и/или Покупатель направляют уведомление, составленное по правилам п. 3.3.1. ст. 3.3. (за исключением того, что заявление составляется в электронном виде), по адресу технической поддержки.

3.3.7.2. Оператор рассматривает заявление Пользователя и/или Покупателя в течение 3 (трех) рабочих дней и в случае подтверждения информации о Платеже, либо возвращает Пользователю и/или Покупателю сумму Платежа на Аккаунт, либо уведомляет о необходимости переоформления данных по Платежу.

3.3.7.3. В случае, если Пользователь и/или Покупатель не имеют доступ к Кошельку и/или на момент рассмотрения жалобы по возврату Платежа не зарегистрированы в Системе, Пользователь и/или Покупатель по своему выбору:

3.3.7.3.1. Регистрируется в Системе;

3.3.7.3.2. Переоформляет согласно указаниям Оператора Платеж.

3.3.7.4. При неверном оформлении Платежа с помощью СМС сервисов Пользователь и/или Покупатель обязуются обратиться в службу поддержки СМС-платежей по адресу технической поддержки.

3.3.7.5. После получения заявки Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней направляет Пользователю и/или Покупателю инструкции по возврату Платежа.

3.3.7.6. В иных случаях при неверном оформлении Платежа Пользователем и/или Покупателем, Пользователь и/или Покупатель направляет заявку на рассмотрение по адресу технической поддержки.

3.3.7.8. После получения заявки от Пользователя и/или Покупателя Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней предоставляет Пользователю мотивированный ответ и/или инструкции по возврату Платежа.

3.3.8. Рассмотрение жалоб по возврату Платежей осуществляется в срок до 30 (тридцати) рабочих дней.

3.3.9. УВЕДОМЛЯЕМ ВАС ТАКЖЕ О ТОМ, ЧТО АДМИНИСТРАТОР СИСТЕМЫ ОСТАВЛЯЕТ ЗА СОБОЙ ПРАВО НЕ ВОЗВРАЩАТЬ ПЛАТЕЖИ, в случаях, когда:

3.3.9.1. Это противоречит законодательству и/или обычаям/обыкновениям гражданского оборота.

3.3.9.2. Есть решение органов государственной власти относительно Платежа, согласно которому возврат последнего не возможен.

3.3.9.3. Личность Пользователя и/или Покупателя не верифицирована с необходимой точностью. При этом Администратор информирует Пользователя (Покупателя) о необходимости предоставления соответствующих данных и последующем процессе рассмотрения возврата Платежа.

3.3.9.4. Обстоятельства совершения Платежа, а также все предшествующие и/или последующие действия Пользователя и/или Покупателя порочат деловую репутацию Администратора Системы и/или честь и достоинство его Операторов, и/или Партнеров Системы.

3.10. Также Администратор устанавливает особый порядок возвратов платежей на банковские (пластиковые, виртуальные и т.д.) карты. В данном случае возврат осуществляется согласно правилам международных платежных систем и/или процессингового центра.

4. ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ ПАРТНЕРОВ СИСТЕМЫ И ТРЕТЬИХ ЛИЦ

Статья 4.1.

Политика возврата Платежей Партнеров Системы устанавливаются Партнерами Системы самостоятельно.

Статья 4.2.

В случае, если Пользователь и/или Покупатель завершил работу в Системе и Платеж был совершен НЕ с помощью Сервисов Системы, возврат Платежей производится согласно Политике возврата Платежей Партнеров Системы и/или третьих лиц.

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

Статья 5.1.

Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию, полученную при акцептировании, действии, реализации и после расторжения Соглашения.

Статья 5.2.

Нарушение ст. 5.1. Раздела 5 Соглашения возлагают на Сторону, нарушившее данное обязательство, возместить все убытки, полученные другой Стороной (в том числе упущенную выгоду), третьими лицами.

6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Статья 6.1.

Все споры, возникающие в связи с Возвратом Платежей, осуществляются путем переговоров Сторон в течение 30 (тридцати) дней с момента осуществления Платежа.

Статья 6.2.

В случае не достижения согласия по возникшему вопросу о возврате Платежа, все требования Сторон передаются в суд (Арбитражный суд) по указанию Администратора Системы.

7. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ СОГЛАШЕНИЯ

Статья 7.1.

Настоящее Соглашение вступает в силу с момента его акцептирования Пользователем и/или Покупателем.

Статья 7.2.

Соглашение действует до момента, когда Пользователь и/или Покупатель полностью прекратил использование Системы и/или ее Сервисов. При этом презюмируется, что Пользователь и/или Покупатель не имеет претензий к Администратору Системы в том числе, но не ограничиваясь, по возврату Платежей.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

Статья 8.1.

Любые вопросы, не разрешенные в настоящем Соглашении, в том числе при участии нерезидентов Российской Федерации, разрешаются согласно законодательству Российской Федерации.

Статья 8.2.

Администратор Системы оставляет за собой право самостоятельно вносить изменения в Соглашение. При этом изменения вносятся путем опубликования нового текста данного Соглашения на Сайте Системы.

Статья 8.3.

Соглашение состоит из Преамбулы и Разделов. Разделы делятся на статьи. Статьи – на пункты. Пункты на подпункты. Подпункты на абзацы.

9. АКЦЕПТ СОГЛАШЕНИЯ

Статья 9.1.

Акцепт настоящего Соглашения происходит путем его прочтения и принятия содержащихся в нем условий, что подтверждается проставлением условного символа «галочка» в соответствующем поле сайте Системы.

Статья 9.2.

Акцепт, то есть полное и безоговорочное принятие условий Соглашения, не может быть отозван после проведения действий, описанных в ст. 9.1. Соглашения.

Статья 9.3.

В любом случае акцепт данного Соглашения подразумевает полное согласие с его условиями и гарантированностью совершения Пользователем и/или Покупателем и Администратором всех необходимых для реализации Соглашения действий.