Политика возврата

(редакция от 27 октября 2026 г.)

Настоящий документ «Политика возврата» (далее — «Политика») определяет условия, порядок и сроки возврата денежных средств, уплаченных за доступ к платным тарифам сервиса Gladask на сайте https://gladask.com и за услугу «Запуск под ключ», — при Разовой оплате, при Автопродлении и при оплате по счёту.

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

Политика является неотъемлемой частью Публичной оферты о предоставлении доступа к платным тарифам и услугам Gladask и применяется совместно с Условиями использования и Политикой конфиденциальности. Термины используются в значении, данном в этих документах.

1. Общие положения

1.1. Предметом договора является оказание услуг: предоставление доступа к функциям Сервиса в объёме платного Тарифа и услуга «Запуск под ключ». 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, для Заказчиков-потребителей — также 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. Политика применяется ко всем Заказчикам. Положения законодательства о защите прав потребителей применяются только к Заказчикам — физическим лицам, которые используют Сервис для нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

2. Отключение Автопродления

2.1. Отключение Автопродления — основной способ прекратить дальнейшие списания. Отключить его можно в любой момент кнопкой «Отключить автопродление» в разделе «Тариф и оплата» Воркспейса либо обращением по адресу hello@gladask.com.

2.2. После отключения Автопродления Тариф действует до окончания уже оплаченного Расчётного периода, после чего Воркспейс переводится на Бесплатный тариф. Воркспейс и Данные Воркспейса при этом не удаляются.

2.3. Отключение Автопродления само по себе не является заявлением о возврате денежных средств за текущий оплаченный период. Для возврата необходимо направить заявление в порядке раздела 6 настоящей Политики.

2.4. При Разовой оплате и оплате по счёту автоматические списания не производятся, поэтому отключать Автопродление не требуется.

3. Возврат за Тариф

3.1. Возврат в полном объёме производится, если заявление направлено в течение 14 календарных дней с даты платежа (списания) и после этого платежа Ассистент не ответил в Воркспейсе ни в одном Диалоге с Ассистентом сверх ограничений Бесплатного тарифа и в Воркспейс не были приглашены участники сверх ограничений Бесплатного тарифа.

3.2. Возврат в полном объёме производится независимо от факта использования Сервиса в случаях: ошибочного или повторного платежа за один и тот же Расчётный период; списания после отключения Автопродления; списания в результате технической ошибки Исполнителя или банка; неподключения оплаченного Тарифа в течение 3 рабочих дней с даты поступления оплаты; невозможности предоставить оплаченный Тариф по вине Исполнителя в течение всего Расчётного периода.

3.3. Если Заказчик воспользовался возможностями оплаченного Тарифа, возврат производится пропорционально неиспользованной части оплаченного Расчётного периода за вычетом фактически понесённых Исполнителем расходов. Пропорциональная часть рассчитывается по календарным дням, оставшимся до окончания оплаченного периода на дату получения заявления. Так же рассчитывается возврат неиспользованной части прежнего Расчётного периода при переходе на другой Тариф.

3.4. Если по вине Исполнителя Сервис был недоступен суммарно более 24 часов в течение Расчётного периода, Заказчик по своему выбору вправе потребовать продления оплаченного периода на срок недоступности либо соразмерного уменьшения цены с возвратом соответствующей части оплаты.

3.5. В случае прекращения работы Сервиса по решению Исполнителя денежные средства за неиспользованную часть оплаченного периода возвращаются в полном объёме без удержаний.

4. Возврат за услугу «Запуск под ключ»

4.1. Если заявление направлено до того, как Исполнитель приступил к работе в Воркспейсе Заказчика, стоимость услуги возвращается в полном объёме.

4.2. Если Исполнитель приступил к оказанию услуги, возвращается её стоимость за вычетом фактически оказанной части. Услуга состоит из четырёх этапов, указанных в пункте 6.1 Публичной оферты: сбор базы знаний, настройка виджета, проверочные диалоги с отчётом и две недели доработки. Стоимость каждого начатого или завершённого этапа составляет 25 % стоимости услуги и не возвращается.

4.3. После того как услуга оказана в порядке пункта 6.4 Публичной оферты, возврат не производится, за исключением случаев её ненадлежащего оказания.

4.4. Если Исполнитель не связался с Заказчиком и не приступил к оказанию услуги в течение 10 рабочих дней после оплаты по причинам, не зависящим от Заказчика, стоимость услуги по заявлению Заказчика возвращается в полном объёме.

5. Случаи, в которых возврат не производится

5.1. Возврат не производится в отношении:

— Расчётных периодов, которые полностью истекли на дату получения заявления;

— Пробного периода, Бесплатного тарифа и периодов, предоставленных безвозмездно, в том числе по промокоду, — они не имеют денежного выражения и не подлежат компенсации;

— комиссий банка Заказчика, если они были удержаны его банком;

— оплаченного периода в случае блокировки Аккаунта или Воркспейса за грубое нарушение Условий использования, в том числе за рассылку сообщений без согласия адресатов, перепродажу доступа, обход технических ограничений или размещение запрещённых данных;

— случаев, когда невозможность использования Сервиса вызвана оборудованием, программным обеспечением, Площадкой или каналом связи Заказчика, а также ограничениями со стороны третьих лиц, находящимися вне контроля Исполнителя.

5.2. Исчерпание Диалогов с Ассистентом до окончания Расчётного периода и неточность отдельных ответов Ассистента сами по себе не являются основанием для возврата.

5.3. Отказ в возврате мотивируется Исполнителем со ссылкой на конкретное основание настоящей Политики.

6. Порядок обращения за возвратом

6.1. Заявление о возврате направляется по адресу электронной почты hello@gladask.com с адреса, указанного в Аккаунте Заказчика, оплатившего Услугу.

6.2. В заявлении указываются: фамилия и имя либо наименование организации, адрес электронной почты Аккаунта, адрес Воркспейса, дата и сумма платежа, оплаченный Тариф или услуга, причина возврата, а также реквизиты для возврата, если возврат на исходное средство платежа невозможен.

6.3. Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для идентификации платежа и заявителя.

6.4. Заявление, направленное с адреса, не указанного в Аккаунте, рассматривается только при подтверждении принадлежности платежа заявителю.

7. Сроки рассмотрения и возврата

7.1. Исполнитель рассматривает заявление и уведомляет Заказчика о принятом решении в течение 10 календарных дней с даты получения заявления и всех необходимых сведений.

7.2. При положительном решении денежные средства перечисляются в течение 10 календарных дней с даты принятия решения.

7.3. Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата: на банковскую карту, использованную при оплате, по реквизитам платежа, совершённого через Систему быстрых платежей, либо на расчётный счёт, с которого поступила оплата по счёту.

Возврат иным способом возможен, если возврат на исходное средство платежа невозможен по не зависящим от Заказчика причинам.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. Одновременно с возвратом за Тариф Исполнитель отключает Автопродление, если оно было включено, действие платного Тарифа прекращается, а Воркспейс переводится на Бесплатный тариф. Воркспейс и Данные Воркспейса при этом не удаляются.

8. Спорные ситуации

8.1. Если Заказчик не согласен с принятым решением, он вправе направить мотивированную претензию по адресу hello@gladask.com. Претензия рассматривается в течение 30 календарных дней.

8.2. При недостижении согласия спор разрешается в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Публичной офертой.

8.3. 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.

9. Заключительные положения

9.1. Исполнитель вправе изменять настоящую Политику. К уже поданным заявлениям применяется редакция, действовавшая на дату оплаты.

9.2. Актуальная редакция Политики размещена на Сайте по адресу https://gladask.com.

Реквизиты

Индивидуальный предприниматель Справцев Данила Владимирович

ОГРНИП: 325774600419832

ИНН: 771597376520

Адрес электронной почты: hello@gladask.com

Сайт: https://gladask.com

Роль по настоящему документу: Исполнитель по договору о предоставлении доступа к платным тарифам и услугам Gladask