

Политика возврата денежных средств по платным функциям Telegram-бота

Редакция	26.03.2026
Исполнитель	LootoMania OÜ
Рег. №	16610203
Контакты	support@teleconnectic.com https://teleconnectic.com/

1. Общие положения

Настоящая Политика определяет порядок отказа от платных услуг, возврата денежных средств и рассмотрения претензий пользователей Telegram-бота Пополнение СТИМ (@@tele_steam_bot) (далее - Бот, Сервис).

Политика применяется к оплате подписки, разового доступа к платной функции, пакетов запросов, кредитов, лимитов или иных цифровых сервисов, которые предоставляет Исполнитель через Telegram-бота.

Если платеж принимается через сторонний платежный сервис, банк, агрегатор или маркетплейс, возврат производится с учетом правил соответствующего платежного посредника, однако это не ограничивает права потребителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

2. Термины

Исполнитель - LootoMania OÜ, предоставляющее платные функции бота.
Пользователь - лицо, использующее Бот.
Потребитель - пользователь - физическое лицо, приобретающее услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
Подписка - предоставление доступа к функциям Сервиса в течение оплаченного периода.
Пакет / лимит / кредиты - заранее определенный объем использования отдельных функций Сервиса.
Фактически понесенные расходы - документально подтвержденные расходы Исполнителя, связанные с исполнением обязательств перед конкретным пользователем до момента отказа от договора.

3. Правовая основа

Отношения с потребителями регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также иными применимыми актами.

Если платная функция квалифицируется как услуга, потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Если денежные средства были списаны ошибочно, в большем размере либо без предоставления оплаченного доступа, пользователь вправе требовать возврата соответствующей суммы независимо от иных положений настоящей Политики.

4. Когда возможен возврат

Пользователь вправе обратиться за возвратом денежных средств, в частности, в следующих случаях:

- 1) ошибочное или дублирующее списание;
- 2) оплата прошла, но доступ к платной функции не был предоставлен;
- 3) Исполнитель прекратил оказание оплаченной услуги до окончания оплаченного периода по причинам, не связанным с нарушением пользователем Правил;
- 4) пользователь отказывается от дальнейшего исполнения договора в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- 5) в услуге имеются существенные недостатки, которые не были устранены в разумный срок, либо услуга оказана не в полном объеме;
- 6) иные случаи, прямо предусмотренные законом или договором.

Для подписки и периодических сервисов возврат при отказе пользователя обычно рассчитывается с учетом уже оказанного периода и фактически понесенных расходов Исполнителя, если иное не вытекает из закона или существа обязательства.

5. Когда возврат может быть ограничен или в нем может быть отказано

Исполнитель вправе отказать в возврате полностью или частично, если:

- 1) пользователю надлежащим образом был предоставлен оплаченный доступ, а требование о возврате заявлено только по мотиву изменения намерений, при этом услуга уже оказана полностью или частично;
- 2) заявлен возврат за период или объем использования, который фактически уже был предоставлен пользователю;
- 3) имеются доказательства мошенничества, злоупотребления, использования чужих платежных средств или иных противоправных действий;
- 4) пользователь нарушил правила использования сервиса, что повлекло блокировку доступа, а требование о возврате относится к периоду после такого нарушения;
- 5) сумма, удержанная Исполнителем, соответствует фактически понесенным расходам и объему уже оказанной услуги.

Исполнитель не вправе включать в Политику условия, ограничивающие права потребителя по сравнению с законом. Если какое-либо положение настоящей Политики противоречит императивным нормам, применяется соответствующая норма закона.

6. Особенности подписки, пакетов и лимитов

6.1. Подписка прекращает действие по окончании оплаченного периода либо с даты отмены дальнейших авто списаний, если такая функция предусмотрена.

6.2. Отмена подписки прекращает будущие списания, но сама по себе не означает автоматический возврат средств за уже оказанный период.

6.3. Для пакетов, кредитов и лимитов возврат может рассчитываться пропорционально неиспользованному объему, если иное не следует из характера услуги и фактически понесенных расходов Исполнителя.

6.4. Если пакет был полностью использован, требование о возврате по мотиву «не подошло» обычно не подлежит удовлетворению, за исключением случаев ненадлежащего качества услуги или иного нарушения закона Исполнителем.

7. Сроки и порядок обращения

Для запроса возврата пользователь направляет обращение на support@teleconnectic.com либо через предусмотренный в боте канал поддержки с указанием:

- ФИО или иного идентификатора пользователя;
- Telegram username и/или user id;
- даты и суммы платежа;
- способа оплаты;
- Причины возврата;
- подтверждения платежа (чек, выписка, скриншот, идентификатор транзакции);
- при необходимости - описания проблемы и материалов, подтверждающих недостаток услуги.

Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, если без них невозможно проверить факт оплаты, объем оказанных услуг или наличие оснований для возврата.

8. Срок рассмотрения и возврата

Исполнитель рассматривает обращение в разумный срок, а при предъявлении потребительской претензии - в сроки, установленные применимым законодательством и характером требования.

Если требование признано обоснованным, возврат производится тем же способом оплаты, которым был совершен платеж, если иное не согласовано с пользователем и допускается правилами платежной системы.

Срок фактического зачисления денежных средств зависит от банка, платежной системы и иных участников расчетов.

9. Недостатки услуги

Если платная функция сервиса оказана с недостатками, пользователь вправе заявить требования, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей, включая требование о безвозмездном устранении недостатков, соразмерном уменьшении цены, повторном оказании услуги либо возврате уплаченной суммы в предусмотренных законом случаях.

К недостаткам могут относиться, например: недоступность ключевой функции бота, систематические ошибки, невозможность воспользоваться оплаченной функцией, некорректная активация подписки, существенное несоответствие описанию услуги.

10. Контакты и претензионный порядок

Контакты для обращений:

Исполнитель: LootoMania OÜ

Адрес: Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Pärnu mnt 105, 11312

E-mail: support@teleconnectic.com

До обращения в суд пользователь вправе направить претензию Исполнителю. Исполнитель рекомендует сначала использовать досудебный порядок урегулирования спора.

11. Изменение Политики

Исполнитель вправе изменять настоящую Политику. Новая редакция применяется к отношениям, возникшим после ее размещения, если иное не предусмотрено законом или прямо не указано в новой редакции.