ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок возврата денежных средств определяет условия и порядок рассмотрения обращений о возврате денежных средств, уплаченных за предоставление Лицензии на использование программного продукта TrendyAI (далее — «Приложение»).

1.2. Настоящий Порядок является связанным документом к Лицензионному соглашению TrendyAI и применяется совместно с ним, Политикой конфиденциальности и условиями, отображаемыми в Приложении. Термины, используемые в настоящем Порядке с заглавной буквы и не определённые отдельно, используются в значениях, указанных в Лицензионном соглашении.

1.3. Лицензиаром по настоящему Порядку является Индивидуальный предприниматель Оленченко Иван Васильевич, ОГРНИП 324220200058181, электронная почта: support@trendyai.me, почтовый адрес: 656015 г. Барнаул, а/я 789.

2. ОБЩИЙ ПРИНЦИП ВОЗВРАТОВ

2.1. Вознаграждение, уплачиваемое Лицензиатом по Тарифу, Подписке, Пробному доступу, Продлению или иному оплачиваемому объёму использования Приложения, уплачивается за предоставление Лицензии на использование Приложения в соответствующем объёме.

2.2. Кристаллы, бесплатные обработки, подарочные и промо-лимиты, Результаты, изображения, файлы, текстовые ответы и иные материалы не являются самостоятельным объектом оплаты, купли-продажи или возврата. Они используются или предоставляются в рамках Лицензии в порядке, предусмотренном Лицензионным соглашением, условиями Тарифа и сведениями, отображаемыми в Приложении.

2.3. С момента предоставления Лицензиату Лицензии на возмездной основе, включая открытие доступа к платным Функциональным возможностям, начисление Кристаллов, предоставление Подписки, Пробного доступа, Продления или иного оплаченного объёма использования Приложения, обязательство Лицензиара по предоставлению соответствующей Лицензии считается исполненным в соответствующем объёме.

2.4. После предоставления Лицензиату Лицензии на возмездной основе уплаченное вознаграждение по общему правилу не подлежит возврату, если иное прямо не предусмотрено Лицензионным соглашением, настоящим Порядком, сведениями, отображаемыми в Приложении, применимым законодательством либо отдельным решением Лицензиара, принятым по результатам рассмотрения конкретного обращения Лицензиата.

2.5. Принятие Лицензиаром решения о полном или частичном возврате денежных средств, предоставлении компенсационных Кристаллов, бесплатных обработок, промо-

лимитов, скидки или иного специального условия в одном случае является индивидуальным решением Лицензиара по конкретному обращению и не означает признания обязанности осуществлять возврат, не изменяет общие условия настоящего Порядка и не создаёт обязанности предоставлять аналогичные возвраты или компенсации в иных случаях.

3. СЛУЧАИ, В КОТОРЫХ ВОЗВРАТ МОЖЕТ БЫТЬ РАССМОТРЕН

3.1. Лицензиар вправе рассмотреть обращение Лицензиата о возврате, восстановлении или несписании Кристаллов, предоставлении компенсационных Кристаллов, бесплатных обработок, промо-лимитов либо ином способе урегулирования, если вследствие подтверждённой технической ошибки на стороне Приложения Лицензиату не была предоставлена Лицензия на возмездной основе либо Лицензиат не получил оплаченный объём использования Приложения.

3.2. Если отдельный Запрос не был выполнен по техническим причинам на стороне Приложения и Результат не был предоставлен Лицензиату, по общему правилу применяются восстановление или несписание Кристаллов, если соответствующие обстоятельства подтверждаются данными внутренней системы автоматизированного учёта Лицензиара. Такое обстоятельство само по себе не означает обязанность возврата вознаграждения за соответствующий Тариф или Подписку, если Лицензиату в целом была предоставлена Лицензия в соответствующем объёме.

3.3. Лицензиар вправе рассмотреть обращение Лицензиата и принять индивидуальное решение о полном или частичном возврате денежных средств, предоставлении компенсационных Кристаллов, бесплатных обработок, промо-лимитов, скидки или иного специального условия, даже если обязанность осуществить такой возврат или компенсацию прямо не предусмотрена Лицензионным соглашением, настоящим Порядком или применимым законодательством.

3.4. Возврат также может быть осуществлён в иных случаях, прямо предусмотренных применимым законодательством.

4. СЛУЧАИ, В КОТОРЫХ ВОЗВРАТ ПО ОБЩЕМУ ПРАВИЛУ НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ

4.1. Возврат по общему правилу не осуществляется, если Лицензиату была предоставлена Лицензия на возмездной основе в соответствующем объёме, включая доступ к платным Функциональным возможностям, начисление Кристаллов, предоставление Подписки, Пробного доступа, Продления или иного оплаченного объёма использования Приложения.

4.2. Возврат по общему правилу не осуществляется в связи с отказом Лицензиата от дальнейшего использования Приложения, отменой Продления, неиспользованием Приложения, Подписки, Пробного доступа, Кристаллов, бесплатных обработок, подарочных или промо-лимитов полностью или частично, истечением срока действия Тарифа, Подписки, Пробного доступа, Кристаллов, бесплатных обработок, подарочных или промо-лимитов, изменением намерений Лицензиата или ошибочным выбором Тарифа.

4.3. Возврат по общему правилу не осуществляется в связи с тем, что Результат не соответствует ожиданиям Лицензиата, отличается от исходного замысла, содержит особенности, ошибки, искажения, неточности, неполные сведения, визуальные, текстовые, смысловые, технические или иные особенности, обусловленные работой ИИ-моделей, если соответствующий Запрос был выполнен и Результат был предоставлен Лицензиату.

4.4. Возврат по общему правилу не осуществляется, если невозможность использования Приложения, неполучение сообщений, уведомлений, Результатов, кассового чека или иной информации вызваны действиями или бездействием Лицензиата, включая удаление чата с Telegram-ботом, блокировку Telegram-бота, отключение уведомлений, утрату доступа к Аккаунту Telegram, передачу доступа к Аккаунту Telegram третьим лицам, использование некорректных сведений или нарушение Лицензионного соглашения.

4.5. Возврат по общему правилу не осуществляется при ограничении, приостановлении или прекращении доступа к Приложению, Тарифу, Подписке, Пробному доступу, Кристаллам, Контенту или Результатам вследствие нарушения Лицензиатом Лицензионного соглашения, настоящего Порядка, Политики конфиденциальности, правил Telegram, провайдеров ИИ-моделей, платёжных сервисов или иных сервисов третьих лиц.

4.6. Возврат по общему правилу не осуществляется в связи с тем, что Лицензиат не планировал Продление, забыл отменить Продление, не отключил Продление до даты очередного списания, не использовал Приложение после Продления, не ознакомился с условиями Тарифа, Подписки, Пробного доступа или Продления, либо ошибочно полагал, что Подписка, Пробный доступ или Продление прекратятся автоматически без отключения Продления, если условия Продления были предусмотрены Лицензионным соглашением, сведениями, отображаемыми в Приложении, условиями платёжного сервиса, Telegram или иного сервиса третьего лица.

4.7. Условия настоящего раздела применяются, если иное прямо не предусмотрено Лицензионным соглашением, настоящим Порядком, сведениями, отображаемыми в Приложении, применимым законодательством либо отдельным решением Лицензиара, принятым по результатам рассмотрения конкретного обращения Лицензиата.

5. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ

5.1. Для рассмотрения вопроса о возврате Лицензиат должен направить обращение Лицензиару по адресу электронной почты support@trendyai.me либо иным способом, указанным Лицензиаром в Приложении или на сайте Лицензиара.

5.2. В обращении о возврате Лицензиату необходимо указать сведения, достаточные для проверки оплаты и обстоятельств обращения, включая используемый Аккаунт Telegram, Telegram ID, username в Telegram при наличии, дату оплаты, сумму оплаты, способ оплаты, Тариф или Подписку, причину обращения, а также приложить кассовый чек, платёжное уведомление, идентификатор платежа, скриншот оплаты или иные подтверждающие сведения при их наличии.

5.3. До принятия решения о возврате Лицензиар вправе запросить у Лицензиата дополнительные сведения, документы и подтверждения, если они необходимы для проверки оплаты, идентификации Лицензиата, Аккаунта Telegram, Telegram ID, username в Telegram, плательщика, Тарифа, Подписки, Пробного доступа, Продления, начисления или списания Кристаллов, технической ошибки, полномочий представителя, реквизитов для возврата, наличия оснований для возврата либо иных обстоятельств обращения.

5.4. В зависимости от обстоятельств обращения Лицензиар вправе запросить у Лицензиата заявление о возврате, сведения о платеже, копию кассового чека, платёжное уведомление, идентификатор платежа, сведения об Аккаунте Telegram, Telegram ID, username в Telegram, подтверждение принадлежности платёжного средства, реквизиты для возврата, если возврат тем же способом невозможен, документы, подтверждающие полномочия представителя, а также иные сведения и подтверждения, необходимые для рассмотрения обращения и осуществления возврата.

5.5. Лицензиар не требует от Лицензиата предоставления документов, удостоверяющих личность, либо иных дополнительных документов для рассмотрения обращения о возврате, если обращение может быть проверено на основании сведений, указанных в пункте 5.2 настоящего Порядка, данных внутренней системы автоматизированного учёта Лицензиара и сведений платёжного сервиса, банка, Telegram или иного сервиса третьего лица.

5.6. При наличии обоснованных сомнений в принадлежности платежа, полномочиях заявителя, достоверности сведений, признаках злоупотребления, мошеннической операции, невозможности возврата тем же способом либо при наличии требований платёжного сервиса, банка, Telegram, иного сервиса третьего лица или применимого законодательства Лицензиар вправе запросить дополнительные документы и сведения, необходимые для соответствующей проверки.

5.7. Если обращение подаётся представителем Лицензиата либо лицом, отличным от плательщика, Лицензиар вправе запросить документы, подтверждающие полномочия такого лица и его право действовать от имени Лицензиата или плательщика.

5.8. Лицензиар вправе отказать в возврате или оставить обращение без дальнейшего рассмотрения, если Лицензиат не предоставил сведения или подтверждения,

необходимые для проверки оплаты, идентификации соответствующего Аккаунта Telegram, подтверждения полномочий заявителя, установления обстоятельств обращения или осуществления возврата, если иное не предусмотрено применимым законодательством.

6. СПОСОБ И СРОКИ ВОЗВРАТА

6.1. Возврат денежных средств, если он подлежит осуществлению, производится тем же способом, которым была произведена оплата, либо иным способом, поддерживаемым соответствующим платёжным сервисом, банком, Telegram, иным сервисом третьего лица или согласованным с Лицензиаром, если такой способ допустим в соответствии с применимым законодательством.

6.2. При использовании Telegram Stars, инструментов Telegram, платёжных сервисов, банков, платёжных систем или иных сервисов третьих лиц порядок, возможность и сроки возврата могут зависеть от правил, технических возможностей и ограничений соответствующих третьих лиц.

6.3. Возврат осуществляется после получения Лицензиаром достаточных сведений для рассмотрения обращения, проверки обстоятельств обращения и принятия положительного решения о возврате. Срок фактического зачисления денежных средств может зависеть от банка, платёжного сервиса, платёжной системы, Telegram или иного сервиса третьего лица, участвующего в обработке возврата.

6.4. В случае возврата денежных средств Лицензиар вправе прекратить или ограничить предоставление Лицензии на возмездной основе, прекратить действие соответствующего Тарифа, Подписки, Пробного доступа или Продления, а также аннулировать или скорректировать Кристаллы, бесплатные обработки, подарочные или промо-лимиты, предоставленные в связи с соответствующей оплатой.

6.5. В случаях, предусмотренных применимым законодательством о применении контрольно-кассовой техники, при возврате денежных средств Лицензиар обеспечивает формирование кассового чека с соответствующим признаком расчёта.

6.6. Настоящий Порядок может быть изменён Лицензиаром в одностороннем порядке, если иное не предусмотрено применимым законодательством. Новая редакция Порядка вступает в силу с момента её размещения в Приложении, на сайте Лицензиара либо с иного момента, указанного Лицензиаром при опубликовании соответствующей редакции.

6.7. Действующая редакция настоящего Порядка возврата денежных средств от «15» мая 2026 года.