Правила возврата и претензий · proxeon.net

Публикация: 30 октября 2026 года. Предлагаемая дата применения — 10 ноября 2026 года, только для договоров и заказов, к которым эта редакция надлежаще предложена и принята. Прежние договоры и индивидуальные соглашения не заменяются этой публикацией. Продолжение использования или автоматическое продление само по себе не означает акцепта новых условий.

ВОЗВРАТЫ И ПРЕТЕНЗИИ — ПОЯСНЕНИЕ К РАЗДЕЛУ 8 ОФЕРТЫ

1. Кто отвечает
Сторона для русской оферты proxeon.net: ООО «Мобильные прокси», ИНН 7813682560, ОГРН 1247800087996. Правила относятся к программе «Proxeon» на условиях этой Оферты. Если до заказа выбран другой продавец, нужно руководствоваться его договором; язык сайта не меняет сторону уже заключённой сделки. Эти правила не являются отказом от обязательных прав потребителя и не подменяют индивидуально заключённый договор.

2. Куда написать
На law@proxeon.net либо через доступную функцию кабинета. Укажите аккаунт, заказ или платёж, суть требования и удобный способ ответа. Для прекращения оплаченного доступа прямо сообщите об отказе и его объёме. Отключение будущего продления само по себе не прекращает текущий период. Требование о возврате можно включить в то же сообщение. Не нужно направлять пароль, CVV или коды подтверждения. Наш бланк помогает оформить реквизиты, но не является единственным допустимым способом обращения.

3. Что проверяется
Раздельно рассматриваются: неиспользованный аванс; досрочное прекращение доступа; недостаток или непредоставление оплаченного продукта; ошибочный/повторный либо спорный платёж. Проверяются фактический плательщик, продавец, оплата, уже исполненные возвраты и предоставленный объём. Дополнительные сведения запрашиваются соразмерно задаче, не для произвольной отсрочки. Для представителя компании могут потребоваться подтверждение полномочий и реквизиты этой компании.

4. Расчёт
Клиенту предоставляется расчёт: исходная оплата и заказ, использованная часть, неиспользованный остаток, ранее возвращённые/зачтённые суммы и конкретные основания иных удержаний. Для тарифа по времени учитываются подтверждённые условия оплаченного периода; для тарифа по объёму — согласованная единица и реально предоставленный/использованный объём. Модель непрерывного оплаченного доступа не равна оплате только за фактические подключения: отсутствие подключений само по себе не доказывает непредоставление доступа.
Не вводится задним числом повышенная дневная цена вместо оплаченного тарифа. Неиспользованный аванс и действительные требования об ущербе рассчитываются раздельно. Блокировка за нарушение сама по себе не означает присвоения всего остатка. Зачёт встречного требования допускается лишь при предусмотренных законом условиях с сообщением основания и суммы. Если применимо право потребителя на отказ от услуг, учитываются только законно подлежащие оплате расходы, подтверждённые применительно к его договору, без двойного учёта уже оплаченного исполнения.

5. Бонусы, зачисления и ваучеры
Возврат внесённых денег не равен выплате всех отображаемых бонусных единиц. Их происхождение и применимые условия проверяются отдельно; этим правилом нельзя уменьшать возврат действительной оплаты или компенсацию, причитающуюся по закону. Зачисление компенсации на баланс не подменяет денежный возврат, если клиент имеет право требовать деньги и не согласился на зачёт. Один и тот же платёж не возвращается дважды. Активация кода сама по себе не лишает требований при недостатке, непредоставлении или несоответствии продукта; обращение к продавцу на площадке не запрещается. Состав ответственных лиц и платёж проверяются по конкретной покупке.

6. Кому и каким способом
Как правило, деньги возвращаются фактическому плательщику на исходный платёжный инструмент. Если это объективно невозможно, законный альтернативный способ отдельно согласуется после проверки плательщика и полномочий. Указание произвольного чужого счёта не создаёт обязанности платить на него. Проверка не должна собирать лишние персональные данные или вводить непредусмотренную законом задержку. Способ расчёта должен быть доступен и законен для соответствующего продавца и операции; обязательный возврат не ограничивается одним произвольно выбранным криптоактивом.

7. Сроки

Причитающиеся денежные средства возвращаются не позднее 10 календарных дней со дня получения требования. Если обязательными нормами установлен более короткий срок, применяется он. Внутренняя проверка, запрос дополнительных сведений и обработка банком или платёжным провайдером не продлевают обязательный срок. О расчёте и направлении возврата сообщается заявителю. Срок в 10 календарных дней является договорным предельным сроком, а не утверждением об одинаковом сроке для всех оснований возврата. Отображение перевода у получателя зависит также от банка; оно не создаёт дополнительной отсрочки исполнения.

8. Недостатки и разногласия
Сообщите, какой продукт и период затронуты, что произошло и какое требование вы заявляете. Технические данные предоставляйте без паролей и лишних чужих сведений. Замена/продление могут быть предложены, но не подменяют другое обязательное требование клиента. Договорные ограничения ответственности применяются лишь в допускаемой законом части; законные права потребителя и ответственность за умышленное нарушение не исключаются. В ответе сообщаются решение, расчёт и его основания либо объективно необходимые уточнения. Право обращения в суд и уполномоченные органы сохраняется.