

Дата публикации: "20" октября 2025 года

Начало действия настоящего документа (вступление в силу): с "20" октября 2025 года

Данный документ создан и действует в рамках условий, норм и положений Публичной оферты, размещенной в сети Интернет по адресу: https://aeza.ru/terms (Далее - Оферта)

Метод принятия условий настоящего документа: по условиям акцепта, отраженные в Оферте

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВОЗВРАТУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ПЛАТФОРМЫ

Уважаемый Пользователь!

Мы ценим, что Вы выбираете AEZA и доверяете нам свои проекты Мы стараемся, чтобы каждый процесс на платформе был максимально понятным, прозрачным и комфортным

Данный документ описывает ситуацию, когда Вам требуется вернуть денежные средства Мы подробно описываем порядок и условия возврата денежных средств

Настоящая Инструкция подходит для физических лиц (включая лиц со статусом "самозанятый"), индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, а все процедуры проходят в соответствии с законодательством Российской Федерации

І. Общие положения:

1. Цель и задача:	 1.1. Описание порядка, условий и сроков процедуры возврата пользователям неизрасходованных ими денежных средств. 1.2. Данный документ создан и действует в рамках условий, норм и положений Публичной оферты, размещенной в сети Интернет по адресу: https://aeza.ru/terms (Далее - Оферта). 1.3. Акцепт нижеуказанных условий производиться на основании условий и в порядке акцепта. Указанного в Оферте.
-------------------	---

II. Условия возврата денежных средств:

2.1. Возврат денежных средств осуществляется в следующих случаях:

- 2.1.1. Вы пополнили баланс, но не успели воспользоваться средствами.
- 2.1.2. Вы оплатили услугу, но она не была оказана.
- 2.1.3. Произошел технический сбой или двойное списание.
- 2.1.4. Договор был расторгнут по Вашей инициативе, и на балансе остались неиспользованные средства.

Мы всегда стараемся идти навстречу, однако есть ситуации, в которых возврат выполнить невозможно. Мы сообщаем об этом заранее, чтобы избежать недопонимания

- 2.2. Возврат денежных средств не осуществляется в следующих случаях:
- 2.2.1. Если услуга уже оказана.
- 2.2.2. Если с Вашей стороны были зафиксированы грубые нарушения законодательства и/или правил, установленных на платформе (например, спам, незаконная деятельность, злоупотребление ресурсами и т.д.).
- 2.2.3. Договор был расторгнут по вине пользователя (например, неисполнение обязанностей по оплате, попытки вмешательства в систему).
- 2.2.4. Если с момента зачисления прошло более трех лет, право пользователя на возврат неиспользованных средств прекращается в соответствии со сроком исковой давности.
- 2.2.5. Возврат денежных средств запрещен и невозможен, в силу действия норм законодательства.

Если у Вас есть вопросы по данному пункту, необходимо обратиться в поддержку — мы внимательно разберем ситуацию



III. Общие правила возврата:

- **3.1.** Возврат денежных средств можно оформить через тикет-систему поддержки платформы по маршруту (адрес): https://my.aeza.ru/?support Данный способ позволяет корректно подтвердить Вашу личность и ускоряет обработку запроса.
- !!! Ваши обращения, направленные через социальные сети, мессенджеры, адреса электронной почты и иные каналы (вне системы платформы) этого не позволяют делать, в связи с этим нами не применяются.
- 3.2. Денежные средства возвращаются на тот же банковский счет/счет, с которого Вами была произведена оплата услуг на платформе Если необходимо вернуть денежные средства на другой банковский счет/счет, нам от Вас нужно получить подтверждение, что он принадлежит Вам (в ином случае возврат на данный счет денежных средств будет невозможен).
- 3.3. Валюта возвратов денежных средств: осуществляется в рублях.
- 3.4. Срок обработки Вашей заявки на возврат денежных средств: до 10 (десяти) календарных дней после получения от Вас всех нужных нам данных.
- 3.5. Все этапы процедуры возврата денежных средств фиксируются в системе платформы (о статусе обработки Вашей заявки и этапа рассмотрения можно через тикет-систему поддержки платформы по маршруту (адрес): https://my.aeza.ru/?support).

IV. Порядок возврата для физических лиц (включая лиц со статусом "самозанятый")

4.1. Этап №1 "Подача запроса"	 4.1.1. Зайдите в тикет-систему платформы: https://my.aeza.ru/?support 4.1.2. Создайте тикет с темой "Возврат средств" и укажите: - Ф.И.О.; - сумму возврата; - реквизиты счета (номер, БИК, банк); - причину возврата (например, "ошибочная оплата"). 4.1.3. Служба поддержки проверит Ваш запрос и подтвердит получение в течение 2 (двух) рабочих дней.
4.2. Этап № 2 "Проверка данных"	 4.2.1. Служба поддержки сверяет данные с системой платформы: (а) если все верно (заявленная Вами информация подтверждена: данные полные и соответствуют данным на платформе) — заявка пойдет в обработку в финансовый отдел; (б) если потребуется уточнение по заявленным данным — Служба поддержки свяжется с Вами. !!! В случае, если от Вас не поступит ответ в течение 2 (двух) рабочих дней, тикет может быть закрыт
4.3. Этап № 3 "Возврат денежных средств"	 4.3.1. После положительного прохождения Вами предыдущего этапа (проверка данных), в течении 5 (пяти) рабочих дней: (а) Денежные средства перечисляются Вам на указанные Вами реквизиты; (б) После перевода Вам денежных средств, Вы получите подтверждающее уведомление с копией платежного поручения.
4.4. Этап № 4 "Завершение"	4.4.1. После успешного возврата вам денежных средств — тикет закрывается. 4.4.2. Информация о возврате денежных средств сохраняется в системе платформы (на срок требуемый законодательством).



V. Порядок возврата для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

5.1. Этап №1 "Подача запроса"	 5.1.1. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель должны оформить письмо на возврат денежных средств на фирменном бланке. 5.1.2. В данном письме нужно указать: полное наименование организации/индивидуального предпринимателя; ИНН, КПП; банковские реквизиты (номер счета, БИК, наименование банка); сумму возврата (цифрами и прописью); причину возврата; контактное лицо (Ф.И.О., телефон, e-mail). 5.1.3. Письмо должно быть подписано уполномоченным лицом. 5.1.4. Вам необходимо отправить скан вышеуказанного письма в тикет по адресу (маршрут): https://my.aeza.ru/?support и направьте оригинал почтой по адресу: 193318, г. Санкт-Петербург, ул. Зольная, д. 15, стр. 1, офис 603.
5.2. Этап № 2 "Проверка данных"	5.2.1. Служба поддержки проверяет данные и сверяет их с системой платформы: (а) если все верно (заявленная Вами информация подтверждена: данные полные и соответствуют данным на платформе) — заявка пойдет в обработку в финансовый отдел; (б) если потребуется уточнение по заявленным данным — Служба поддержки свяжется с Вами. !!! В случае, если от Вас не поступит ответ в течение 2 (двух) рабочих дней, тикет может быть закрыт
5.3. Этап № 3 "Возврат денежных средств"	5.3.1. После положительного прохождения Вами предыдущего этапа (проверка данных), в течении 5 (пяти) рабочих дней:(а) Денежные средства перечисляются Вам на указанные Вами реквизиты;(б) После перевода Вам денежных средств, Вы получите подтверждающее уведомление с копией платежного поручения.
5.4. Этап № 4 "Завершение"	5.4.1. После успешного возврата вам денежных средств — тикет закрывается.5.4.2. Информация о возврате денежных средств сохраняется в системе платформы (на срок требуемый законодательством).

VI. Важные замечания

- 6.1. Все этапы возврата фиксируются в системе платформы.
- 6.2. Если ранее тикет был закрыт, но вопрос остался можно просто создать новый запрос.
- 6.3. При любых вопросах о статусе возврата денежных средств можно обратиться в службу поддержку: мы всегда поможем разобраться с ситуацией.
- 6.4. Мы не обрабатываем обращения, поступившие через сторонние каналы (мессенджеры, соцсети и т.п.) это помогает защитить Ваши данные.
- 6.5. Возврат денежных средств проводится после подтверждения личности пользователя и проверки правомерности запроса.

VII. Дополнительные условия (возвраты через платежный агрегатор ЮКassa)

- 7.1. На момент публикации настоящей Инструкции Общество использует платежный агрегатор ЮКassa.
- 7.2. Если оплата услуг платформы проводилась через платежный агрегатор ЮКassa, возврат денежных средств может быть осуществлен автоматически, без предоставления дополнительных реквизитов.
- 7.3. В этом случае для возврата денежных средств необходимо:



- (a) создать тикет в разделе "Поддержка" по маршруту (адрес): https://my.aeza.ru/?support;
- (б) указать сумму возврата (полную или частичную);
- (в) описать причину возврата денежных средств или частичного возврата (например, "ошибочная оплата");
- (г) сообщить номер платежа или идентификатор заказа (если имеется).
- 7.4. Возврат денежных средств производится на тот же платежный инструмент, с которого была произведена оплата (например, на ту же банковскую карту).
- 7.5. Срок возврата денежных средств: до 10 (десяти) календарных дней, при этом срок зачисления зависит от вашего банка (иногда деньги приходят раньше, иногда чуть позже).
- 7.6. При частичном возврате денежная сумма определяется пропорционально неиспользованным средствам на лицевом счете пользователя на платформе.
- 7.7. Все операции возврата через платежный агрегатор ЮКаssa фиксируются в платежной системе и подтверждаются уведомлением Службы поддержки в тикете.