Дата публикации: “18” августа 2026 года
Начало действия настоящего документа (вступление в силу): с “18” августа 2026 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

I. 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 производится на основании условий и в порядке акцепта, указанного в Оферте.

II. Условия возврата денежных средств:

2.1. Возврат денежных средств является правом, а не обязанностью Платформы, и осуществляется только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и действующей на дату обращения версией Оферты.

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

2.2. Индивидуальное рассмотрение обращений
2.2.1. Каждый запрос на возврат денежных средств рассматривается службой поддержки **индивидуально.**
2.2.2. Если у вас возникли вопросы, и вы не уверены, подпадает ли ваша ситуация под случаи отказа, — обратитесь в поддержку через тикет-систему Платформы по маршруту (адрес): https://my.aeza.ru/?support

Мы обязательно поможем разобраться! При необходимости привлечём технических специалистов и предложим решение в рамках Оферты и законодательства.

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) - НЕ ПОЗВОЛЯЮТ верифицировать вашу личность, в связи с этим нами не принимаются.

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”) через платежный агрегатор ЮKassa

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: - сумму возврата; - 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) — 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 решения возврат осуществляется автоматически через ЮKassa в срок до 10 (десяти) календарных дней с момента получения всех необходимых данных. **4.3.2.** Фактический срок зачисления зависит от Вашего банка – обычно деньги приходят раньше, но иногда чуть позже. **4.3.3.** При частичном возврате сумма определяется пропорционально неиспользованным средствам на лицевом счёте пользователя.
4.4. **Этап № 4** **“Завершение”**	**4.4.1.** После перевода Вы получите подтверждающее уведомление с копией платежного поручения в тикете. **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.** Скан вышеуказанного письма необходимо направить в тикет-систему по адресу (маршрут): https://my.aeza.ru/?support. Оригинал письма может быть направлен одним из следующих способов (по Вашему выбору): - почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения) по адресу: 193318, г. Санкт-Петербург, Зольная улица, дом 15, строение 1, помещение 1Н, офис 603; - посредством электронного документооборота (ЭДО) - через оператора ЭДО с применением усиленной квалифицированной электронной подписи (КЭП). **Важно:** при направлении документа по ЭДО электронный документ, подписанный КЭП, признаётся равнозначным бумажному оригиналу, и дополнительная отправка почтой не требуется.
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 поддержки: 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 (Порядок возврата с предоставлением банковских реквизитов)

7.1. На момент публикации настоящей Инструкции Лицензиар использует платежный агрегатор ЮKassa.
7.2. Если оплата услуг Платформы проводилась через иной платежный агрегатор или по техническим причинам автоматический возврат через ЮKassa не может быть выполнен, то возврат денежных средств осуществляется на банковские реквизиты, предоставленные клиентом.

7.3. **Этап №1** **“Подача запроса”**	**7.3.1.** Зайдите в тикет-систему Платформы: https://my.aeza.ru/?support **7.3.2.** Создайте тикет с темой “Возврат средств” и укажите: - Ф.И.О.; - сумму возврата; - реквизиты счета (номер, БИК, банк); - причину возврата (например, “ошибочная оплата”). **7.3.3.** Служба поддержки проверит Ваш запрос и подтвердит получение в течение 2 (двух) рабочих дней.
7.4. **Этап № 2** **“Проверка данных”**	**7.4.1.** 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**
7.5. **Этап № 3** **“Возврат денежных средств”**	**7.5.1.** После положительного прохождения Вами предыдущего этапа (проверка данных), в течении 10 (десяти) календарных дней: **(а)** Денежные средства перечисляются Вам на указанные Вами реквизиты; **(б)** После перевода Вам денежных средств, Вы получите подтверждающее уведомление с копией платежного поручения.
7.6. **Этап № 4** **“Завершение”**	**7.6.1.** После успешного возврата вам денежных средств — тикет закрывается. **7.6.2.** Информация о возврате денежных средств сохраняется в системе Платформы (на срок требуемый законодательством).