



Дата публикации: “27” февраля 2026 года

Начало действия настоящего документа (вступление в силу): с “27” февраля 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:

<p>2.1. Возврат денежных средств является правом, а не обязанностью Платформы, и осуществляется только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и действительной, на дату обращения, версией Публичной оферты.</p> <p><i>Мы всегда стараемся идти навстречу, однако есть ситуации, в которых возврат выполнить невозможно. Мы сообщаем об этом заранее, чтобы избежать недопонимания</i></p> <p>2.2. Индивидуальное рассмотрение обращений</p> <p>2.2.1. Каждый запрос на возврат денежных средств рассматривается службой поддержки индивидуально.</p> <p>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</p> <p><i>Мы обязательно поможем разобраться! При необходимости привлечём технических специалистов и предложим решение в рамках Оферты и законодательства.</i></p>

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”)

<p>4.1. Этап №1 “Подача запроса”</p>	<p>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.</p>
<p>4.2. Этап № 2 “Проверка данных”</p>	<p>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 потребуются 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</p>
<p>4.3. Этап № 3 “Возврат денежных средств”</p>	<p>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.</p>
<p>4.4. Этап № 4 “Завершение”</p>	<p>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).</p>

V. Порядок возврата для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

<p>5.1.</p>	<p>5.1.1. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель должны оформить письмо на возврат денежных средств на фирменном бланке.</p>
--------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Этап №1 “Подача запроса”</p>	<p>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, Зольная улица, дом 15, строение 1, помещение 1Н, офис 603</p>
<p>5.2. Этап № 2 “Проверка данных”</p>	<p>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 потребуются 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</p>
<p>5.3. Этап № 3 “Возврат денежных средств”</p>	<p>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.</p>
<p>5.4. Этап № 4 “Завершение”</p>	<p>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).</p>

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 ЮKassa)

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

a é z a

- 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 ЮKassa фиксируются в платежной системе и подтверждаются уведомлением Службы поддержки в тикете.