

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ

денежных средств за услуги Ximply

Дата публикации: 14 апреля 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возвратов (далее — «Политика») регулирует порядок и условия возврата денежных средств, уплаченных Заказчиком за услуги, оказываемые индивидуальным предпринимателем **Чоклу Дмитрием Георгиевичем** (ИНН 111604199510, ОГРНИП 324110000012251) на сайте <https://ximply.ru> (далее — «Исполнитель», «Ximply»).

1.2. Настоящая Политика является неотъемлемой частью Публичной оферты, размещённой на сайте <https://ximply.ru>. Акцептуя Оферту, Заказчик подтверждает, что ознакомлен с условиями настоящей Политики и согласен с ними.

1.3. Политика разработана в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными применимыми нормативными актами.

1.4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Политику путём публикации новой редакции на сайте. Изменения вступают в силу с момента публикации.

2. Термины и определения

2.1. **Заказчик** — физическое или юридическое лицо, заключившее с Исполнителем Договор путём акцепта Публичной оферты.

2.2. **Услуги** — любые услуги, предоставляемые Исполнителем через сайт <https://ximply.ru>, включая предоставление доступа к программному обеспечению по модели SaaS, инструменты автоматизации и аналитики, консультационные и иные IT-услуги.

2.3. **Баланс** — внутренний учётный счёт Заказчика в Личном кабинете, отражающий сумму предварительно внесённых денежных средств.

2.4. **Пополнение Баланса** — внесение Заказчиком денежных средств на Баланс в качестве авансового платежа за будущие Услуги.

3. Общие условия возврата

3.1. Возврат денежных средств осуществляется только по основаниям, прямо предусмотренным настоящей Политикой и действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Денежные средства, списанные с Баланса Заказчика за **фактически оказанные Услуги**, возврату не подлежат, за исключением случаев, когда Услуги были оказаны с существенными нарушениями, подтверждёнными в установленном порядке.

3.3. Возврат возможен только за **неиспользованный остаток средств на Балансе** при соблюдении условий, указанных в разделе 4 настоящей Политики.

3.4. Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком в полном объёме, если в течение 3 (трёх) календарных дней с момента оказания Услуги Заказчик не направил Исполнителю мотивированных письменных возражений. По

истечения указанного срока претензии по качеству и объёму Услуг не принимаются, а возврат не осуществляется.

3.5. Возврат денежных средств осуществляется исключительно тем же способом и на те же реквизиты, с которых была произведена оплата, за исключением случаев, когда это технически невозможно.

3.6. Комиссии платёжных систем, банков, а также курсовые разницы при возврате удерживаются из возвращаемой суммы и не компенсируются Исполнителем.

3.7. Срок возврата денежных средств составляет до 30 (тридцати) календарных дней с момента принятия Исполнителем положительного решения по заявлению Заказчика. Фактический срок поступления средств зависит от платёжной системы и банка-получателя.

4. Условия возврата неиспользованного остатка Баланса

4.1. Заказчик вправе запросить возврат неиспользованного остатка Баланса при одновременном соблюдении следующих условий:

- с момента последнего пополнения Баланса прошло не более 14 (четырнадцати) календарных дней;
- по Балансу не были оказаны какие-либо Услуги либо оказанные Услуги составляют незначительную часть пополнения;
- Заказчик не нарушал условий Публичной оферты и иных документов Исполнителя;
- учётная запись Заказчика не заблокирована по основаниям, предусмотренным Офертой;
- Заказчик предоставил все необходимые документы и сведения для проведения возврата.

4.2. При частичном использовании Баланса возврату подлежит только неиспользованный остаток за вычетом стоимости фактически оказанных Услуг и удерживаемых комиссий.

4.3. Минимальная сумма возврата составляет 500 (пятьсот) рублей. Суммы меньше указанного минимума возврату не подлежат и остаются на Балансе Заказчика для дальнейшего использования.

5. Случаи, когда возврат не осуществляется

5.1. Денежные средства **не подлежат возврату** в следующих случаях:

- Услуги были оказаны в полном объёме и приняты Заказчиком (в том числе в порядке автоматической приёмки по п. 3.4);
- с момента пополнения Баланса прошло более 14 календарных дней;
- Услуги были оказаны с привлечением сторонних поставщиков (API третьих лиц, лицензии, хостинг и т.п.), и расходы Исполнителя на таких поставщиков не подлежат возврату;
- Заказчик нарушил условия Публичной оферты, включая правила использования Услуг;
- учётная запись Заказчика заблокирована за нарушение условий Оферты;
- Заказчик отказался от Услуг по причинам, не связанным с нарушением обязательств со стороны Исполнителя, после начала их оказания;

- Услуги являются невозвратными в силу своего характера (разовые консультации, выполненные работы, доступ к цифровому контенту, активированные лицензии);
- Заказчик не смог воспользоваться Услугами по причинам, не зависящим от Исполнителя (отсутствие интернета, несовместимость оборудования, ошибки Заказчика и т.п.);
- запрос на возврат подан по истечении установленных настоящей Политикой сроков;
- Услуги были оплачены в рамках промоакций, скидочных предложений или бонусных программ, если иное прямо не указано в условиях акции.

5.2. Бонусные средства, начисленные Исполнителем на Баланс Заказчика в рамках промоакций, реферальных и иных программ, **не являются денежными средствами Заказчика** и возврату не подлежат ни при каких обстоятельствах.

6. Порядок подачи заявления на возврат

6.1. Для инициирования процедуры возврата Заказчик направляет заявление на адрес электронной почты **me@wirstaff.com** с темой «Заявление на возврат денежных средств».

6.2. Заявление должно содержать:

- фамилию, имя, отчество Заказчика (или наименование организации);
- ИНН (для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);
- e-mail, указанный при регистрации на сайте;
- логин учётной записи в Ximply;
- дату и сумму платежа, за который запрашивается возврат;
- способ оплаты и реквизиты, с которых был осуществлён платёж;
- основание для возврата со ссылкой на соответствующий пункт настоящей Политики;
- копии документов, подтверждающих оплату (чек, выписка, скриншот платежа);
- для юридических лиц — дополнительно копии учредительных документов.

6.3. Заявление, не содержащее всех указанных сведений и документов, к рассмотрению не принимается. Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные сведения, необходимые для идентификации платежа и принятия решения.

6.4. Срок рассмотрения заявления составляет до 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента получения полного комплекта документов.

6.5. По результатам рассмотрения заявления Исполнитель направляет Заказчику на e-mail мотивированное решение о возврате либо об отказе в возврате.

6.6. Решение Исполнителя по заявлению является окончательным и может быть обжаловано Заказчиком только в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящей Политики.

7. Возврат по инициативе Исполнителя

7.1. Исполнитель вправе по собственной инициативе вернуть Заказчику денежные средства в следующих случаях:

- техническая невозможность оказания Услуги по вине Исполнителя;

- прекращение оказания Услуги Исполнителем;
- ошибочное списание средств с Баланса Заказчика.

7.2. В случае возврата по инициативе Исполнителя согласие Заказчика на возврат не требуется.

8. Разрешение споров

8.1. Все споры, связанные с возвратом денежных средств, Стороны обязаны урегулировать в досудебном (претензионном) порядке.

8.2. Претензия направляется Заказчиком на адрес электронной почты me@wirstaff.com. Срок ответа на претензию составляет 30 (тридцать) рабочих дней с момента её получения Исполнителем.

8.3. В случае невозможности разрешения спора в досудебном порядке спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Исполнителя, если иное не установлено императивными нормами законодательства Российской Федерации.

9. Особые положения для потребителей

9.1. Если Заказчик является физическим лицом, заказывающим Услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на него распространяются положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.2. В этом случае Заказчик вправе отказаться от исполнения договора о возмездном оказании услуг при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

9.3. Положения настоящей Политики, противоречащие императивным нормам Закона РФ «О защите прав потребителей», не применяются к Заказчикам-потребителям в части такого противоречия. В остальной части настоящая Политика применяется к таким Заказчикам в полном объёме.

10. Заключительные положения

10.1. Во всём, что не урегулировано настоящей Политикой, Стороны руководствуются положениями Публичной оферты и действующего законодательства Российской Федерации.

10.2. Если отдельные положения настоящей Политики признаются недействительными, это не влечёт недействительности остальных её положений.

10.3. Актуальная версия Политики размещена на сайте <https://ximply.ru>.

11. Реквизиты Исполнителя

Полное наименование: Чоклу Дмитрий Георгиевич **ИНН:** 111604199510 **ОГРНИП:** 324110000012251 **Сайт:** <https://ximply.ru> **Контактный e-mail:** me@wirstaff.com
Контактный телефон: +79964474893