

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПОДАРОЧНЫЕ КАРТЫ

для сайта mycardscloud.com

1. Общие положения

Настоящая Политика возврата регулирует порядок отказа от покупки, возврата денежных средств, возврата неиспользованного номинала и рассмотрения спорных операций по электронным подарочным картам, приобретаемым на сайте mycardscloud.com.

Политика разработана с учетом того, что подарочная карта по своей правовой природе является подтверждением предварительной оплаты будущих товаров, работ, услуг или цифрового контента. Условия, ограничивающие право потребителя на возврат неиспользованной суммы без законного основания, не применяются.

Настоящая Политика является неотъемлемой частью Публичной оферты. Если конкретная подарочная карта имеет специальные правила партнера, такие правила применяются в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и настоящей Политике.

При наличии расхождений между настоящей Политикой и Публичной офертой применяется условие, более благоприятное для потребителя, если иное не следует из императивных норм законодательства Российской Федерации.

2. Какие суммы могут быть возвращены

Пользователь вправе обратиться за возвратом:

- полного номинала неиспользованной подарочной карты;
- неиспользованного остатка по карте, если карта поддерживает частичное списание или остаток подтверждается учетной системой;
- суммы ошибочной или повторной оплаты;
- суммы заказа, если подарочная карта не была передана по вине Продавца или технического сбоя, и Покупатель отказался от исполнения договора;
- денежных средств в иных случаях, прямо предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

3. Случаи, когда возврат может быть ограничен

Возврат может быть отклонен или уменьшен только при наличии законного основания, в частности если:

- подарочная карта полностью использована и товары, услуги или цифровой контент предоставлены;
- заявитель не подтвердил связь с заказом, оплатой или правоммерным владением картой, а у Продавца имеются разумные признаки мошенничества;

- операция оспаривается платежной системой, банком, правоохранительным органом или иным уполномоченным лицом, и возврат должен быть приостановлен до завершения проверки;
- требование заявлено по карте, выпущенной и обслуживаемой третьим лицом, при этом Продавец не является получателем денежных средств и не уполномочен проводить возврат; в таком случае Продавец предоставляет пользователю доступную информацию о порядке обращения к соответствующему лицу;
- возврат запрещен императивной нормой закона применительно к конкретному цифровому контенту или услуге после начала исполнения с согласия потребителя, при условии что такое ограничение было раскрыто до оплаты.

Истечение срока действия подарочной карты само по себе не является основанием для удержания неиспользованного номинала, если потребитель не получил встречное предоставление.

4. Срок обращения за возвратом

Заявление о возврате может быть направлено в течение срока действия карты, после истечения срока действия карты, а также в пределах срока исковой давности, если денежные средства фактически не были использованы для оплаты товаров, работ, услуг или цифрового контента.

Покупатель вправе отказаться от договора дистанционной покупки до передачи подарочной карты, а после передачи - требовать возврата неиспользованной суммы в порядке, предусмотренном настоящей Политикой и законодательством.

5. Порядок подачи заявления

Заявление направляется по адресу: [указать email для обращений: support@mycardscloud.com или иной адрес]. Продавец также может предоставить форму возврата в личном кабинете или на сайте.

В заявлении рекомендуется указать:

- фамилию, имя заявителя или наименование организации;
- номер заказа, дату покупки, номинал карты и сумму к возврату;
- адрес электронной почты и номер телефона, указанные при покупке;
- код карты полностью или частично, если это безопасно; по запросу Продавца код может быть передан через защищенный канал;
- причину возврата: неиспользованная карта, остаток, ошибочная оплата, недоставка, спорная операция или иное;
- реквизиты для возврата, если возврат тем же способом невозможен;
- документы или скриншоты, подтверждающие оплату и владение картой, если они имеются.

6. Проверка заявления

Продавец проверяет факт оплаты, статус карты, историю использования, наличие остатка, принадлежность карты к заказу, признаки мошенничества и техническую возможность возврата.

На период проверки Продавец вправе заблокировать карту или ее остаток, если это необходимо для предотвращения двойного использования и последующего возврата. Блокировка не должна использоваться для необоснованного ограничения прав потребителя.

Если заявление подает получатель подарочной карты, а не покупатель, Продавец вправе запросить сведения, подтверждающие правомерное владение картой. Отсутствие кассового чека само по себе не является безусловным основанием для отказа, если факт внесения предварительной оплаты может быть установлен иными способами.

7. Срок возврата

При подтверждении основания для возврата денежные средства возвращаются в срок, установленный законодательством о защите прав потребителей. Если применимым законодательством не установлен иной срок, возврат предварительной оплаты производится в течение 10 календарных дней с даты получения заявления и сведений, необходимых для проведения возврата.

Фактическое зачисление денежных средств на счет пользователя может зависеть от банка, платежного оператора, международной платежной системы и иных посредников. Продавец не отвечает за задержки, возникшие после надлежащего направления возврата платежному оператору, если вина Продавца отсутствует.

8. Способ возврата

- возврат производится тем же способом, которым была проведена оплата, если это технически возможно;
- при невозможности возврата тем же способом Продавец вправе запросить банковские реквизиты заявителя или предложить иной законный способ возврата;
- возврат на счет третьего лица допускается только при наличии достаточных оснований и документов, исключающих риск ошибочного перечисления;
- комиссии банков и платежных операторов, удержанные независимо от Продавца, рассматриваются с учетом законодательства и условий платежной системы; потребителю не могут быть навязаны расходы, которые закон относит на продавца.

9. Возврат остатка по частично использованной карте

Если карта допускает частичное использование, потребитель вправе потребовать возврата неиспользованного остатка. Остаток определяется по учетным данным Продавца или партнера на дату блокировки карты для возврата. После подачи заявления и блокировки остатка дальнейшее использование карты может быть прекращено. Если пользователь продолжает использовать карту до блокировки, сумма возврата уменьшается на фактически списанный номинал.

10. Недоставка или ошибочная доставка карты

Если карта не поступила Покупателю из-за технического сбоя на стороне Продавца, Продавец повторно направляет карту либо возвращает денежные средства по выбору Покупателя, если карта не была использована.

Если карта была направлена на неверный адрес, указанный Покупателем, Продавец проверяет статус карты и при технической возможности повторно направляет ее на корректный адрес. Если карта уже использована третьим лицом, вопрос возврата решается с учетом обстоятельств, наличия вины Продавца и данных проверки безопасности.

11. Подозрение на мошенничество и спорные платежи

Продавец вправе временно приостановить возврат при наличии разумных признаков мошенничества, chargeback-процедуры, попытки двойного возврата, использования чужой банковской карты, массовых подозрительных заказов или противоречивых заявлений от нескольких лиц.

Приостановление проверки не отменяет обязанность Продавца рассмотреть обращение добросовестного потребителя. Пользователю сообщается о необходимости предоставить дополнительные сведения, если это не нарушает требования безопасности и антифрод-процедуры.

12. Претензии и защита прав потребителя

Если пользователь не согласен с решением по возврату, он вправе направить мотивированную претензию с приложением дополнительных документов. Продавец повторно рассматривает обращение с учетом новых обстоятельств.

Потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор, общественные объединения потребителей или суд. Условия настоящей Политики не ограничивают права потребителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Реквизиты и контакты

Наименование	ООО «ДевХайв»
Сайт	mycardscloud.com
Юридический адрес	[указать юридический адрес ООО «ДевХайв»]
Регистрационные данные	[указать БИН/регистрационный номер, страну регистрации и иные реквизиты]
Адрес для претензий и обращений	[указать email для обращений: support@mycardscloud.com или иной адрес]
Редакция документа	«__» _____ 2026 г.