

Политика возврата

Сайт: <https://vpnlane.com/> («ВПН Маркет»)

Продавец: EUROPEAN SMART HOUSE FZCO

1. Общие положения

Настоящая Политика возврата (далее — «Политика») определяет условия и порядок возврата денежных средств за Продукты, приобретённые в интернет-каталоге «ВПН Маркет» по адресу <https://vpnlane.com/> (далее — «Сайт»), и является неотъемлемой частью Публичной оферты.

Продавцом является компания EUROPEAN SMART HOUSE FZCO, адрес: 1003-46, Swiss Tower, Jumeirah Lakes Towers, Dubai, UAE.

Продукты Сайта (VPN-подписки, виртуальные серверы, прокси-серверы) являются цифровым контентом либо услугами, доступ к которым предоставляется дистанционно сразу после оплаты, в связи с чем их возврат имеет ряд особенностей, описанных ниже.

Часть Продуктов предоставляется сторонними поставщиками. Условия возврата по такому Продукту определяются правилами соответствующего поставщика и указываются на карточке Продукта: у отдельных VPN-сервисов и хостинг-провайдеров предусмотрена гарантия возврата в течение 7–30 дней, у прокси — замена адресов в первые сутки после выдачи. При расхождении условий карточки Продукта и настоящей Политики применяются условия, более благоприятные для Покупателя.

2. Когда возврат возможен

- доступ к оплаченному Продукту не был предоставлен по причинам, зависящим от Продавца или поставщика, и техническую неисправность не удалось устранить в разумный срок;
- произошло двойное списание средств, ошибочная оплата или оплата на сумму, превышающую стоимость заказа;
- Покупатель не получил оплаченный Продукт в течение срока, указанного на карточке Продукта, и обратился в поддержку;
- Продукт не соответствует заявленным на карточке характеристикам (конфигурация сервера, количество адресов, срок подписки, заявленные локации), и устранить несоответствие или произвести замену невозможно;

- на карточке Продукта заявлена гарантия возврата, и обращение направлено в пределах её срока с соблюдением условий поставщика;
- заказ оплачен, но ещё не исполнен, и Покупатель отказался от него до предоставления доступа.

Неоплаченный заказ Покупатель может отменить самостоятельно в личном кабинете — обращение в поддержку для этого не требуется.

3. Когда возврат невозможен

- Продукт предоставлен и использован Покупателем (израсходован трафик, отработан срок подписки, использованы вычислительные ресурсы сервера), за исключением случаев, когда гарантия возврата поставщика прямо допускает возврат после начала использования;
- срок гарантии возврата, установленный поставщиком Продукта, истёк;
- доступ к Продукту прекращён или ограничен поставщиком в связи с нарушением Покупателем правил использования: рассылка спама, распространение вредоносного программного обеспечения, DDoS-атаки, несанкционированный доступ к информационным системам, нарушение прав третьих лиц, иные противоправные действия;
- Покупатель нарушил условия Публичной оферты либо совершил действия, направленные на злоупотребление сервисом, в том числе многократное оформление возвратов, использование украденных платёжных средств, попытки повторного получения одного и того же Продукта;
- невозможность использования Продукта обусловлена факторами на стороне Покупателя: характеристики его устройства или сети, некорректная настройка, ограничения оператора связи, действия регуляторов в стране пребывания Покупателя;
- Покупатель передал данные доступа третьим лицам, что привело к блокировке Продукта поставщиком;
- Покупатель инициировал оспаривание платежа (chargeback) в обход процедуры, предусмотренной настоящей Политикой, — в этом случае рассмотрение обращения приостанавливается до завершения разбирательства с платёжным провайдером.

4. Порядок обращения

Для возврата необходимо направить обращение на support@vpnlane.com с указанием:

- номера заказа и даты оплаты;

- адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа;
- наименования Продукта, по которому заявляется возврат;
- описания проблемы и подтверждающих материалов (скриншоты, тексты ошибок, результаты диагностики);
- способа оплаты и суммы платежа.

Продавец вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для проверки обращения, а также предложить замену Продукта, замену адресов или продление срока подписки вместо возврата средств.

Срок рассмотрения обращения — до 10 (десяти) рабочих дней с момента получения всех необходимых сведений. Если для проверки требуется подтверждение со стороны поставщика Продукта, срок может быть увеличен до 20 (двадцати) рабочих дней с уведомлением Покупателя.

По результатам рассмотрения Продавец направляет Покупателю мотивированный ответ об удовлетворении обращения полностью, частично или об отказе с указанием причин.

5. Порядок и сроки выплаты

Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата: при оплате банковской картой — строго на ту же карту, с которой был совершён платёж; при оплате с баланса аккаунта — на баланс аккаунта.

Срок зачисления средств зависит от банка-эмитента или платёжного провайдера и обычно составляет от 5 до 30 рабочих дней с момента исполнения возврата Продавцом.

При частичном использовании Продукта с периодической тарификацией возврат рассчитывается пропорционально неиспользованному периоду, если условия поставщика не предусматривают иного. Из суммы возврата могут быть удержаны фактически понесённые Продавцом расходы, включая невозвратные комиссии платёжных провайдеров и стоимость уже активированных лицензий поставщика.

Скидки, предоставленные по промокоду, не компенсируются денежными средствами: возврат производится исходя из фактически уплаченной суммы.

По желанию Покупателя средства за непредоставленный Продукт могут быть зачислены на баланс аккаунта. Возврат неиспользованных средств с баланса аккаунта на банковскую карту осуществляется по аналогичной процедуре на основании письменного обращения.

6. Применимое право и споры

Настоящая Политика регулируется правом Объединённых Арабских Эмиратов. Споры, не урегулированные путём переговоров, подлежат рассмотрению компетентными судами Дубая (Объединённые Арабские Эмираты).

7. Контакты

Продавец: EUROPEAN SMART HOUSE FZCO

Адрес: 1003-46, Swiss Tower, Jumeirah Lakes Towers, Dubai, UAE

Номер лицензии: DMCC-827540

Регистрирующий орган: Dubai Multi Commodities Centre Authority (DMCC), свободная зона DMCC, Дубай, ОАЭ

Поддержка по вопросам оплат и возвратов: support@vpnlane.com

Часы работы: Пн–Пт 10:00–19:00 (UTC+3).