

Политика возврата средств

Проект Soul SMP (далее – «Администрация», «Проект») публикует настоящую Политику возврата денежных средств за цифровые товары и услуги (ред. от 22.05.2026).

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика регулирует порядок возврата денежных средств за цифровые товары и услуги, предоставляемые Проектом «Soul SMP» (далее – «Услуги»).

1.2. Все отношения регулируются Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей» в части, не противоречащей специфике цифровых товаров.

1.3. Пользователь обязан ознакомиться с Политикой до момента оплаты. Оплата Услуги означает полное согласие с условиями возврата.

2. Основания для возврата средств

2.1. Пользователь вправе запросить возврат денежных средств в следующих случаях:

платёж прошёл, но Услуга не была выдана (например, привилегия не активирована);
произошла техническая ошибка со стороны Администрации или платёжного шлюза;
был совершён дублирующий (повторный) платёж за одну и ту же Услугу;
пользователь не воспользовался Услугой (например, не активировал подписку в течение 7 дней после оплаты);
пользователь не заходил на игровой сервер после получения Услуги (доказывается логами входа);
игровой аксессуар (кит, косметический предмет и т.п.) не был использован, не перемещён и не передан другим игрокам;
иные случаи, прямо предусмотренные законодательством РФ.

3. Процесс возврата средств

3.1. Для инициирования возврата пользователь направляет запрос на адрес support@soulsmp.su.

3.2. В запросе обязательно указываются:

Minecraft nickname;
Discord username;
дата и точное время платежа;
сумма платежа;
подробное описание проблемы (скриншоты, видео, номера транзакций приветствуются).

3.3. После получения запроса Администрация проводит проверку в течение 7 (семи) календарных дней.

3.4. При положительном решении возврат осуществляется на тот же платёжный инструмент (банковская карта, электронный кошелёк, криптовалюта и пр.), с которого был совершён платёж.

3.5. Срок фактического поступления средств зависит от платёжной системы и банка пользователя – от 1 до 30 рабочих дней.

4. Ограничения и отказ в возврате

4.1. Администрация вправе отклонить запрос на возврат, если:

Услуга была фактически использована (например, привилегия активна более 24 часов, выданы игровые ресурсы);
пользователь заходил на сервер после активации подписки или получения предметов;
игровой аксессуар был использован (применён, продан, передан, потерян);
имеются признаки мошенничества (спорный платёж, ложное заявление, попытка дублирования возврата);
пользователь нарушил Правила проекта (например, был забанен за читы или оскорбления) – в этом случае средства не возвращаются;
с момента совершения платежа прошло более 30 (тридцати) календарных дней, за исключением случаев, когда пользователь доказанно не мог обратиться раньше.

4.2. Платежи менее 100 рублей не подлежат возврату, за исключением случаев задвоения платежа.

5. Срок подачи запроса

5.1. Запрос на возврат должен быть направлен в разумный срок – не позднее 30 дней с момента платежа, если иное не установлено законом.

5.2. При технических ошибках со стороны Администрации срок может быть увеличен до 90 дней.

6. Chargeback (оспоривание платежа)

6.1. Если пользователь инициирует необоснованный chargeback (отмену платежа через банк или платёжную систему) без предварительного обращения в службу поддержки и без соблюдения настоящей Политики, Администрация вправе:

временно ограничить доступ пользователя к серверу и личному кабинету;
приостановить действие всех приобретённых привилегий;
заблокировать аккаунт до полного урегулирования ситуации и компенсации понесённых Администрацией издержек.

6.2. Обоснованный chargeback (например, при неоказании услуги после официального отказа Администрации в возврате) не является нарушением, но пользователь обязан уведомить поддержку.

7. Возврат стоимости доставки (комиссий)

7.1. Комиссия платёжной системы (например, 3–5% при переводе) не возвращается, за исключением случаев, когда ошибка произошла по вине Администрации.

7.2. При возврате по причине технической ошибки Администрация компенсирует полную сумму, включая комиссию.

8. Контактная информация

По всем вопросам возврата, а также для подачи запроса:

Электронная почта: support@soulsmp.su

Discord (канал поддержки): ссылка предоставляется на сервере

ВКонтакте: (при наличии – укажите вашу официальную группу)

Ответы на обращения даются в рабочие дни, с 10:00 до 19:00 МСК.