Политика возвратов

Порядок отмены заказов и рассмотрения требований пользователей

Последнее обновление: **11 ноября 2026 года**

1. Область применения

Политика применяется к платным материалам и услугам, которые фактически заказываются на languageplanet.pro у ООО ИД «Biznes-Daily Media». Права потребителя, установленные обязательными нормами законодательства, имеют преимущество перед положениями этой Политики.

Условия предоставления конкретного продукта, срок доступа и формат оказания услуги должны быть показаны пользователю до оплаты. Настоящий документ не утверждает наличие подписок, онлайн-занятий или конкретных пакетов, если они не представлены на Сайте.

2. Случаи обращения за возвратом

Пользователь вправе обратиться, если заказ был оплачен ошибочно или дважды, доступ к оплаченному материалу не был предоставлен, содержание существенно отличается от оплаченного описания, возникли недостатки услуги или имеются иные основания для возврата по закону.

Отказ от еще не начатой услуги, перенос занятий и возврат за неиспользованную часть рассматриваются по условиям конкретного предложения и применимому законодательству; удержание фактических расходов возможно только при наличии законных оснований и их подтверждения.

Факт открытия цифрового материала сам по себе не лишает потребителя защиты при неоказании услуги, дефекте, недостоверном описании или в иных случаях, предусмотренных законом.

3. Как направить запрос

Направьте требование через доступный канал поддержки на Сайте или письменно на юридический адрес компании. В обращении укажите номер и дату заказа (если предусмотрены), оплаченный продукт, сумму, дату платежа, суть проблемы, желаемый способ решения и контакт для ответа.

Для подтверждения обстоятельств можно приложить чек, платежное подтверждение или снимок экрана с ошибкой. Передавать пароль от учетной записи или полный номер банковской карты не требуется.

Для защиты от мошенничества Исполнитель вправе запросить соразмерные сведения, необходимые для идентификации платежа и заявителя.

4. Проверка и варианты решения

По результатам проверки Исполнитель может восстановить доступ, устранить недостаток, предоставить согласованный материал, перенести неоказанную услугу по соглашению с пользователем или вернуть денежные средства полностью либо частично.

Размер возврата определяется с учетом фактического исполнения, причин обращения, требований к качеству и обязательных положений законодательства. Неустойки, компенсации и иные способы защиты применяются, если предусмотрены законом.

5. Способ и срок возврата

Возврат производится тем же платежным способом, если это технически возможно и законно; в иных случаях с пользователем согласовывается допустимый способ перечисления. При участии платежной системы время отражения средств зависит также от ее процедур.

Заявления рассматриваются и деньги возвращаются в сроки, установленные применимым законодательством; внутренние сроки не могут ухудшать положение потребителя. Результат рассмотрения и существенные причины решения сообщаются заявителю по доступному каналу связи.

6. Споры, контакты, изменения

При несогласии с решением пользователь вправе повторно обратиться к Исполнителю, в предусмотренный законом уполномоченный орган или суд.

Реквизиты Исполнителя приводятся ниже. Перед публикацией Сайту необходим проверенный электронный адрес поддержки и работающий механизм приема претензий.

Новая редакция публикуется с датой обновления. Для уже оплаченного заказа сохраняются права, возникшие на момент его оформления, с учетом обязательного законодательства.

Реквизиты оператора / исполнителя

Юридическое лицо	ООО ИД «Biznes-Daily Media»
ИНН	207 178 693
ОКЭД	58130 (по предоставленным реквизитам)
Юридический адрес	100000, Республика Узбекистан, г. Ташкент, ул. Амира Темура, д. 6
Руководитель	Умид Сухбатович Пулатов
Сайт	https://languageplanet.pro/