

ПОЛИТИКА ОПЛАТЫ И ВОЗВРАТА

Документ: TC-RU-REFUND **Редакция:** 1.1 **Дата вступления в силу:** «28» сентября 2026 года **Сайт:** <https://tinycio.ru>

Политика определяет порядок оплаты услуг ООО «ТИНИСИО» и условия возврата денежных средств. Является неотъемлемой частью Публичной оферты (TC-RU-OFFER-MAIN).

1. Способы и порядок оплаты

- 1.1. Оплата производится в безналичной форме: банковским переводом по счёту, банковской картой через платёжный сервис, иными способами, указанными на Сайте.
- 1.2. Если иное не предусмотрено Тарифом, услуги оказываются на условиях полной предоплаты за расчётный период (календарный месяц). Датой оплаты считается дата зачисления средств на расчётный счёт Исполнителя.
- 1.3. Вознаграждение не облагается НДС (п. 2 ст. 346.11 НК РФ, УСН). Все цены указаны в рублях РФ.
- 1.4. При оплате банковской картой обработка платежа осуществляется платёжным провайдером; Исполнитель не хранит данные карт.
- 1.5. Задания ИИ-сотрудников оплачиваются с предоплаченного баланса Заказчика в порядке Приложения № 3 к Оферте (TC-RU-AI-STAFF): перед началом задания сумма резервируется, после приёмки списывается стоимость фактически затраченного времени, неиспользованный резерв освобождается.

2. Возврат денежных средств

- 2.1. **Заказчик-юридическое лицо / ИП.** Возврат осуществляется в соответствии с условиями Оферты. При отказе Заказчика от Договора возврату подлежит неиспользованная часть предоплаты за вычетом стоимости фактически оказанных услуг и фактически понесённых Исполнителем расходов на дату расторжения. Денежные средства за уже оказанные (в том числе абонентские) услуги возврату не подлежат.

2.2. Заказчик-физическое лицо (потребитель). В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от услуги в любое время при условии оплаты фактически понесённых Исполнителем расходов. Возврат производится за вычетом стоимости фактически оказанной части услуги.

2.3. Возврат не производится, если приостановление или прекращение оказания услуг вызвано нарушением Заказчиком Оферты, Политики допустимого использования или законодательства.

2.4. Стоимость переданных неисключительных прав на использование Программ за оплаченный (начавшийся) период возврату не подлежит.

2.5. Неиспользованный остаток предоплаченного баланса (за вычетом сумм, зарезервированных под незавершённые задания) возвращается Заказчику по заявлению в порядке раздела 3.

2.6. Промо-баланс, начисленный Исполнителем безвозмездно, денежными средствами не возвращается, не компенсируется и не передаётся другим лицам; неизрасходованный остаток аннулируется по истечении срока его действия.

3. Порядок оформления возврата

3.1. Для возврата Заказчик направляет заявление на we@tinycio.ru с указанием реквизитов договора (аккаунта), суммы и причины. К заявлению прилагаются реквизиты для перечисления средств.

3.2. Срок рассмотрения заявления — до 10 (десяти) рабочих дней. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано Сторонами, в срок, установленный законодательством (для потребителей — не позднее 10 дней с даты предъявления требования).

3.3. Расчёт суммы возврата производится Исполнителем на основании данных учёта оказанных услуг и затраченного времени.

4. Спорные операции

4.1. По вопросам платежей и возвратов Заказчик обращается к Исполнителю в досудебном претензионном порядке до инициирования оспаривания платежа (chargeback) в банке.