

Обращения и возвраты

6 октября 2026 года · 2026-10-06-draft

Проект документа. До открытия регистрации и продаж нужно указать полное ФИО предпринимателя и полный адрес для обращений, проверить условия и утвердить окончательную редакцию. Этот проект не предлагается к принятию.

1. Связаться с поддержкой

Почта для обращений: support@astrosecretar.ru. Исполнитель - ИП Бородина Н.Д., ИНН 753619707306, ОГРНИП 323237500117331, город Краснодар. Полное ФИО и адрес для письменных обращений нужно дополнить до начала продаж.

Сейчас платные программы ещё не запущены. Ниже приведён проект порядка работы с будущими обращениями; он не подтверждает наличие уже оплаченного заказа.

2. Если оплата прошла, а доступа нет

Сообщите email кабинета, название программы, примерное время оплаты и номер заказа, если он известен. Можно приложить подтверждение оплаты, скрыв лишние банковские и персональные данные.

Не отправляйте пароль, полный номер банковской карты, код CVC/CVV и коды из SMS. Не оплачивайте тот же заказ повторно, пока поддержка проверяет подтверждение первого платежа.

3. Если вы хотите отказаться от программы

Напишите с email покупки: «Хочу отказаться от программы [название] и прошу рассмотреть возврат по заказу [номер, если известен]». Свободная форма допустима. Причину можно указать, если она помогает разобраться, но отказ от услуги не требует придумывать причину.

Право на отказ определяется законодательством, включая статью 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и статью 782 ГК РФ. Просмотр части материалов не означает безусловного запрета на возврат. Условия «деньги не возвращаются ни при каких обстоятельствах» не применяются.

4. Как определяется сумма

По обращению должны быть проверены заказ, факт оплаты, объём и обстоятельства исполнения. Если имеются законные основания учитывать фактические расходы Исполнителя, они должны быть подтверждены и связаны с исполнением конкретного договора.

Общая комиссия или фиксированный процент удержания заранее не устанавливаются. При недостатках услуги, непредоставлении доступа или ошибочном списании применяются права потребителя и правила, относящиеся к соответствующей ситуации.

5. Ответ и перечисление

Поддержка сообщает результат рассмотрения, расчёт суммы при наличии удержаний и порядок перечисления. Требования исполняются в сроки, установленные законом для конкретного основания. Внутренний порядок не должен увеличивать законный срок.

Возврат организуется через подключённый платёжный канал с учётом способа первоначальной оплаты. Если для возврата требуются дополнительные реквизиты, поддержка объясняет, какие именно и зачем. Данные карты и её защитный код по email не запрашиваются.

6. Если вопрос не решён

Можно направить повторное обращение с предыдущей перепиской, обратиться в Роспотребнадзор или суд. Этот порядок не ограничивает права, предусмотренные законом, и не устанавливает обязательную претензию, если такой обязанности нет в законе.

Реквизиты и контакт

ИП Бородина Н.Д.
ИНН 753619707306
ОГРНИП 323237500117331
Краснодар
support@astrosecretar.ru

Полное ФИО и полный адрес необходимо дополнить до утверждения.