

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА

Добро пожаловать в Xsolla!

Пожалуйста, внимательно прочтите данное положение о возврате продуктов и денежных средств (далее – **“Положение”** и (или) **“Соглашение”**), поскольку условия данного документа регулируют отношения между Вами - пользователем Продукта, и одной из компаний группы Xsolla (далее - **«Xsolla»**) и касаются Ваших прав и обязанностей в отношении приобретаемого Продукта. Приобретая Продукты Xsolla, Вы признаете, что прочитали, поняли и приняли условия настоящего Положения.

Какое юридическое лицо из группы компаний Xsolla будет является стороной настоящего Соглашения будет зависеть от выбранного Вами способа оплаты. Название и юридический адрес компании из группы Xsolla будет отображаться на странице оформления заказа после выбора способа оплаты. Кроме того, название и адрес соответствующей компании будут указаны в квитанции, предоставляемой пользователю после оплаты выбранного Продукта.

Наши Продукты

Xsolla предоставляет Вам право использования программы для ЭВМ (программного обеспечения), дополнительного контента и (или) сопутствующих данных и команд (далее – **«Контент»**). В частности, Вам доступны следующие Продукты: а) предварительный заказ, б) подписка, с) доступ к игре (ключ или предоставление доступа к игре через зарегистрированную учетную запись), d) премиальный аккаунт, е) прочие товары. Все эти Продукты Вы можете получить путем скачивания и загрузки на Ваш персональный компьютер и (или) иные носимые устройства, либо Продукт будет загружен непосредственно в Ваш персональный аккаунт.

Xsolla также является официальным дистрибьютором игровых товаров, выпускаемых по мотивам известных онлайн-игр, условия продажи и доставки которых также регулируются настоящим Положением (далее - **“Товары”**).

Для целей настоящего Положения все продукты Xsolla - Контент и Товары, совместно именуются **“Продукты”** и (или) **“Заказ”**.

Доставка

После того, как Вы выбрали и оплатили Продукт, мы приступаем к обработке Вашего Заказа. Заказы обычно обрабатываются мгновенно (но в зависимости от способа оплаты это может занять до 2-5 дней). Как только Ваш Заказ будет обработан, мы отправим Вам электронное письмо с подтверждением о покупке,

используя тот адрес электронной почты, который Вы предоставили нам в своей персональной учетной записи или отправили нам в самой игре. В том случае, если у нас нет Вашего электронного адреса, сведения о совершенной покупке Вы сможете уточнить, связавшись с нашей Службой поддержки <https://help.xsolla.com/>.

Противоправные действия

Xsolla внимательно относится к любым фактам мошенничества. Мы оставляем за собой право прекратить доступ к Контенту в случае установления факта его незаконного использования или любых других действий, направленных на получение Контента, на который пользователь не имеет права. Обратите внимание, что пользователи, чьи учетные записи в онлайн-игре заблокированы, не имеют права требовать возврата средств за приобретенный Контент, как и любого другого возмещения.

Основания для возврата средств

Программное обеспечение не получено - возврат разрешен. В случае предзаказов, которые еще не были доставлены, вы можете получить возмещение в любое время до дня выпуска игры. После выхода игры применяются общие правила возврата средств.

Дублирующий платёж (платёж, который был совершен в течение 5 минут после последнего платежа одного и того же товара):

- Подписки - возврат разрешен;
- Внутриигровая валюта и предметы - возврат разрешен, если валюта не была потрачена;
- Игровые ключи, предзаказы - возврат разрешен.
- Забыл отменить подписку - возврат разрешен только за первое продление в течение 48 часов после списания средств за подписку.
- Покупка игровой валюты по ошибке - возврат разрешен, если покупка не была потрачена.

Программное обеспечение не совместимо с системными требованиями ПК:

- Подписки - возврат разрешен только при первом продлении в течение 48 часов после списания средств за подписку;
- Игровые ключи, предзаказы - возврат разрешен.

Программное обеспечение не работает должным образом:

- Подписки - возврат разрешен только один раз в течение 48 часов после списания средств.
- Внутриигровая валюта и предметы - возврат разрешен.

Общие утверждения (такие как «не то, что я думал» или «я не могу использовать это»):

- Подписки - возврат разрешен только один раз в течение 48 часов после списания средств;
- Игровые предметы, игровые ключи, предзаказы - возврат разрешен.

Оформляя покупку, Вы должны помнить, что Вы можете отказаться от Продукта в течение 7 дней после оплаты при условии, что Вы еще не начали его использование, например, не установили Продукт на устройство или не использовали высланный Вам ключ доступа к игре и т.д. В том случае, если Вы воспользовались Продуктом до истечения семидневного срока, Вы признаете, что отказываетесь от права на возврат и возможности получить возмещение.

Срок возврата средств

Возврат средств осуществляется тем же способом, который Вы использовали для первоначальной покупки. Срок возврата зависит от способа возврата. Обычно это занимает от 2 до 10 дней, но в некоторых случаях процесс может занимать до 30 дней.

Обратите внимание, что не все платежные системы, с которыми мы сотрудничаем, поддерживают процедуру возврата средств. В том случае, если платежная система, через которую Вы осуществили платеж, не поддерживает возврат денежных средств, мы зачислим сумму возврата на Ваш игровой счет, и Вы сможете использовать ее для совершения своей следующей покупки.

Урегулирование споров и применимое право

Xsolla заявляет и гарантирует, что предпринимает все необходимые действия для добросовестного решения Вашей проблемы. Все споры о возмещении будут рассматриваться с учетом применимого законодательства.

К правоотношениям сторон, связанным с применением настоящего Положения, применяется материальное и процессуальное право Российской Федерации.

Xsolla заявляет и гарантирует, что будет предпринимать все необходимые действия для добросовестного решения Вашей проблемы. Все споры о возмещении будут рассматриваться с учетом применимого законодательства.

Вместе с тем, пожалуйста, учтите тот факт, что Xsolla не является разработчиком приобретенных Вами Продуктов и не может повлиять на их качество или гарантировать, что они будут соответствовать Вашим ожиданиям.

Продукт предоставляется «как есть» и «по мере доступности» без каких-либо гарантий или условий.

Принимая решение о покупке предварительного заказа (pre-order) видеоигры, которая еще находится в разработке, пожалуйста, имейте в виду, что именно разработчик видеоигры, а не Xsolla, несет полную ответственность за завершение разработки видеоигры и предоставление Вам итоговой функционирующей версии.

Любые заявления и обещания игрового разработчика в отношении Продукта, включая, помимо прочего, его описание, дату выпуска, требования к ПК и т.д., являются исключительной ответственностью игрового разработчика. Вам следует знать о возможном риске, что разработчик может не представить видеоигру или другой Продукт в том качестве или в срок, который был заявлен. Все претензии и запросы на возмещение в подобных случаях должны разрешаться непосредственно с игровым разработчиком.

Прочие условия

Все ваши требования о возврате средств должны сопровождаться подробным обоснованием того, почему Вы подаете запрос на возмещение. Пожалуйста, убедитесь, что Ваш запрос не противоречит условиям настоящего Положения.

Контакты

Если у Вас возникнут дополнительные вопросы или проблемы, связанные с возвратом средств, пожалуйста, обращайтесь в нашу Службу поддержки по адресу: <https://help.xsolla.com/> для получения подробной информации.

Дата вступления в силу: 20 Марта 2019

Дата последнего изменения: 01 Декабря 2019