

Процедура рассмотрения запросов на возврат

Каждый запрос рассматривается индивидуально, в порядке очереди, и его рассмотрение занимает время. Менеджер, занимающийся возвратами, будет предоставлять вам информацию о статусе рассмотрения вашего запроса.

После того, как ваш запрос на возврат будет одобрен, менеджер сообщит вам об этом. Сам процесс возврата может занять до нескольких недель, в зависимости от метода оплаты, вашего банка и других причин.

Возврат средств осуществляется

- Если пользователь не воспользовался сервисом
- Если Вы ошибочно/повторно оплатили заказанную услугу или оплатили ее в большем размере, чем требовалось согласно применяемому тарифу

Возврат средств не осуществляется

- Если администрация сервиса предоставила вам отчет в виде скриншотов исходящих директ\личных сообщений и аккаунты вида логин:пароль для самостоятельной проверки исполненного заказа.
- Если вы нарушили требования применимого законодательства, условий договора или Правил пользования сервисом, а также использования Orbitasend для неправомерных, незаконных и запрещенных действий

Частичный возврат средств осуществляется

- Если на момент запроса возврата администрации уже были проведены работы по сбору и фильтрации аудитории, в таком случае мы удерживаем 20% от оплаченной суммы.

Порядок возврата денежных средств

Возврат денег производится тем же способом, которым совершена покупка. Мы всегда возвращаем средства только по тому способу оплаты, по которому мы получили от Вас средства. Например, если Вы оплатили Сервис картой VISA/MASTERCARD, возврат средств осуществляется путем отмены транзакции (refund) и, в результате этого, возврат может быть осуществлен только на Вашу карту VISA/MASTERCARD. Сроки возврата зависят от того, какой способ оплаты использовался.

При оформлении возврата может удерживаться сервисный сбор или комиссия банка\платежной системы за возврат средств, которые удерживаются из суммы, подлежащей возврату.