

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА CIPHERFOX VPN

Дата публикации: 28.07.2026

1. Общие положения

1.1. CipherFox VPN оказывает услуги дистанционно с использованием сети Интернет.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок направления и рассмотрения требований об отказе от договора, уменьшении цены и возврате денежных средств.

1.3. Правила применяются совместно с Публичной офертой и не ограничивают права Пользователя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

2. Основания для обращения

2.1. Пользователь может обратиться за возвратом, в частности, если:

- оплаченный доступ не был предоставлен;
- Сервис не функционирует или работает с существенными недостатками по вине Исполнителя;
- доступ был утрачен по технической причине на стороне Сервиса;
- Пользователь отказывается от дальнейшего исполнения договора в порядке, предусмотренном законом;
- иное основание для возврата предусмотрено законодательством или Публичной офертой.

2.2. При отказе от дальнейшего исполнения договора Исполнитель вправе удержать только документально подтвержденные фактически понесенные расходы, непосредственно связанные с исполнением договора конкретного Пользователя, если такое удержание допускается законом.

2.3. Использование Услуги само по себе не лишает Пользователя права обратиться за возвратом. При определении возвращаемой суммы учитываются объем уже оказанных Услуг, фактически понесенные расходы и обязательные требования законодательства.

3. Направление обращения

3.1. Обращение направляется через официальную службу поддержки, указанную на сайте, в Telegram-боте или личном кабинете CipherFox VPN.

3.2. В обращении рекомендуется указать:

- идентификатор заказа или платежа;
- дату и сумму оплаты;
- описание причины обращения;
- способ связи;
- сведения, необходимые для идентификации подписки и возврата.

3.3. Для ускоренной проверки технической неисправности рекомендуется обратиться в течение 48 часов после оплаты или обнаружения проблемы. Этот срок является рекомендательным и не ограничивает право Пользователя направить требование позднее, если такое право предоставлено законом.

3.4. Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, объективно необходимые для проверки платежа, состояния подписки или технической проблемы.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Обращение рассматривается в срок, установленный законодательством для соответствующего требования. Если специальный срок не установлен, Исполнитель рассматривает обращение не позднее 10 рабочих дней.

4.2. По результатам рассмотрения Пользователю направляется решение о полном возврате, частичном возврате либо мотивированном отказе.

4.3. Отказ не может основываться исключительно на пропуске рекомендательного 48-часового срока или на формальном условии, которое ограничивает обязательные права потребителя.

5. Размер и способ возврата

5.1. Размер возврата определяется с учётом причины обращения, объёма оказанных Услуг, фактически понесённых расходов и требований законодательства.

5.2. Одобрённый возврат производится тем же способом, которым была выполнена оплата. Если это технически невозможно, стороны согласовывают иной доступный способ.

5.3. Возврат инициируется без необоснованной задержки и в срок, установленный законодательством. После передачи распоряжения платёжному провайдеру фактический срок зачисления может зависеть от банка, платёжной системы или блокчейн-сети.

5.4. Комиссии третьих лиц учитываются только тогда, когда их удержание допускается законодательством и они относятся к фактически понесённым расходам по конкретному договору.

6. Случаи мотивированного отказа

6.1. В возврате может быть отказано полностью или частично, если требование не имеет законного или договорного основания, содержит недостоверные сведения либо заявленная проблема возникла вследствие действий Пользователя или независимого третьего лица.

6.2. Нарушение Пользователем правил использования Сервиса не отменяет его обязательные права. Последствия нарушения и расчёт взаимных обязательств определяются по Публичной оферте и законодательству.

7. Изменение Правил

7.1. Исполнитель вправе публиковать новую редакцию Правил. Она применяется с даты, указанной при публикации, и не ограничивает права, возникшие у Пользователя ранее.

7.2. Актуальная редакция размещается там же, где опубликованы остальные документы CipherFox VPN.