

SafeLaw

Политика возврата

Дата вступления в силу: 1 июня 2026 года · Дата последнего обновления: 1 июня 2026 года · Версия: 2.0

Настоящая русская версия является основной (мастер-версией). Документ также доступен на английском и узбекском языках; при любых расхождениях между версиями преимущественную силу имеет версия на русском языке.

Настоящая Политика возврата (далее — «Политика») объясняет, когда и как Вы можете запросить возврат за покупки, совершённые на SafeLaw (safelaw.ai), управляемом ООО «SELLAI» (ИНН: 312530703), г. Нукус, Республика Каракалпакстан, Узбекистан.

Настоящая Политика является частью наших Условий использования (safelaw.ai/terms) и должна читаться вместе с ними. Совершая покупку на SafeLaw, Вы подтверждаете, что прочитали, поняли и согласны с настоящей Политикой.

Важно: Настоящая Политика не ограничивает Ваших прав, предоставленных применимым законодательством о защите прав потребителей. Если нормы закона предоставляют Вам более широкие права на возврат, применяются эти нормы.

1. Краткое резюме

- **Возврат в течение 7 дней (неиспользованная часть):** в течение 7 календарных дней с даты списания Вы можете запросить возврат неиспользованной части покупки.
- **После 7 дней:** возврат не предоставляется.
- **Расчёт:** возврат рассчитывается пропорционально неиспользованному объёму токенов; уже использованные ИИ-запросы (токены/кредиты) не возвращаются.
- **Международные карты (Visa / Mastercard):** возврат осуществляется в соответствии с правилами и процедурами Visa/Mastercard (раздел 11).
- **Применимо ко всем платным покупкам** на одинаковых условиях: первым подпискам, продлениям, годовым подпискам и пакетам кредитов.
- **Использованные ИИ-запросы (токены):** не подлежат возврату ни при каких обстоятельствах.
- **Способ и валюта возврата:** на ту же карту, с которой была произведена оплата (Uzcard, Humo, Visa или Mastercard), в узбекских сумах (UZS).
- **Как запросить:** письмо на safelawinfo@gmail.com с темой «Возврат».
- **Срок рассмотрения:** до 5 рабочих дней. **Срок зачисления** зависит от банка-эмитента.

2. Сфера действия

Настоящая Политика применяется ко всем платным покупкам, совершённым через SafeLaw, включая месячные и годовые подписки, пакеты кредитов (токенов), дополнительные пакеты и разовые покупки премиум-функций.

Политика не применяется к бесплатным планам, пробным аккаунтам и индивидуальным корпоративным контрактам с отдельными условиями возврата.

3. Возврат в течение 7 дней

Вы можете запросить возврат при условии, что с даты соответствующего списания прошло **не более 7 (семи) календарных дней**. Возвращается **неиспользованная часть** покупки; уже использованные ИИ-запросы (далее — «токены» или «кредиты») возврату не подлежат, так как по ним нами уже понесены расходы у поставщиков ИИ. По истечении 7 календарных дней возврат не предоставляется.

Это правило применяется ко **всем платным покупкам** — первой подписке, продлениям, годовым подпискам и пакетам кредитов — на одинаковых условиях. Для операций по международным картам Visa и Mastercard порядок исполнения возврата дополнительно регулируется разделом 11.

4. Расчёт суммы возврата

Сумма возврата рассчитывается пропорционально неиспользованному объёму токенов:

$$\text{Возврат} = \text{Сумма оплаты} \times (\text{Неиспользованные токены} \div \text{Всего токенов в покупке})$$

Если на момент запроса не использовано ни одного токена — возврат полный. Объём токенов фиксируется на момент оплаты (для разовых покупок и пакетов кредитов) либо на начало оплаченного периода (для подписок). Доля использования определяется по данным Вашей учётной записи. Пример: при оплате 100 000 UZS и использовании 30% токенов возврат составит 70 000 UZS.

5. Немедленное начало оказания услуги

Оформляя платную покупку, Вы соглашаетесь на немедленное предоставление цифровой услуги (доступ к ИИ-функциям и токенам) сразу после оплаты и подтверждаете, что использованные токены представляют собой фактически оказанную и потреблённую услугу. Возможность возврата сохраняется только в пределах, описанных в Разделах 3–4.

6. Кредиты на использование ИИ (токены)

- **Неиспользованные** токены в течение срока их действия не подлежат возврату, но остаются доступными до истечения.
- **Использованные** токены не подлежат возврату ни при каких обстоятельствах, включая неудовлетворённость результатом ИИ.
- **Истёкшие** токены не подлежат возврату и не реактивируются.

Это связано с тем, что мы несём реальные невозвратные расходы за каждый ИИ-запрос, оплачиваемые поставщикам ИИ.

7. Исключительные обстоятельства

Независимо от 7-дневного срока, мы рассмотрим возврат в следующих случаях:

- **Недоступность Сервиса:** простой свыше 24 часов подряд не по Вашей вине — пропорциональный возврат или сервисный кредит.
- **Ошибки биллинга:** неверная сумма, дублирующее списание, списание после отмены — полный возврат некорректной суммы.
- **Мошеннические списания:** немедленно свяжитесь с safelawinfo@gmail.com и Вашим банком.
- **Обязательные нормы закона:** если применимое законодательство о защите прав потребителей предоставляет Вам более широкие права.

8. Что НЕ подлежит возврату

- Использованная часть покупки (использованные ИИ-запросы/токены).
- Запросы, поданные по истечении 7 календарных дней с даты списания.
- Использованные ИИ-запросы (токены) и полученные документы.
- Неиспользованные периоды подписки из-за Вашего решения прекратить использование (после истечения 7-дневного срока).
- Неудовлетворённость качеством или точностью контента, созданного ИИ.
- Подписки, прекращённые нами из-за нарушения Условий использования.
- Промокоды, скидки и бонусные кредиты (не имеют денежной стоимости).
- Списания, понесённые более 12 месяцев назад.

9. Автоматическое продление и отмена

Платные подписки продлеваются автоматически в конце каждого расчётного периода по действующему на тот момент тарифу. Вы можете отменить подписку в любое время до даты продления через настройки учётной записи; отмена предотвращает следующее списание. К каждому списанию, включая продления, применяется возврат неиспользованного остатка в течение 7 дней (Разделы 3–4).

10. Процедура возврата

Настоящий раздел описывает порядок подачи, рассмотрения и исполнения запросов на возврат. Основания и условия возврата определены в разделах 1–9 выше.

10.1 Канал подачи запроса

Запросы на возврат принимаются только в письменном виде по электронной почте: **safelawinfo@gmail.com**, тема письма — «Возврат». Это единственный канал подачи запроса и переписки по нему, включая уточнение статуса.

10.2 Какие данные указать в запросе

Чтобы мы могли быстро идентифицировать платёж, в запросе укажите:

- имя и фамилию;
- адрес электронной почты Вашей учётной записи SafeLaw;
- дату и сумму списания;
- идентификатор заказа или транзакции (при наличии);
- причину обращения;
- копию чека или счёта (при наличии).

Если каких-либо данных не хватает, мы запросим их дополнительно; срок рассмотрения при этом отсчитывается с момента получения полного запроса.

Пример обращения:

Кому: safelawinfo@gmail.com

Тема: Возврат

Здравствуйте! Прошу оформить возврат за покупку в SafeLaw.

Имя и фамилия: Иван Иванов

Email учётной записи: ivan@example.com

Дата и сумма списания: 15 мая 2026 г., 99 000 UZS

Идентификатор транзакции: TXN-000123 (при наличии)

Причина: укажите причину обращения

С уважением, Иван Иванов

10.3 Этапы обработки запроса

- 1. Подача.** Вы направляете запрос по электронной почте (раздел 10.1) с данными из раздела 10.2.
- 2. Регистрация и подтверждение.** В течение 1 рабочего дня мы регистрируем запрос, присваиваем ему номер и подтверждаем получение по электронной почте.
- 3. Идентификация и проверка.** Мы проверяем Вашу учётную запись, транзакцию и долю использованных ИИ-запросов (токенов), а также соответствие условиям настоящей Политики (срок 7 дней, тип покупки, невозвратные случаи).
- 4. Решение.** В течение до 5 рабочих дней с момента получения полного запроса мы принимаем мотивированное решение об одобрении или отказе и уведомляем Вас.
- 5. Исполнение.** При одобрении мы инициируем возврат на ту же карту в течение 1 рабочего дня после принятия решения.
- 6. Зачисление.** Средства зачисляются банком-эмитентом в течение 5–10 рабочих дней.
- 7. Завершение.** Мы уведомляем Вас о завершении возврата.

10.4 Сроки (SLA)

Этап	Срок
Подтверждение получения запроса	1 рабочий день

Этап	Срок
Проверка и принятие решения	до 5 рабочих дней
Инициирование возврата после одобрения	1 рабочий день
Зачисление на карту банком-эмитентом	5–10 рабочих дней
Итого	7–17 рабочих дней

Если по истечении 17 рабочих дней средства не поступили, сначала обратитесь в Ваш банк, затем к нам.

10.5 Исполнение возврата

Возврат осуществляется на **ту же карту** (Uzcard, Humo, Visa или Mastercard), с которой была совершена оплата, в узбекских сумах (UZS), через лицензированного платёжного провайдера (эквайера). При возврате на карту международной платёжной системы сумму в валюте карты и применимый обменный курс определяет банк-эмитент. Мы не можем вернуть средства на другую карту, счёт или другому лицу. Если исходная карта недоступна (истёк срок действия, заблокирована), свяжитесь с нами — мы совместно с Вами и банком найдём альтернативное решение.

10.6 Статусы запроса и уведомления

Запрос проходит статусы: **Получен** → **На рассмотрении** → **Одобен / Отклонён** → **Исполнен** (отправлен в банк) → **Завершён** (зачислен). О ключевых статусах мы уведомляем по адресу электронной почты, указанному в Вашей учётной записи.

10.7 Решение об отказе

Если запрос не соответствует условиям настоящей Политики (например, прошло более 7 календарных дней с даты списания или запрошен возврат уже использованных токенов), мы направляем мотивированный отказ со ссылкой на соответствующее положение Политики. Вы вправе предоставить дополнительные сведения для повторного рассмотрения.

10.8 Споры и оспаривание платежей

Если Вы считаете, что имеете право на возврат, сначала обратитесь к нам по адресу safelawinfo@gmail.com — большинство вопросов решается напрямую и быстрее. Если Вы оспорите транзакцию через банк (chargeback) по платежу, который мы считаем обоснованным, мы оставляем за собой право приостановить или закрыть Вашу учётную запись. Запросы на возврат и результаты их рассмотрения фиксируются и хранятся в соответствии с Политикой конфиденциальности.

11. Возврат по международным платёжным картам (Visa / Mastercard)

Возврат по операциям, оплаченным картами международных платёжных систем Visa и Mastercard (включая трансграничные операции), осуществляется в соответствии с правилами и процедурами соответствующих международных платёжных систем (Visa, Mastercard). Порядок, сроки и условия

возврата денежных средств держателям карт определяются правилами этих платёжных систем и регламентами банка-эмитента.

Настоящий раздел регулирует порядок исполнения возврата по картам Visa и Mastercard и не создаёт дополнительных оснований для возврата сверх предусмотренных разделами 3–8 настоящей Политики. Дополнительно к таким операциям применяется следующее:

- **Возврат на ту же карту.** В соответствии с правилами Visa и Mastercard возврат производится исключительно на ту же карту, которой была произведена оплата; возврат наличными, на другую карту или иным способом не допускается.
- **Валюта и обменный курс.** Возврат обрабатывается в валюте операции (узбекских сумах, UZS); конвертацию в валюту карты и применимый обменный курс определяют банк-эмитент и платёжная система; курсовая разница находится вне нашего контроля и не компенсируется.
- **Срок зачисления.** Сроки фактического зачисления средств на карту определяются правилами международной платёжной системы и банком-эмитентом; SafeLaw не гарантирует и не контролирует эти сроки.
- **Оспаривание операции (chargeback).** Держатель карты вправе оспорить операцию через свой банк-эмитент в соответствии с правилами Visa и Mastercard. Мы просим сначала обратиться к нам по адресу safelawinfo@gmail.com — большинство вопросов решается напрямую и быстрее.

12. Изменения Политики

Мы можем обновлять настоящую Политику. Существенные изменения доводятся до Вашего сведения не менее чем за 15 дней. Изменения не влияют на запросы по ранее совершённым покупкам.

13. Связь с нами

ООО «SELLAI» ул. А. С. Пушкина, 91/7, г. Нукус, Республика Каракалпакстан, Узбекистан ИНН: 312530703

Запросы на возврат: safelawinfo@gmail.com (тема: «Возврат»)

Язык документа. Настоящий документ составлен на русском, английском и узбекском языках. В случае любых расхождений между версиями преимущественную силу имеет версия на русском языке.

Совершая покупку на SafeLaw, Вы подтверждаете, что прочитали, поняли и согласны с настоящей Политикой возврата.