ВОЗВРАТЫ И ОБРАЩЕНИЯ
Редакция от 16 ноября 2026 года

1. СТАТУС ДОКУМЕНТА

1.1. Проект порядка обращений для будущих платных услуг IQMAX. Платёжная система пока не подключена. Реквизиты исполнителя, контакты и порядок взаимодействия с провайдером подлежат заполнению до начала приёма платежей.

2. ИСПОЛНИТЕЛЬ И КОНТАКТ

2.1. Исполнитель: _____. ИНН: _____. ОГРН / ОГРНИП: _____.

2.2. Адрес для обращений: _____. Электронная почта: _____. Адрес сайта: _____.

3. ОТКАЗ ОТ УСЛУГИ И ВОЗВРАТ

3.1. Пользователь сохраняет предусмотренные законом права на отказ от договора оказания услуг и на предъявление требований при недостатках услуги. В случаях, когда применимы правила об отказе от услуги, учитываются фактически понесённые исполнителем расходы, связанные с конкретным договором, и возможность их подтверждения.

3.2. Само открытие цифрового отчёта не устанавливает безусловный запрет на любые возвраты. Основание, сумма и сроки рассматриваются с учётом вида договора, обстоятельств обращения и обязательных требований закона.

3.3. Отмена будущих продлений подписки и возврат ранее уплаченных средств - разные действия. Обращение о возврате не должно препятствовать прекращению последующих списаний по отдельному отказу от продления.

4. ЧТО УКАЗАТЬ В ОБРАЩЕНИИ

4.1. Для разбора вопроса об оплате подготовьте адрес аккаунта, дату и сумму платежа, номер заказа при его наличии и описание ситуации. Пароль, код из письма, полный номер карты и защитный код карты для обращения не требуются.

5. ДОСТУП К РЕЗУЛЬТАТУ

5.1. Проверьте, что вы вошли с тем адресом почты, который использовали при оформлении доступа. Сохранённые отчёты находятся в разделе «Мои результаты». Если отчёт не появился, сообщите время операции, выбранный тест и описание ошибки. До выяснения статуса не требуется повторно покупать тот же доступ.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Способ подтверждения получения обращения и присвоения номера: _____. Исполнитель проверяет сведения о заказе и сообщает решение с обоснованием.

6.2. Срок ответа и исполнения требования определяется применимыми нормами закона и характером требования; внутренние правила не могут увеличивать обязательный срок.

6.3. После подключения платежей возврат производится через согласованный с провайдером порядок. Платёжный провайдер и порядок возврата: _____. Данные, действительно необходимые для возврата, запрашиваются по защищённому каналу.

7. ЗАЩИТА ПРАВ

7.1. Если спор не решён обращением к исполнителю, пользователь вправе использовать предусмотренные законом способы защиты. Этот документ не ограничивает право на обращение в уполномоченный орган или суд и другие обязательные права потребителя.