Политика в отношении возврата денежных средств

дата 14.12.2021

Нашей основной целью является безопасность и исполнение обязательств перед клиентами. С другой стороны, мы пытаемся защитить самих себя от инцидентов, связанных с пиратством и / или мошенничеством и / или другими противоправными действиями в отношении программного обеспечения. Данный документ был создан на основе баланса двух вышеприведенных целей.

1. Случаи, при которых возможен возврат денежных средств.

- 1.1. **Дублированные заказы.** Дублированный заказ будет отменен по первому требованию. Вам нужно сообщить номера обоих заказов, и мы аннулируем один из них.
- 1.2. Серьезные проблемы и технические ошибки. Если во время установки или использовании нашего программного обеспечения Вы столкнулись с серьезной проблемой, то Вам следует написать письмо в нашу службу технической поддержки с детальным описанием Вашей проблемы. Предоставьте нам около одной недели для того, чтобы выработать решение Вашей проблемы. Вам необходимо будет ответить на все вопросы представителя службы поддержки и своевременно предоставить необходимую дополнительную информацию. Если нам не удастся разработать решение для Вашей проблемы в течение недели, то мы вернем Вам денежные средства в полном размере. Примите к сведению, что если Вы не сможете своевременно предоставить запрашиваемую информацию, то недельный период технической поддержки в данном случае может быть продлен.
- 1.3. Наш продукт не решает задачу, которую он должен решить в соответствии со своим описанием. В данном случае Вам нужно написать в нашу службу технической поддержки и предоставить детальное описание возникшей у Вас проблемы. Возможно, что технический специалист попросит, чтобы Вы выслали файл проекта, электронного чертежа (dxf и/или dwg) для нашего анализа или предоставить другую информацию о системе Вашего компьютера. В течение последующей недели мы постараемся разработать решение для Вашей проблемы. Вам необходимо будет ответить на все вопросы представителя службы поддержки и своевременно предоставить необходимую дополнительную информацию. Если мы не сможем разработать решение в течение недели, то мы полностью возместим Вам денежные средства.

2. Случаи, при которых возврат денежных средств не возможен.

Мы не осуществим возврат денежных средств во всех случаях, когда использование программы не может считаться честным или может быть расценено как бытовое пиратство или мошенничество. Более того, мы предпримем действия

по пресечению мошеннических попыток по возврату денег, свяжемся с Вашим банком и будем защищать свои интересы в суде. Помните, что отменять платеж за уже полученные товары/услуги уголовно наказуемо.

- 2.1. Одновременная покупка нескольких продуктов со сходными функциями. Действия, при которых пользователь приобретает несколько продуктов выполняющих похожие задачи, применяет их, и выбирает тот, который наиболее подходит его нуждам, а затем пытается получить возврат денег за все остальные продукты, которые ему не подходят, расценивается как нечестный. Данные действия наносят вред нашему бизнесу, так что мы не станем возвращать уплаченные деньги или разрешать претенциозные платежи. Все наши продукты имеют демонстрационные версии, которые Вы можете бесплатно загрузить и решить, подходят ли они для решения Ваших задач.
- 2.2. Приобретение без использования демо-версии. Мы не возвратим денежные средства, если Вы приобрели наш продукт и обнаружили, что он несовместим с другими программами, которые установлены на Вашем компьютере, или с системой Вашего компьютера. У всех наших продуктов есть демонстрационные версии, которые Вы можете бесплатно загрузить и посмотреть, работают ли они на системе Вашего компьютера или нет. Однако в некоторых случаях мы возвращаем денежные средства, если триальная версия работала хорошо, а полная версия программы не работает в системе Вашего компьютера, и мы не можем решить данную проблему.

3. Правила возврата средств.

Если Ваш случай совпадает с одним из тех, который приведен в пункте "Случаи, при которых возможен возврат денежных средств", и наша служба технической поддержки подтверждает этот факт, то Вам необходимо:

- 1) Полностью удалить наш продукт, за который Вы требуете возврат.
- 2) Распечатать, заполнить, отсканировать и выслать на наш адрес электронной почты Письмо о признании и уничтожении объекта интеллектуальной собственности на адрес mailbox@mst.su.

Для того чтобы получить возврат Вы должны предоставить нам Ваш действующий адрес электронной почты и почтовый адрес. Компания АО «СПТ» не несет ответственности за неполучение товара или «Письма о признании и уничтожении объекта интеллектуальной собственности» в результате недействительного адреса электронной почты и/или почтового адреса, предоставленными Вами. Клиент полностью ответственен за предоставление недействительного адреса электронной почты.

4. Мошеннические оплаты посредством кредитных карт а также Мошеннические заявления.

Все запросы по поводу отмены платежа рассматриваются нашим техническим и юридическим отделами. Если Вы делаете мошенническое заявление о том, что

Ваша кредитная карта была незаконно использована (вы ее ранее потеряли или она была похищена и т. п.), мы запросим данную информацию в Вашем банке. Данное заявление может повлечь отмену сервиса Вашей кредитной карты, добавить негативную запись в Вашу кредитную историю и создать предпосылки для заведения административного дела против Вас.