

Правила оплаты и возврата

Дата вступления в силу: 03.06.2026

Настоящие Правила устанавливают порядок оплаты услуг Promelara на сайте promelara.com, а также условия и порядок возврата денежных средств.

1. Оплата

- 1.1. Оплата услуг и/или тарифов (пакетов услуг) осуществляется за счет средств кошелька (баланса) пользователя в сервисе.
- 1.2. Для оплаты услуг и/или тарифов пользователь пополняет кошелек (баланс) банковской картой и/или через Систему быстрых платежей (СБП) (если доступно на Сайте).
- 1.3. Пополнение кошелька (баланса) осуществляется через платежный шлюз. Комиссия платежной системы может взиматься дополнительно в соответствии с условиями выбранного способа оплаты.
- 1.4. После пополнения кошелька (баланса) и/или оплаты услуги (тарифа) сервис может направлять пользователю уведомление на адрес электронной почты, указанный пользователем.
- 1.5. Кошелек (баланс) предназначен для оплаты услуг и/или тарифов в рамках сервиса и не является банковским счетом пользователя.

2. Возврат денежных средств

- 2.1. Возврат денежных средств осуществляется по заявке пользователя, направленной в службу поддержки, в случаях и порядке, предусмотренных настоящими Правилами и применимым законодательством.
- 2.2. Срок рассмотрения заявки — до 10 (десяти) рабочих дней.
- 2.3. При возврате Администрация вправе удержать комиссию платежных систем, понесенную при проведении платежа, если такая комиссия не подлежит возврату со стороны платежной системы.
- 2.4. Возврат может быть отклонен в случаях, предусмотренных применимым законодательством, а также при наличии признаков злоупотребления правом и/или мошеннических действий.
- 2.5. Заявку на возврат можно направить:
 - адрес: 050000, Казахстан, г. Алматы, Ауэзовский район, Микрорайон Мамыр, ул. Степная, д. 6;
 - email: hello@promelara.com.
- 2.6. Возврат неиспользованного остатка средств на кошельке (балансе) осуществляется по заявке пользователя в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и применимым законодательством. Администрация вправе запросить у пользователя сведения, необходимые для идентификации платежа и соблюдения требований законодательства.

3. Возврат в связи с оказанием услуг

- 3.1. Пользователь вправе отменить заказ и запросить возврат денежных средств до начала оказания услуг (до момента фактического начала выполнения работ), если иное не указано в описании конкретной услуги/тарифа.
- 3.2. Если оказание услуг начато, возврат может быть произведен частично — пропорционально объему фактически оказанных услуг и понесенных расходов (при наличии), если иное не предусмотрено применимым законодательством.
- 3.3. В случае технической ошибки оплаты (например, дублирования списания) пользователь вправе запросить возврат излишне списанных средств.
- 3.4. Для рассмотрения вопроса о возврате пользователь направляет обращение на hello@promelara.com с указанием контактных данных, даты и суммы платежа, а также краткого описания ситуации.
- 3.5. Результат оказания услуг передаётся пользователю в электронной (цифровой) форме. После передачи (приёмки) результата возврат денежных средств за фактически оказанные и переданные услуги не производится, поскольку результат представляет собой цифровой материал, который не может быть возвращён, за исключением случаев ненадлежащего качества услуг, предусмотренных применимым законодательством.

4. Применимое право и разрешение споров

4.1. К настоящим Правилам применяется законодательство Республики Казахстан — по месту регистрации Администрации.

4.2. В отношении пользователей-потребителей, находящихся в Российской Федерации, дополнительно применяются императивные нормы законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей в части, подлежащей обязательному применению.

4.3. Споры разрешаются путём переговоров (претензионный порядок); при недостижении согласия — в соответствии с применимым законодательством.

5. Реквизиты и контакты

- ТОО «M&A Services»
- БИН: 180940001223
- Адрес: 050000, Казахстан, г. Алматы, Ауэзовский район, Микрорайон Мамыр, ул. Степная, д. 6
- Email: hello@promelara.com
- Сайт: promelara.com