

# Политика возврата денежных средств

Редакция от 26.06.2026 г.

Настоящая Политика возврата денежных средств (далее – «Политика») определяет порядок, сроки и условия возврата средств Клиентам VOICESTORE и является неотъемлемой частью Публичной оферты. Услуги оказываются на условиях предоплаты с использованием Лицевого счёта Клиента.

## 1. Общие положения

1.1. Оплата услуг производится с Лицевого счёта Клиента, который предварительно пополняется через платёжные системы, указанные на Сайте и/или в Личном кабинете.

1.2. Клиент вправе отказаться от услуг и запросить возврат неизрасходованного остатка денежных средств с Лицевого счёта на условиях настоящей Политики и в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

## 2. Порядок и размер возврата

2.1. Возврату подлежит неизрасходованный остаток средств на Лицевом счёте Клиента, рассчитанный за полные неиспользованные дни оплаченного периода.

2.2. Стоимость услуг за фактически использованный (оказанный) период не возвращается.

2.3. Возврат осуществляется на те же реквизиты (тем же способом оплаты), с которых производилось пополнение Лицевого счёта.

2.4. Срок возврата – до 10 (десяти) рабочих дней с момента получения и согласования заявления Клиента.

2.5. В целях противодействия мошенническим платежам возврат средств, поступивших на Лицевой счёт, производится не ранее 30 (тридцати) календарных дней с момента их зачисления. При наличии признаков мошеннических действий или оспаривания платежа Исполнитель вправе отложить возврат до завершения проверки.

2.6. Если действия Клиента повлекли для Исполнителя фактические расходы или издержки (в том числе блокировку Сервера, IP-адреса или подсети по вине Клиента), сумма таких документально подтверждённых расходов удерживается из суммы возврата.

### 3. Что не подлежит возврату

- комиссия платёжной системы, удержанная при пополнении Лицевого счёта (является расходом платёжной системы, а не Исполнителя);
- бонусные и промо-средства, начисленные на Лицевой счёт в рамках акций;
- стоимость услуг, надлежащим образом оказанных за прошедший период, вне зависимости от того, пользовался ли Клиент услугой;
- средства при нарушении Клиентом условий Публичной оферты, злоупотреблении услугами или выявлении факта мошенничества.

### 4. Как запросить возврат

4.1. Для возврата Клиент направляет заявление с адреса электронной почты, указанного при регистрации, на [support@voicestore.ru](mailto:support@voicestore.ru), либо создаёт тикет в Личном кабинете.

4.2. В заявлении указываются: данные учётной записи, сумма и причина возврата, реквизиты для возврата (при необходимости).

4.3. Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения для идентификации Клиента и платежа.

### 5. Заключительные положения

5.1. Настоящая Политика применяется с учётом положений Публичной оферты и законодательства РФ.

5.2. По всем вопросам, связанным с возвратом средств, Клиент может обратиться по адресу [support@voicestore.ru](mailto:support@voicestore.ru).

 [support@voicestore.ru](mailto:support@voicestore.ru)

 <https://voicestore.ru>