Правила отключения автопродления, отказа и возврата Client Premium

Редакция от 19.10.2026

1. Область применения

Правила применяются к Client Premium, приобретаемому физическим лицом, ИП или организацией по клиентской оферте. Для предпринимательских покупателей описанный порядок действует как условие договора; это не означает автоматического применения к ним законодательства о защите прав потребителей. Настоящие правила не применяются к отдельному продукту Business Premium.

Обычный отказ от исправно предоставленного доступа необходимо отличать от требований из-за недостатков, непредоставления доступа, двойных, ошибочных или неразрешённых списаний. Эти требования рассматриваются по своему основанию с сохранением всех обязательных прав клиента.

Способы отключения описаны в разделе 2, подача отказа — в разделе 3, момент прекращения доступа — в разделе 4, формулы и числовые примеры — в разделе 5, проверка и исполнение — в разделе 6.

2. Отключение будущих списаний и отвязка карты

Отключить автоматические платежи можно в разделе «Подписка» → «Управление подпиской». Отключение сразу запрещает новые автоматические списания, включая первый платёж после пробного доступа, и отменяет ожидающие повторы. Текущий пробный или оплаченный доступ при этом сохраняется до исходного окончания. Само отключение автопродления не является требованием вернуть уже оплаченную сумму.

Отвязка карты запрещает её дальнейшее использование и отключает автосписания. Замена карты не включает ранее отключённое автопродление. Если операция фактически передана банку до получения отказа, её результат проверяется отдельно; это не разрешает создавать новые операции после отказа.

Пробный доступ стоит 0 ₽ и длится 24 часа, с применимым партнёрским промокодом — 72 часа всего. За него не начисляется плата задним числом. Отключение первого списания до его исполнения не создаёт долга за будущий платный период. После успешного платежа можно отдельно отказаться от оплаченного доступа и запросить возврат по настоящим правилам.

3. Как подать отказ и запросить возврат

В личном кабинете откройте «Счета», раскройте оплаченный счёт и выберите «Отказ и возврат». Форма показывает предварительный расчёт и объём отказа: от всего Premium, включая доступ по другим оплаченным счетам, либо только от выбранных будущих периодов. Отправка требования подтверждается отдельно; открытие формы не прекращает доступ и не выполняет мгновенный банковский возврат. Состояние заявки отображается в соответствующем счёте; обращения по более ранним счетам доступны отдельно в том же разделе.

Обращение также можно направить через поддержку в личном кабинете или на support@chinascout.ru, в том числе после окончания подписки или закрытия аккаунта.

Для обычного отказа достаточно однозначно сообщить о прекращении текущей подписки и возврате остатка, указав аккаунт и сведения для поиска платежа, например номер заказа либо дату и сумму. Объяснять, почему клиент передумал, не обязательно. Поддержка может запросить минимально необходимые уточнения, если без них нельзя установить заказ или полномочия заявителя; паспорт, фотография карты, полный номер карты и защитный код карты по умолчанию не требуются.

Перед отправкой формы клиенту сообщается, что Premium прекратится при получении отказа, сумма будет рассчитана на этот момент, а деньги возвращаются после проверки. Клиент явно подтверждает отправку такого требования. Открытие формы, вопрос «какая сумма вернётся», обсуждение вариантов с поддержкой и претензия о качестве без требования прекратить договор сами по себе не прекращают доступ.

Однозначный отказ по электронной почте имеет ту же силу: повторно нажимать кнопку в кабинете или получать разрешение поддержки не требуется. Если обращение двусмысленно, поддержка уточняет намерение; уже выраженный явный отказ не превращается в предварительную консультацию из-за внутренней проверки.

4. Момент прекращения Premium и фиксации расчёта

Premium прекращается с момента получения ООО «ЧАЙНАСКАУТ» явного отказа клиента от текущей подписки с требованием возврата остатка. Для формы фиксируется время получения отправленного подтверждения сервисом; для электронной почты — время получения соответствующего сообщения по указанному каналу. Система сохраняет дату, время, содержание и канал обращения. В интерфейсе и ответе клиенту время показывается по Москве, МСК.

В этот же момент блокируются новые автоматические платежи и ожидающие повторы. Доступ к кабинету, истории платежей и поддержке сохраняется; отказ не является требованием удалить аккаунт или пользовательские данные.

Если требование касается только отдельно оплаченного будущего периода, отменяется этот будущий доступ. Текущий отдельно оплаченный период сохраняется, если клиент от него не отказался. Объём отказа фиксируется по содержанию обращения, а не расширяется автоматически на другие покупки.

Именно момент получения отказа используется для расчёта остатка. Последующее рассмотрение, проверка личности, согласование суммы и банковское исполнение не переносят его на дату одобрения. Если действительность ранее полученного отказа подтверждается позднее, применяется первоначальное время его получения. Техническая задержка отключения не позволяет удержать с клиента плату за время обработки его отказа.

Ручная проверка определяет основание и размер возврата, принадлежность платежа и отсутствие повторной выплаты. Она не является разрешением клиенту прекратить договор. Отказ в заявленной сумме не включает Premium или автопродление обратно автоматически.

5. Расчёт при обычном отказе

Дополнительная гарантия полного возврата за первые семь дней или первые 24 часа не предоставляется. При обычном отказе в любой момент оплаченного периода возвращается стоимость оставшегося времени, рассчитанная от фактически уплаченной цены этого периода.

Возврат = фактически уплаченная цена периода × оставшаяся продолжительность / полная продолжительность оплаченного периода.

Оставшаяся продолжительность считается от получения отказа до исходного конца оплаченного периода. Если отказ получен до начала заранее оплаченного периода, возвращается вся его цена; если после окончания — обычный остаток равен нулю. Само истечение периода не исключает отдельных требований из-за нарушений сервиса или платежа.

Для расчёта используются точные моменты начала, окончания и получения отказа, без округления начавшегося дня до целых суток. Округляется только итоговая денежная сумма до копеек по обычному математическому правилу. Календарные месяцы не заменяются фиксированными 30 днями. При нескольких оплаченных периодах расчёт выполняется по каждому периоду отдельно.

Пример: фактически оплачено 4 990 ₽ за период продолжительностью 30 суток; отказ получен ровно через пять суток. Возвращается 4 158,33 ₽, стоимость прошедшего времени составляет 831,67 ₽. Если период имеет другую фактическую длительность, расчёт изменяется соответственно.

Для тарифов на 3, 6 и 12 месяцев сохраняется фактически оплаченная цена со скидкой. Использованное время не пересчитывается задним числом по более дорогому месячному тарифу. За оформление возврата не удерживаются фиксированный штраф, дополнительная комиссия, партнёрское вознаграждение, налог или расходы поддержки поверх рассчитанной цены прошедшего времени.

Неиспользование надлежаще доступного сервиса до отказа само по себе не означает возврата всей цены за прошедший период. Бесплатный пробный доступ не включается в оплаченный период и не уменьшает сумму возврата. Уже возвращённая по тому же основанию и за тот же период сумма учитывается, чтобы исключить повторное возмещение; другие самостоятельные требования не погашаются автоматически такой сверкой.

Восстановление использованных бонусов

При оплате с бонусной скидкой фактически уплаченной ценой для денежного возврата является сумма, внесённая деньгами. Использованная бонусная скидка восстанавливается на бонусном балансе отдельно:

Восстанавливаемые бонусы = бонусы, использованные для этого периода, × оставшаяся продолжительность / полная продолжительность оплаченного периода.

Применяются те же точные границы периода и момент получения явного отказа. До начала оплаченного периода восстанавливается вся использованная на него скидка, после окончания обычный восстанавливаемый остаток равен нулю. Промежуточные значения не округляются; итог учитывается с точностью до копейки скидки по обычному математическому правилу. Общая восстановленная сумма по этому основанию не превышает исходно использованную; уже исполненная часть вычитается против повторного зачисления.

Пример: цена 4 990 ₽, применена скидка 1 000 бонусов, уплачено деньгами 3 990 ₽. Если осталось 60% оплаченного периода, денежный возврат составляет 2 394 ₽, отдельно восстанавливаются 600 бонусов. Остальные 400 бонусов относятся к использованному времени.

Восстановленные бонусы не выплачиваются деньгами и сами не создают нового начисления. Если платёж окончательно не состоялся, освобождается весь относящийся к

нему бонусный резерв. Проверка бонусных операций не задерживает денежный возврат. Корректировка награды за покупку приглашённого клиента является отдельной операцией. Требования по недостаткам услуги, ошибочным платежам и другим нарушениям рассматриваются по их самостоятельным основаниям; подробности — в правилах реферальных бонусов.

6. Проверка и банковское исполнение

Обращение рассматривается вручную. Проверяются платёж, заказчик и полномочия представителя, оплаченный период, основание, расчёт, выполненные или ожидающие возвраты и банковские споры. Оплата третьим лицом допускается офертой: различие заказчика и плательщика само по себе не является основанием отказа. Новые аккаунты или общие сетевые признаки также не лишают клиента законных прав на возврат.

Возврат выполняется через платёжного провайдера по исходной операции. Если вернуть деньги этим способом невозможно, порядок согласуется по правилам банка с надлежащей проверкой получателя. Клиента не просят произвольно указать чужую карту. Одна и та же сумма не возвращается дважды; сверка не должна превращаться в неопределённое удержание денег.

Клиент получает ответ с основанием, расчётом суммы и сведениями об исполнении либо мотивированным объяснением спорной части. Срок определяется применимым законодательством. При отсутствии иного применимого срока денежное обязательство исполняется в течение семи дней со дня предъявления требования согласно пункту 2 статьи 314 ГК РФ. Проверка входит в срок исполнения: отдельные дополнительные семь дней после одобрения не прибавляются. Особые основания возврата рассматриваются в установленные для них сроки.

Дата внутреннего одобрения или ручная отметка в кабинете не доказывает возврата денег. Подтверждение формируется по банковским сведениям и применимому кассовому документу. Время банковского зачисления сообщается по фактическому статусу; оно не используется как освобождение ООО от ответственности за своевременное исполнение.

Если оплата оформлена как предоплата, при досрочном прекращении отдельно оформляются зачёт ещё не закрытой стоимости фактически предоставленного доступа и возврат неиспользованного остатка. Уже зачтённые части повторно не закрываются. Накопленная стоимость предоставленного доступа равна уплаченной деньгами цене минус денежный возврат, рассчитанный по разделу 5; из неё вычитаются ранее зачтённые суммы. Применимые кассовые документы — закрывающий чек «полный расчёт» и чек «возврат прихода». Оформление и проверка документов не сдвигают время отказа, не уменьшают рассчитанный остаток и не продлевают установленный срок возврата.

7. Обязательные права и связь с поддержкой

Настоящий порядок обычного отказа не ограничивает требования о качестве, непредоставлении доступа, ошибочном, повторном или неразрешённом платеже, убытках и иные обязательные права. Такие требования нельзя автоматически свести к возврату только оставшегося времени. Отключение будущих платежей не зависит от исхода спора о возврате.

Переписка доступна через support@chinascout.ru. Сохранение документов и данных определяется политикой обработки данных, сроками хранения и законными основаниями; прекращение Premium не означает немедленного удаления материалов.