

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Редакция от: **15 февраля 2026 г.**

Действует с: **15 февраля 2026 г.**

Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — **Политика**) регулирует порядок возврата денежных средств за платные услуги, оказываемые через сервис Файвен / Fiven (**fiven.ru**) (далее — **Сервис**), включая продвижение объявлений, VIP-размещение и закрепление объявлений.

Политика является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения (публичной оферты).

1. Общие положения

1.1. Платные услуги Сервиса предоставляются на основании Пользовательского соглашения.

1.2. Оплата услуг осуществляется через платёжную систему ЮKassa.

1.3. Совершая оплату, Пользователь подтверждает своё согласие с условиями оказания услуг и настоящей Политикой.

1.4. Возврат денежных средств осуществляется исключительно в случаях и порядке, предусмотренных настоящей Политикой и действующим законодательством Российской Федерации.

2. Услуги, на которые распространяется возврат

2.1. Возврат денежных средств возможен в случае, если оплаченная услуга не была оказана или была оказана некорректно по вине Сервиса, включая технические сбои.

2.2. К платным услугам относятся, в том числе:

- продвижение объявления;
- VIP-размещение;
- закрепление объявления в поиске;
- иные платные функции, доступные на Сервисе.

2.3. Услуги, оказанные в полном объёме и использованные Пользователем, возврату не подлежат, если иное прямо не предусмотрено условиями конкретной услуги.

2.4. В случае частичного оказания услуги возврат производится пропорционально неоказанной части услуги.

3. Случаи отказа в возврате

Возврат денежных средств не осуществляется, если:

- услуга была полностью оказана и использована;
- объявление было удалено или заблокировано в связи с нарушением Правил размещения объявлений;
- Пользователь самостоятельно прекратил использование услуги после её активации;
- срок действия услуги истёк;
- запрос на возврат подан с нарушением сроков, установленных условиями услуги.

4. Порядок оформления возврата

4.1. Для оформления возврата Пользователь направляет запрос на электронную почту: support@fiven.ru

4.2. В запросе необходимо указать:

- фамилию, имя;
- номер заказа или идентификатор платежа;
- дату оплаты;
- причину возврата;
- контактные данные для связи.

4.3. Оператор Сервиса вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для идентификации платежа.

5. Сроки рассмотрения и возврата

5.1. Запрос на возврат рассматривается в течение **5 (пяти) рабочих дней** с момента его получения.

5.2. В случае одобрения возврат осуществляется тем же способом оплаты, которым была произведена оплата.

5.3. Срок возврата денежных средств составляет до **10 (десяти) рабочих дней** и может зависеть от правил платёжной системы и банка Пользователя.

6. Ограничение ответственности

6.1. Оператор Сервиса не несёт ответственности за задержки возврата, возникшие по вине платёжной системы или банка Пользователя.

6.2. Возврат осуществляется исключительно в пределах суммы, фактически оплаченной за услугу, без компенсации косвенных убытков или упущенной выгоды.

7. Изменение Политики

7.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику в любое время без предварительного уведомления Пользователей.

7.2. Актуальная версия Политики всегда доступна по адресу:

<https://fiven.ru/legal/refund.pdf>

8. Реквизиты оператора

Индивидуальный предприниматель

ОГРНИП: 322774600052992

ИНН: 220532678229

Дата регистрации: 26 января 2022 г.

Регистратор: Межрайонная инспекция ФНС № 46 по г. Москве

Налоговый орган: Инспекция ФНС России № 21 по г. Москве

Адрес регистрации: г. Москва, ул. Зарайская, д. 31, кв. 7

Email: support@fiven.ru