

Политика возврата средств

Дата вступления в силу: 1 августа 2026 г.

Настоящий документ является переводом официальной версии на английском языке и предоставлен для удобства пользователей. Соотношение языковых версий определяется в порядке, предусмотренном разделом 22 Пользовательского соглашения; Провайдер вправе определить приоритетную языковую версию в отдельном официальном уведомлении.

Оператор сервиса: бренд x2proxy и лицо (лица), фактически осуществляющее администрирование, поддержку, комплаенс-контроль и предоставление доступа к сервису x2proxy, до возможной регистрации юридического лица и/или публикации иных официальных идентификационных данных («Провайдер»).

Контакты: privacy@x2proxy.com — вопросы конфиденциальности и юридически значимые уведомления; support@x2proxy.com — поддержка, включая вопросы оплаты, возврата средств и злоупотреблений; чат поддержки — <https://t.me/x2proxysupport>; официальный канал — <https://t.me/x2proxynews>.

Пользователь: физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо или иное лицо, использующее сервис x2proxy («Пользователь»).

Настоящая Политика возврата средств описывает коммерческие правила возврата денежных средств в рамках сервиса x2proxy с учётом модели оплаты трафика, сроков действия пакетов и особенностей применяемых способов оплаты.

Оплата и использование Сервиса означают принятие настоящей Политики совместно с Пользовательским соглашением, Политикой допустимого использования и Политикой конфиденциальности.

Провайдер вправе обновлять настоящую Политику. Обновлённая версия вступает в силу с даты, указанной в ней, либо с момента публикации в Сервисе, если иное не предусмотрено императивными нормами права.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель и статус Политики

1.1.1. Настоящая Политика возврата средств регулирует условия и порядок возврата денежных средств пользователям сервиса x2proxy.

1.1.2. Настоящая Политика применяется совместно с Пользовательским соглашением, Политикой допустимого использования и Политикой конфиденциальности.

1.1.3. Настоящая Политика описывает общую коммерческую модель возврата средств и не ограничивает императивные права, которые не могут быть ограничены применимым правом.

1.2. Общий характер возвратов

1.2.1. Возврат средств не является безусловным правом по любому запросу и предоставляется в случаях, прямо предусмотренных настоящей Политикой, Пользовательским соглашением или императивными нормами применимого права.

1.2.2. Все запросы на возврат средств рассматриваются в индивидуальном порядке с учётом характера использования Сервиса, объёма фактически потреблённого трафика, наличия нарушений и результатов проверки.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ВОЗВРАТА СРЕДСТВ

2.1. Возврат только за неиспользованный остаток

2.1.1. По общему правилу возврат средств может быть предоставлен только за фактически неиспользованный остаток оплаченного трафика.

2.1.2. Использованный трафик, включая частично потреблённую часть пакета, возврату не подлежит.

2.2. Срок подачи запроса на возврат

2.2.1. Пользователь вправе подать запрос на возврат средств в течение 14 календарных дней с момента подтверждения платежа в системе Провайдера.

2.2.2. По общему правилу запросы, поданные по истечении этого срока, не рассматриваются, если Провайдер не примет иное решение в исключительном случае.

2.3. Различие между сроком действия пакета и сроком возврата

2.3.1. Срок действия пакета трафика составляет 90 календарных дней, если иное прямо не указано в интерфейсе Сервиса.

2.3.2. По истечении срока действия пакета оставшийся трафик автоматически не аннулируется; однако возможность использования прокси-доступа может быть деактивирована до совершения новой покупки, которая реактивирует баланс.

2.3.3. Истечение срока действия пакета само по себе не продлевает и не возобновляет 14-дневный срок для подачи запроса на возврат средств.

2.4. Способ возврата

2.4.1. Возврат средств осуществляется, по общему правилу, тем же способом оплаты и на тот же счёт, карту или кошелёк, с которых был совершён платёж.

2.4.2. Возврат иным способом возможен только если возврат первоначальным способом невозможен по техническим причинам и альтернативный способ подтверждён Провайдером; в этом случае Провайдер вправе запросить дополнительное подтверждение права на получение средств.

3. КОГДА ВОЗВРАТ МОЖЕТ БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕН

3.1. Неиспользованный или частично неиспользованный трафик

3.1.1. Возврат средств может быть предоставлен за полностью неиспользованный пакет либо пропорционально неиспользованному остатку частично использованного пакета, если запрос подан в установленный срок и отсутствуют основания для отказа.

3.2. Ошибки Провайдера и технические случаи

3.2.1. Провайдер вправе рассмотреть полный или частичный возврат средств в случае ошибочного списания, существенного сбоя биллинга, подтверждённой неисправности ключевой функциональности Сервиса или иной технической проблемы на стороне Провайдера.

3.2.2. Такие случаи оцениваются в индивидуальном порядке с учётом журналов, платёжных записей, обращений Пользователя и фактического влияния проблемы на использование Сервиса.

3.3. Исключительные случаи

3.3.1. Провайдер вправе по собственному усмотрению одобрить возврат средств в иных исключительных обстоятельствах; такое решение не создаёт обязывающего прецедента для будущих запросов.

4. КОГДА ВОЗВРАТ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ

4.1. Использованный трафик

4.1.1. Возврат не предоставляется за объём трафика, который был фактически потреблён, списан или иным образом использован в рамках Сервиса.

4.2. Истечение срока подачи запроса

4.2.1. По общему правилу возврат не предоставляется, если запрос подан позднее 14 календарных дней после подтверждения платежа.

4.3. Истечение срока действия пакета

4.3.1. Истечение 90-дневного срока действия пакета, либо решение Пользователя впоследствии не реактивировать баланс новой покупкой, не является основанием для возврата средств после истечения 14-дневного срока.

4.4. Нарушения и риски

4.4.1. В возврате средств может быть отказано в случае нарушения Пользовательского соглашения или AUP, наличия злоупотребления, подозрительной активности, признаков мошенничества, платёжных/комплаенс-проблем, попыток манипулирования возвратами, либо если аккаунт заморожен в связи с расследованием.

4.5. Ошибки Пользователя

4.5.1. Следующие обстоятельства сами по себе не создают права на возврат использованного трафика: неверная настройка со стороны Пользователя, неверный выбор сценария использования, непонимание особенностей устойчивых (sticky) или ротлируемых прокси, ошибки в собственном скрипте Пользователя, блокировки со стороны целевых сервисов и иные ошибки Пользователя при работе с Сервисом.

4.6. Принудительный возврат платежа в обход порядка обращения

4.6.1. В возврате средств может быть отказано, если Пользователь инициировал чарджбэк, спор или иную процедуру принудительного возврата платежа без предварительного обращения в поддержку в соответствии с пунктом 8.5, а также если такая процедура инициирована при отсутствии заявленного основания для возврата.

4.6.2. Если средства уже были возвращены Пользователю в рамках такой процедуры, Провайдер не осуществляет повторный возврат той же суммы.

5. ОСОБЕННОСТИ СПОСОБОВ ОПЛАТЫ

5.1. Платежи в криптовалюте: общие положения

5.1.1. По состоянию на дату вступления в силу настоящей Политики Сервис принимает платежи в криптовалюте, а также иными способами, доступными в интерфейсе Сервиса. Транзакции в криптовалюте после отправки, как правило, являются необратимыми и не сопровождаются механизмами чарджбэка, характерными для традиционных платёжных систем.

5.1.2. Платёж в криптовалюте считается совершённым после получения необходимого количества сетевых подтверждений и признания платежа завершённым в системах Провайдера. Платёж, совершённый иным способом, считается совершённым после его подтверждения поставщиком платёжных услуг и признания завершённым в системах Провайдера.

5.2. Валюта возврата при оплате в криптовалюте

5.2.1. В случае одобрения возврата он может быть произведён в той же криптовалюте и/или сети, если это разумно возможно, либо в ином эквиваленте по усмотрению Провайдера, включая эквивалент в долларах США на дату расчёта по возврату.

5.2.2. Провайдер не компенсирует курсовую разницу, связанную с волатильностью криптовалют.

5.3. Ошибки при оплате в криптовалюте

5.3.1. Пользователь несёт ответственность за корректность адреса кошелька, сети, суммы и иных параметров платежа. Ошибки при отправке средств, использование неподдерживаемой сети или отправка на неверный адрес могут сделать возврат платежа невозможным.

5.4. Проверки и задержки

5.4.1. Провайдер вправе отложить рассмотрение или исполнение возврата средств до завершения верификации транзакции, верификации кошелька, подтверждения владения аккаунтом, проверки на мошенничество/комплаенс или иных необходимых процедур.

5.5. Оплата картой и иными некриптовалютными способами

5.5.1. Платежи банковской картой, переводы через системы быстрых платежей и иные некриптовалютные способы оплаты обрабатываются сторонними поставщиками платёжных услуг, банками-эквайерами и платёжными системами. Провайдер не получает и не хранит полные реквизиты платёжного инструмента.

5.5.2. При возврате такого платежа средства возвращаются на платёжный инструмент, использованный для оплаты. Срок зачисления средств определяется соответствующим банком или поставщиком платёжных услуг и, как правило, составляет от нескольких рабочих дней до 30 календарных дней с даты отправки возврата; Провайдер не имеет технической возможности ускорить зачисление средств на стороне третьего лица.

5.5.3. Платёж может быть задержан, приостановлен, заблокирован или отменён поставщиком платёжных услуг, платёжной системой или эмитентом платёжного инструмента в соответствии с их правилами и императивными нормами применимого права. Такие решения принимаются не Провайдером, и рассмотрение запроса на возврат может быть отложено до установления статуса операции.

5.6. Комиссия, начисляемая к стоимости услуг, и конвертация

5.6.1. Подлежащая уплате сумма может включать, помимо стоимости услуг, комиссию поставщика платёжных услуг или платёжной системы, взимаемую в виде процента от суммы платежа и/или в виде фиксированной суммы. Если такая комиссия взимается с Пользователя, итоговая подлежащая уплате сумма с учётом комиссии отображается в интерфейсе до подтверждения платежа, и комиссия оплачивается Пользователем.

5.6.2. Если операция требует конвертации одной валюты в другую, конвертация осуществляется по курсу соответствующего поставщика платёжных услуг, платёжной системы или банка на момент операции, который может отличаться от официальных курсов. Провайдер не компенсирует разницу, возникающую в результате такой конвертации.

5.6.3. Комиссии и расходы, удерживаемые при осуществлении возврата, регулируются Разделом 7 настоящей Политики.

6. РАСЧЁТ СУММЫ ВОЗВРАТА

6.1. Принцип пропорциональности

6.1.1. Сумма возврата рассчитывается пропорционально объёму трафика, фактически не использованного на момент регистрации запроса.

6.1.2. При расчёте учитываются общая уплаченная сумма, общий объём приобретённого трафика, объём использованного трафика и объём остатка.

6.2. Источник данных

6.2.1. При расчёте используются данные из систем биллинга Провайдера, журналов учёта и иных технических записей.

6.2.2. В случае расхождений приоритет имеют учётные данные Провайдера, если применимым правом не предусмотрено иное.

6.3. Учёт особенностей биллинга

6.3.1. При расчёте могут учитываться входящий и исходящий трафик, служебный и вспомогательный трафик, сетевые особенности передачи данных, округление показателей и иные параметры, являющиеся частью модели биллинга Сервиса.

6.4. Фиксация остатка

6.4.1. Остаток трафика определяется на момент регистрации запроса на возврат либо на момент начала его фактической обработки, если это необходимо для предотвращения манипуляций и корректного учёта дальнейшего использования.

7. КОМИССИИ И УДЕРЖАНИЯ

7.1. Применимые расходы

7.1.1. Из суммы возврата могут удерживаться сетевые комиссии, комиссии платёжных или процессинговых провайдеров, расходы на конвертацию и иные транзакционные расходы, фактически понесённые в связи с возвратом.

7.1.2. Фактически полученная Пользователем сумма может быть меньше первоначально уплаченной суммы и меньше расчётной суммы возврата до удержаний.

7.2. Дополнительные расходы на стороне Пользователя

7.2.1. Пользователь несёт расходы на стороне принимающего кошелька, комиссии за зачисление, конвертацию, кастодиальные сборы и иные аналогичные расходы, возникающие после отправки возврата.

8. КАК ЗАПРОСИТЬ ВОЗВРАТ СРЕДСТВ

8.1. Официальные каналы

8.1.1. Запрос на возврат средств должен подаваться через систему обращений, официальную электронную почту, форму в личном кабинете или иной официальный канал связи, указанный в Сервисе.

8.2. Необходимая информация

8.2.1. Запрос должен содержать как минимум адрес электронной почты или иной идентификатор аккаунта, дату и детали платежа, использованные валюту и сеть, причину запроса и, при необходимости, адрес кошелька для возврата.

8.3. Дополнительные подтверждения

8.3.1. Провайдер вправе запросить подтверждение владения аккаунтом, адресом электронной почты, кошельком или транзакцией, а также иную разумно необходимую для обработки запроса информацию.

8.4. Отсутствие ответа на запрос информации

8.4.1. Если Пользователь не предоставит запрошенную информацию в течение 14 календарных дней с момента запроса, обращение может быть закрыто без дальнейшего рассмотрения.

8.5. Обращение в поддержку до принудительного возврата платежа

8.5.1. До инициирования чарджбэка, спора или иной процедуры принудительного возврата платежа через банк, платёжную систему или поставщика платёжных услуг Пользователь обязан направить обращение в поддержку через один из каналов, указанных в пункте 8.1, и предоставить разумный срок для его рассмотрения в пределах сроков, установленных Разделом 9.

8.5.2. Если такая процедура инициирована, Пользователь обязуется добросовестно содействовать установлению обстоятельств и по запросу предоставить детали платежа, идентификатор транзакции и описание претензии.

8.5.3. Провайдер сохраняет и при необходимости представляет банку, платёжной системе или поставщику платёжных услуг записи, подтверждающие предоставление Сервиса, включая данные биллинга, журналы потребления трафика и переписку с Пользователем.

8.5.4. Настоящий пункт не ограничивает права Пользователя, которые не могут быть ограничены императивными нормами применимого права, включая права потребителя и право обратиться в банк или иной компетентный орган.

9. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ И ВЫПЛАТЫ

9.1. Первичный ответ

9.1.1. Провайдер, как правило, подтверждает получение надлежащим образом оформленного запроса в течение 3–5 рабочих дней.

9.2. Срок рассмотрения

9.2.1. Окончательное решение по запросу, как правило, принимается в течение до 30 календарных дней с момента получения всей необходимой информации.

9.2.2. В сложных случаях, включая проверку на мошенничество/комплаенс, спорные технические ситуации, сетевые задержки или необходимость запроса дополнительной информации, рассмотрение может занять больше времени. По возможности Провайдер уведомляет Пользователя о существенном продлении срока.

9.3. Срок отправки одобренного возврата

9.3.1. После одобрения возврата Провайдер, как правило, инициирует отправку средств в течение 7–14 рабочих дней; однако фактическое время получения средств может зависеть от блокчейн-сети, сторонних провайдеров и иных обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Провайдера.

9.4. Каналы коммуникации

9.4.1. Информация о ходе рассмотрения и решении по запросу может направляться по электронной почте, через обращение, в личный кабинет или иным официальным способом связи.

10. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

10.1. Общая оговорка

10.1.1. Настоящая Политика применяется как единая общая политика для всех категорий пользователей; однако она не ограничивает права потребителей и иные права, которые не могут быть ограничены императивными нормами применимого права.

10.1.2. Если применимое право конкретной юрисдикции требует предоставления дополнительной информации, прав или процедур возврата, такие требования имеют приоритет в соответствующей части.

10.2. Характер услуги

10.2.1. Пользователь понимает, что Сервис является цифровой и технической услугой с поэтапным потреблением трафика, в связи с чем любой допустимый возврат может рассчитываться пропорционально фактически неиспользованному объёму, если императивными нормами права прямо не предусмотрено иное.

11. ДИСКРЕЦИОННЫЕ РЕШЕНИЯ И ОТСУТСТВИЕ ПРЕЦЕДЕНТА

11.1. Индивидуальный подход

11.1.1. Провайдер рассматривает каждый запрос в индивидуальном порядке и может учитывать историю аккаунта, профиль использования, результаты проверок, наличие претензий и иные значимые обстоятельства.

11.1.2. Одобрение возврата в одном случае не обязывает Провайдера одобрять возврат в любом другом случае с иными обстоятельствами.

11.2. Объём раскрываемой информации

11.2.1. Провайдер не обязан раскрывать внутренние антифрод-правила, критерии комплаенса, алгоритмы оценки риска, детали взаимодействия со сторонними провайдерами или иную чувствительную операционную информацию; однако по возможности информирует Пользователя об окончательном решении и общем результате рассмотрения.

12. ИЗМЕНЕНИЯ ПОЛИТИКИ

12.1. Изменения

12.1.1. Провайдер вправе обновлять настоящую Политику с учётом развития Сервиса, изменений платёжной модели, операционных процессов, требований законодательства и практики рассмотрения запросов.

12.1.2. Обновлённая версия вступает в силу с даты, указанной в ней, либо с момента публикации в Сервисе, если иное не предусмотрено императивными нормами права.