Условия возврата ANIMERO

Порядок обращений по ошибочной или двойной оплате, неактивации, техническим сбоям и иным требованиям.

Редакция 07.11.2026 · Версия 1.2

1. Разовая покупка без отмены автопродления

Premium приобретается один раз на 30, 90 или 365 дней. Автопродление и регулярные списания не используются, поэтому отдельной кнопки отмены будущего рекуррентного платежа нет.

> Чтобы продолжить Premium, пользователь самостоятельно выбирает и оплачивает новый срок.

2. Право обратиться за отказом или возвратом

Пользователь вправе заявить отказ от услуги, возврат или иное требование на основаниях, предусмотренных договором и применимым законодательством. Активация Premium не создаёт автоматического и безусловного запрета на возврат.

Публичная оферта: https://animero.fun/legal/offer

3. Типовые причины обращения

- средства списаны, но Premium не активирован;
- сумма списалась повторно или выбран не тот тариф;
- операция не принадлежит пользователю;
- существенная платная функция длительно не работает по причинам на стороне ANIMERO;
- пользователь заявляет иное законное основание или просит разъяснить расчёт.

4. Безопасный состав обращения

- email или username аккаунта;
- тариф, дата и приблизительное время операции;
- идентификатор платежа или чек с маскированными реквизитами;
- описание проблемы, уже выполненные шаги и желаемое решение.

> Никогда не отправляйте пароль, OAuth token, CVV/CVC, SMS-код, seed-фразу или полный номер карты. Поддержка не должна их запрашивать.

5. Регистрация и проверка обращения

1. Поддержка фиксирует обращение по email, через Telegram ticket или систему обращений.

2. Сверяет аккаунт, тариф, платёжную попытку, статус операции и Premium.

3. При необходимости запрашивает только безопасные уточнения и сообщает о ходе рассмотрения.

4. Формирует решение и сохраняет историю существенных действий.

> Обращение рассматривается в срок, необходимый для проверки операции, с соблюдением обязательных сроков законодательства.

6. Возможные решения

По обстоятельствам возможны корректная активация, устранение сбоя, полный или частичный возврат, отказ с мотивировкой либо иной предусмотренный законом способ. Решение не основывается только на факте первого входа после активации.

- При неактивации сначала подтверждается факт оплаты и отсутствие entitlement.
- При дубле проверяются две самостоятельные операции.
- При частично оказанной услуге расчёт требует фактических данных и правовой оценки.

7. Канал и срок зачисления

Возврат выполняется на исходный платёжный инструмент или другим доступным способом, соответствующим операции. После отправки возврата срок появления денег зависит от банка и платёжной инфраструктуры.

> Поддержка сообщает статус возврата и доступный идентификатор операции без раскрытия полных платёжных реквизитов.

8. Промокод и каналы связи

Промокод или продление может быть дополнительной добровольной компенсацией, но не обязательной заменой денежного возврата.

Написать в поддержку: mailto:animero.support@gmail.com

Все контакты: https://animero.fun/legal/contacts

Условия Premium: https://animero.fun/legal/premium