

Политика возврата денежных средств

Порядок возврата платежей за пополнение внутриигрового баланса и цифровые игровые услуги проекта «Zavozik» (сайт zavozik.com). Редакция от 16.07.2026

1. Общие положения

Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») определяет условия и порядок возврата денежных средств, уплаченных пользователем за пополнение внутриигрового рублёвого баланса аккаунта и за приобретение цифровых игровых услуг и привилегий (донат-тарифы VIP, Gold, Deluxe, Ultra, Season, кейсы, разовые услуги и иной цифровой игровой контент) многопользовательского игрового Minecraft-сервера «Zavozik» (Завозик), доступного на сайте zavozik.com и через фирменный лаунчер проекта.

Исполнителем, Оператором и Продавцом по настоящей Политике выступает Индивидуальный предприниматель Зайцев Илья Николаевич (ИНН 732817877506, ОГРНИП 325730000078525, страна регистрации — Россия), далее — «Исполнитель».

Приобретаемый на сайте контент является исключительно цифровым и используется только внутри игрового сервера «Zavozik». Внутриигровой баланс и привилегии не являются электронными денежными средствами, платёжным инструментом, ценной бумагой, инвестиционным или финансовым продуктом, не обмениваются на реальные денежные средства и не выводятся из проекта. Сервис не относится к азартным играм, лотереям, пари или ставкам.

Настоящая Политика является неотъемлемой частью публичной оферты (договора), размещённой на сайте zavozik.com, и регулирует отношения между Исполнителем и пользователем (далее — «Пользователь») в части возврата денежных средств. Оплата на сайте является акцептом оферты и означает согласие Пользователя с условиями настоящей Политики.

По общему правилу возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата: на ту же банковскую карту либо через тот же платёжный сервис (интернет-эквайринг), с использованием которого был совершён платёж. Возврат наличными денежными средствами или на реквизиты третьих лиц не производится.

2. Правовая база и особенности цифрового контента

Отношения сторон регулируются законодательством Российской Федерации, в частности: Гражданским кодексом Российской Федерации (в том числе статьями 435, 437, 438 — публичная оферта и её акцепт; статьёй 429.4 — договор с исполнением по требованию), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — «ЗоЗПП»), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Продажа цифрового контента и услуг осуществляется дистанционным способом. В соответствии со статьёй 26.1 ЗоЗПП Пользователь вправе отказаться от приобретённого

товара, однако право на отказ не применяется к товару (контенту) надлежащего качества, имеющему индивидуально-определённые свойства и предназначенному для использования конкретным Пользователем, а также к цифровому контенту и услугам, потребление которых началось.

Внутриигровой баланс, привилегии и иной цифровой игровой контент представляют собой результат оказания услуги в электронной форме (программное обеспечение и связанные с ним игровые возможности). Такой цифровой контент надлежащего качества не подлежит возврату после начала его использования, поскольку в силу своей природы он не может быть возвращён Исполнителю в первоначальном виде.

Услуга по зачислению внутриигрового баланса и предоставлению цифровой привилегии считается фактически оказанной Исполнителем в полном объёме с момента её активации, то есть с момента автоматического зачисления баланса на аккаунт Пользователя либо выдачи привилегии, набора или иного цифрового контента в игровом аккаунте. Зачисление происходит автоматически, как правило, в течение нескольких минут после поступления оплаты. С этого момента услуга считается потреблённой в соответствующей части, а обязательство Исполнителя — исполненным надлежащим образом.

Приобретая цифровой контент, Пользователь до момента оплаты даёт согласие на немедленное начало оказания услуги (активацию и зачисление) и подтверждает, что осведомлён об утрате права на отказ от услуги надлежащего качества после начала её использования.

3. Случаи, когда возврат возможен

Возврат денежных средств производится в следующих случаях.

Внутриигровой баланс или оплаченная привилегия не были зачислены на аккаунт Пользователя по вине Исполнителя в разумный срок (как правило, в течение 24 часов с момента подтверждённой оплаты), при том что оплата фактически поступила и была подтверждена.

Совершён ошибочный или дублирующий платёж (например, повторная оплата одной и той же услуги вследствие технического сбоя), при условии что зачисленные по такому платежу баланс или привилегия не были использованы Пользователем.

Оплаченная услуга не была предоставлена по техническим причинам, находящимся на стороне Исполнителя, и предоставление такой услуги в дальнейшем невозможно.

Неиспользованный внутриигровой баланс — по обращению Пользователя, если возврат такого баланса не противоречит законодательству Российской Федерации и условиям оферты, и при условии, что баланс не был израсходован полностью или частично и аккаунт не заблокирован за нарушение правил проекта. Возврату подлежит только фактически неиспользованный (нерасходованный) остаток баланса.

Возврат при выявлении факта несанкционированного (мошеннического) списания денежных средств с банковской карты Пользователя производится в порядке,

установленном банком-эквайером и платёжными системами, с учётом результатов проверки и антифрод-контроля.

4. Случаи, когда возврат отклоняется

В возврате денежных средств может быть отказано в следующих случаях.

Внутриигровой баланс полностью или частично использован (израсходован) Пользователем — в отношении израсходованной части возврат не производится.

Оплаченная привилегия, набор, кейс или иная разовая услуга активированы и (или) использованы полностью либо частично, поскольку услуга в этой части считается оказанной надлежащим образом.

Аккаунт Пользователя заблокирован либо к нему применены иные ограничения за нарушение правил проекта «Zavozik», условий оферты или законодательства (в том числе за использование стороннего программного обеспечения, читов, эксплойтов, мошеннических схем и иных недобросовестных действий). В этом случае уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

Истёк срок обращения за возвратом. Обращение о возврате должно быть направлено Исполнителю не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней с даты совершения платежа; по истечении указанного срока в возврате может быть отказано, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством.

Пользователь ссылается на отсутствие интереса к приобретённому цифровому контенту надлежащего качества после начала его использования, на изменение своих планов, а также на иные субъективные обстоятельства, не связанные с ненадлежащим исполнением обязательств Исполнителем.

5. Порядок обращения за возвратом

Для возврата денежных средств Пользователю необходимо направить обращение одним из следующих способов: на адрес электронной почты zaytsv.business@list.ru либо в службу поддержки в Telegram по адресу https://t.me/zaytsvsupport_bot.

В обращении необходимо указать: игровой никнейм (логин аккаунта на сервере «Zavozik»); адрес электронной почты, использованный при оплате; дату и сумму платежа; идентификатор (номер) платежа из уведомления об оплате (чека), направленного на email; а также причину возврата с описанием обстоятельств. При необходимости Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения и документы, подтверждающие факт и обстоятельства платежа.

Обращение рассматривается Исполнителем в срок до 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения и предоставления Пользователем всех необходимых сведений. По результатам рассмотрения Исполнитель принимает решение о возврате денежных средств либо об отказе в возврате с указанием мотивов и информирует об этом Пользователя тем же способом связи.

Направление обращения без указания сведений, позволяющих идентифицировать платёж и аккаунт Пользователя, может являться основанием для увеличения срока рассмотрения либо для отказа в возврате до предоставления таких сведений.

6. Сроки и способ возврата

При принятии положительного решения возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата: на ту же банковскую карту либо через тот же платёжный сервис (интернет-эквайринг), с использованием которого был совершён платёж. Возврат производится через банк-эквайер (платёжного агента), обслуживающего приём платежей на сайте.

Оплата на сайте принимается банковскими картами платёжных систем МИР, Visa, Mastercard, а также через Систему быстрых платежей (СБП). Возврат осуществляется на те же реквизиты (карту или счёт), с которых поступил платёж.

Срок зачисления возвращаемых денежных средств зависит от банка-эмитента карты Пользователя и правил платёжной системы и, как правило, составляет от 3 (трёх) до 10 (десяти) рабочих дней с момента подтверждения возврата Исполнителем. Исполнитель не несёт ответственности за задержки, вызванные действиями банков и платёжных систем, находящимися вне его контроля.

Данные банковских карт вводятся Пользователем на защищённой платёжной странице банка-эквайера с применением протокола 3-D Secure, шифрования соединения (HTTPS/TLS) и антифрод-контроля на стороне банка-эквайера; Исполнителю данные карт не передаются и им не хранятся. Комиссии банков и платёжных систем, если таковые взимаются при возврате, регулируются правилами соответствующих организаций.

7. Контакты и реквизиты

Исполнитель (Оператор, Продавец): Индивидуальный предприниматель Зайцев Илья Николаевич.

ИНН: 732817877506. ОГРНИП: 325730000078525. Страна регистрации: Россия.

Сайт: zavozik.com. Проект (сервер): «Zavozik».

Электронная почта: zaytsv.business@list.ru. Служба поддержки в Telegram: https://t.me/zaytsvsupport_bot.

Телефон: указан на сайте zavozik.com.

Редакция от 16.07.2026.

