ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Сервис XANTIR

Дата публикации: 01.10.2026 Дата последнего обновления: 01.10.2026

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Публичной оферты на оказание услуг сервиса XANTIR (далее — «Оферта») и регулируют порядок возврата денежных средств, уплаченных Заказчиком — физическим лицом за доступ к Платформе. Термины, используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определённые в Оферте.

1. Природа услуги и момент её оказания

1.1. Услугой, оказываемой Исполнителем по настоящему договору, является предоставление Заказчику доступа к Платформе — то есть создание учётной записи и открытие функционала в объёме выбранного тарифа. Данное действие является однократным и не носит длящегося характера.

1.2. В соответствии с п. 3.4 Оферты услуга считается оказанной Исполнителем в полном объёме в момент направления Заказчику ссылки для доступа и данных для входа на указанный при оформлении заказа e-mail.

1.3. Установленный тарифом срок действия доступа (например, 45 дней) является сроком действия предоставленного Заказчику права использования Платформы, аналогично сроку действия лицензии, а не периодом, в течение которого Исполнитель поэтапно исполняет обязательство по оказанию услуги. По истечении данного срока право использования Платформы прекращается без дополнительного уведомления.

2. Тариф «Триал»

2.1. Тариф «Триал» предоставляется бесплатно. Ввиду отсутствия оплаты положения настоящих Правил к тарифу «Триал» не применяются.

3. Отказ от договора до предоставления доступа

3.1. В соответствии со ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Заказчик — физическое лицо вправе отказаться от исполнения договора в период с момента оплаты до момента фактического направления ему ссылки для доступа (п. 1.2 настоящих Правил), при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору к моменту получения отказа.

3.2. К фактически понесённым расходам Исполнителя, вычитаемым из суммы возврата по настоящему пункту, относятся: комиссия платёжного агрегатора за приём и возврат платежа; стоимость обработки и оформления заказа. Размер таких расходов является незначительным по отношению к цене тарифа.

3.3. Для реализации права, предусмотренного настоящим разделом, Заказчик должен направить обращение на e-mail info@medchem.ltd до момента получения письма с доступом. Если к моменту рассмотрения обращения доступ уже был направлен Заказчику в соответствии

со сроком, установленным п. 3.1 Оферты, договор считается исполненным Исполнителем в полном объёме, и положения настоящего раздела не применяются — отказ от договора в этом случае регулируется разделом 4 настоящих Правил.

4. После предоставления доступа

4.1. С момента направления Заказчику ссылки для доступа и данных для входа услуга Исполнителя считается оказанной в полном объёме (п. 1.2 настоящих Правил). Договор в части обязательств Исполнителя является исполненным, в связи с чем право на отказ от договора и возврат уплаченной суммы, предусмотренное ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» для случаев, когда услуга ещё не оказана, более не применяется.

4.2. Обстоятельства, при которых Заказчик не воспользовался (полностью или частично) предоставленным и оплаченным функционалом Платформы в течение срока действия тарифа, включая случаи неиспользования доступа по причине занятости, изменения планов Заказчика, ошибочного выбора тарифа или иных причин, зависящих от Заказчика, не являются основанием для возврата денежных средств, поскольку услуга по предоставлению доступа уже оказана в полном объёме.

5. Возврат в случае нарушения обязательств Исполнителем

5.1. Заказчик вправе потребовать возврата уплаченных денежных средств в полном объёме исключительно в следующих случаях, связанных с нарушением обязательств по вине Исполнителя:

- доступ к Платформе не был предоставлен Заказчику в срок, установленный п. 3.1 Оферты (24 часа с момента оплаты), и Исполнитель не устранил нарушение в течение 3 рабочих дней после обращения Заказчика в поддержку по адресу info@medchem.ltd;
- Платформа была полностью технически недоступна по вине Исполнителя на протяжении более 50% оплаченного срока действия тарифа, что подтверждено перепиской со службой поддержки, и делало использование Услуги невозможным;
- иные случаи существенного нарушения качества услуги, прямо предусмотренные ст. 4 и ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», при условии, что Заказчик доказал факт и существенность такого нарушения.

5.2. Бремя доказывания обстоятельств, указанных в п. 5.1, лежит на Заказчике. Обращение рассматривается Исполнителем на основании представленных Заказчиком документов и переписки, подтверждающих факт обращения в поддержку и характер технической проблемы.

5.3. Частичное использование функционала тарифа, отдельные технические сбои, не носящие существенного и длительного характера, а также временная недоступность, вызванная плановыми техническими работами, о которых Заказчик был уведомлён, не являются основанием для возврата денежных средств.

6. Порядок рассмотрения обращений

6.1. Обращение о возврате денежных средств направляется на e-mail info@medchem.ltd с указанием ФИО, даты и суммы оплаты, тарифа, а также — применительно к разделу 5 настоящих Правил — документального обоснования заявленного нарушения.

6.2. В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» обоснованное требование Заказчика подлежит рассмотрению Исполнителем в течение 10 (десяти) календарных дней со дня его предъявления. Исполнитель вправе запросить у Заказчика дополнительные документы, подтверждающие обстоятельства обращения; течение указанного срока приостанавливается до получения запрошенных документов.

6.3. При отклонении обращения Исполнитель направляет Заказчику мотивированный ответ с указанием оснований отказа со ссылкой на соответствующие пункты настоящих Правил.

6.4. При положительном решении денежные средства возвращаются тем же способом, которым была произведена оплата, посредством сервиса интернет-эквайринга АО «ТБанк», в сроки, установленные правилами данного платёжного сервиса и банка-эмитента карты Заказчика (как правило, не более 30 календарных дней с даты принятия решения о возврате).

7. Юридические лица и индивидуальные предприниматели

7.1. Настоящие Правила не применяются к отношениям с Заказчиками — юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. Условия оказания услуг и любой возврат денежных средств в отношениях с такими Заказчиками определяются исключительно отдельным договором и/или счётом на оплату, заключаемым (выставляемым) в индивидуальном порядке в соответствии с п. 1.5, 2.2 и 9.2 Оферты, и могут полностью отличаться от условий, изложенных в настоящих Правилах, включая полное исключение возможности возврата денежных средств.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила могут быть изменены Исполнителем в одностороннем порядке путём публикации новой редакции на Сайте. Изменения не применяются к доступу, уже предоставленному Заказчику до вступления изменений в силу.

8.2. Ничто в настоящих Правилах не может толковаться как ограничение императивных прав потребителя, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, в части, не урегулированной настоящими Правилами.