

## Политика возврата денежных средств

**Область применения:** приобретение цифровых кредитов и/или подписок для доступа к функциям и моделям искусственного интеллекта на сайте **aiventruе.com**.

**Последнее обновление:** 12 сентября 2025 г.

### 1. Общие положения

AIVENTRUE предоставляет пользователям цифровой доступ к функциям платформы, включая работу с ИИ-моделями, генерацию контента, использование личного кабинета, пакеты кредитов.

Кредиты списываются при фактическом создании запроса, генерации или ином использовании функций сервиса. Если запрос был обработан сервисом, но результат оказался некорректным из-за ошибки в параметрах, настройках или запросе пользователя, такие кредиты считаются использованными.

Если будет подтверждено, что сбой произошёл по нашей вине, мы можем скорректировать баланс пользователя, восстановить списанные кредиты или предложить иной вариант компенсации.

Кредиты не являются электронными деньгами, не являются денежным средством и не подлежат обмену на наличные или безналичные денежные средства. Если иное не указано на сайте или в условиях конкретного тарифа, кредиты действительны в течение 12 месяцев с момента покупки.

### 2. Возврат средств за неиспользованные кредиты

Использованные кредиты возврату не подлежат.

Возврат денежных средств за неиспользованные кредиты может быть произведён в случаях, предусмотренных применимым законодательством, а также при длительной подтверждённой недоступности сервиса по нашей вине.

Возврат также может быть рассмотрен, если пользователь оплатил цифровой доступ, но услуга фактически не была предоставлена, доступ не был активирован или кредиты не были зачислены на баланс по технической причине.

### 3. Как запросить возврат средств

Для запроса возврата отправьте письмо на адрес **support@aiventruе.com** с темой «Возврат средств».

В письме укажите:

- email учетной записи;
- дату покупки;
- способ оплаты;
- идентификатор транзакции;
- причину обращения.

Например: цифровой доступ не был активирован, кредиты не были зачислены, произошёл длительный технический сбой, услуга не соответствует описанию или имеется иное основание, предусмотренное законом.

Обычно мы рассматриваем обращения в течение **3 рабочих дней**. При необходимости мы можем запросить дополнительную информацию для проверки платежа и использования сервиса.

В случае одобрения возврата денежные средства возвращаются тем же способом оплаты, который использовался при покупке, если иной способ не согласован сторонами и не противоречит требованиям платежной системы или законодательства.

В случаях, разрешенных законом, из суммы возврата могут быть удержаны комиссии платежных провайдеров, банков или иных поставщиков услуг, если такие комиссии не подлежат возврату.