Политика возврата

Политика возврата

Дата вступления в силу: 1 ноября 2026 года · **Дата последнего обновления:** 30 октября 2026 года · **Версия:** 2.3

Настоящая русская версия является основной (мастер-версией). Документ также доступен на английском и узбекском языках; при любых расхождениях между версиями преимущественную силу имеет версия на русском языке.

Настоящая Политика возврата (далее — «Политика») объясняет, когда и как Вы можете запросить возврат за покупки, совершённые на SafeLaw (safelaw.ai), управляемом ООО «SELLAI» (ИНН: 312530703), г. Нукус, Республика Каракалпакстан, Узбекистан.

Настоящая Политика является частью наших Условий использования (safelaw.ai/terms) и должна читаться вместе с ними. Совершая покупку на SafeLaw, Вы подтверждаете, что прочитали, поняли и согласны с настоящей Политикой.

Важно: Настоящая Политика не ограничивает Ваших прав, предоставленных Законом Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» и иным законодательством. Если нормы закона предоставляют Вам более широкие права на возврат, применяются эти нормы.

1. Краткое резюме

- **Срок обращения (окно возврата)** считается от даты оплаты и зависит от оплаченного срока: 1 месяц — 7 календарных дней, 3 месяца — 14, 6 месяцев — 21, 12 месяцев — 30; тариф «День» — в пределах 24 часов его действия. После окна возврат не производится.
- **Использовано не более 20% токенов:** возвращается оплаченная сумма за вычетом прошедших дней; каждый прошедший день, включая день оплаты, оплачивается по цене тарифа «День», указанной на странице тарифов.
- **Использовано более 20% токенов:** по тарифу на 1 месяц возврат не производится; по тарифу на 3, 6 или 12 месяцев удерживается стоимость одного месяца по цене месячной подписки на этот тариф (без скидки за предоплату), остальная сумма возвращается.
- **Удержание не превышает уплаченную сумму.**
- **Применимо ко всем платным покупкам на одинаковых условиях:** первой оплате, повторным оплатам, подпискам на 1, 3, 6 или 12 месяцев, тарифу «День», а также тарифам организаций Business и Business Pro.
- **Способ и валюта возврата:** тем же способом, которым была произведена оплата (карта Uzcard или Humo через FreedomPay, Click, Payme или банковский перевод по счёту), в узбекских сўмах (UZS). Зачисление на кошелёк организации — только по просьбе клиента.

- **Как запросить:** только письмом на billing@safelaw.ai с адреса электронной почты учётной записи (для организации — от владельца или администратора), тема «Возврат». Датой заявления считается дата получения письма. Отмена подписки в личном кабинете не является заявлением на возврат.
- **Срок рассмотрения:** до 5 рабочих дней. **Срок зачисления** зависит от банка-эмитента.

2. Сфера действия

Настоящая Политика применяется ко всем платным покупкам, совершённым через SafeLaw, включая тариф «День», подписки на 1, 3, 6 или 12 месяцев и тарифы организаций (Business, Business Pro, в том числе дополнительные места). Для организаций те же правила закреплены в Публичной оферте для бизнеса (safelaw.ai/legal/oferta-b2b-ru).

Политика не применяется к бесплатному тарифу, бесплатному пробному доступу и индивидуальным корпоративным договорам с отдельными условиями возврата.

3. Окно возврата и условия

Окно возврата отсчитывается от даты оплаты и зависит от оплаченного срока:

Оплаченный срок	Окно возврата
Тариф «День» (24 часа)	в пределах 24 часов его действия
1 месяц	7 календарных дней
3 месяца	14 календарных дней
6 месяцев	21 календарный день
12 месяцев	30 календарных дней

После окончания окна возврат не производится.

Датой заявления считается дата получения письма на billing@safelaw.ai (раздел 10). Окно возврата и количество прошедших дней для вычета считаются от даты оплаты до даты получения письма.

Доля использованных токенов определяется на дату получения письма по данным Вашей учётной записи как отношение токенов, израсходованных с даты оплаты, к месячному объёму токенов тарифа — в том числе при оплате за 3, 6 или 12 месяцев (для тарифа «День» — к объёму на 24 часа; для организаций — по каждому оплаченному месту).

Это правило применяется ко всем платным покупкам — первой оплате, повторным оплатам, многомесячным подпискам, тарифу «День» и тарифам организаций — на одинаковых условиях.

4. Расчёт суммы возврата

Использовано не более 20% токенов. Возвращается оплаченная сумма за вычетом прошедших дней. Каждый прошедший день, включая день оплаты, оплачивается по цене тарифа «День», указанной на странице тарифов:

> **Возврат = Сумма оплаты − Прошедшие дни × Цена тарифа «День»**

По тарифу «День» вычитается прошедшее время: **Возврат = Сумма оплаты × (Оставшиеся полные часы ÷ 24)**.

Использовано более 20% токенов.

- Тариф на 1 месяц — возврат не производится.
- Тариф на 3, 6 или 12 месяцев — удерживается стоимость одного месяца по цене месячной подписки на этот тариф, указанной на странице тарифов (без скидки за предоплату), остальная сумма возвращается: **Возврат = Сумма оплаты − Цена месячной подписки**.
- Тариф «День» — возврат не производится.

Сумма удержания не может превышать уплаченную сумму. Для организаций вычет за прошедшие дни считается по цене тарифа «День» за каждое оплаченное место (место владельца и каждое дополнительное место).

Цены в примерах ниже — действующие на дату редакции: тариф «День» — 12 000 UZS, Start — 50 000 UZS в месяц, Pro — 200 000 UZS в месяц, Business — 350 000 UZS в месяц (дополнительное место — 250 000 UZS), скидка за 12 месяцев — 18%.

Пример 1. Оплачен тариф Business на 1 месяц за 350 000 UZS (только место владельца). Запрос подан на 3-й день, считая день оплаты; использовано 10% месячного объёма токенов. Вычет = 3 × 12 000 = 36 000 UZS. Возврат = 350 000 − 36 000 = 314 000 UZS.

Пример 2. Тот же тариф Business на 1 месяц с двумя дополнительными местами: оплачено 350 000 + 2 × 250 000 = 850 000 UZS. Запрос подан на 3-й день, использовано 10%. Вычет = 3 дня × 3 места × 12 000 = 108 000 UZS. Возврат = 850 000 − 108 000 = 742 000 UZS.

Пример 3. Оплачен тариф Pro на 12 месяцев со скидкой 18%: 200 000 × 12 × 0,82 = 1 968 000 UZS. Запрос подан на 10-й день (окно — 30 дней), использовано 40% месячного объёма токенов. Удерживается стоимость одного месяца Pro по цене месячной подписки — 200 000 UZS. Возврат = 1 968 000 − 200 000 = 1 768 000 UZS. Если бы было использовано не более 20%, вычет составил бы 10 × 12 000 = 120 000 UZS, а возврат — 1 848 000 UZS.

Пример 4. Оплачен тариф «День» за 12 000 UZS. Запрос подан через 6 часов после оплаты, использовано 10% объёма токенов. Возврат = 12 000 × (18 ÷ 24) = 9 000 UZS.

5. Немедленное начало оказания услуги

Оформляя платную покупку, Вы соглашаетесь на немедленное предоставление цифровой услуги (доступ к ИИ-функциям и токенам) сразу после оплаты и

подтверждаете, что использованные токены представляют собой фактически оказанную и потреблённую услугу. Возможность возврата сохраняется только в пределах, описанных в Разделах 3–4.

6. Токены

- **Неиспользованные токены** остаются доступными до истечения срока их действия и отдельно на денежные средства не обмениваются.
- **Использованные токены** не восстанавливаются и не возвращаются на баланс, в том числе при неудовлетворённости результатом ИИ.
- **Истёкшие токены** не возвращаются на баланс и не реактивируются.

Это связано с тем, что мы несём реальные невозвратные расходы за каждый ИИ-запрос, оплачиваемые поставщикам ИИ. Возврат денежных средств при этом рассчитывается по правилам Раздела 4 при соблюдении условий Раздела 3.

7. Исключительные обстоятельства

Независимо от окна возврата, мы рассмотрим возврат в следующих случаях:

- **Недоступность Сервиса:** простой свыше 24 часов подряд не по Вашей вине — пропорциональный возврат или сервисный кредит.
- **Ошибки биллинга:** неверная сумма, дублирующее списание — полный возврат некорректной суммы.
- **Мошеннические списания:** немедленно свяжитесь с billing@safelaw.ai и Вашим банком; о признаках взлома учётной записи сообщите на security@safelaw.ai.
- **Обязательные нормы закона:** если применимое законодательство о защите прав потребителей предоставляет Вам более широкие права.

8. Что НЕ подлежит возврату

- Тариф на 1 месяц и тариф «День», по которым использовано более 20% объёма токенов.
- Запросы, поданные после окончания окна возврата (раздел 3).
- Прошедшие дни (по цене тарифа «День») и удерживаемая стоимость одного месяца — в случаях, описанных в разделе 4.
- Неиспользованные периоды подписки из-за Вашего решения прекратить использование после окончания окна возврата.
- Неудовлетворённость качеством или точностью контента, созданного ИИ.
- Подписки, прекращённые нами из-за нарушения Условий использования.
- Промокоды, скидки и бонусные токены (не имеют денежной стоимости).
- Бесплатный пробный доступ.
- Списания, понесённые более 12 месяцев назад.

9. Окончание периода и отмена

Подписки не продлеваются автоматически, и средства с карты повторно не списываются. Дата окончания периода указана в личном кабинете (организациям мы дополнительно напоминаем письмом за 7 дней и за 1 день, если напоминания не отключены); продление — это новая оплата. Если новый период не оплачен, учётная запись переходит на бесплатный тариф Free. Отмена подписки сохраняет доступ до конца оплаченного периода и сама по себе не является заявлением на возврат. К каждой оплате, включая повторные, применяются условия возврата (Разделы 3–4).

10. Процедура возврата

Настоящий раздел описывает порядок подачи, рассмотрения и исполнения запросов на возврат. Основания и условия возврата определены в разделах 1–9 выше.

10.1 Канал подачи запроса

Возврат оформляется только по письму. Запросы принимаются по электронной почте **billing@safelaw.ai** с адреса электронной почты Вашей учётной записи (для организации — от владельца или администратора организации), тема письма — **«Возврат»**. Это единственный канал подачи запроса и переписки по нему, включая уточнение статуса.

Датой заявления считается дата получения письма: на эту дату определяются окно возврата, количество прошедших дней для вычета и доля использованных токенов. Отмена подписки или удаление места в личном кабинете не является заявлением на возврат.

10.2 Какие данные указать в запросе

Чтобы мы могли быстро идентифицировать платёж, в запросе укажите:

- имя и фамилию;
- адрес электронной почты Вашей учётной записи SafeLaw, а для организации — также название организации;
- дату и сумму оплаты, способ оплаты (карта, Click, Payme или счёт);
- идентификатор заказа или транзакции (при наличии);
- причину обращения;
- копию чека или счёта (при наличии).

Если каких-либо данных не хватает, мы запросим их дополнительно; срок рассмотрения при этом отсчитывается с момента получения полного запроса.

Пример обращения:

> Кому: billing@safelaw.ai Тема: Возврат
>
> Здравствуйте! Прошу оформить возврат за покупку в SafeLaw.
>
> Имя и фамилия: Иван Иванов Email учётной записи: ivan@example.com Дата и сумма оплаты: 15 мая 2026 г., 50 000 UZS Идентификатор транзакции: TXN-000123 (при наличии) Причина: укажите причину обращения

> С уважением, Иван Иванов

10.3 Этапы обработки запроса

1. **Подача.** Вы направляете запрос по электронной почте (раздел 10.1) с данными из раздела 10.2.
2. **Регистрация и подтверждение.** В течение 1 рабочего дня мы регистрируем запрос, присваиваем ему номер и подтверждаем получение по электронной почте.
3. **Идентификация и проверка.** Мы проверяем Вашу учётную запись, транзакцию и долю использованных ИИ-запросов (токенов), а также соответствие условиям настоящей Политики (окно возврата, доля использованных токенов, оплаченный срок, невозвратные случаи) и рассчитываем сумму по разделу 4.
4. **Решение.** В течение до 5 рабочих дней с момента получения полного запроса мы принимаем мотивированное решение об одобрении или отказе и уведомляем Вас.
5. **Исполнение.** При одобрении мы инициируем возврат тем же способом оплаты в течение 1 рабочего дня после принятия решения.
6. **Зачисление.** Средства зачисляются банком-эмитентом или платёжным сервисом в течение 5–10 рабочих дней.
7. **Завершение.** Мы уведомляем Вас о завершении возврата.

10.4 Сроки

Этап	Срок
Подтверждение получения запроса	1 рабочий день
Проверка и принятие решения	до 5 рабочих дней
Инициирование возврата после одобрения	1 рабочий день
Зачисление банком-эмитентом или платёжным сервисом	5–10 рабочих дней
Итого	**7–17 рабочих дней**

Если по истечении 17 рабочих дней средства не поступили, сначала обратитесь в Ваш банк, затем к нам.

10.5 Исполнение возврата

Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, в узбекских сўмах (UZS):

- оплата картой Uzcard или Humo через FreedomPay — на ту же карту через FreedomPay;
- оплата через Click — через Click;
- оплата через Payme — через Payme;
- оплата по счёту — банковским переводом на расчётный счёт плательщика.

По просьбе организации сумма возврата может быть зачислена на кошелёк организации вместо возврата тем же способом. Мы не можем вернуть средства на другую карту, счёт или другому лицу. Если исходная карта недоступна (истёк срок действия, заблокирована), свяжитесь с нами — мы совместно с Вами и банком найдём альтернативное решение.

10.6 Статусы запроса и уведомления

Запрос проходит статусы: **Получен → На рассмотрении → Одобрен / Отклонён → Исполнен (отправлен в банк) → Завершён (зачислен)**. О ключевых статусах мы уведомляем по адресу электронной почты, указанному в Вашей учётной записи.

10.7 Решение об отказе

Если запрос не соответствует условиям настоящей Политики (например, окно возврата закончилось или по месячному тарифу использовано более 20% объёма токенов), мы направляем мотивированный отказ со ссылкой на соответствующее положение Политики. Вы вправе предоставить дополнительные сведения для повторного рассмотрения.

10.8 Споры и оспаривание платежей

Если Вы считаете, что имеете право на возврат, сначала обратитесь к нам по адресу billing@safelaw.ai — большинство вопросов решается напрямую и быстрее. Если Вы оспорите транзакцию через банк (chargeback) по платежу, который мы считаем обоснованным, мы оставляем за собой право приостановить или закрыть Вашу учётную запись. Запросы на возврат и результаты их рассмотрения фиксируются и хранятся в соответствии с Политикой конфиденциальности.

11. Изменения Политики

Мы можем обновлять настоящую Политику. Существенные изменения доводятся до Вашего сведения не менее чем за 15 дней. Изменения не влияют на запросы по ранее совершённым покупкам.

12. Связь с нами

ООО «SELLAI» ул. А. С. Пушкина, 91/7, г. Нукус, Республика Каракалпакстан, Узбекистан ИНН: 312530703 Телефон: +998 90 590 59 00

Запросы на возврат: billing@safelaw.ai (тема: «Возврат») **Общие вопросы:** info@safelaw.ai

Язык документа. Настоящий документ составлен на русском, английском и узбекском языках. В случае любых расхождений между версиями преимущественную силу имеет версия на русском языке.

Совершая покупку на SafeLaw, Вы подтверждаете, что прочитали, поняли и согласны с настоящей Политикой возврата.