

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ
по услугам цифрового депонирования в сервисе «Фиксатор»

г. Москва

___.__.2026 г.

Настоящая политика возврата денежных средств по услугам цифрового депонирования в сервисе «Фиксатор» (далее — «Политика») определяет порядок возврата сумм, уплаченных за услуги Сервиса. Она применяется вместе с Публичной офертой, Тарифами и законодательством Российской Федерации. Политика не ограничивает императивные права Потребителя.

Для прозрачного расчета Тариф до оплаты отдельно указывает цену разовой технической фиксации, цену хранения и технической доступности, срок действия конкретной Записи депонирования, а для Тарифа «Отпечаток» — цену ее годового автопродления в размере 190 рублей.

Баланс раздельно отражает денежную сумму и Бонусы; Бонусы применяются только для оплаты услуг Сервиса и Выводу не подлежат.

Автоматическое продление доступно только для Тарифа «Отпечаток» и не включено по умолчанию. Оно может быть включено исключительно после самостоятельного проставления Пользователем отдельной непредустановленной отметки при оплате соответствующего Тарифа и подтверждения условий продления. При включенном автопродлении по истечении каждого годового срока с Баланса списывается 190 (сто девяносто) рублей, а срок действия соответствующей Записи депонирования в реестре Сервиса продлевается еще на 1 (один) год.

Автопродление Тарифа «Ячейка» не предусмотрено; иных автоматических списаний Сервис не производит.

Пользователь вправе отключить автопродление в Личном кабинете в любое время до наступления очередного срока. Если на момент списания доступного Баланса недостаточно, списание не производится, задолженность не возникает, а соответствующая Запись депонирования истекает в порядке Публичной оферты и Правил цифрового депонирования.

1. Этапы услуги и момент их оказания

Этап	Содержание и момент завершения	Подтверждение
Пополнение и иные зачисления	Сумма отражается на Балансе после подтверждения оплаты либо возникновения предусмотренного условиями основания. До оплаты Пользователю показываются сумма платежа и сумма зачисления. Баланс расходуеться только при оформлении конкретного заказа и не может стать отрицательным.	Запись в Личном кабинете, идентификатор операции и платежа, платежный документ.
Техническая фиксация	Завершена после создания действующей Записи депонирования и Свидетельства с предусмотренными Тарифом параметрами и предоставления доступа к ним.	Номер действующей Записи, Свидетельство, технические журналы, уведомление в Личном кабинете.
Хранение и техническая доступность	Осуществляется непрерывно в каждом расчетном периоде путем резервирования ресурса, хранения, предоставления доступа, предусмотренного резервирования и возможности восстановления в границах Тарифа.	Тариф, период, статус доступа, журналы хранения/доступа, уведомления.
Дополнительная выгрузка	Завершена при формировании и предоставлении выгрузки Депоненту по защищенному каналу.	Журнал формирования/выгрузки, идентификатор документа.
Бумажный документ и доставка	Изготовление — при передаче в производство; доставка — после передачи в отделение почтовой связи или курьерской службе.	Заказ, сведения об отправлении, документ перевозчика.

2. Возврат для потребителя

2.1. Потребитель вправе отказаться от услуг в любое время. Заявление принимается по адресу: fixator@buyrights.ru. Оператор не требует от потребителя отказа от законных способов защиты, обязательного посещения офиса или предоставления данных, не нужных для идентификации платежа.

2.2. При отмене депонирования до завершения технической фиксации - до создания Записи депонирования и выдачи Свидетельства - сумма, списанная с Баланса, возвращается на Баланс в том же соотношении Бонусов и денежной суммы, в каком она была списана. При отказе Потребителя до завершения

технической фиксации Оператор возвращает полученную за неоказанные услуги сумму за вычетом документально подтвержденных фактически понесенных расходов, непосредственно связанных с исполнением конкретного Заказа, если их удержание допускается законом.

2.3. При отказе после завершения технической фиксации, если создана действующая Запись депонирования и Свидетельство с параметрами выбранного Тарифа и предоставлен доступ, взаимные расчеты за отдельно оказанную услугу производятся с учетом ее цены. За хранение Оператор учитывает цену фактически истекших расчетных периодов, в течение которых предоставлял согласованную возможность хранения и технической доступности. Предоплата за будущие неоказанные периоды возвращается за вычетом только документально подтвержденных прямых расходов, непосредственно связанных с неоказанной частью услуги и допустимых законом. Истечение Записи, прекращение возможности подтверждения депонирования по реестру и хранение ранее выданного PDF-Свидетельства регулируются Публичной офертой и Правилами цифрового депонирования.

2.4. Возврат денежных средств по неиспользованному доступному Балансу, когда он подлежит возврату по закону, Публичной оферте или конкретной операции, производится не позднее 10 календарных дней со дня получения заявления Потребителя. Если для идентификации платежа объективно не хватает сведений, Оператор без промедления запрашивает только такие сведения. Такой запрос и проверка не приостанавливают и не продлевают обязательные законом сроки, когда заявление и исходный способ оплаты уже позволяют осуществить возврат.

3. Возврат в отношениях с индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами

3.1. В отношениях с юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем Пополнение Баланса осуществляется по выставленному счету, который не является счетом-офертой и не оформляет конкретный Заказ. Когда Оператор выставляет счет-оферту на конкретный Заказ или Объект, оплата такого счета-оферты является прямой оплатой соответствующего Заказа и не образует Пополнение Баланса. Услуга хранения и технической доступности по оформленному Заказу имеет абонентский характер в пределах прямо указанного в Тарифе расчетного периода.

3.2. Стоимость конкретного Заказа, оплаченного юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем по счету-оферте либо списанная с Баланса, не возвращается только по причине неиспользования или неполного использования включенного в Тариф объема услуг. Если депонирование отменено до создания Записи и выдачи Свидетельства, сумма, списанная с Баланса, возвращается на Баланс в исходном соотношении Бонусов и денежной суммы. Стоимость уже начавшегося периода отдельно включенного автопродления Тарифа «Отпечаток» в размере 190 рублей не возвращается лишь по причине неиспользования услуги в соответствующем периоде. Исключениями являются неисполнение или ненадлежащее исполнение Оператором, документально подтвержденная техническая или платежная ошибка, отказ в случаях, прямо предусмотренных законом, и иные случаи, прямо предусмотренные законом или договором.

3.3. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель вправе подать заявку на Вывод неиспользованной денежной части Баланса, включая сумму, внесенную по счету и не списанную в оплату конкретного Заказа. Бонусы Выводу не подлежат. Подтвержденные Реферальные начисления выводятся отдельно при соблюдении минимального порога, установленного Положением о реферальной программе.

4. Операции по Балансу, возвраты и корректировки

4.1. Каждое движение Баланса фиксируется отдельной операцией в неизменяемой истории: «Пополнение», «Списание», «Возврат», «Корректировка», «Начисление по реферальной программе», «Подтверждение реферального начисления» и «Вывод». Для операции указываются сумма, денежная и бонусная части Баланса до и после, дата и время, источник и номер Заказа или платежа при его наличии. Исправление ошибки оформляется новой операцией; исходная запись не изменяется и не удаляется.

4.2. При ошибочном платеже, ошибочном списании или иной подтвержденной технической либо учетной ошибке Оператор оформляет возврат по конкретной операции или отдельную Корректировку. Возврат Потребителю производится по первоначальному платежному инструменту, если это технически возможно и допускается правилами платежного провайдера и законом; возврат по безналичной оплате юридического лица или индивидуального предпринимателя производится по реквизитам, позволяющим идентифицировать плательщика.

4.3. Потребитель вправе подать заявку на Вывод доступной денежной части Баланса, включая внесенные средства, но исключая Бонусы. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель вправе подать заявку на Вывод неиспользованной денежной части Баланса, включая сумму, внесенную по счету и не списанную в оплату конкретного Заказа; Бонусы Выводу не подлежат. Подтвержденные Реферальные начисления включаются в отдельную заявку на Вывод только при соблюдении условий Положения о реферальной программе. Сумма заявки замораживается и не может быть использована для оплаты Заказа до принятия решения. При одобрении Оператор перечисляет одобренную сумму по указанным Пользователем реквизитам и отражает операцию «Вывод»; при отклонении замороженная сумма возвращается на доступную денежную часть Баланса отдельной операцией. О подаче, статусе и результате рассмотрения заявки Пользователь уведомляется в Личном кабинете и (или) по подтвержденным контактными данными.

4.4. Реферальная программа регулируется самостоятельным Положением о реферальной программе. Реферальное начисление рассчитывается от фактически уплаченной денежной суммы Квалифицируемого Пополнения приглашенного Пользователя, без учета Бонусов, отражается как Неподтвержденное (замороженное), подтверждается при расходовании соответствующего Пополнения на услуги реальными денежными средствами либо по истечении 30 рабочих дней, а до подтверждения корректируется пропорционально при выводе приглашенным Пользователем соответствующей денежной суммы. Отмена или возврат отдельного Заказа Приглашенного Пользователя сами по себе не являются основанием для такой Корректировки.

5. Недостатки услуги, ошибочные платежи и дублирование

5.1. При технической ошибке Оператора, не позволившей создать Запись депонирования, Пользователь вправе выбрать повторное оказание услуги либо возврат оплаты за несформированную услугу. При ошибочном повторном списании Оператор возвращает излишне списанную сумму после проверки платежных данных.

5.2. Если заявлен недостаток уже оказанной услуги, Оператор рассматривает требование в соответствии с законодательством. При возможности Оператор вправе безвозмездно устранить технический недостаток, сформировать корректное Свидетельство либо предоставить эквивалентный результат, не ухудшая положение Пользователя. При существенном недостатке или иных законных основаниях права Пользователя не ограничиваются настоящей Политикой.

5.3. При признаках мошенничества, несанкционированного платежа, несоответствия заявителя плательщику или риска двойного возврата Оператор вправе проверить спорную часть требования и запросить только необходимые сведения. Бесспорная сумма возвращается в применимый срок. Проверка не освобождает Оператора от соблюдения сроков и последствий, установленных законом для требований Потребителя.

6. Порядок подачи заявления и споры по платежам

6.1. В заявлении о возврате или заявке на Вывод указываются номер заказа, платежа или операции Баланса, идентификатор учетной записи, Ф.И.О. или наименование плательщика, сумма, основание, дата платежа и контакт. Для Вывода Пользователь указывает реквизиты, необходимые для перечисления денежных средств.

6.2. Возврат производится первоначальным способом оплаты, если это возможно. При невозможности Оператор запрашивает реквизиты плательщика. Оператор не отвечает за задержку, вызванную недостоверными реквизитами, действиями банка либо платежного провайдера, не зависящими от Оператора. Вывод производится по реквизитам, указанным Пользователем в заявке на Вывод.

6.3. Если Пользователь инициировал процедуру оспаривания платежа «обратный платеж» или спор у платежного провайдера по тому же платежу, он уведомляет Оператора по адресу, указанному в разделе 8 Политики. Двойное возмещение по одному платежу не допускается. Оператор вправе представить платежному провайдеру документы об акцепте, оплате, создании Записи и предоставлении услуги.

7. Контакты по вопросам возврата

7.1. По всем вопросам, связанным с возвратом денежных средств, обращайтесь по e-mail: fixator@buyrights.ru или по телефону +7 (930) 035-79-09.

8. Реквизиты Оператора

Общество с ограниченной ответственностью «КУПИПРАВА» (ООО «КУПИПРАВА»)

ИНН/КПП 7735208230/ 773101001; ОГРН 1247700470775

Юридический адрес: 121205, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОЖАЙСКИЙ, ТЕР ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА СКОЛКОВО, Б-Р БОЛЬШОЙ, Д. 42 СТР. 1

Почтовый адрес: 124482, г. Москва, г. Зеленоград, а/я 180, ООО «КУПИПРАВА»

Банковские реквизиты: р/с 40702810420000122127, Банк: ООО "Банк Точка", к/с 30101810745374525104, БИК 044525104

e-mail: fixator@buyrights.ru; телефон: +7 (930) 035-79-09; сайт: <https://fixator-c.ru>