

Политика возвратов

Дата обновления: 10 ноября 2025 года.

Благодарим вас за использование Friendi AI. Мы стремимся обеспечить стабильную работу сервиса и сделать ваш опыт максимально удобным. Настоящая политика регулирует порядок возврата средств за оплаченные услуги.

1. Общие положения

1.1. Настоящая политика является неотъемлемой частью договора оферты, размещённого на сайте friendi.ai.

1.2. Оплачивая подписку, пользователь подтверждает, что ознакомился с данной политикой и согласен с её условиями.

1.3. Услуги Friendi AI предоставляются в цифровой форме — доступ к функционалу сервиса открывается немедленно после оплаты, что означает факт начала оказания услуги.

2. Условия возврата

Возврат средств возможен только в исключительных случаях, включая:

- Долговременный сбой сервиса, от нескольких дней, из-за которого пользователь не мог воспользоваться подпиской.
- Несанкционированное списание, если оплата была произведена без вашего согласия.

3. Исключения

Возврат средств не осуществляется, если:

- пользователь недоволен результатами работы ИИ (например, качеством генераций или ответов);
- произошла ошибка пользователя — случайная покупка, неправильный выбор тарифа и т.п.;
- доступ к сервису уже был предоставлен и пользователь начал им пользоваться.

(В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ “О защите прав потребителей”, возврат за цифровые услуги, оказание которых уже началось, не производится.)

4. Процедура возврата

Чтобы запросить возврат, необходимо:

- обратиться в службу поддержки в течение 7 дней с момента оплаты;
- указать номер транзакции и подробно описать причину обращения.

Мы рассматриваем все запросы индивидуально и отвечаем в течение 10 рабочих дней. В случае одобрения возврата средства перечисляются на тот же способ оплаты, с которого была совершена покупка.

5. Контактная информация

По вопросам политики возвратов и обращениям о возврате средств: info@frendi.ai

6. Изменения политики

Frendi AI оставляет за собой право изменять настоящую политику. Продолжая пользоваться сервисом после обновления условий, вы подтверждаете согласие с новой редакцией.