Порядок повернення коштів

Цей документ регламентує умови, за яких клієнт ABC Hosting Ltd. (компанії) може вимагати від компанії відшкодування витрат, розміру та форми згаданого відшкодування.

Компанія пропонує своїм клієнтам послуги віртуального веб-хостингу, реєстрації доменів, створення сайтів та технічну допомогу щодо цих послуг.

1. Процедура оплати

Оплата кожної послуги здійснюється авторизованими платіжними системами. При здійсненні оплати, Клієнт повинен вказати свої реквізити, які дозволять однозначно ідентифікувати його платіж (прізвище, ім'я, по батькові, адреса, номер телефону). Перед здійсненням оплати, клієнт повен заповнити всю необхідну контакту інформацію для створення платіжного рахунку. Інформація повинна містити прізвище, ім’я, домашню адресу, контактну електронну адресу та номер телефону. Користувач може створити замовлення через інтерфейс веб-сайту або створити запит представнику служби підтримки клієнтів через розділ «Допомога», згаданого вище веб-сайту, надіславши листа на support@zzz.com.ua. Після створення запиту, користувач отримає квитанцію, в якій знаходиться інформація про платника, послугу, яку він оплачує, загальна вартість послуги та інформація про одержувача (компанію). Квитанцію необхідно оплатити. Обробка платежу може зайняти деякий час, але не більше декількох годин. Якщо клієнт зауважить, що операція триває занадто довго, він може звернутися до компанії через один з вищеописаних способів. Після закінчення обробки платежу послуга надається негайно.

2. Скасування

Скасувати оплату можна, створивши запит до служби підтримки клієнтів. Клієнт може створити запит в панелі користувача в розділі «Довідка» або надіслати листа на support@zzz.com.ua. Цей запит повинен містити причину, на підставі якої користувач вимагає відшкодування, повну інформацію про оплату з підтвердженням платежу (квитанцію з банку або іншої системи, яка була використані для завершення транзакції). Якщо клієнт звертається до служби підтримки клієнтів через електронну пошту, він також повинен надати інформацію про свій профіль користувача на zzz.com.ua (логін, додатково – назву облікового запису або домен, якого стосується запит).

Користувач може отримати відповідь протягом двох днів з моменту подання запиту. Час може збільшитися, якщо третя сторона (банк, платіжний сервіс) бере участь у перевірці платежу.

Якщо клієнт вимагає повного відшкодування за послугу, він погоджується, що ця послуга більше не буде надана.

3. Повернення коштів

3.1. Оплата наступних послуг може бути повернена клієнту у разі запиту:

3.1.1. Хостингові плани PRO або VIP; послуга оренди віртуальних виділених серверів (VPS).

3.1.2. Оплачувана допомога технічного спеціаліста, яка включає налаштування, виправлення помилок, очищення від вірусів, створення веб-сайтів та адміністрування VPS (віртуальних виділених серверів.).

3.2 Звернувшись до служби підтримки користувачів клієнт може вимагати відшкодування у наступних випадках:

3.2.1. Послуга не була надана або була частково надана клієнту, окрім непередбачуваних ситуацій та інших обставин, які не залежать від компанії.

3.2.2. Якщо компанія випадково стає причиною несправності програмного забезпечення або файлів сайту клієнта (наприклад, втрата даних або пошкодження файлів), користувачеві може бути надана знижка та безкоштовна послуга відновлення пошкоджених файлів. Це не передбачає випадків, коли сам клієнт викликав несправності, вимагаючи надання послуг, які не можуть бути надані в рамках плану обслуговування.

3.3 Компанія не гарантує повноцінне виконання послуг. Всі послуги надаються по принципу «як є». Задіяні технічні системи можуть включати невиявлені технічні помилки, наслідком яких може бути неможливість виконання замовлення або несвоєчасність його виконання. Крім того до невиконання чи несвоєчасного виконання замовлення можуть призвести обставини, зумовлені людським фактором або дією обставин непереборної сили (форс-мажор), викликані соціальними і природними катаклізмами (війна, пожежа, повінь, масові заворушення і ін.). У випадку неможливості виконання прийнятих на себе зобов'язань по вище наведених причинах, компанія несе відповідальність в межах суми, отриманої від клієнта за надання послуги.

3.4. Реєстратор не несе жодної відповідальності при настанні форс-мажорних обставин.

3.5. Компанія має право припинити надання послуг, без повернення оплачених за послуги коштів, в наступних випадках:

3.5.1. систематичне порушення правил мережевого етикету (спам, публікація матеріалів, які розпалюють міжнаціональну/міжконфесійну ворожнечу, порнографічних ресурсів, матеріалів пов’язаних з незаконною торгівлею зброєю, наркотичними речовинами, пропаганда протизаконних дій і т. д.); публікація матеріалів, які порушують авторські права і закони щодо захисту інтелектуальної власності;

3.5.2. дії, направлені на завдання шкоди чи компрометацію (злам, атака і ін.), тобто направлені на несанкціоновану зміну стандартного порядку роботи обладнання компанії, інших користувачів мережі Інтернет;

3.5.3. за рішенням суду, а також в інших, передбачених законодавством випадках;

3.5.4. у випадку, коли за поданням органів охорони правопорядку, суду, тощо, контактна інформація, подана клієнтом не дає можливості встановити особу або ж контактна інформація є недостовірною;

3.6. Кошти, сплачені клієнтом, не повертаються у випадку, якщо:

3.6.1. клієнт відмовився від наданої послуги реєстрації/продовження доменного імені;

3.6.2. у разі анулювання реєстрації доменного імені до закінчення терміну її дії, в тому числі за рішенням суду;

3.6.3. доменні ім'я передано іншій особі, в тому числі і за рішенням суду;

3.6.4. кошти також не будуть повернені, якщо клієнт вирішить відмовитися від послуги, яка була надана у повній мірі та без будь-яких недоліків.

Ця угода не є остаточною, вона може змінюватися і доповнюватися. Клієнти та користувачі будуть сповіщені про зміни, що означає, що вони автоматично погоджуються з ними.