

ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ СЕРВИСА «PREZAPRO»

В редакции от 18 сентября 2026 года

Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения (публичной оферты) Общества с ограниченной ответственностью «Нейротек» и регламентирует условия, порядок и основания возврата денежных средств, уплаченных Пользователями за доступ к платным функциям веб-платформы «PrezaPro», размещенной по адресу: <https://prezapro.com>

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В соответствии со статьей 429.4 ГК РФ (абонентский договор) оплата Подписки наделяет Пользователя правом требовать от Исполнителя предоставления доступа к расширенному функционалу Сервиса, облачному хранилищу проектов, Веб-редактору и начислению лимита Кредитов подписки в течение оплаченного расчетного периода.

1.2. Обязательство Исполнителя по обеспечению доступа считается выполненным в полном объеме с момента предоставления Пользователю технической возможности использования Сервиса и зачисления расчетных единиц (Кредитов) в Личном кабинете.

1.3. В силу нематериального характера цифровых SaaS-услуг неиспользование Пользователем предоставленного права доступа, отсутствие фактов создания презентаций, неизрасходованный остаток Кредитов подписки либо завершение расчетного периода не являются основаниями для перерасчета или возврата внесенной абонентской платы.

2. РАСЧЕТНЫЙ ПЕРИОД ПОДПИСКИ И ОТМЕНА АВТОПРОДЛЕНИЯ

2.1. Доступ к платным возможностям Сервиса в рамках Подписки предоставляется на фиксированный расчетный период продолжительностью ровно 30 (тридцать) календарных дней с момента совершения оплаты.

2.2. При оформлении Подписки Пользователь дает согласие на регулярные автоматические списания денежных средств (рекуррентные платежи) за каждый последующий период в 30 дней по действующему тарифу.

2.3. Отказ от дальнейшего продления Подписки и прекращение регулярных платежей осуществляется Пользователем самостоятельно через веб-интерфейс Сайта следующим способом:

Вход в «Личный кабинет» → раздел «Управление подпиской» → нажатие кнопки «Отключить автопродление».

2.4. Отключение автопродления фиксируется системой немедленно. При этом текущий оплаченный период не прерывается: Пользователь сохраняет полный доступ к платным возможностям Сервиса и начисленным Кредитам подписки до истечения оплаченных 30 календарных дней. После окончания указанного срока автоматические списания прекращаются, неиспользованные Кредиты подписки аннулируются, а учетная запись переводится на условия Бесплатного тарифа с сохранением ранее созданных проектов и баланса Дополнительных кредитов.

3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Возврат денежных средств возможен при подтверждении фактических обстоятельств техническими логам Сервиса и данными обслуживающего платежного шлюза в следующих случаях:

3.1. Ошибочное или некорректное списание средств:

- Повторное списание стоимости одного и того же тарифного плана за один и тот же 30-дневный период вследствие технического сбоя платежного шлюза или банка-эквайера;
- Списание рекуррентного платежа за следующий расчетный период, произошедшее после своевременного отключения Пользователем автопродления в Личном кабинете до даты наступления списания.

Излишне удержанные средства подлежат возврату в полном объеме по заявлению Пользователя.

3.2. Неактивация оплаченного функционала:

- Списание средств подтверждено фискальным чеком, однако статус аккаунта в Личном кабинете не обновился, доступ к функциям Подписки не открыт и Кредиты подписки не

начислены в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента транзакции при условии обращения в службу технической поддержки.

3.3. Длительный технический отказ Сервиса:

- Непрерывная техническая недоступность Сервиса продолжительностью более 24 часов подряд по доказанной вине Исполнителя, повлекшая невозможность авторизации, создания или экспорта презентаций.

4. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Денежные средства не подлежат возврату, а требования признаются необоснованными при наступлении следующих обстоятельств:

4.1. Субъективная оценка результатов генерации нейросетей:

- Несогласие Пользователя с художественным стилем, цветовой палитрой слайдов, формулировками текстов или композицией блоков. Сервис функционирует на основе вероятностных моделей искусственного интеллекта по принципу «как есть» (As Is). Для корректировки результатов Пользователю предоставлен интерактивный Веб-редактор с ручным управлением слоями, а также локальные ИИ-инструменты редактирования.
- В случае единичного технического сбоя при генерации отдельного слайда или презентации компенсация осуществляется путем зачисления списанных Кредитов обратно на баланс Аккаунта. Денежная выплата за отдельные действия не производится.

4.2. Сбои внешней инфраструктуры:

- Кратковременные технические задержки, обусловленные перегрузкой сторонних API-провайдеров нейросетей, сбои интернет-провайдеров Пользователя, блокировки браузерных расширений или использование неподдерживаемых устаревших веб-обозревателей.

4.3. Неиспользование Сервиса Пользователем:

- Отсутствие пользовательской активности в Личном кабинете, отсутствие созданных презентаций, забывчивость относительно оформленной Подписки либо аннулирование неизрасходованных Кредитов подписки по истечении 30 дней.

4.4. Блокировка за нарушение правил сервиса:

- Нарушение условий Пользовательского соглашения: загрузка запрещенного законодательством РФ контента, попытки парсинга, реверс-инжиниринга, использование сторонних скриптов или организация совместного доступа к одному Аккаунту третьих лиц. При блокировке доступ прекращается без возврата средств.

4.5. Несвоевременная отмена автопродления:

- Отключение автопродления после списания очередного платежа за следующий расчетный период. Отмена прекращает списания только на будущие расчетные периоды и не влечет возврата за уже начавшийся 30-дневный цикл.

4.6. Технологическая ротация моделей:

- Обновление, ротация используемых версий генеративных алгоритмов или корректировка расхода Кредитов на операции в интерфейсе Сервиса.

5. РЕГЛАМЕНТ ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ

5.1. При обнаружении финансовой ошибки или технической проблемы Пользователь направляет запрос через форму обратной связи в Личном кабинете Сайта либо на адрес электронной почты: support@prezapro.com. Большинство ситуаций (корректировка статуса, восстановление кредитов при сбое генерации) урегулируются техническими специалистами без оформления возврата.

5.2. Если проблема не решена по основаниям раздела 3 настоящей Политики, Пользователь направляет электронное заявление с адреса электронной почты, привязанного к Аккаунту, на адрес: support@prezapro.com.

5.3. Обязательные реквизиты заявления:

- Фамилия, Имя, Отчество Пользователя (или полное наименование организации / ИП);
- Адрес электронной почты, к которому привязан Личный кабинет на Сайте;
- Дата, точное время (по московскому времени) и сумма транзакции;
- Электронная копия фискального чека или официальной банковской квитанции;
- Полные банковские реквизиты счета, с которого была совершена оплата.

6. СРОКИ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Исполнитель проверяет историю операций и логи активности в Личном кабинете и принимает мотивированное решение по заявлению в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения корректно составленного заявления.

6.2. Возврат денежных средств осуществляется на то же платежное средство, с которого была совершена оплата.

6.3. Обязанность Исполнителя по возврату считается исполненной с момента формирования распоряжения на возврат в партнерском платежном шлюзе. Фактический срок зачисления средств на карту Пользователя определяется регламентами обслуживающего банка-эмитента (обычно от 1 до 10 рабочих дней).

7. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ УСЛОВИЙ

7.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в условия настоящей Политики и тарифные планы.

7.2. Уведомление об изменениях производится путем размещения обновленной редакции документа на Сайте <https://prezapro.com> не менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до момента вступления изменений в силу.

7.3. В случае несогласия с новыми условиями Пользователь вправе отключить автопродление Подписки в Личном кабинете до даты вступления изменений в силу. Продолжение использования Сервиса и неотключение автопродления признаются согласием с обновленными условиями.

8. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «НЕЙРОТЕК»

Адрес: 430016, Республика Мордовия, г. Саранск, Строительная ул., д. 1, помещ. 26

ИНН: 1300020176

КПП: 130001001

ОГРН: 1261300001775

Банк: ФИЛИАЛ «НИЖЕГОРОДСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»

Расчетный счет: 40702810829810003599

Корреспондентский счет: 301018102000000000824

БИК: 042202824

Электронная почта: support@prezapro.com