

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Дата публикации: 27 августа 2026 года.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок возврата денежных средств Клиентам, оплатившим услуги сервиса Splus (облачная CRM-система).

1.2. Услуги Splus предоставляются в электронной форме посредством сети Интернет и заключаются в предоставлении Клиенту доступа к программному обеспечению Splus на условиях выбранного тарифного плана в соответствии с Лицензионным договором-офертой, размещённым на Сайте по адресу <https://splus-crm.kz/oferta.pdf>.

1.3. Исполнителем услуг является Индивидуальный предприниматель Муратов Александр Владимирович (далее — Исполнитель), зарегистрированный в Кыргызской Республике, ИНН 20209198450110.

1.4. Оплата услуг осуществляется в кыргызских сомах (KGS) — национальной валюте КР, в соответствии с «Описанием оплаты банковской картой» (<https://splus-crm.kz/payment.pdf>), через эквайера ОсОО «Фридом Пэй Кыргызстан» (ИНН 01107201710096).

1.5. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Лицензионного договора-оферты. В случае расхождения между условиями Оферты и настоящими Правилами применяются императивные нормы законодательства Кыргызской Республики, в частности Гражданского кодекса КР, Закона КР от 22 декабря 2021 года № 154 «Об электронной торговле» и Закона КР «О защите прав потребителей».

1.6. Императивные нормы законодательства КР о защите прав потребителей действуют независимо от настоящих Правил.

2. Основания для возврата денежных средств

2.1. Возврат денежных средств (полный или частичный) осуществляется в следующих случаях:

2.1.1. Ошибочное или повторное списание денежных средств за одну и ту же услугу за один и тот же Учётный период.

2.1.2. Документально подтверждённая техническая невозможность предоставления оплаченного доступа к сервису по вине Исполнителя непрерывно свыше 72 часов в течение оплаченного Учётного периода.

2.1.3. Отзыв лицензии/доступа по инициативе Исполнителя без вины Клиента.

2.1.4. Иные случаи, предусмотренные применимым законодательством КР, в том числе Законом КР № 154 «Об электронной торговле» (ст. 17) и Законом КР «О защите прав потребителей».

2.2. Возврат за фактически оказанный доступ не производится. Техническая возможность использования Программы Клиентом в течение Учётного периода считается оказанием услуги в полном объёме в смысле лицензионного вознаграждения.

2.3. Отсутствие фактического использования сервиса при наличии технического доступа само по себе не является основанием для возврата денежных средств за соответствующий оплаченный период.

2.4. При наличии оснований для возврата Исполнитель вправе осуществить полный либо частичный возврат денежных средств в зависимости от обстоятельств конкретного случая.

2.5. В случае если императивная норма Закона КР «О защите прав потребителей» предусматривает иные основания или порядок возврата, применяются положения этого Закона.

3. Порядок обращения за возвратом

3.1. Для оформления возврата Клиент направляет обращение на электронную почту info@splus-crm.kz.

3.2. В обращении необходимо указать:

- а) имя или наименование Клиента;
- б) контактный номер телефона;
- в) адрес электронной почты, использованный при регистрации в Splus;
- г) дату платежа;
- д) сумму платежа;
- е) оплаченный тарифный план;
- ж) причину обращения за возвратом;
- з) номер платежа (транзакции) или иные сведения, позволяющие идентифицировать платёж;
- и) скриншот или копия подтверждения оплаты (при наличии).

3.3. При необходимости Исполнитель вправе запросить у Клиента дополнительные сведения, подтверждающие факт оплаты и обстоятельства, послужившие основанием для возврата.

3.4. Обращение рассматривается в течение 10 рабочих дней с момента получения обращения и всех необходимых для его рассмотрения сведений.

3.5. По результатам рассмотрения обращения Клиенту направляется информация о принятом решении по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4. Порядок и сроки возврата денежных средств

4.1. При принятии решения о возврате денежных средств возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, в той же валюте и в том же размере, если иной порядок не предусмотрен применимым законодательством, правилами платёжной системы или техническими возможностями платёжной операции.

4.2. При оплате банковской картой возврат осуществляется через ту же платёжную систему и того же эквайера, через которых была произведена первоначальная оплата (ОсОО «Фридом Пэй Кыргызстан»).

4.3. Срок фактического зачисления возвращённых денежных средств на банковскую карту зависит от банка-эмитента и правил соответствующей платёжной системы и не должен превышать 30 рабочих дней с даты принятия

решения о возврате в соответствии со ст. 17 Закона КР № 154 «Об электронной торговле» (ориентир).

4.4. При частичном возврате возвращается соответствующая сумма денежных средств, определённая по результатам рассмотрения обращения с учётом фактически оказанного доступа к Программе.

5. Ошибочные и повторные платежи

5.1. В случае ошибочного или повторного списания денежных средств Клиенту необходимо сообщить об этом Исполнителю по адресу info@splus-crm.kz не позднее 7 календарных дней с даты транзакции.

5.2. После подтверждения факта ошибочного или повторного списания соответствующая сумма подлежит возврату Клиенту в полном объёме в порядке раздела 4 настоящих Правил.

5.3. Для ускорения обработки обращения рекомендуется указать дату и сумму платежа, а также номер платёжной операции, если он доступен Клиенту.

6. Технические проблемы

6.1. Если Клиент не может получить доступ к оплаченному сервису вследствие технической проблемы, ему необходимо обратиться в службу поддержки Splus по адресу info@splus-crm.kz.

6.2. Исполнитель принимает разумные меры для восстановления доступа к сервису в кратчайшие разумные сроки.

6.3. Если техническая проблема возникла по вине Исполнителя и непрерывно продолжалась свыше 72 часов в течение оплаченного Учётного периода, Клиент вправе обратиться с требованием о возврате денежных средств за соответствующий период в порядке п. 2.1.2.

7. Спорные ситуации и порядок разрешения споров

7.1. Все вопросы, связанные с оплатой и возвратом денежных средств, рекомендуется первоначально урегулировать путём обращения Клиента к Исполнителю по электронной почте info@splus-crm.kz.

7.2. Претензионный (досудебный) порядок урегулирования споров является обязательным. Срок ответа на претензию — 10 рабочих дней с даты её получения.

7.3. Претензии, связанные с обработкой платежей эквайером (ОсОО «Фридом Пэй Кыргызстан»), рассматриваются эквайером самостоятельно. Исполнитель содействует в их передаче и предоставлении сведений о транзакциях.

7.4. Исполнитель рассматривает обращения Клиентов и принимает необходимые меры для урегулирования спорных ситуаций в соответствии с условиями Договора и применимым законодательством КР.

7.5. При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению судом по месту нахождения Исполнителя (г. Бишкек) в соответствии с процессуальным законодательством КР.

8. Применимое право и императивные нормы

8.1. К настоящим Правилам применяется материальное право Кыргызской Республики.

8.2. Нормы Закона КР «О защите прав потребителей», Закона КР № 154 «Об электронной торговле» и Гражданского кодекса КР, имеющие императивный характер, действуют независимо от условий настоящих Правил.

9. Контактная информация

Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Муратов Александр Владимирович.

ИНН: 20209198450110.

Адрес регистрации: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Месароша, 100-24.

Контактный телефон: +996 508 814 488.

Электронная почта: info@splus-crm.kz.

Реквизиты

Получатель — Индивидуальный предприниматель Муратов Александр Владимирович, ИНН 20209198450110; банк получателя — ЗАО «Кыргызский Инвестиционно-Кредитный Банк» (KICB), г. Бишкек, Кыргызская Республика, БИК 128001, ИНН банка 01901200110066; расчётный счёт 1285330006188262, валюта счёта — кыргызский сом (KGS); SWIFT: KICBKG22. Контактные данные: адрес — Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Месароша, 100-24; телефон — +996 508 814 488; e-mail — info@splus-crm.kz.

Сайт: <https://splus-crm.kz/>.