

Политика возврата

1. КОМПАНИЯ возвращает КЛИЕНТУ внесенную им плату за продукцию и (или) услуги ПРОВАЙДЕРА, если eSIM не может быть активирован из-за технической проблемы, возникшей у ПРОВАЙДЕРА.
2. КОМПАНИЯ не осуществляет возмещение потерь КЛИЕНТА в связи с кражей или утратой eSIM, а также не переводит оставшийся баланс на другие абонентские номера, в том числе номера Popcorn Mobile.
3. Внесенная КЛИЕНТОМ плата за продукцию и (или) услуги ПРОВАЙДЕРА может быть возвращена КЛИЕНТУ в случае невозможности использования КЛИЕНТОМ продукции и (или) услуг ПРОВАЙДЕРА в результате неисправности продукции ПРОВАЙДЕРА. Заявка Клиента о возврате рассматривается в течение 72 часов с момента обращения КЛИЕНТА в техническую поддержку по электронной почте: support@popcorn.tel. Решение о возврате принимается КОМПАНИЕЙ после установления и подтверждения ПРОВАЙДЕРОМ факта невозможности использования КЛИЕНТОМ продукции и (или) услуг ПРОВАЙДЕРА по независящим от КЛИЕНТА причинам и вине ПРОВАЙДЕРА. Не считается неисправностью отсутствие на устройстве КЛИЕНТА необходимых для использования продукции и (или) услуг ПРОВАЙДЕРА функций (в том числе отсутствие поддержки eSIM), невозможность установить необходимые настройки на устройстве КЛИЕНТА, а также дефекты устройства и сети КЛИЕНТА.
4. В случае принятия решения о возврате КОМПАНИЯ возвращает КЛИЕНТУ внесенную им плату за продукцию и (или) услуги ПРОВАЙДЕРА, за вычетом расходов (комиссионного сбора), указанных в разделе «Политика возврата» Публичной оферты.
5. Отказ КЛИЕНТА от продукции и (или) услуги ПРОВАЙДЕРА после оформления КЛИЕНТОМ заказа на официальном сайте КОМПАНИИ и его оплаты, но до начала использования продукции и (или) услуги ПРОВАЙДЕРА (в том числе до активации eSIM) по иным причинам, а равно невозможность использования КЛИЕНТОМ продукции и (или) услуг ПРОВАЙДЕРА по причинам, не связанным с неисправностью продукции и (или) услуг ПРОВАЙДЕРА, либо иным причинам, независящим от КОМПАНИИ, не является основанием для возврата внесенной КЛИЕНТОМ платы за продукцию и (или) услуги ПРОВАЙДЕРА. Возврат денежных средств в таком случае КОМПАНИЕЙ не производится.
6. КЛИЕНТ вправе заявить о неисправности продукции и (или) услуги ПРОВАЙДЕРА в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента оформления КЛИЕНТОМ заказа на официальном сайте КОМПАНИИ и его оплаты. Возврат неиспользованных денежных средств со счета абонента или возмещение стоимости eSIM не производится по истечении

14 (четырнадцать) календарных дней с момента оформления КЛИЕНТОМ заказа на официальном сайте КОМПАНИИ и его оплаты. Возврат осуществляется в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с момента принятия КОМПАНИЕЙ решения о возврате.

7. Возврат осуществляется по тем же реквизитам, с которых производилась оплата. В отдельных случаях КОМПАНИЯ может выбрать иной способ возврата.

8. При возврате КЛИЕНТУ денежных средств часть Тарифного плана или баланса на счете, которая составляет комиссионный сбор КОМПАНИИ, не подлежит возврату КЛИЕНТУ.

Комиссионный сбор КОМПАНИИ за каждый платеж (заказ КЛИЕНТА) включает:

- полную стоимость профиля eSIM – 3,00 евро (300 рублей при оплате в российских рублях);
- комиссии, удержанные провайдерами платежных услуг/платежными агентами:
 - провайдер платежных услуг Stripe: 5,25% + 1 евро от общей стоимости платежа;
 - провайдер платежных услуг PayOp: 8% + 5 евро от общей стоимости платежа;
 - провайдер платежных услуг Система Betatransfer: 13% + 600 рублей от общей стоимости платежа;
 - провайдер платежных услуг Cardlink.link: 7% + 100 рублей от общей стоимости платежа;
 - провайдер платежных услуг Cardlink.link (оплата в криптовалюте): 5% + 5 евро от общей стоимости платежа;
 - провайдер платежных услуг CryptoCloud (оплата в криптовалюте): 5% + 5 евро от общей стоимости платежа.
- комиссии, удерживаемые провайдерами платежных услуг/платежных агентов при возврате денежных средств:
 - провайдер платежных услуг Stripe: 1 евро;
 - провайдер платежных услуг Cardlink.link: 6% но не менее 100 рублей;
 - провайдер платежных услуг Cardlink.link (возврат в криптовалюте): 5 долларов США (USDT) + комиссия сети;
 - провайдер платежных услуг CryptoCloud (возврат в криптовалюте): 5 долларов США (USDT) + комиссия сети.

После решения крупных банков и операторов кредитных и дебетовых карт приостановить финансовые операции в России, запросы на возврат денежных средств не принимаются по платежам:

- 1) совершенным до 01 марта 2022 года;
- 2) совершенным с помощью провайдера платежных услуг PayOp, Система Betatransfer;
- 3) совершенным в рублях с помощью провайдера платежных услуг Cardlink.link, если сумма возврата составляет менее 1050 рублей (эквивалент баланса в Евро по текущему курсу платежных систем).
- 4) совершенным в криптовалюте с помощью провайдера платежных услуг Cardlink.link, если сумма возврата составляет менее 10 долларов США (USDT).

5) совершенным в криптовалюте с помощью провайдера платежных услуг CryptoCloud, если сумма возврата составляет менее 10 долларов США (USDT).

5) за eSIM, по которым не было активности, связанной со списанием денежных средств до 1 июня 2024 года, а также для номеров, переданных в ротацию, если истёк установленный срок хранения остатка баланса (365 дней).

Не подлежат возврату средства, которые были зачислены КЛИЕНТУ в результате маркетинговых или стимулирующих акций.