

Политика возврата денежных средств

Условия и порядок возврата оплаты за услуги LevelUp

Действует с 13 августа 2026 года

1. Общие положения

Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») регулирует порядок и условия возврата денежных средств, уплаченных Пользователем за услуги LevelUp по созданию изображений, промптов и иных цифровых материалов (далее — «Товар» / «Услуга»). Политика является неотъемлемой частью публичной оферты LevelUp.

2. Случаи, при которых возврат предусмотрен

Пользователь вправе потребовать возврат денежных средств за Товар в следующих случаях:

- неисправность Товара по вине LevelUp — переданный результат имеет технические дефекты, повреждён, не открывается либо существенно не соответствует оплаченным параметрам (заявленному качеству, формату, техническому заданию) по причинам, зависящим от LevelUp;
- невыдача Товара — Услуга не была оказана (результат не передан Пользователю) в срок до 48 часов с момента оплаты.

3. Случаи, при которых возврат не предусмотрен

Возврат и замена Товара не производятся, если:

- Пользователь передумал приобретать Услугу после её оплаты;
- результат не понравился Пользователю по субъективным причинам при отсутствии объективных дефектов;
- несоответствие результата вызвано неточным, неполным или ошибочным техническим заданием, промптом либо референсами, предоставленными самим Пользователем;
- Товар передан Пользователю надлежащего качества и в установленный срок.

4. Срок подачи заявления на возврат

Заявление на возврат денежных средств может быть подано Пользователем в течение 5 (пяти) календарных дней с момента оплаты Заказа. Заявления, поданные позднее указанного срока, к рассмотрению не принимаются, за исключением случаев, когда пропуск срока вызван уважительными причинами, признанными таковыми по решению LevelUp.

5. Срок рассмотрения заявления

Рассмотрение заявления Пользователя осуществляется в течение 24 (двадцати четырёх) часов с момента обращения в поддержку LevelUp. По итогам рассмотрения Пользователю направляется решение об удовлетворении либо отказе в

удовлетворении заявления с указанием причин отказа.

6. Срок осуществления возврата

В случае положительного решения по заявлению возврат денежных средств осуществляется в течение 72 (семидесяти двух) часов с момента принятия решения о возврате.

7. Способ возврата денежных средств

Возврат денежных средств осуществляется исключительно на реквизиты Пользователя, с которых была произведена оплата. Возврат на иные реквизиты, счета, карты или кошельки не производится.

8. Порядок обращения

Для оформления заявления на возврат Пользователю необходимо обратиться в поддержку LevelUp: Telegram — @levelupit16 (<https://t.me/levelupit16>), приложив подтверждение оплаты (чек, скриншот или идентификатор транзакции) и описание проблемы.

9. Заключительные положения

LevelUp вправе вносить изменения в настоящую Политику в одностороннем порядке. Действующая редакция Политики предоставляется Пользователю по запросу через поддержку LevelUp.