
ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ОТМЕНЫ ОПЕРАЦИЙ

для сайта <https://vou.game/>

Редакция от 16 сентября 2026 г. Действует с даты публикации на Сайте.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата денежных средств и отмены операций (далее — «Политика возврата») устанавливает порядок отмены заказов и возврата денежных средств при использовании сайта <https://vou.game/> (далее — «Сайт») и сервиса пополнения баланса аккаунта Steam, предоставляемого TECTRIX SERVICE DMCC (далее — «Исполнитель»).

1.2. Политика возврата применяется совместно с Публичной офертой VOU.GAME. При противоречии настоящей Политики обязательным нормам законодательства Российской Федерации применяются такие обязательные нормы.

1.3. Для пользователей, являющихся потребителями, учитываются, в частности, положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», включая статьи 28, 29, 31 и 32, а также применимые положения Гражданского кодекса Российской Федерации.

1.4. Политика возврата не устанавливает безусловный запрет на возврат после оплаты. Возможность и размер возврата зависят от стадии исполнения конкретного заказа, причины обращения, фактически оказанной услуги, наличия недостатка или просрочки, а также фактически понесенных и подлежащих учету по закону расходов.

2. Особенности сервиса и момент начала исполнения

2.1. Сервис предназначен для пополнения баланса указанного пользователем аккаунта Steam. При оформлении заказа пользователь вводит Steam-логин, выбирает сумму пополнения, проверяет сумму к оплате и выбирает доступный способ оплаты.

2.2. После подтверждения оплаты исполнение заказа запускается автоматически без дополнительного обращения пользователя. Поэтому между подтверждением платежа и фактическим зачислением может пройти минимальный промежуток времени, и к моменту получения запроса об отмене заказ может быть уже полностью или частично исполнен.

2.3. Сообщение Сайта о моментальном зачислении описывает типичный сценарий. Фактический срок может зависеть от подтверждения платежа, работы Steam, провайдера пополнения, банковской/платежной инфраструктуры, региональной проверки и антифрод-процедур.

3. Отмена до начала исполнения

3.1. Если пользователь заявил об отказе от услуги до фактического начала исполнения заказа и операция технически может быть остановлена, Исполнитель отменяет заказ и возвращает уплаченную сумму.

3.2. При отказе потребителя от договора по статье 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» Исполнитель вправе учитывать только фактически понесенные, непосредственно связанные с исполнением конкретного заказа и подлежащие учету по закону расходы, которые Исполнитель способен обосновать. Фиксированный «штраф за отмену» настоящей Политикой не устанавливается.

3.3. Запрос на отмену следует направить как можно раньше на support@vouwallet.io. Сам факт направления сообщения не гарантирует техническую остановку уже запущенной операции.

4. Отказ после начала исполнения и после успешного пополнения

4.1. Если к моменту получения отказа исполнение началось, возврат определяется с учетом фактически выполненной части услуги и фактических расходов, которые могут учитываться в соответствии с законом.

4.2. Если баланс указанного пользователем аккаунта Steam успешно пополнен в полном объеме и услуга оказана надлежащим образом, соответствующее обязательство Исполнителя считается исполненным. Возврат уже зачисленной суммы возможен, если это предусмотрено обязательными нормами закона, если операция может быть технически обратима, либо если Исполнитель и пользователь отдельно согласовали возврат.

4.3. Настоящий пункт не ограничивает права потребителя в случае недостатка услуги, нарушения срока оказания услуги, ошибочного исполнения по вине Исполнителя либо иных оснований, прямо предусмотренных законом.

5. Ошибочный Steam-логин

5.1. Пользователь обязан проверить Steam-логин до оплаты. На Сайте прямо указывается, что логин — это идентификатор, используемый при входе в Steam, а при вводе неверного логина средства могут быть направлены другому пользователю.

5.2. Если пользователь указал ошибочный, но технически существующий и допустимый Steam-логин, а Исполнитель надлежащим образом выполнил пополнение именно по данным, подтвержденным пользователем, Исполнитель не может гарантировать отмену или возврат уже зачисленных средств, поскольку возможность возврата зависит от правил и технических возможностей Steam и участвующих поставщиков.

5.3. При обращении пользователя Исполнитель проверяет статус операции и, если это технически возможно, предпринимает разумные действия для отмены или исправления. Любые суммы, фактически возвращенные Исполнителю поставщиком по такой операции и подлежащие возврату пользователю, возвращаются пользователю с учетом применимого законодательства и фактических обстоятельств.

5.4. Если пополнение произведено на неверный аккаунт вследствие ошибки Сайта, Исполнителя или привлеченного им исполнителя при корректно введенном и подтвержденном пользователем Steam-логине, обращение рассматривается как ненадлежащее оказание услуги; права пользователя определяются законом и Публичной офертой.

6. Неуспешная операция, невозможность исполнения и региональные ограничения

6.1. Если платеж не подтвержден платежной системой и денежные средства фактически не поступили Исполнителю или его платежному партнеру, возврат со стороны Исполнителя не производится. Пользователю рекомендуется проверить статус операции в банке или у платежного провайдера.

6.2. Если платеж подтвержден, но заказ не может быть исполнен по технической, региональной, правовой либо иной причине, не связанной с виновными действиями пользователя, Исполнитель возвращает денежные средства в части, в которой услуга не оказана, если иное не следует из обязательных норм закона.

6.3. Если аккаунт не соответствует поддерживаемому региону и заказ отклонен до пополнения, подтвержденный платеж подлежит возврату за вычетом только тех расходов, удержание которых допускается законом и которые непосредственно относятся к конкретному заказу. Если Сайт не позволил перейти к оплате, денежные средства не списываются Исполнителем.

7. Двойное списание и повторный платеж

7.1. Если по одному заказу в результате технической ошибки произошло двойное списание, а услуга оказана однократно, излишне списанная сумма подлежит возврату после подтверждения факта двойного списания.

7.2. Если пользователь самостоятельно оформил и оплатил два самостоятельных заказа и оба были исполнены путем отдельных пополнений, такие операции не считаются автоматически двойным списанием. Возможность отмены второго заказа оценивается по правилам разделов 3 и 4 настоящей Политики.

7.3. При двойном списании пользователь может приложить банковскую выписку или иное подтверждение двух операций. В целях безопасности следует скрыть полный номер карты, CVC/CVV, PIN-код и одноразовые коды.

8. Недостатки услуги и нарушение сроков

8.1. Если услуга оказана с недостатком, пользователь, являющийся потребителем, вправе использовать средства защиты, предусмотренные статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», в зависимости от характера недостатка и обстоятельств.

8.2. При нарушении срока оказания услуги права потребителя определяются статьей 28 Закона РФ «О защите прав потребителей». Само по себе наличие кратковременной технической задержки не исключает обязанность Исполнителя проверить операцию и предоставить пользователю достоверную информацию о ее статусе.

8.3. Требования о возврате денежных средств в связи с отказом от договора по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», удовлетворяются в срок, установленный статьей 31 указанного Закона, если она применима к соответствующему требованию.

9. Порядок подачи заявления на возврат

9.1. Запрос направляется на support@vouwallet.io. В теме сообщения рекомендуется указать «Возврат» и, если известен, номер заказа.

9.2. Для проверки операции рекомендуется указать:

- номер заказа или идентификатор транзакции, если он доступен;
- Steam-логин, указанный при оформлении заказа;
- дату и примерное время оплаты;
- сумму платежа и сумму пополнения;
- способ оплаты в безопасном виде (например, наименование банка или последние четыре цифры карты, если это необходимо для поиска операции);
- описание причины возврата и желаемое требование;
- адрес электронной почты для ответа;
- при необходимости — чек, банковскую выписку или скриншот статуса операции с закрытыми секретными реквизитами.

9.3. Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, объективно необходимые для поиска операции, предотвращения мошенничества и подтверждения права заявителя на возврат. Исполнитель не запрашивает пароль Steam, коды Steam Guard, CVC/CVV, PIN-коды и одноразовые банковские коды.

9.4. Отсутствие части рекомендуемых сведений само по себе не прекращает рассмотрение обращения, если операцию можно достоверно идентифицировать иным способом.

10. Срок рассмотрения и исполнения возврата

10.1. Исполнитель рассматривает требование и совершает действия по возврату в сроки, предусмотренные применимым законодательством. В случаях, когда статья 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает десятидневный срок, применяется этот срок.

10.2. Если для конкретного вида обращения обязательный срок законом прямо не установлен, Исполнитель стремится рассмотреть обращение и принять решение не позднее 10 календарных дней после получения сведений, достаточных для идентификации операции и существа требования.

10.3. После передачи возврата банку, платежной системе или иному платежному партнеру фактический срок зачисления на счет пользователя зависит от соответствующей платежной инфраструктуры. Это не освобождает Исполнителя от соблюдения установленных законом сроков совершения действий, находящихся под его контролем.

11. Способ возврата

11.1. По общему правилу возврат направляется тем же способом оплаты и на тот же платежный инструмент, с которого был произведен платеж, если это технически возможно и не противоречит закону, требованиям банка или платежной системы.

11.2. Если возврат первоначальным способом технически невозможен, Исполнитель согласовывает с пользователем допустимый альтернативный способ после проведения разумной проверки личности/принадлежности операции.

11.3. Возврат производится в валюте фактического платежа в размере, определенном по настоящей Политике и применимому законодательству. Изменение курса валют после совершения заказа само по себе не изменяет размер рублевой суммы, подлежащей возврату по конкретному платежу, если иное не требуется законом или правилами платежной системы.

12. Chargeback и спор с банком

12.1. Пользователь вправе обратиться в банк или платежную систему в предусмотренном ими порядке; это не лишает его иных прав. До инициирования chargeback рекомендуется обратиться в поддержку Исполнителя, поскольку техническая ошибка, зависшая операция или двойное списание могут быть подтверждены и урегулированы напрямую.

12.2. Исполнитель вправе предоставить банку и иным участникам платежного спора сведения о заказе и его исполнении в необходимом и допустимом законом объеме. Возврат через Исполнителя и платежный спор по одной сумме не должны приводить к необоснованному двойному возмещению.

13. Изменение Политики

13.1. Исполнитель вправе изменять настоящую Политику с учетом изменений законодательства, платежной инфраструктуры и функциональности Сайта. Новая редакция публикуется на Сайте с указанием даты и не может лишать потребителя обязательных прав, возникших в отношении уже заключенного договора или предъявленного требования.

Реквизиты и контакты

TECTRIX SERVICE DMCC, Limited Liability
DMCC196324; ИНН РФ 9909704106
Адрес: Unit No: BA1170 DMCC Business Centre,
Level № 1 Jewellery & Gemplex 3, Dubai, UAE
Поддержка по заказам и возвратам:
support@vouwallet.io
Дополнительный корпоративный e-mail:
kams@tectrixservice.com

Corporate Tax Number 104180373300001
Лицензия DMCC-878815 до 27.02.2027
Сайт: <https://vou.game/>
Телефон: +16728876311
Юридические вопросы и персональные данные:
manager@tectrixservice.com