

Политика возврата средств

Отмена заказа, возврат оплаты и порядок обращений

Редакция от 23 октября 2026 года

Исполнитель и контакты

Исполнитель: Саковец Александр Валерьевич, плательщик налога на профессиональный доход.
ИНН: 670001260436. Сайт: <https://estelar.su>. Контакт для обращений: 1632632@mail.ru.

1. Сфера действия

Политика применяется к платным услугам хостинга Minecraft, Velocity, ботов и приложений, оформленным в ESTELAR. Бесплатный тест не предполагает возврат оплаты, поскольку оплаты нет.

2. Куда обратиться

Запрос направляется на 1632632@mail.ru либо через личный кабинет. Укажите email аккаунта, номер заказа/сервер, дату платежа, сумму и описание проблемы. Не передавайте пароль, полные реквизиты банковской карты и CVV. При необходимости Исполнитель вправе запросить сведения для идентификации платежа.

3. Неактивированная услуга

Если оплаченная услуга не была создана и доступ не предоставлен по причине на стороне ESTELAR, пользователь может потребовать исполнения в надлежащий срок либо возврата платежа в случаях и порядке, установленных законом. Неоказанную услугу нельзя автоматически считать оказанной только потому, что платёж прошёл.

4. Двойная или ошибочная оплата

Повторный/ошибочный платёж проверяется по платёжной системе. Сумма, полученная без основания и не зачтённая по согласованию клиента в другой заказ, возвращается по применимым правилам.

5. Добровольный отказ после начала оказания

Клиент может отказаться от продолжения услуги. При расчёте возврата учитываются стоимость уже оказанной части услуги (если применимо к конструкции договора) и фактические расходы Исполнителя, непосредственно связанные с исполнением конкретного заказа и подлежащие удержанию по закону. Сумма удержания должна быть обоснована; фиксированные штрафы «за отказ» и автоматическое удержание всей суммы из-за факта активации не устанавливаются.

6. Продление и неиспользованный период

Если продление оплачено, но соответствующий новый период ещё не начался, предоплата за неоказанную часть рассматривается к возврату в соответствии с законом с учётом подтверждаемых расходов. Сам факт выдачи нового срока в кабинете не означает, что весь срок услуги уже оказан.

7. Полностью оказанный период

Когда оплаченный период завершён и услуга оказана надлежащим образом, оснований для возврата за обычный добровольный отказ, как правило, нет. Требования по качеству, ненадлежащему оказанию или нарушениям закона рассматриваются отдельно.

8. Блокировка из-за нарушений

При нарушениях Правил хостинга доступ может быть временно ограничен для предотвращения угроз. Блокировка не создаёт автоматического права удержать всю неиспользованную предоплату: последствия и взаиморасчёты определяются законом, договором и обстоятельствами конкретного случая.

9. Сторонние плагины и ограничения

Несовместимость пользовательской сборки, модификации или отсутствие дополнительного UDP-порта само по себе не доказывает ненадлежащее качество хостинга, если характеристики и ограничения были честно раскрыты до заказа и соответствовали услуге. Если описание тарифа было неверным либо были недостатки самой услуги, права клиента сохраняются.

10. Сроки и способ обработки

Обращение о возврате можно направить через поддержку или на 1632632@mail.ru. ESTELAR сообщает решение по обращению и при наличии оснований организует возврат. Применяются предусмотренные законодательством сроки рассмотрения и удовлетворения требований, в том числе десятидневный срок для требований, к которым он установлен. Средства возвращаются тем же способом, которым была произведена оплата, если это технически возможно, либо иным согласованным законным способом. Срок банковского зачисления зависит от платёжного провайдера и банка.

11. Примеры

При оплате тарифа на месяц и досрочном отказе возврат рассчитывается с учётом обстоятельств конкретного заказа и оснований удержания, допускаемых законом. При повторном платеже без основания либо неоказании оплаченной услуги по вине ESTELAR предусмотрено рассмотрение требования о возврате в соответствии с законом.