

Политика возвратов

В каких ситуациях мы предлагаем возврат:

- **Продукт «не описан».** Продукт «не описан», если он существенно отличается от описания или демо версии. Если какие-то функции из описанных или продемонстрированных в демо отсутствуют или не работают (не учитывая случаи, когда это проблема в конфигурации вашего оборудования, сервера и тд).
- **Продукт не работает так, как должен.** Если продукт не работает так, как он должен и не может быть легко исправлен, вы имеете право на возврат средств. Если продукт может быть исправлен, то мы должны сделать это быстро, обновив его, иначе вы имеете право на возврат средств (не учитывая случаи, когда это проблема в конфигурации вашего оборудования, сервера и тд).
- **Продукт имеет уязвимость безопасности.** Если продукт может быть исправлен, то мы должны сделать это быстро, обновив его. Если элемент содержит уязвимость безопасности, которая не может быть исправлена, вы имеете право на возврат средств.

Почему возврат может быть не предоставлен:

- вы больше не хотите продукт после его активации;
- вы просто передумали;
- вы купили продукт случайно;
- вы просите доброй воли;
- вы больше не можете получить доступ к продукту, потому что он был удален (Удаление продукта может произойти из-за нарушений Пользовательского соглашения);
- и другие ситуации связаны с тем, что вы просто не разобрались или не поняли как работает продукт.

И ещё несколько важных правил:

- прежде чем будет сделан возврат, вы должны разрешить нам попробовать помочь решить любую проблему, имеющуюся у вас с нашим продуктом;
- мы обрабатываем ваш запрос на возврат средств, как только сможем. Но финансовые учреждения и длительные бюрократические процессы могут занять до 30 дней;
- возврат также распространяется на ежегодное продление поддержки и дополнения к основным продуктам.

Чтобы отправить запрос на возврат средств, обратитесь в нашу службу поддержки.