

# Правила отмены и возврата платежей, полученных ТОО «NOVA Solutions», БИН 150840011093

Настоящие правила отмены и возврата платежей (далее — **Правила возврата**) регулируют порядок отмены и возврата денежных средств, списанных с банковского счёта Плательщика посредством банковской карты и зачисленных на банковский счёт Администрации в целях оплаты вознаграждения, предусмотренного Пользовательским соглашением GEON.

## 1. Термины, используемые в Правилах возврата

1.1 **Администрация** — ТОО «NOVA Solutions», БИН 150840011093, адрес: Республика Казахстан, г. Астана, район Алматы, ул. Бейімбет Майлин, 7, кв. 56.

1.2 **Плательщик** — физическое лицо, владелец банковского счёта, с которого совершен Платёж.

1.3 **Пользователь** — Плательщик, присоединившийся к условиям Пользовательского соглашения GEON. Все положения, относящиеся к Плательщику, применяются к Пользователю.

1.4 **Пользовательское соглашение** — договор присоединения, регулирующий отношения между Администрацией и Пользователем при использовании Сервиса. Актуальная редакция доступна по адресу: <https://platform.geon.kz/static/offer.pdf>.

1.5 **Платёж** — списание денежных средств с банковского счёта Плательщика через платёжный шлюз, подключённый к счёту Администрации, в качестве оплаты вознаграждения за доступ к психометрическому тесту и отчёту GEON.

1.6 **Возврат Платежа** — добровольный возврат средств Администрацией по письменному требованию Плательщика.

1.7 **Сервис** — интернет-ресурс GEON, расположенный по адресу <https://geon.kz/>, представляющий собой совокупность программ для ЭВМ и контента, права на которые принадлежат Администрации.

1.8 **Отмена Платежа** — возврат средств, осуществляемый в соответствии с внутренними правилами Банка-эмитента или оператора Платёжной системы (чарджбэк).

1.9 **Банк-эмитент** — кредитная организация, выпустившая карту, с которой совершен Платёж.

1.10 **Платёжная система** — международные платёжные системы Visa, Mastercard и иные национальные/международные системы.

---

## 2. Общие положения

2.1 Правила возврата применяются ко всем Платежам, произведённым в пользу Администрации.

2.2 При периодических платежах положения о Возврате Платежа распространяются только на операции, совершённые в течение **14 (четырнадцати) календарных дней** до даты направления требования о возврате или отмене.

---

## 3. Порядок Отмены Платежа (чарджбэк)

3.1 Отмена Платежа допускается, если:

- карта была утрачена до совершения Платежа;
- Платёж совершен без ведома Плательщика вследствие неправомерных действий третьих лиц.

3.2 Для Отмены Платежа Плательщик обращается напрямую в Банк-эмитент или к оператору Платёжной системы. Содержание обращения, сроки и порядок рассмотрения регулируются их внутренними документами.

3.3 Администрация оказывает информационное содействие Банку-эмитенту и оператору Платёжной системы при расследовании.

---

## 4. Порядок Возврата Платежа

4.1 Возврат возможен в следующих случаях:

- списана сумма, превышающая указанную в Пользовательском соглашении;
- Пользователю не был предоставлен доступ к платному функционалу Сервиса;
- Пользователь оплатил доступ, но **не приступил к прохождению** теста (после начала теста услуга считается оказанной в полном объёме, Возврат невозможен).

4.2 Возврат Платежа является правом, а не обязанностью Администрации.

4.3 Платательщик направляет письменное Требование о Возврате Платежа в течение **14 (четырнадцати) календарных дней** с даты спорного Платежа.

4.4 Требование отправляется на официальный адрес: **pro.geon@gmail.com**.

4.5 В требовании необходимо чётко изложить причину Возврата.

4.6 Требование должно содержать:

- Ф. И. О. Плательщика;
- электронную почту, указанную при регистрации;
- последние четыре цифры карты, с которой совершен Платёж;
- дату и время Платежа;
- подробное описание обстоятельств, подпадающих под п. 4.1.

4.7 В течение **3 (трёх) рабочих дней** Администрация принимает одно из решений:

- удовлетворить Требование;
- отказать в удовлетворении;
- запросить дополнительную информацию/доказательства.

4.8 Платательщик обязан предоставить запрошенные сведения в течение **5 (пяти) календарных дней**.

4.9 О принятом решении Администрация уведомляет по e-mail, с которого поступило Требование.

4.10 При удовлетворении Требования Администрация в течение **3 (трёх) рабочих дней** поручает своему банку вернуть сумму на счёт, с которого произведён Платёж.

4.11 Администрация вправе удержать понесённые расходы (банковские комиссии) из возвращаемой суммы.

4.12 Если банк Администрации не может выполнить поручение, Администрация уведомляет Плательщика в течение **5 (пяти) рабочих дней**. Плательщик обязан предоставить актуальные реквизиты для возврата.

4.13 Основания для отказа в Возврате:

- неполные данные в Требовании;
  - отсутствие объективных доказательств;
  - пропуск срока, указанного в п. 4.3;
  - непредоставление запрошенной информации в срок;
  - нарушение Пользовательского соглашения;
  - иные основания по усмотрению Администрации.
- 

## **5. Заключительные положения**

5.1 Актуальная редакция Правил возврата размещена по адресу <https://platform.geon.kz/static/refund.pdf>.

5.2 Правила возврата являются неотъемлемой частью Пользовательского соглашения. В случае коллизии применяются нормы Пользовательского соглашения и законодательство Республики Казахстан.

5.3 Несогласие Пользователя с Правилами возврата является основанием для отказа от заключения/исполнения Пользовательского соглашения и прекращения использования Сервиса.

5.4 Взаимодействие Плательщика и Администрации осуществляется по e-mail [pro.geon.kz@gmail.com](mailto:pro.geon.kz@gmail.com).

5.5 Администрация вправе вносить изменения в Правила возврата без уведомления Пользователя; новая редакция действует с момента публикации.

5.6 Пользователь обязуется проверять изменения не реже одного раза в 5 календарных дней. Несогласие с новой редакцией требует отмены подписки в порядке, установленном Пользовательским соглашением.

5.7 Указание данных карты при оплате означает присоединение Пользователя к настоящим Правилам возврата; Пользователь подтверждает, что полностью их понял.

5.8 Администрация не несёт ответственности за:

- действия Банка-эмитента и Платёжной системы (в том числе сроки рассмотрения чарджбэков);

- отказ в Возврате Платежа при наличии оснований, перечисленных в п. 4.13;
- убытки Плательщика, вызванные непредоставлением запрошенной информации или нарушением Пользовательского соглашения.

5.9 При злоупотреблении Правилами возврата (например, множественные необоснованные запросы) Администрация вправе удержать штраф в размере суммы Платежа.

---

## **6. Контактные данные Администрации**

ТОО «NOVA Solutions», БИН 150840011093

Адрес: Республика Казахстан, г. Астана, район Алматы, ул. Бейімбет Майлин, 7, кв. 56

Уполномоченный адрес электронной почты: **pro.geon.kz@gmail.com**