

Политика возврата и отмены платежей

Настоящая политика устанавливает порядок отмены заказов и возврата денежных средств за цифровые товары и услуги, приобретаемые на проекте LastWorld.

1. Условия возврата

Пользователь может потребовать возврат денежных средств в следующих случаях:

- цифровой товар не был предоставлен пользователю;
- цифровой товар не был предоставлен в течение 48 часов с момента оплаты;
- товар оказался неисправен по вине магазина;
- произошло подтверждённое двойное списание денежных средств;
- произошла техническая ошибка, в результате которой с пользователя была списана денежная сумма, но оплаченный товар или услуга не были предоставлены.

Если цифровой товар был корректно предоставлен и активирован, а услуга оказана в полном объёме, возврат денежных средств не производится в связи с изменением решения пользователя, отсутствием интереса к товару или иными личными причинами, если иное не предусмотрено применимым законодательством.

Пользователь обязан самостоятельно проверить правильность указанного игрового ника до совершения оплаты. Если товар был автоматически выдан на игровой ник, указанный пользователем при оформлении заказа, возврат денежных средств в связи с ошибкой в игровом нике не гарантируется. При этом пользователь вправе обратиться в поддержку для рассмотрения ситуации.

2. Срок подачи заявки на возврат

Заявка на возврат денежных средств должна быть направлена пользователем не позднее 14 календарных дней с момента совершения платежа.

Для обращения необходимо предоставить информацию, позволяющую идентифицировать платёж и заказ.

3. Как оформить заявку

Для оформления заявки необходимо обратиться в службу поддержки:

Email: support@lastworld.pro

Дополнительный Email: admin@lastworld.pro

Телефон: +7 705 206-96-40

В заявке необходимо указать:

- игровой ник;
- дату и время платежа;
- сумму платежа;

- идентификатор заказа, если он доступен;
- описание причины обращения;
- при необходимости — подтверждение оплаты.

Не отправляйте сотрудникам поддержки пароль от аккаунта, PIN-код, CVV/CVC или полный номер банковской карты.

4. Срок рассмотрения заявки

Заявка на возврат денежных средств рассматривается в течение 24 часов с момента обращения пользователя в службу поддержки.

По результатам рассмотрения пользователь получает решение об одобрении или отказе в возврате денежных средств.

5. Срок осуществления возврата

В случае одобрения заявки возврат денежных средств осуществляется в течение 72 часов с момента принятия решения об одобрении возврата.

Фактический срок зачисления денежных средств может зависеть от банка или платёжного оператора.

6. Куда производится возврат

Возврат денежных средств производится на те же реквизиты и тем же способом, с которых была произведена первоначальная оплата, если техническая возможность платёжной системы позволяет осуществить такой возврат.

При необходимости использования другого способа возврата пользователь получает соответствующую информацию от службы поддержки.

7. Двойное списание и технические ошибки

При подтверждённом двойном списании или технической ошибке излишне списанная сумма подлежит возврату после проверки операции.

Заявка рассматривается в общем порядке, указанном в настоящей политике.

8. Отмена заказа до предоставления товара

Если заказ ещё не исполнен и цифровой товар не был предоставлен пользователю, пользователь вправе обратиться с заявкой на отмену заказа и возврат денежных средств в соответствии с настоящей политикой.

9. Безопасность платежей

LastWorld не запрашивает у пользователей пароли, PIN-коды, CVV/CVC-коды или полный номер банковской карты для оформления возврата.