

## Процедура оплаты и правила возврата средств

### 1. Общие положения

- Оплата консультаций осуществляется 100% предоплатой — только после успешной оплаты чат с выбранным Консультантом открывается и услуга считается начатой в рамках асинхронной сессии.
- Валюта, платёжный провайдер и способы оплаты указаны в интерфейсе Telegram Mini Apps при оформлении запроса. Платёж проводится через платёжную систему, выбранную в Mini Apps; платёжные реквизиты карт обрабатываются платёжным провайдером и не хранятся Продавцом (если иное не предусмотрено договором с платёжным провайдером).

### 2. Момент начала срока ожидания ответа

- Отсчёт времени для права на возврат начинается с момента подтверждения успешной оплаты и открытия чата (момент, когда в интерфейсе появляется сессия чата с Консультантом).
- Формальным началом считается запись в логах системы о создании сессии/оплаты (включая идентификатор заказа и временную метку).

### 3. Критерий «ответа Консультанта»

- Возврат возможен только при отсутствии содержательного ответа Консультанта в течение 3 (трёх) календарных дней с момента открытия чата.
- «Содержательный ответ» — это сообщение от Консультанта, содержащее аналитический комментарий, рекомендации, уточняющие вопросы по присланным материалам или иной ответ, ориентированный на выполнение запроса Клиента. Автоматические сообщения, формальные подтверждения о приёме запроса, шаблонные «принял/взял в работу» не считаются содержательным ответом.
- Если Консультант отправил хотя бы одно содержательное сообщение в пределах 3 дней — консультация считается оказанной и возвраты не предоставляются.

### 4. Порядок запроса возврата

- Для запроса возврата Клиент должен в течение 7 календарных дней с момента открытия чата направить обращение в службу поддержки по e-mail [doctor\\_chat@mail.ru](mailto:doctor_chat@mail.ru) или через форму в Mini Apps, указав:
  - номер заказа / идентификатор транзакции;
  - дату и время оплаты;
  - краткое описание причины возврата (указать, что Консультант не дал содержательного ответа).
- После получения обращения Продавец/служба поддержки проводит проверку логов чата и действий Консультанта (обычно проверка занимает до 5 рабочих дней).

### 5. Решение по возврату и сроки обработки

- Если проверка подтвердит отсутствие содержательного ответа Консультанта в течение 3 календарных дней, Продавец инициирует возврат полной суммы оплаты Клиенту.
- Возврат средств осуществляется через платёжного провайдера в порядке, установленном им и банковскими правилами; ориентировочный срок обработки — до 10 рабочих дней с момента инициации возврата. Конкретные сроки зависят от платёжной системы и банка Клиента.
- Комиссии платёжных провайдеров и банковские комиссии могут не возвращаться (в зависимости от правил платёжного оператора). В описании заказа будет указано, возмещаются ли такие комиссии.

#### 6. Случаи, когда возврат не производится

- Консультация признана оказанной (есть хотя бы один содержательный ответ Консультанта) — возврат не предоставляется.
- Клиент получил консультацию, но не удовлетворён её качеством — по общему правилу возврат не предусмотрен; разрешение таких споров осуществляется через службу поддержки и/или в порядке, установленном отдельными условиями (может рассматриваться частичный возврат или компенсация по усмотрению Продавца, но не гарантируется).
- Клиент сам удалил аккаунт/чат или сознательно прекратил взаимодействие после получения ответов — возврат не производится.

#### 7. Споры, отзывы и права на переоценку

- В спорных ситуациях Продавец руководствуется логами чата и внутренней историей сессии. Клиент вправе предоставить доказательства (скриншоты, сообщения), которые помогут при проверке.
- В случае подозрения на нарушение Правил или мошеннических действий Продавец оставляет за собой право отложить возврат до завершения внутреннего расследования.

#### 8. Карточные чарджбэки (споры с банком)

- Если Клиент инициирует спор по платёжной операции через банк/эмитента карты (чарджбэк), Продавец также проведёт внутреннюю проверку. В случае подтверждения факта оказания услуги возврат по чарджбэку может быть оспорен Продавцом у платёжного провайдера с передачей логов общения.

#### 9. Рекомендации для Клиентов

- При оформлении услуги указывайте корректные контактные данные и прилагаемые файлы. Если ожидаете оперативного ответа — указывайте это в запросе и отслеживайте чат.
- Если Консультант запрашивает дополнительные документы, старайтесь присылать их оперативно — формат общения асинхронный, а отсутствие ответа с вашей стороны может привести к закрытию сессии по правилам сервиса.

#### 10. Дополнительные условия

- Правила оплаты и возвратов могут быть детализированы в карточке конкретной услуги и/или в договоре с Консультантом; в случае расхождений приоритет имеет текст, указанный при оформлении конкретной услуги в Mini Apps.
- Продавец оставляет за собой право изменять процедуру оплаты и возвратов; изменения вступают в силу с момента публикации в Mini Apps. Для уже оплаченных и активных сессий действуют условия, действовавшие на момент оплаты.