

# Условия возврата денежных средств

Дата вступления в силу: 23 марта 2026 года

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ регулирует порядок возврата денежных средств Пользователям Сервиса «Лунария» (Lunaria), оплаченных через платежную систему Robokassa и иные способы оплаты.

1.2. Возврат средств осуществляется в соответствии с Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей» и законодательством РФ.

## 2. Возврат возможен в следующих случаях

2.1. Техническая ошибка при оплате:

- Средства списаны с карты/счета, но не зачислены на баланс Lunars.
- Дублирующее списание средств.
- Ошибка платежной системы.

2.2. Неоказание услуги:

- Услуга не была предоставлена по вине Исполнителя.
- Технический сбой на стороне Сервиса.

2.3. В иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

## 3. Возврат не осуществляется в следующих случаях

3.1. Lunars уже использованы для получения услуг.

3.2. Пользователь передумал после зачисления средств на баланс, за исключением случаев в п. 2.

3.3. Прошло более 14 дней с момента оплаты.

3.4. Нарушение Пользователем условий Оферты (блокировка аккаунта).

3.5. Выявление факта использования Сервиса несовершеннолетним лицом (блокировка аккаунта).

## 4. Порядок оформления возврата

4.1. Заявка на возврат направляется:

- Email: support@mystic-lunar.ru

4.2. В заявке необходимо указать:

- Email или ID аккаунта.
- Дату и сумму оплаты.
- Номер транзакции Robokassa (если есть).
- Причина возврата.
- Реквизиты для возврата (если требуется).

4.3. Срок рассмотрения заявки: до 10 (десяти) рабочих дней.

4.4. Срок возврата средств: до 30 (тридцати) календарных дней с момента одобрения заявки.

## **5. Возврат через Robokassa**

5.1. Для платежей через Robokassa возврат осуществляется:

- На исходные реквизиты оплаты (карта, кошелек и т.д.).
- Через панель управления Robokassa со стороны Исполнителя.
- Возвращается полная сумма, фактически уплаченная Пользователем за неиспользованные Lunars.

5.2. При возврате частично использованных средств:

- Возвращается сумма за неиспользованные Lunars.
- Использованные Lunars возврату не подлежат.

## **6. Возврат Telegram Stars**

6.1. Возврат Telegram Stars осуществляется в соответствии с правилами платформы Telegram.

6.2. Заявки на возврат направляются через поддержку Telegram или Исполнителя.

6.3. Срок рассмотрения: в соответствии с правилами Telegram.

## **7. Отказ в возврате**

7.1. Исполнитель вправе отказать в возврате в случаях:

- Нарушения условий Оферты.
- Предоставления ложной информации.
- Истечения сроков возврата.
- Использования услуги.

7.2. Об отказе Пользователь уведомляется в течение 5 рабочих дней.

## **8. Споры и претензии**

8.1. Досудебный порядок обязателен.

8.2. Претензии направляются на email: support@mystic-lunar.ru

8.3. Срок ответа на претензию: до 10 рабочих дней.

8.4. При недостижении согласия — суд по месту жительства Исполнителя (Ярославская область).

## **9. Контакты**

- Email: support@mystic-lunar.ru
- ИНН Исполнителя: 761022568325