# Порядок возврата денег за SAYRIL

Редакция от 10.11.2026

Лицензиар: Кадурин Александр Анатольевич, ИНН 111603182707 (сведения о нём приведены на странице «Сведения о продавце»). Порядок возврата относится к лицензиям на программу SAYRIL (по-русски – «Сэйрил») и является частью договора, заключённого по Оферте, вместе с Лицензионным соглашением. Термины используются в значениях, определённых в Оферте.

## 1. Сводная таблица

| Основание | Когда можно потребовать | Сколько возвращается |
|---|---|---|
| Лицензия не предоставлена в срок, установленный пунктом 6.2 Оферты (пункт 2.1) | до её предоставления | вся уплаченная сумма (пункт 3.1) |
| Отказ потребителя от SAYRIL Base надлежащего качества (пункт 2.2) | в течение семи дней, не считая дня покупки | вся уплаченная сумма (пункт 3.1) |
| Отказ потребителя от оплаченного месяца Подписки (пункт 2.3) | до конца оплаченного месяца | часть платы (пункт 3.1); за месяц, который ещё не начался, вся уплаченная сумма (пункт 3.4) |
| Недостаток Программы (раздел 5) | если недостаток обнаружен в разумный срок, но в пределах двух лет со дня предоставления Лицензии | сумма определяется законом (раздел 5) |
| Нарушение сроков, недостоверная или неполная информация о Программе, иное нарушение (раздел 5) | в сроки, установленные законом | сумма определяется законом (раздел 5) |
| Лишний платёж (раздел 8) | в сроки, установленные законом | вся лишняя сумма (пункт 8.2) |
| Заказ Организации (пункт 2.4) | в случаях пункта 2.4 | по пункту 2.4, по Заказу целиком |

Условия каждого основания определяет пункт, указанный в таблице; срок отправки денег определяет раздел 6.

## 2. Основания возврата

2.1. Деньги возвращаются только в случаях, предусмотренных законом; добровольного возврата сверх закона договор не предусматривает. В частности, деньги возвращаются в следующих случаях:

– Лицензия не предоставлена в срок, установленный пунктом 6.2 Оферты, и Лицензиат до её предоставления отказался от договора (подпункт «а» пункта 6.1 Лицензионного

соглашения; пункт 2 статьи 310, пункт 1 статьи 450.1 и абзац второй пункта 4 статьи 453 Гражданского кодекса Российской Федерации; для потребителя также пункт 2 статьи 46 Единых правил в области защиты прав потребителей, утверждённых Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 06.12.2024 № 6, далее – Единые правила);

– Программа не соответствует описанию, имеет иной недостаток или информация о ней была недостоверной (раздел 5);
– Лицензиат – потребитель, и законодательство о защите прав потребителей даёт ему право отказаться от договора (пункты 2.2 и 2.3);
– лишний платёж (раздел 8).

2.2. Единые правила предусматривают право потребителя отказаться от цифрового продукта надлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы в течение семи дней, не считая дня его покупки (статья 48). Этот пункт и пункт 2.3 применяются в той мере, в какой эта норма применяется к договору. Лицензиат – потребитель вправе отказаться от SAYRIL Base в течение семи дней, не считая дня покупки, и получить уплаченную сумму. Дни считаются по московскому времени. Более длительного срока Лицензиар не устанавливает.

2.3. По статье 48 Единых правил, если цифровой продукт предполагает непрерывный доступ и периодическое внесение платы, возвращается часть платы, пропорциональная оставшемуся оплаченному периоду. Лицензиат – потребитель вправе до конца оплаченного месяца Подписки отказаться от него и получить часть платы, рассчитанную по разделу 3.

2.4. Законодательство о защите прав потребителей к договору с Организацией не применяется (пункт 12.2 Оферты), поэтому пункты 2.2 и 2.3 к нему не относятся. Организации деньги возвращаются в случаях, предусмотренных гражданским законодательством (в частности, при непредоставлении Лицензии в срок и существенных нарушениях со стороны Лицензиара), и при лишнем платеже (раздел 8). Досрочное прекращение договора по инициативе Организации и расчёты при этом определяются отдельным соглашением сторон. Возврат Организации оформляется по Заказу целиком. Этот пункт не применяется к гражданину, который является потребителем.

2.5. Каждая оплата учитывается отдельно; требование относится к Заказу целиком.

## 3. Сумма возврата

3.1. Вся уплаченная сумма возвращается, если Лицензия не предоставлена в срок и Лицензиат до её предоставления отказался от договора, а также при отказе потребителя от SAYRIL Base (пункт 2.2) и от месяца Подписки, который ещё не начался (пункты 2.3 и 3.4). При лишнем платеже возвращается вся лишняя сумма (раздел 8). При недостатках и других нарушениях сумма определяется законом (раздел 5). При отказе потребителя от начавшегося месяца Подписки (пункт 2.3) возвращается часть платы:

**возврат = уплаченная сумма × оставшееся время ÷ всё оплаченное время.**

3.2. Всё оплаченное время считается от начала до конца этого месяца, оставшееся – от момента получения требования до конца месяца, оба по точным отметкам времени. Итог округляется вверх до копейки и не превышает той части платежа, которая ещё не возвращена.

3.3. Пример: за месяц уплачено 690 ₽, в месяце 31 сутки, то есть 744 часа; требование получено, когда до конца месяца осталось 200 часов. Возврат = 690 × 200 ÷ 744 = 185,4838…

₽, после округления вверх 185,49 ₽.

3.4. Если потребитель отказывается по пункту 2.3 от месяца, оплаченного заранее и ещё не начавшегося, оставшееся время равно всему оплаченному, поэтому возвращается вся уплаченная сумма; текущий месяц при этом продолжает действовать. При отказе от текущего месяца уже оплаченный следующий месяц возвращается полностью.

3.5. Из суммы возврата ничего не удерживается. Комиссии банка и платёжного сервиса (эквайринга) и иные расходы Лицензиара на приём платежа и на возврат денег несёт Лицензиар.

3.6. Банк получателя может взять комиссию за зачисление денег по своему договору с получателем. Лицензиар на эту комиссию не влияет, и сумма, которую отправляет Лицензиар, от неё не меняется.

3.7. Примеры расчёта по ценам на дату этой редакции:

| **Случай** | **Уплачено** | **Удержано (комиссии и иные расходы)** | **Возвращено** |
|---|---|---|---|
| SAYRIL Base; потребитель отказался от неё в течение семи дней, не считая дня покупки (пункт 2.2) | 3 490,00 ₽ | 0,00 ₽ | 3 490,00 ₽ |
| Потребитель отказался от месяца SAYRIL Pro из 30 суток (720 часов); требование получено в середине месяца, когда до его конца осталось 360 часов (пункт 3.1, расчёт как в пункте 3.3) | 690,00 ₽ | 0,00 ₽ | 690 × 360 ÷ 720 = 345,00 ₽ |
| Потребитель отказался от месяца SAYRIL Pro, оплаченного заранее, до его начала (пункт 3.4) | 690,00 ₽ | 0,00 ₽ | 690,00 ₽ |
| Лишний платёж: Заказ SAYRIL Base оплачен второй раз (раздел 8) | 3 490,00 ₽ (второй платёж) | 0,00 ₽ | 3 490,00 ₽; Лицензия по первому платежу сохраняется |
| Заказ Организации на SAYRIL Corporate Pro, 15 Мест по 590 ₽; Лицензия не предоставлена в срок, и Организация до её предоставления отказалась от договора (пункт 2.4) | 8 850,00 ₽ | 0,00 ₽ | 8 850,00 ₽ по Заказу целиком |

Комиссия банка получателя за зачисление (пункт 3.6) в примерах не учтена: Лицензиар отправляет сумму, указанную в столбце «Возвращено».

## 4. Как направить требование

4.1. Требование направляется кнопкой «Вернуть деньги» у Заказа в разделе Личного кабинета «Заказы» или письмом на sayril-info@mail.ru с адреса электронной почты Личного кабинета, а если это невозможно, то со сведениями, по которым можно установить покупку. Если у Заказа нет этой кнопки (в том числе у Заказа Организации), требование направляется письмом.

4.2. В требовании указываются Заказ (номер Заказа или дата и сумма оплаты), основание и отказ от покупки. Чек и номер Заказа не обязательны, если покупку можно установить по другим сведениям. Полный номер банковской карты и коды с неё не сообщаются.

4.3. Моментом получения требования считается момент, когда Лицензиат подтвердил требование в Личном кабинете или письмо поступило на адрес sayril-info@mail.ru. От него считаются оставшееся время и срок выплаты. Если покупку нельзя установить по письму и сведениям, которые есть у Лицензиара, Лицензиар запрашивает недостающие сведения; в этом случае оставшееся время считается от поступления первого письма, а срок выплаты – от поступления ответа. Срок пункта 2.2 не считается пропущенным, если первое письмо поступило в этот срок.

4.4. Вопрос Лицензиару и отключение автопродления требованием о возврате не являются.

## 5. Недостатки и нарушения

5.1. Если Программа не соответствует описанию на странице покупки, Лицензия не предоставлена в срок, Активация необоснованно не выдаётся, информация о Программе была недостоверной или неполной либо обнаружен иной недостаток, Лицензиат вправе предъявить требования, предусмотренные законом. В обращении Лицензиат описывает недостаток и может приложить сведения из окна «О программе» и снимок экрана с ошибкой. Лицензиар рассматривает обращение и исполняет требование в сроки, установленные законом.

5.2. Требования в отношении недостатков Программы можно предъявить, если недостаток обнаружен в разумный срок, но в пределах двух лет со дня предоставления Лицензии: гарантийный срок на Программу не установлен. Требования, связанные с непредоставлением Лицензии, нарушением сроков, недостоверной или неполной информацией о Программе и иными нарушениями, предъявляются в сроки, установленные законом.

5.3. Прикладывать к обращению записи, расшифровки и другие посторонние данные не требуется.

## 6. Выплата

6.1. Лицензиар отправляет деньги в срок, установленный законом. По Единым правилам это не позднее семи календарных дней со дня получения требования, а если по требованию о недостатке проводится экспертиза, то срок, установленный для такого случая. Деньги возвращаются тем же способом, которым производилась оплата. Если вернуть деньги тем же способом невозможно, они перечисляются по реквизитам, которые сообщит Лицензиат.

6.2. Зачисление денег банком получателя может занять больше времени, чем срок отправки.

6.3. Если Лицензиар считает, что основания для возврата нет, он в тот же срок сообщает об этом Лицензиату с указанием причины.

6.4. Чек за покупку корректируется по правилам налогового режима Лицензиара.

6.5. Один платёж возвращается один раз: уже возвращённая часть суммы повторно не выплачивается.

## 7. Лицензия после возврата

7.1. Когда требование удовлетворено, права прекращаются с момента получения требования. При возврате за Бессрочную лицензию прекращается эта Лицензия. При возврате за начавшийся месяц Подписки прекращаются этот месяц и оплаченный следующий, а при возврате за ещё не начавшийся месяц прекращается только он. Коды активации этих прав отзываются. Любой возврат за месяц Подписки отключает её автопродление.

7.2. Другие Лицензии Лицензиата сохраняются: возврат за Подписку не затрагивает Бессрочную лицензию, а возврат за Бессрочную лицензию не затрагивает оплаченную Подписку. Записи и файлы Лицензиата не удаляются.

7.3. Программа узнаёт об отзыве, когда получает список отзыва (пункт 2.12 Лицензионного соглашения), и до этого может продолжать работать. После возврата Лицензиат обязан прекратить использование Программы по прекращённой Лицензии на всех Устройствах, а если другой действующей Лицензии не осталось, удалить Программу. Использование Программы после прекращения Лицензии нарушает исключительное право правообладателя.

## 8. Лишний платёж

8.1. Лишний платёж – повторная оплата одного и того же Заказа, вторая оплата уже оплаченного месяца или автоматическое списание, которое прошло после отключения автопродления либо после сообщения Лицензиара о том, что списание не удалось.

8.2. Лишний платёж новых прав не даёт, Лицензия и оплаченное время не затрагиваются. Лицензиар возвращает всю лишнюю сумму (статья 1102 Гражданского кодекса Российской Федерации) в срок раздела 6. Потребовать возврата лишнего платежа можно в сроки, установленные законом.

## 9. Платёж, оспоренный через банк

Чтобы вернуть деньги в случаях раздела 2, оспаривать платёж через банк не нужно: достаточно требования по разделу 4. Если платёж отозван или возвращён банком по требованию плательщика, Лицензия прекращается по правилам пункта 8.2 Лицензионного соглашения. Сумма, возвращённая банком, повторно по этому Порядку не выплачивается.

## 10. Связь с договором

Как возвращаются деньги в случаях, предусмотренных законом, как считается сумма и как она выплачивается, определяет этот Порядок; по этим вопросам он применяется вместо положений других документов договора. Права потребителя, установленные законом, сохраняются.