

# Политика возвратов

## OMEGA PLATFORM

Редакция от 15.05.2026

---

ООО "ОМЕГА СТУДИО" (далее — «Администрация»), публикует настоящую Политику возвратов (далее — «Политика») в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации и условиями Публичной оферты OMEGA PLATFORM, размещённой по адресу [omega-platform.ru/oferta](https://omega-platform.ru/oferta).

Настоящая Политика распространяется на все транзакции, совершённые через платформу OMEGA PLATFORM (далее — «Платформа»), доступную по адресу [omega-platform.ru](https://omega-platform.ru), и регулирует порядок возврата денежных средств Пользователям (B2C), Коммерческим клиентам (B2B) и Государственным клиентам (B2G).

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** XR-контент, реализуемый через Платформу, является цифровым товаром. В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ № 612 от 27.09.2007, надлежащего качества цифровой контент, переданный Пользователю, возврату не подлежит, если иное прямо не предусмотрено настоящей Политикой.

**1.2.** Несмотря на указанное ограничение, Администрация предоставляет Клиентам право на возврат в случаях, прямо перечисленных в разделах 2–5 настоящей Политики. Данные условия являются более широкими, чем установленные законодательством, и применяются на усмотрение Администрации в интересах Клиентов.

**1.3.** Возврат денежных средств производится исключительно в безналичной форме на то платёжное средство (банковская карта, расчётный счёт), которое использовалось при совершении исходной транзакции. Наличный расчёт не предусмотрен.

**1.4.** Сумма возврата не может превышать сумму исходной транзакции. Агентское вознаграждение (20%) и комиссии платёжных систем, удержанные при первичной транзакции, возвращаются Клиенту в составе суммы возврата и вычитаются из Роялти Разработчика пропорционально его доле.

**1.5.** Все возвраты осуществляются в рублях Российской Федерации.

## 2. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (B2C)

### 2.1. Разовая покупка лицензии

**2.1.1.** Администрация принимает заявки на возврат по разовой покупке в следующих случаях:

**Случай А — Контент не был активирован.** Если Пользователь оплатил лицензию, но не активировал (не загрузил, не открыл) XR-контент ни разу, заявка на возврат принимается в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента оплаты. Возврат производится в полном объёме суммы транзакции.

**Случай Б — Технический сбой.** Если XR-контент оказался недоступен вследствие технического сбоя на стороне Платформы продолжительностью более 24 (двадцати четырёх) часов подряд, Пользователь вправе потребовать возврата или продления лицензии на период недоступности. Заявка принимается в любое время в течение срока действия лицензии.

**Случай В — Существенное несоответствие.** Если фактические характеристики XR-контента существенно не соответствуют его описанию в Каталоге Платформы (иной жанр, язык, технические требования), Пользователь вправе подать заявку на возврат в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента первой активации.

**2.1.2. Возврат по разовой покупке не предоставляется если:**

- XR-контент был активирован и использован Пользователем более 2 (двух) часов суммарного времени сессий (кроме случаев Б и В);
- с момента оплаты прошло более 14 (четырнадцати) календарных дней (кроме случая Б);
- Пользователь нарушил условия Базовой лицензии (публичный показ, передача третьим лицам и т.д.).

## **2.2. Подписка (месячная и годовая)**

**2.2.1. Возврат за подписку производится в следующих случаях:**

**Случай А — Отказ в первые 14 дней.** Если Пользователь не использовал контент в рамках подписки ни разу в текущем расчётном периоде, он вправе отказаться от подписки и получить полный возврат суммы за текущий период в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты начала расчётного периода.

**Случай Б — Технический сбой.** При недоступности подписного контента более 24 (двадцати четырёх) часов подряд по вине Платформы Пользователь вправе потребовать продления подписки на эквивалентный период или пропорционального возврата денежных средств.

**2.2.2. Автоматически продлённая подписка:** если Пользователь не отменил подписку до её автопродления и оплата была произведена автоматически, Пользователь вправе запросить возврат в течение 48 (сорока восьми) часов с момента списания при условии, что контент не был использован в новом расчётном периоде.

## **2.3. Поминутная лицензия**

**2.3.1. Возврат по поминутной лицензии производится только если XR-сессия не состоялась по техническим причинам на стороне Платформы (не по вине Пользователя или его оборудования). Заявка подаётся не позднее дня совершения оплаты.**

**2.3.2. Если сессия была прервана по техническим причинам Платформы, Пользователю возвращается стоимость неиспользованного времени сессии согласно фактическим логам.**

## **3. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЛЯ КОММЕРЧЕСКИХ КЛИЕНТОВ (B2B)**

**3.1. Коммерческим клиентам — юридическим лицам и ИП — предоставляется право на возврат в следующих случаях:**

**Случай А — Контент не был активирован.** Если XR-контент не был установлен или активирован на оборудовании Коммерческого клиента, заявка принимается в течение 7 (семи) календарных дней с момента оплаты.

**Случай Б — Существенное несоответствие.** Если XR-контент существенно не соответствует описанию в Каталоге Платформы в части технических характеристик, совместимости с указанными платформами или иных ключевых параметров, заявка принимается в течение 7 (семи) календарных дней с момента активации.

**Случай В — Технический сбой.** При недоступности XR-контента более 24 (двадцати четырёх) часов по вине Платформы в течение срока действия Коммерческой лицензии — пропорциональный возврат или продление лицензии.

**3.2.** Возврат по Коммерческой лицензии не предоставляется если:

- XR-контент был активирован и предоставлен конечным потребителям на XR-площадке;
- нарушены условия Коммерческой лицензии (использование за пределами указанной площадки, sublicензирование и т.д.);
- с момента оплаты прошло более 7 (семи) календарных дней (кроме случая В).

**3.3.** Возврат Коммерческому клиенту производится на расчётный счёт организации, с которого была произведена оплата.

## 4. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ КЛИЕНТОВ (B2G)

**4.1.** Государственным и муниципальным учреждениям предоставляется право на возврат в следующих случаях:

- XR-контент не соответствует описанию в Каталоге в части образовательных характеристик, возрастных ограничений или технических требований;
- XR-контент не был активирован и использован в учебном процессе;
- технический сбой Платформы сделал контент недоступным более 24 (двадцати четырёх) часов.

**4.2.** Срок для подачи заявки на возврат — 14 (четырнадцать) календарных дней с момента оплаты или с момента обнаружения несоответствия, но не позднее 30 (тридцати) дней с момента оплаты. Для учреждений, приобретающих контент в рамках государственного (муниципального) контракта, сроки и порядок возврата могут определяться условиями соответствующего контракта.

**4.3.** Возврат производится на счёт учреждения. При необходимости Администрация предоставляет закрывающие документы (акт об оказании услуг, счёт-фактура) для бухгалтерского учёта учреждения.

## 5. СВОДНАЯ ТАБЛИЦА УСЛОВИЙ ВОЗВРАТА

Тип лицензии	Срок для возврата	Условие	Способ возврата	Срок зачисления
Разовая покупка (B2C)	14 дней с момента оплаты	Контент не был активирован/загружен	На исходное средство платежа	До 10 рабочих дней
Разовая покупка (B2C)	В любое время	Технический сбой > 24 ч подряд	На исходное средство платежа	До 10 рабочих дней

			или продление лицензии	
<b>Подписка (B2C)</b>	14 дней с начала расчётного периода	Контент не использовался в периоде	Пропорционально неиспользованному периоду	До 10 рабочих дней
<b>Подписка (B2C)</b>	До конца расчётного периода	Технический сбой > 24 ч	Продление или пропорциональный возврат	До 10 рабочих дней
<b>Поминутная (B2C)</b>	Не позднее дня оплаты	Сессия не состоялась по вине Платформы	На исходное средство платежа	До 10 рабочих дней
<b>Коммерческая (B2B)</b>	7 дней с момента оплаты	Контент не был активирован, нет расхождений с описанием	На расчётный счёт организации	До 10 рабочих дней
<b>Государственная (B2G)</b>	14 дней или по условиям госконтракта	Контент не соответствует описанию или технические проблемы	На счёт учреждения	До 10 рабочих дней

## 6. СЛУЧАИ, КОГДА ВОЗВРАТ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ

**6.1.** Вне зависимости от типа лицензии и категории Клиента возврат не производится в следующих случаях:

- а) Контент активирован и использован** в объёме, превышающем разумный ознакомительный период (более 2 часов для B2C, факт использования для B2B/B2G), за исключением случаев технического сбоя или существенного несоответствия.
- б) Нарушение условий лицензии** — использование XR-контента за пределами предоставленных прав (публичный показ по Базовой лицензии, использование на нескольких площадках без соответствующей лицензии, сублицензирование).
- в) Истёк срок для подачи заявки** — за исключением случаев технического сбоя, когда заявка может быть подана в любое время в пределах срока действия лицензии.
- г) Субъективная неудовлетворённость** — несоответствие XR-контента личным вкусовым предпочтениям, ожиданиям или субъективным требованиям Клиента при условии, что объективные характеристики соответствуют описанию в Каталоге.
- д) Несовместимость оборудования** — если Клиент не проверил системные требования XR-контента, указанные в Каталоге Платформы, до совершения покупки.
- е) Подарочные сертификаты и промокоды** — суммы, оплаченные с использованием подарочных сертификатов или промокодов, не подлежат

денежному возврату; возможна замена контента или перенос суммы на счёт Клиента на Платформе.

**ж) Мошеннические действия** — при выявлении признаков злоупотребления политикой возвратов (систематические возвраты одним Клиентом, возврат после фактического использования контента и т.д.) Администрация вправе отказать в возврате и ограничить доступ к Платформе.

## **7. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВКИ НА ВОЗВРАТ**

**7.1.** Для инициирования возврата Клиент обязан направить заявку одним из следующих способов:

- а) через Личный кабинет на Платформе: раздел «История покупок» → «Запросить возврат»;
- б) по электронной почте: support@omega-platform.ru.

**7.2.** Заявка должна содержать:

- номер транзакции (указан в истории покупок и в письме-подтверждении);
- наименование XR-контента;
- причину возврата из числа предусмотренных настоящей Политикой;
- при необходимости — скриншоты или иные подтверждающие материалы (для случаев технического сбоя или несоответствия).

**7.3.** Сроки рассмотрения заявки:

- стандартные заявки — в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента получения;
- заявки, требующие проверки технических логов или взаимодействия с Разработчиком, — в течение 10 (десяти) рабочих дней.

**7.4.** По результатам рассмотрения Администрация направляет Клиенту уведомление об одобрении или отказе в возврате с указанием причины.

**7.5.** При одобрении возврата денежные средства зачисляются на исходное платёжное средство Клиента в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента одобрения. Фактический срок зачисления зависит от банка-эмитента и может быть увеличен до 30 (тридцати) календарных дней.

## **8. КОМПЕНСАЦИЯ ПРИ ТЕХНИЧЕСКИХ СБОЯХ**

**8.1.** При технических сбоях на стороне Платформы продолжительностью более 24 (двадцати четырёх) часов подряд Клиент вправе выбрать один из следующих вариантов компенсации:

- а) продление срока действия лицензии/подписки на период недоступности;
- б) пропорциональный возврат денежных средств за период недоступности;
- в) замена XR-контента на другой равнозначной стоимости.

**8.2.** Технический сбой фиксируется Администрацией в системе мониторинга Платформы. Клиент может запросить подтверждение факта и продолжительности сбоя у службы поддержки.

**8.3.** Сбой, вызванный обстоятельствами вне разумного контроля Администрации (форс-мажор, действия провайдеров связи, DDoS-атаки), не является основанием для

возврата, однако Администрация в этом случае может предложить компенсацию на усмотрение Администрации.

## **9. ЧАРДЖБЕК (ОСПАРИВАНИЕ ТРАНЗАКЦИИ ЧЕРЕЗ БАНК)**

**9.1.** Администрация настоятельно рекомендует Клиентам обращаться за возвратом непосредственно через Платформу (раздел 7) до инициирования чарджбека через банк-эмитент. Прямой возврат через Платформу, как правило, осуществляется быстрее и без риска блокировки аккаунта.

**9.2.** Если Клиент инициировал чарджбек через банк-эмитент, Администрация вправе:

- а) приостановить доступ Клиента к Платформе до разрешения спора;
- б) предоставить банку-эмитенту доказательства надлежащего исполнения договора (логи активации, переписку, технические данные);
- в) аннулировать лицензию Клиента на спорный XR-контент при признании чарджбека банком.

**9.3.** При выявлении злоупотребления механизмом чарджбека (фрод) Администрация вправе заблокировать аккаунт Клиента и передать сведения в АО «ТБанк» для принятия мер в соответствии с правилами платёжных систем.

## **10. ВОЗВРАТ И РОЯЛТИ РАЗРАБОТЧИКА**

**10.1.** При одобрении возврата Клиенту соответствующая сумма Роялти удерживается Администрацией из следующей выплаты Разработчику.

**10.2.** Если возврат обусловлен недостатками XR-контента (существенное несоответствие описанию, ненадлежащее качество), ответственность за возникшие убытки несёт Разработчик в соответствии с разделом 6 Публичной оферты OMEGA PLATFORM.

**10.3.** Если возврат обусловлен техническим сбоем на стороне Платформы, Роялти Разработчика не удерживается — убытки несёт Администрация.

**10.4.** При возврате, инициированном через чарджбек, Администрация вправе удержать из Роялти Разработчика не только сумму возврата, но и штрафные санкции платёжных систем, связанные с данным чарджбеком, если он обусловлен действиями Разработчика.

## **11. ИЗМЕНЕНИЕ ПОЛИТИКИ**

**11.1.** Администрация вправе вносить изменения в настоящую Политику. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации по адресу [omega-platform.ru/refund](https://omega-platform.ru/refund).

**11.2.** К транзакциям, совершённым до вступления в силу новой редакции, применяется редакция, действовавшая на момент совершения транзакции.

**11.3.** При существенных изменениях Администрация уведомляет Пользователей по электронной почте или через уведомление в личном кабинете.

## **12. КОНТАКТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ**

По всем вопросам, связанным с возвратом денежных средств:

**ООО "ОМЕГА СТУДИО"**

Служба поддержки: [support@omega-platform.ru](mailto:support@omega-platform.ru)

Раздел «История покупок» в личном кабинете: [omega-platform.ru](https://omega-platform.ru) (авторизация)

Время работы службы поддержки: пн–пт, 09:00–18:00 МСК

Срок ответа: в течение 1 (одного) рабочего дня

Уполномоченный орган по защите прав потребителей: Роскомнадзор, [www.rkn.gov.ru](http://www.rkn.gov.ru)

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей: Роспотребнадзор,  
[www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)

---

Дата составления: "15" мая 2026 г.

Дата последних изменений: "15" мая 2026 г.

Дата вступления в силу: "15" мая 2026 г.

Актуальная версия: [omega-platform.ru/refund](https://omega-platform.ru/refund)