

Политика возвратов и отмены подписки

для сервиса «Ферман»

Редакция от 19.02.2026

Действует с 19.02.2026

Настоящая Политика возвратов и отмены подписки (далее — «Политика») определяет правила отмены автопродления, возврата денежных средств и урегулирования спорных списаний при использовании сервиса «Ферман» на сайте <https://ферман.рф> и в веб-приложении <https://закупки.ферман.рф> (далее — «Сервис»).

Политика является неотъемлемой частью публичной оферты (пользовательского соглашения), опубликованной по адресу <https://ферман.рф/offer> (далее — «Оферта»). В случае противоречий применяется Оферта, а для Потребителей — также императивные нормы законодательства о защите прав потребителей.

1. Термины

Термины «Пользователь», «Потребитель», «Тариф», «Подписка», «Токены», «Дополнительные токены», «Демо-режим», «Расчетный период» используются в значениях, определенных Офертой.

Под «Возвратом» в настоящей Политике понимается возврат денежных средств Пользователю (Потребителю) в случаях и порядке, предусмотренных Офертой, настоящей Политикой и применимым законодательством.

2. Отмена автопродления Подписки

2.1. Подписка оформляется на Расчетный период 30 (тридцать) дней с даты оплаты. Для физических лиц может быть доступно автопродление посредством рекуррентного платежа через платежный сервис Robokassa (далее — «Платежный сервис»).

2.2. Отключение автопродления производится не позднее чем за 24 (двадцать четыре) часа до даты очередного списания:

- в Личном кабинете по пути «ЛК → Настройки → Подписка», либо
- на странице <https://закупки.ферман.рф/tariffs> (кнопка «Управление подпиской»).

2.3. Отключение автопродления действует на следующий Расчетный период. Доступ к функционалу по оплаченной Подписке сохраняется до окончания уже оплаченного периода.

2.4. Для ИП и юридических лиц автосписание с расчетного счета не применяется. Продление доступа осуществляется путем оплаты счета на следующий Расчетный период.

2.5. При неуспешной попытке автопродления (отказ банка, недостаток средств и т.п.) Исполнитель переводит Пользователя в ограниченный режим Демо без взимания платы до момента успешной оплаты/продления (если иной порядок не установлен в Сервисе).

3. Общие принципы возвратов

3.1. Все цены указаны в рублях Российской Федерации. Исполнитель применяет УСН; НДС не предъявляется.

3.2. Возвраты (при наличии оснований) осуществляются тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не предусмотрено законом или технически невозможно. Возвраты по платежам, совершенным через Платежный сервис, выполняются с использованием механизмов возврата Платежного сервиса.

3.3. Комиссии банков, платежных систем и Платежного сервиса, а также иные расходы, фактически понесенные Исполнителем в связи с приемом/возвратом платежа, могут удерживаться из суммы возврата в случаях, допускаемых законом.

3.4. Исполнитель рассматривает обращения о возврате/спорном списании в срок до 10 (десяти) календарных дней с даты получения обращения на info@fermanai.ru, если иной срок не предусмотрен законом. Срок зачисления денежных средств на стороне банка/платежной системы зависит от их регламентов и находится вне контроля Исполнителя.

4. Подписка: возвраты и прекращение доступа

4.1. Отмена автопродления (раздел 2) прекращает списания за будущие периоды и не является возвратом денежных средств за уже оплаченный период.

4.2. Денежные средства за текущий оплаченный Расчетный период Подписки, как правило, не возвращаются, поскольку доступ к функционалу Сервиса предоставляется немедленно после оплаты, и услуга считается оказываемой в течение всего периода, а также несутся расходы на предоставление доступа, поддержку, инфраструктуру и лицензирование.

4.3. Для Потребителей: Потребитель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг в порядке и на условиях, предусмотренных законом. В случаях, когда законом допускается возврат, возврат производится за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов. Фактические расходы могут включать, в частности, расходы на предоставление доступа к функционалу, обработку платежа, инфраструктуру, сопровождение, а также иные расходы, связанные с исполнением договора. В отдельных случаях размер фактических расходов может составлять полную стоимость оплаченного периода.

4.4. Исключения, при которых Исполнитель рассматривает возврат как спорное списание/ошибку (при наличии подтверждений):

- двойное списание (дубликат платежа) за один и тот же период;
- оплата за период не привела к предоставлению доступа по вине Исполнителя и проблема не была устранена в разумный срок;
- иные случаи, прямо предусмотренные законом.

5. Токены и Дополнительные токены

5.1. Токены являются внутренней учетной единицей потребления вычислительных ресурсов Сервиса. Токены списываются по факту использования ИИ-функций (в том числе «ИИ Анализ» и сообщения ассистенту/ответы ассистента), а баланс и история операций отображаются в интерфейсе Сервиса.

5.2. Токены в составе Тарифа предоставляются на Расчетный период и не переносятся на следующий период. Дополнительные токены приобретаются отдельно и не сгорают (если иное не предусмотрено в Сервисе).

5.3. Токены (включая демо-токены, токены в составе Тарифа и Дополнительные токены) не подлежат возврату, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

5.4. Исполнитель рассматривает в качестве спорных операций и может выполнить корректировку баланса/возврат денежных средств (при наличии оснований) в случаях:

- ошибочное начисление/списание токенов по причине технического сбоя, подтвержденного Исполнителем;
- двойная оплата Дополнительных токенов (дубликат платежа);
- иные случаи, прямо предусмотренные законом.

6. Демо-режим

6.1. Демо-режим предоставляется бессрочно при регистрации при наличии доступных демо-токенов (50 000 токенов) и соблюдении условий Оферты. Демо-токены выдаются однократно на пользователя/контакт (e-mail), указанный при регистрации.

6.2. Демо-режим и демо-токены предоставляются безвозмездно, не имеют денежного эквивалента и не подлежат обмену на денежные средства, возврату или компенсации.

6.3. Исполнитель вправе изменять условия демо-режима и противодействовать злоупотреблениям (множественная регистрация, автоматизация регистрации и т.п.) в пределах, допускаемых законом и Офертой.

7. Порядок обращения за возвратом / по спорному списанию

7.1. Для рассмотрения вопроса о возврате/спорном списании Пользователь направляет обращение на e-mail: info@fermanai.ru. В теме письма рекомендуется указать: «Возврат» или «Спорное списание».

7.2. В обращении необходимо указать:

- ФИО (для физического лица) или наименование организации/ИП;
- e-mail аккаунта в Сервисе;
- дату и сумму платежа;
- идентификатор платежа/заказа (если имеется);
- описание причины обращения;
- при наличии — подтверждающие документы (чек/квитанция, скриншоты, выписка банка).

7.3. Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для идентификации платежа и проверки обстоятельств (например, последние 4 цифры карты, дату/время платежа, сведения из чека).

7.4. В случае подтверждения оснований для возврата Исполнитель принимает решение о возврате и инициирует его через Платежный сервис либо банковским переводом (если это требуется/допускается законом).

8. Особенности для ИП и юридических лиц

8.1. Оплата ИП и юридических лиц осуществляется путем безналичной оплаты счета. Счет действует 5 (пять) календарных дней с даты выставления, если иное не указано в счете. Доступ активируется после поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

8.2. Если ИП/юридическое лицо не планирует продление доступа, ему необходимо не оплачивать счет на следующий Расчетный период (и/или уведомить Исполнителя), при этом доступ сохраняется до окончания оплаченного периода.

8.3. Возврат денежных средств ИП/юридическим лицам производится только в случаях, прямо предусмотренных договором/Офертой или законом, включая случаи ошибочного/дублирующего платежа. В иных случаях оплаченные суммы не возвращаются.

9. Ограничения и противодействие злоупотреблениям

9.1. Исполнитель вправе отказать в возврате и/или приостановить доступ при выявлении злоупотреблений, включая: попытки обхода правил списания, множественную регистрацию для получения демо-токенов, автоматизацию, несанкционированный доступ, а также при наличии признаков мошенничества.

9.2. В случае проведения Пользователем возврата через банк (chargeback) при сохранении доступа/использовании функционала Сервиса Исполнитель вправе ограничить доступ до урегулирования задолженности и/или взыскать сумму задолженности в порядке, предусмотренном законом и Офертой.

10. Изменение Политики

10.1. Исполнитель вправе изменять настоящую Политику, публикуя новую редакцию по адресу <https://ферман.рф/refund>. Новая редакция применяется с момента публикации, если иное не указано в тексте Политики.

11. Реквизиты Исполнителя

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «ФерманиИИ» (ООО «ФерманиИИ»)

ОГРН: 1257700487813

ИНН/КПП: 9728165156 / 772801001

Юридический адрес: г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Обручевский, ул. Островитянова, дом 5, корпус 3, помещение 5/1

р/с: 40702810038720026003 в ПАО Сбербанк

БИК: 044525225

к/с: 30101810400000000225

E-mail: info@fermanai.ru

Сайты: <https://ферман.рф>; <https://закупки.ферман.рф>