

# ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ PERUNVPN

Порядок рассмотрения оплат, сбоев, невыданного доступа и спорных ситуаций

Редакция от 27 апреля 2026 г.

**Важно:** для связи по вопросам сервиса, поддержки, возвратов и обработки данных используйте официальные контакты PerunVPN ниже.

## Контакты сервиса

Поле	Значение
Telegram-бот	@PerunVPNBot
Сайт	<a href="https://zahi.world/">https://zahi.world/</a>
Поддержка в Telegram	<a href="https://t.me/PerunVPN_Support">https://t.me/PerunVPN_Support</a>
Email поддержки	sergejdavydov721@gmail.com

## 1. Общий принцип

1.1. PerunVPN предоставляет цифровую услугу дистанционного VPN-доступа. Доступ обычно начинает предоставляться сразу после оплаты: пользователь получает VPN-профиль, short link, ключ доступа или иную техническую возможность подключения.

1.2. Так как услуга является цифровой и может быть использована сразу после выдачи доступа, средства за уже выданный и фактически использованный период обычно не возвращаются, кроме случаев, указанных в настоящей Политике или прямо предусмотренных законом.

1.3. Возврат не является способом бесплатного тестирования сервиса после окончания trial. Для проверки сервиса пользователь может использовать пробный доступ 3 дня, если он доступен в Боте или на Сайте.

## 2. Когда возврат может быть рассмотрен

2.1. PerunVPN рассматривает обращение о возврате индивидуально, если:

- оплата прошла, но доступ не был выдан по технической ошибке сервиса;
- оплата прошла, но подписка не активировалась, и поддержка не смогла решить проблему в разумный срок;
- пользователь оплатил один и тот же тариф повторно по очевидной технической ошибке;
- произошел длительный сбой инфраструктуры по вине сервиса, из-за которого доступ был недоступен значительную часть оплаченного периода;
- был списан неверный платеж или сумма отличается от выбранного тарифа;
- администрация сервиса приняла индивидуальное решение о полном или частичном возврате через поддержку.

2.2. Вместо денежного возврата PerunVPN вправе предложить продление подписки, выдачу нового сервера, замену профиля, техническую помощь или иной компенсационный вариант, если это разумно для конкретной ситуации.

## 3. Когда возврат обычно не производится

- доступ был выдан и пользователь фактически использовал сервис;
- пользователь передумал после оплаты, хотя сервис был работоспособен;
- проблема вызвана устройством пользователя, настройками приложения-клиента, оператором связи, локальной сетью, блокировками, сторонними приложениями или внешними ограничениями;
- пользователь нарушил Пользовательское соглашение, использовал сервис для запрещенных действий, передавал ключи третьим лицам или публиковал short link;
- пользователь использовал значительный объем трафика или создал чрезмерную нагрузку на инфраструктуру;

- пользователь не обратился в поддержку и не дал возможности диагностировать проблему;
- пользователь оплатил тариф по акции, промокоду, бонусу или партнерскому предложению, где отдельно указано отсутствие возврата;
- возврат запрашивается по причине, не связанной с неоказанием услуги со стороны PerunVPN.

#### 4. Срок обращения

4.1. Пользователь должен направить обращение по возврату в течение 7 календарных дней с даты оплаты или с даты возникновения проблемы, если иное не требуется законом.

4.2. Обращения, направленные позднее указанного срока, могут рассматриваться индивидуально, но PerunVPN вправе отказать в возврате, если невозможно проверить обстоятельства платежа, фактическое использование сервиса или причину проблемы.

#### 5. Как обратиться за возвратом

5.1. Обращение направляется в поддержку: [https://t.me/PerunVPN\\_Support](https://t.me/PerunVPN_Support) или на email [sergejdavydov721@gmail.com](mailto:sergejdavydov721@gmail.com).

5.2. В обращении нужно указать:

- Telegram ID, если он использовался;
- дату и время оплаты;
- тариф и сумму;
- способ оплаты: карта, СБП, Lava, CryptoBot, Telegram Stars или иной способ;
- скриншот платежа или идентификатор счета;
- описание проблемы;
- что уже было сделано для подключения или восстановления доступа.

5.3. Не публикуйте полный VPN-ключ или short link в открытых чатах. При необходимости отправляйте данные только в личную поддержку.

#### 6. Рассмотрение обращения

6.1. PerunVPN рассматривает обращение в разумный срок, обычно до 10 рабочих дней после получения всех необходимых данных.

6.2. Если требуется проверка у платежного провайдера, банка, CryptoBot, Telegram Stars или иного посредника, срок может быть увеличен на время такой проверки.

6.3. PerunVPN вправе запросить дополнительную информацию для подтверждения платежа, личности пользователя в рамках аккаунта, факта ошибки или наличия технической проблемы.

#### 7. Способ и срок возврата

7.1. Возврат обычно производится тем же способом, которым была выполнена оплата, если это технически возможно и не противоречит правилам платежного провайдера.

7.2. Срок поступления средств зависит от банка, платежной системы, Telegram Stars, CryptoBot, Lava или иного провайдера и может отличаться от срока принятия решения PerunVPN.

7.3. Комиссии платежных систем, банков, блокчейн-сетей и иных посредников могут не возвращаться, если они не возвращаются соответствующим провайдером.

7.4. Частичный возврат может рассчитываться пропорционально неоказанному периоду услуги или по индивидуальному решению сервиса.

#### 8. Chargeback и спорные платежи

8.1. Если пользователь инициировал chargeback, спор или жалобу в платежной системе, PerunVPN вправе временно приостановить доступ до выяснения обстоятельств.

8.2. При мошенническом платеже, спорном списании, злоупотреблении возвратами или нарушении правил сервиса PerunVPN вправе ограничить доступ и отказать в повторном обслуживании.

## 9. Изменение политики

9.1. PerunVPN вправе изменять настоящую Политику. Новая редакция применяется с момента публикации на Сайте, в Боте или с иной даты, указанной в новой редакции.

## 10. Контакты

### Контакты сервиса

Поле	Значение
Telegram-бот	@PerunVPNBot
Сайт	<a href="https://zahi.world/">https://zahi.world/</a>
Поддержка в Telegram	<a href="https://t.me/PerunVPN_Support">https://t.me/PerunVPN_Support</a>
Email поддержки	sergejdavydov721@gmail.com