

# SWC Smart

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА СРЕДСТВ

(Refund Policy) — v5 FINAL · INLD LIMITED

UK Consumer Rights Act 2015 · Consumer Contracts Regulations 2013 · EU Consumer Rights Directive 2011/83/EU

Редакция: апрель 2025

Настоящая Политика определяет условия возврата средств пользователям платформы SWC Smart. Она является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Стороны

Настоящая Политика регулирует отношения между INLD LIMITED, номер 12040493, адрес: Redhill Marina, Ratcliffe-On-Soar, Nottingham, England, NG11 0EB, торговое название «SWC Smart» (далее — «Компания») и физическим лицом, приобретающим Курс (далее — «Покупатель»).

### 1.2. Language and Priority / Языковые версии и приоритет

This Refund Policy is drafted in the English language. The English version shall prevail to the extent permitted by applicable law. Translations into Russian and Vietnamese are provided for convenience and accessibility. Nothing in this clause limits any mandatory consumer protection rights, including requirements for transparency, fairness, clarity or language accessibility under applicable local law.

Настоящая Политика составлена на английском языке. Английская версия имеет приоритет в допустимой законом степени. Переводы на русский и вьетнамский языки предоставляются для удобства и доступности. Ничто в настоящем пункте не ограничивает обязательные права потребителей, включая требования к прозрачности, справедливости и доступности условий.

### 1.3. Связь с другими документами

Настоящая Политика является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения: <https://swcsmart.com/legal/terms>. При противоречии между настоящей Политикой и Пользовательским соглашением — настоящая Политика имеет приоритет в части условий возврата средств. В части блокировки аккаунта, AML/санкционного комплаенса и ограничения ответственности приоритет имеет Пользовательское соглашение.

## 1.4. Права потребителей

*Ничто в настоящей Политике не ограничивает права Покупателя, гарантированные обязательными нормами потребительского законодательства страны его проживания. При конфликте положений настоящей Политики с обязательными нормами — применяются обязательные нормы.*

## 2. ЦИФРОВОЙ КОНТЕНТ И ПЕРИОД ОХЛАЖДЕНИЯ

### 2.1. Правовой режим

Курсы являются цифровым контентом по UK Consumer Rights Act 2015 (Part 1, Chapter 3), Consumer Contracts Regulations 2013 (SI 2013/3134) и Directive 2011/83/EU.

### 2.2. Стандартный 14-дневный период охлаждения

Покупатель вправе отказаться от покупки цифрового контента в течение 14 календарных дней с даты заключения договора без указания причин.

### 2.3. Явный отказ от права на возврат при немедленном предоставлении доступа

При оформлении каждой покупки Покупателю предъявляется обязательная декларация в виде отдельной, не предустановленной галочки, которая должна быть активно отмечена до того, как кнопка «Оплатить» станет активной:

*«Я явно запрашиваю немедленное исполнение настоящего договора и немедленное предоставление цифрового контента. Я подтверждаю, что после предоставления доступа к Курсу утрачу право на отзыв в рамках 14-дневного периода охлаждения в соответствии с Regulation 37 Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 и Section 36(4) Consumer Rights Act 2015.»*

*"I expressly request immediate performance of this contract and the immediate supply of digital content. I acknowledge that once access to the Course has been provided, I will lose my right to cancel the contract within the 14-day cooling-off period under Regulation 37 of the Consumer Contracts Regulations 2013 and Section 36(4) of the Consumer Rights Act 2015."*

Компания хранит consent log: timestamp, IP-адрес, User-Agent. Этот журнал предоставляется платёжному провайдеру в ответ на chargeback.

*Техническое требование: декларация — отдельный элемент формы, не часть общей галочки «Я принимаю условия». Кнопка «Оплатить» неактивна до её предоставления.*

### 2.4. Когда период охлаждения не применяется

- Покупатель предоставил явное согласие по п. 2.3, и доступ к Курсу был предоставлен.
- Курс является персонализированным контентом, созданным по запросу конкретного Покупателя.

## 3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА СРЕДСТВ

### 3.1. Технический сбой

Платформа была полностью недоступна непрерывно 72+ часов в оплаченный период, подтверждённое объективными данными.

Scheduled maintenance, planned outages under 72 hours, or unavailability caused by the Buyer's device or internet connection are not grounds for refund.

### 3.2. Двойное списание

Ошибочно списаны два и более платежа за один Курс. Возвращается сумма дублирующих списаний.

### 3.3. Существенное несоответствие

Содержание Курса существенно и объективно отличается от его описания на момент покупки, и это не устранено Компанией в разумные сроки после уведомления.

Minor differences (updates, format changes, sequencing) are not material non-conformity. Standard: would a reasonable consumer, informed of the actual content before purchase, not have made the purchase.

Незначительные отличия (обновления, изменения формата, последовательности) несущественны. Критерий: привело бы к отказу от покупки разумного потребителя.

### 3.4. Период охлаждения (если согласие не было корректно получено)

Если вследствие технического сбоя системы согласия явное согласие по п. 2.3 не было корректно зафиксировано, и доступ к Контенту ещё не предоставлен, возврат — в течение 14 дней с даты покупки.

### 3.5. Statutory Rights / Законные права потребителей

Nothing in this Policy affects the Buyer's statutory rights under the Consumer Rights Act 2015, Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 or any applicable implementing legislation in the Buyer's jurisdiction, including the right to a remedy for digital content that is not of satisfactory quality, fit for purpose or as described.

Ничто в настоящей Политике не затрагивает законные права Покупателя по UK Consumer Rights Act 2015, Consumer Contracts Regulations 2013 или любому применимому законодательству в юрисдикции Покупателя, включая право на средство защиты в отношении цифрового контента, не отвечающего требованиям надлежащего качества, пригодности для цели или соответствия описанию.

## 4. СЛУЧАИ, КОГДА ВОЗВРАТ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ

Возврат не осуществляется при отсутствии оснований из раздела 3, в частности:

- Покупатель получил доступ к Курсу при корректном согласии по п. 2.3 и отсутствии дефектов контента.
- Запрос на возврат по основанию «существенное несоответствие» должен быть подан в разумный срок после того, как Покупатель обнаружил или должен был обнаружить несоответствие. Любые конкретные сроки, указанные в настоящей Политике, применяются с учётом более длительных сроков,

предусмотренных обязательным потребительским законодательством страны проживания Покупателя.

A request based on material non-conformity must be made within a reasonable time after the Buyer discovered or ought to have discovered the non-conformity. Any specific time limits stated in this Policy are subject to any longer periods mandated by mandatory consumer law in the Buyer's country of residence.

- Покупатель ссылается на субъективную неудовлетворённость при отсутствии объективного несоответствия описанию.
- Покупатель нарушил Пользовательское соглашение, что повлекло блокировку аккаунта.
- Курс приобретён в рамках предложения, условия которого ограничивали право на возврат — при условии, что это было ясно указано до оплаты и не противоречит обязательным правам потребителей.

*Ничто в настоящем разделе не лишает Покупателя прав по обязательному потребительскому законодательству. Наличие скидки или пакетного предложения не отменяет право на возврат при существенном несоответствии контента. Все сроки, указанные в настоящем разделе, применяются с учётом более длительных сроков, которые могут быть предусмотрены обязательным потребительским законодательством страны проживания Покупателя.*

## 5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ КРИПТОВАЛЮТНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

### 5.1. Необратимость

Транзакции необратимы после подтверждения сетью.

### 5.2. Порядок возврата

- Возврат в той же криптовалюте по курсу оригинальной транзакции.

### 5.3. Волатильность

The Company does not guarantee that the value of the returned cryptocurrency will be equivalent to the original fiat value at the time of the refund. By paying in cryptocurrency, the Buyer accepts this risk.

Фиатный эквивалент на момент возврата не гарантируется. Оплачивая криптовалютой, Покупатель принимает этот риск.

### 5.4. Комиссии сети

Gas fees при возврате несёт Покупатель, вычитаются из суммы возврата.

### 5.5. AML-проверка

Возврат крипто — только после KYC/AML-верификации при необходимости.

Cryptocurrency refunds are also subject to the cryptocurrency, AML/KYC and regulatory compliance provisions of the Terms of Service.

Криптовалютные возвраты также регулируются положениями Пользовательского соглашения о криптовалютных платежах, AML/KYC и регуляторном комплаенсе.

## 6. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСА

### 6.1. Как подать

1. Письмо на: support@swcsmart.com
2. Тема: «Запрос возврата — [email / ID аккаунта]».
3. Укажите: дату покупки, Курс, основание, подтверждение оплаты.
4. Для крипто: адрес кошелька-отправителя и адрес для возврата.

### 6.2. Сроки

Этап	Срок	Примечание
Подтверждение получения	3 рабочих дня	Авто или вручную
Рассмотрение и решение	10 рабочих дней	До 15 при необходимости. Компания обязуется рассмотреть любой запрос, включая по существенному несоответствию, в указанные сроки.
Уведомление о решении	1 рабочий день	По email
Перечисление (карта)	5–14 рабочих дней	Зависит от банка/PSP
Перечисление (крипто)	5–10 рабочих дней + блокчейн	После AML-верификации

### 6.3. Дополнительные документы

Компания вправе запросить скриншот техпроблемы, описание несоответствия, документ для KYC (крипто).

### 6.4. Право на обжалование отказа (Right to Appeal)

If the Company refuses a refund request, the Buyer will receive a clear written explanation. The Buyer has the right to request an internal review of the decision by writing to legal@swcsmart.com within 7 days of the refusal notice. The Company will respond to such request within 10 working days. This internal appeal process does not limit the Buyer's right to seek external dispute resolution or exercise any other statutory rights.

Если Компания отказывает в возврате, Покупатель получает чёткое письменное объяснение. Покупатель вправе запросить внутренний пересмотр решения, направив письмо на legal@swcsmart.com в течение 7 дней с даты уведомления об отказе. Компания ответит на такой запрос в течение 10 рабочих дней. Эта процедура внутреннего обжалования не ограничивает право Покупателя на внешнее разрешение спора или реализацию иных законных прав.

## 7. ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ CHARGEBACK

### 7.1. Досудебный порядок и последствия недобросовестного chargeback

The Company strongly encourages Buyers to contact support@swcsmart.com before initiating a chargeback or dispute with their bank or payment provider. The Company will investigate and respond to any complaint within 10 working days. Nothing in this Policy prevents a Buyer from exercising any rights they may have under their card issuer's rules or applicable law to dispute a transaction. However, if a chargeback is initiated without first contacting the Company and the chargeback is subsequently determined by the payment provider to be invalid, fraudulent or made in bad faith, the Company reserves the right to: (a) temporarily suspend access to the relevant Course pending investigation; (b) submit to the payment provider a full evidence package including consent log, access log and proof of digital content delivery; (c) recover chargeback fees, banking costs and reasonable administrative expenses incurred, to the extent permitted by applicable law.

Компания настоятельно рекомендует Покупателям обращаться на support@swcsmart.com до инициирования chargeback или спора в банке. Компания рассмотрит любую жалобу в течение 10 рабочих дней. Ничто в настоящей Политике не лишает Покупателя права использовать механизмы оспаривания транзакций, предусмотренные правилами его банка или применимым законодательством. Однако если chargeback инициирован без предварительного обращения в Компанию и впоследствии признан платёжным провайдером недействительным, мошенническим или недобросовестным, Компания вправе: (а) временно приостановить доступ к Курсу на период расследования; (б) предоставить платёжному провайдеру полный пакет доказательств (consent log, access log, подтверждение предоставления контента); (в) взыскать комиссии chargeback, банковские расходы и разумные административные издержки в допустимом законом объёме.

The Company will not seek to impose any penalty or sanction on a Buyer solely for exercising their statutory or contractual right to dispute a transaction.

Компания не будет применять санкции или штрафные меры к Покупателю исключительно за реализацию его законного или договорного права на оспаривание транзакции.

*Ничто в настоящем пункте не ограничивает обязательные права Покупателя как потребителя.*

### 7.2. Документация для защиты

- Consent log: timestamp, IP, User-Agent.
- Access log: timestamp первого входа в Курс.
- История платежей и подтверждения оплаты.
- Переписка с Покупателем.

*Эта документация является доказательной базой в соответствии с Regulation 37 Consumer Contracts Regulations 2013 и Section 36 Consumer Rights Act 2015.*

## 8. ПОСЛЕДСТВИЯ ВОЗВРАТА СРЕДСТВ

### 8.1. Прекращение доступа

- После полного возврата доступ к Курсу прекращается немедленно.
- Покупатель обязан прекратить использование скачанных материалов.

— Прогресс и данные Курса могут быть удалены.

## 8.2. Сертификаты

Сертификаты, выданные за возвращённый Курс, аннулируются. Компания вправе подтвердить статус сертификата третьему лицу только при наличии согласия Покупателя, законного основания или иной применимой правовой основы в соответствии с UK GDPR.

## 8.3. Реферальные вознаграждения

Referral rewards paid or credited in respect of a purchase that is subsequently refunded will be reversed from the referrer's account balance. Where a reward has already been paid out, the Company reserves the right to deduct an equivalent amount from any future rewards payable to that referrer. The Company will not pursue legal action to recover already-paid referral rewards except in cases of fraud.

Реферальные вознаграждения, начисленные за покупку, по которой впоследствии был произведён возврат, аннулируются из баланса реферера. Если вознаграждение уже было выплачено, Компания вправе удержать эквивалентную сумму из будущих выплат этому рефереру. Компания не будет предъявлять судебные иски о взыскании уже выплаченных реферальных вознаграждений, за исключением случаев мошенничества.

## 8.4. Частичный возврат

При частичном возврате (например, двойное списание) доступ к Курсу сохраняется.

## 8.5. Данные

Данные транзакции хранятся в соответствии со сроками Политики конфиденциальности (история платежей — 7 лет по HMRC).

## 9. ЧАСТИЧНЫЙ ВОЗВРАТ И АЛЬТЕРНАТИВНАЯ КОМПЕНСАЦИЯ

В исключительных случаях при техническом сбое Компания вправе предложить: пропорциональный частичный возврат; кредит на счёт; продление доступа.

Если у Покупателя есть законное право на денежный возврат, он всегда вправе настаивать на нём и не обязан принимать кредит, продление доступа или иную альтернативную компенсацию без своего согласия.

The Buyer always has the right to insist on a monetary refund where such right exists under applicable consumer law and is not required to accept credit, extension of access or any other alternative remedy.

*Ничто в настоящем разделе не ограничивает право Покупателя на денежный возврат при наличии законных оснований.*

## 10. МОДЕЛЬНАЯ ФОРМА ОТЗЫВА (EU — Directive 2011/83/EU)

Для покупателей из стран ЕС — стандартная форма отзыва (Приложение I, Часть B):

<b>МОДЕЛЬНАЯ ФОРМА ОТЗЫВА / MODEL WITHDRAWAL FORM</b>
(Заполните и возвратьте только если хотите отказаться от договора. / Fill in and return only if you wish to withdraw from the contract.)
— Кому / To: INLD LIMITED ("SWC Smart"), Redhill Marina, Ratcliffe-On-Soar, Nottingham, England, NG11 0EB
— Email: support@swcsmart.com
— Настоящим я/мы уведомляем об отказе от договора на покупку следующего цифрового контента: / I/We hereby give notice of withdrawal from the contract for the following digital content:
— Дата заказа / Ordered on: _____
— Имя Покупателя / Name: _____
— Email: _____
— ID аккаунта / Account ID: _____
— Дата / Date: _____

**⚠ ВАЖНОЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ:** Право на использование настоящей формы утрачивается, если Покупатель при оформлении заказа дал явное согласие на немедленное исполнение договора (отдельная галочка, п. 2.3) И доступ к Курсу был предоставлен. В таком случае Компания вправе отказать в возврате на основании Regulation 37 Consumer Contracts Regulations 2013. Если вы не уверены, сохранилось ли у вас право на отзыв — обратитесь в службу поддержки до отправки формы.

## 11. ПРАВА ПОКУПАТЕЛЕЙ ИЗ РАЗЛИЧНЫХ ЮРИСДИКЦИЙ

### 11.1. ЕС

- EU Consumer Rights Directive 2011/83/EU.
- ADR по Directive 2013/11/EU.
- ODR: [ec.europa.eu/consumers/odr/](https://ec.europa.eu/consumers/odr/)

При конфликте — применяются нормы ЕС.

### 11.2. УК

UK Consumer Rights Act 2015, Consumer Contracts Regulations 2013.

### 11.3. Вьетнам

Закон о защите прав потребителей Вьетнама (Law No. 59/2010/QN12). Запросы принимаются на вьетнамском.

## 11.4. СНГ и другие страны

Более широкие права по местному законодательству сохраняются.

## 12. ИЗМЕНЕНИЯ

При существенных изменениях — уведомление за 14 дней. К каждой покупке применяется версия на дату покупки. Актуальная версия: <https://swcsmart.com/legal/refund-policy>

## 13. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Компания: INLD LIMITED («SWC Smart»)

Номер компании: 12040493 (England and Wales, United Kingdom)

Адрес: Redhill Marina, Ratcliffe-On-Soar, Nottingham, England, NG11 0EB

Служба поддержки (запросы на возврат): [support@swcsmart.com](mailto:support@swcsmart.com)

Юридические вопросы: [legal@swcsmart.com](mailto:legal@swcsmart.com)

Политика возврата онлайн: <https://swcsmart.com/legal/refund-policy>

---

*Редакция 5 (FINAL · INLD LIMITED). Дата: апрель 2025*  
Актуальная версия: <https://swcsmart.com/legal/refund-policy>  
© 2025 INLD LIMITED («SWC Smart»). Все права защищены.