Умови обміну та повернення

Фізична особа-підприємець Літвінов Артем Олегович · редакція від 29.09.2026 · опубліковано на https://kommunalka.duckdns.org/legal/refund

Цей документ визначає порядок повернення коштів, сплачених на користь Фізична особа-підприємець Літвінов Артем Олегович через Сервіс «Комуналка24», і є невід'ємною частиною Договору публічної оферти.

1. Особливості послуги

Сервіс надає інформаційні послуги в електронній формі. Матеріальні товари не постачаються, тому **обмін товару неможливий** — цей розділ регулює виключно повернення грошових коштів.

Основний функціонал Сервісу безкоштовний. Платежі, що надходять через Сервіс, є добровільними донатами на підтримку його роботи.

2. Підстави для повернення коштів

Виконавець повертає кошти в таких випадках:

1. **Технічна помилка.** Кошти списано двічі за одну операцію або списано суму, більшу за вказану Користувачем.
2. **Помилка Користувача.** Користувач помилився із сумою платежу або здійснив платіж ненавмисно — за умови звернення протягом **14 календарних днів** з дати платежу.
3. **Платіж без згоди власника картки.** Операцію здійснено третьою особою без відома власника платіжного засобу.
4. **Ненадання послуги.** Якщо в майбутньому буде запроваджено платні тарифи й оплачену послугу не було надано з вини Виконавця — кошти повертаються в повному обсязі.

3. Коли повернення не здійснюється

- минуло понад 14 календарних днів з дати донату (крім випадків технічної помилки або несанкціонованого платежу);
- Користувач не може підтвердити факт платежу та свою особу;
- кошти було сплачено безпосередньо постачальнику комунальних послуг або через банк Користувача — такі платежі не проходять через Сервіс, і повернення слід вимагати від отримувача коштів.

4. Як подати заяву на повернення

1. Надішліть лист на artemlitvinov81@gmail.com з темою «Повернення коштів».
2. Вкажіть у листі:
   - прізвище, ім'я та по батькові платника;
   - дату, час і суму платежу;
   - e-mail облікового запису в Сервісі;
   - номер замовлення (order_id), якщо він відомий — його видно на сторінці «Підтримати проєкт»;
   - останні чотири цифри картки, з якої здійснено платіж;
   - причину повернення.
3. За потреби Виконавець може запитати додаткові документи для підтвердження особи платника.

5. Строки розгляду та повернення

Розгляд заяви	до 5 робочих днів з дня отримання
Ініціювання повернення	до 10 робочих днів після позитивного рішення

Зарахування коштів	до 30 календарних днів — строк залежить від банку-емітента

Кошти повертаються тим самим способом, яким було здійснено платіж, — на ту саму банківську картку. Повернення на іншу картку чи рахунок можливе лише у виняткових випадках за письмовою заявою платника.

Комісія за повернення з Користувача не стягується. Можливі комісії банку-емітента Виконавець не контролює й не компенсує.

6. Скасування облікового запису

Користувач може в будь-який момент припинити користування Сервісом і вимагати видалення облікового запису, написавши на artemlitvinov81@gmail.com. Видалення облікового запису саме по собі не є підставою для повернення раніше сплачених донатів.

7. Контакти для звернень

Отримувач платежів	Фізична особа-підприємець Літвінов Артем Олегович
Адреса	Україна, 61000, м. Харків, вул. Бригади Хартії, буд. 5, кв. 77
E-mail	artemlitvinov81@gmail.com
Телефон	+380 96 855 21 48
Графік роботи	Пн–Пт, 09:00–18:00 (за київським часом)