

# ПОЛІТИКА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

Останнє оновлення: квітень 2026 року

Ця Політика повернення коштів є юридично обов'язковою угодою між вами (далі — «Користувач») та платформою eKartka (далі — «Платформа»).

## 1. БЕЗКОШТОВНИЙ ПРОБНИЙ ПЕРІОД

Ми надаємо всім новим Користувачам 14-денний безкоштовний пробний період, протягом якого доступна повна функціональність Платформи. У цей період Користувач може оцінити сервіс перед здійсненням покупки.

## 2. РАЗОВІ ПОКУПКИ ДОСТУПУ

Після завершення пробного періоду доступ до Платформи надається шляхом разової покупки періоду доступу (наприклад, на 1 місяць, 3 місяці або 12 місяців).

Такі покупки:

- не є підпискою;
- не поновлюються автоматично;
- повторне списання коштів відбувається лише за умови нової покупки Користувачем.

## 3. ВІДСУТНІСТЬ ПОВЕРНЕННЯ ПІСЛЯ АКТИВАЦІЇ

Усі платежі є остаточними та не підлягають поверненню після надання доступу.

Доступ вважається наданим одразу після успішної оплати.

Ми не здійснюємо повернення коштів у разі:

- незадоволеності роботою Платформи;
- невикористання або часткового використання оплаченого періоду;
- відсутності фактичного користування сервісом протягом оплаченого періоду.

## 4. ПЕРІОД ДОСТУПУ

Доступ до Платформи надається на обраний період (наприклад, 30, 90 або 365 днів) з моменту оплати та автоматично припиняється після його завершення.

## 5. ПРАВО НА ВІДМОВУ (ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ ЄС/ЄЕЗ)

Якщо ви є споживачем, який знаходиться в Європейському економічному просторі (ЄЕЗ), ви маєте право відмовитися від дистанційного договору протягом 14 календарних днів з дати покупки без пояснення причин відповідно до Директиви 2011/83/ЄС.

**Виняток — цифровий контент, що надається негайно:**

Здійснюючи покупку та запитуючи негайний доступ до Платформи, ви:

- надаєте явну згоду на негайне надання послуги;
- підтверджуєте втрату права на відмову,

відповідно до статті 16(m) Директиви 2011/83/ЄС.

Цей виняток застосовується лише за умови, що:

- ви надали попередню явну згоду;
- ви підтвердили втрату права на відмову під час оформлення покупки.

У такому випадку повернення коштів на підставі відмови не здійснюється.

## 6. ВИПАДКИ, КОЛИ МОЖЛИВЕ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

Незважаючи на вищезазначене, повернення коштів можливе у таких обмежених випадках:

- **Технічна несправність:** Платформа повністю недоступна з нашої вини, і проблема не була усунена протягом **5 робочих днів після вашого звернення**;
- **Подвійне списання:** кошти були списані більше одного разу за одну й ту саму покупку;
- **Невідповідність опису:** сервіс суттєво відрізняється від свого основного функціоналу, заявленого на Платформі.

Запит на повернення має бути поданий протягом **30 днів** з дати покупки.

Ми залишаємо за собою право відмовити у поверненні коштів у разі підозри на зловживання, шахрайство або неправомірне використання Платформи.

## 7. ЯК ПОДАТИ ЗАПИТ НА ПОВЕРНЕННЯ

Для подання запиту на повернення зверніться на електронну адресу: [ekartka.ua@gmail.com](mailto:ekartka.ua@gmail.com) та надайте:

- ваше ім'я та email, прив'язаний до облікового запису;
- дату та деталі покупки;
- причину запиту;
- підтверджуючі матеріали (наприклад, скріншоти).

Ми підтвердимо отримання запиту протягом **2 робочих днів** та намагатимемося вирішити його протягом **10 робочих днів**.

## 8. СПОСІБ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

У разі схвалення повернення кошти будуть повернуті тим самим способом оплати, який був використаний під час покупки.

Термін зарахування коштів залежить від банку або платіжної системи та зазвичай становить **5–10 робочих днів**.

## 9. ОСКАРЖЕННЯ ПЛАТЕЖІВ

Якщо ви ініціюєте оскарження платежу через банк або платіжну систему без попереднього звернення до нас, ми залишаємо за собою право тимчасово призупинити або повністю заблокувати доступ до облікового запису до завершення розгляду спору.

Ми рекомендуємо спочатку звернутися до нас — більшість питань можна вирішити швидко без формального спору.

## 10. ПРАВА СПОЖИВАЧА

Ніщо в цій Політиці не обмежує ваших прав, передбачених застосовним законодавством про захист прав споживачів.

Для користувачів з України це включає, зокрема, права, передбачені Законом України «Про захист прав споживачів».

Для користувачів з ЄЕЗ — права, передбачені Директивою 2011/83/ЄС та відповідним національним законодавством.

## **11. ЗМІНИ ДО ПОЛІТИКИ**

Ми можемо періодично оновлювати цю Політику. Оновлена версія публікується на Платформі із зазначенням дати останнього оновлення.

Подальше використання Платформи означає прийняття оновленої редакції.

## **12. КОНТАКТИ**

З усіх питань щодо платежів або повернення коштів звертайтеся: [ekartka.ua@gmail.com](mailto:ekartka.ua@gmail.com)