

Политика возврата

Условия возврата денежных средств за цифровой контент сервиса ASTRYA.

Редакция от 7 июня 2026 г.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Политика возврата (далее — Политика) дополняет [Публичную оферту](#) и регулирует порядок возврата денежных средств за платный цифровой контент на сайте astra.ru.
- 1.2. Исполнитель: ИП Кустов Андрей Андреевич, ИНН 623402751957, ОГРНИП 326620000021881.
- 1.3. Пользователь, совершая оплату, подтверждает ознакомление с настоящей Политикой и условиями немедленного предоставления цифрового контента, изложенными в оферте.

2. Характер услуги

- 2.1. После оплаты Пользователю предоставляется доступ к цифровому контенту в личном кабинете (текстовые материалы, расчёты, PDF при наличии тарифа). Контент является информационно-развлекательным и не относится к медицинским, консультационным или иным лицензируемым услугам.
- 2.2. Доступ открывается автоматически после подтверждения платежа. С этого момента услуга считается начатой.

3. Как определяется «использование» контента

- 3.1. Исполнитель фиксирует использование платного контента **автоматически на сервере** — по событиям в журнале `content_usage_events` и отметкам в учётной записи доступа (`first_accessed_at`, `usage_consumed_at`).
- 3.2. События, после которых возврат по основанию «контент не использован» **не применяется**:
 - `book_open` — Открытие «Книги Судьбы»
 - `book_chapter_view` — Просмотр оплаченной главы

- `book_pdf_print` — Выгрузка PDF книги
- `matrix_pdf_download` — Скачивание PDF матрицы
- `sector_content_view` — Просмотр оплаченного раздела кабинета

3.3. При оплате Пользователь отдельно подтверждает согласие на немедленную выдачу цифрового контента и уведомлён об утрате права на возврат после первого использования (чекбокс на странице оплаты). Это согласие сохраняется вместе с данными платежа (`legal_consent_at`).

3.4. Скриншоты, переписка «я не открывал» без технического сбоя и противоречащая серверным логам не являются основанием для возврата, если зафиксировано хотя бы одно событие из п. 3.2 по соответствующему тарифу.

3.5. Исполнитель не может технически предотвратить скриншоты или запись экрана; юридически это не считается «неиспользованием», если доступ к контенту уже был предоставлен и зафиксирован.

4. Основания для возврата

4.1. Возврат возможен, если:

- оплата прошла, но доступ к оплаченному контенту не был предоставлен по технической вине Исполнителя в течение 24 часов с момента оплаты;
- контент существенно не соответствует описанию тарифа на странице оплаты (например, не открылась оплаченная глава или полный пакет);
- в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента оплаты **нет ни одного** серверного события использования (п. 3.2) по оплаченному тарифу, и Пользователь направил мотивированную претензию.

4.2. Возврат не производится, если:

- зафиксировано хотя бы одно событие использования из п. 3.2 по оплаченному тарифу;
- Пользователь отметил согласие на немедленную выдачу цифрового контента при оплате;
- мотив — субъективная неудовлетворённость содержанием при исправной работе сервиса;
- истёк 14-дневный срок с момента оплаты;
- нарушены условия [Пользовательского соглашения](#).

5. Порядок обращения

5.1. Запрос на возврат направляется на support@astrya.ru с темой «Возврат» и указанием:

- email аккаунта на Сайте;
- даты и суммы оплаты;

- оплаченного тарифа (глава / полная книга);
- причины возврата;
- реквизитов для возврата (если оплата была не картой того же держателя — по согласованию с поддержкой).

5.2. Исполнитель рассматривает обращение в течение 10 (десяти) рабочих дней и сообщает решение на email Пользователя.

5.3. При одобрении возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, в срок до 10 рабочих дней с момента принятия решения. Срок зачисления на карту зависит от банка-эмитента.

6. Права потребителя

6.1. Положения настоящей Политики не ограничивают права потребителя, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей» и иными императивными нормами, в части, где такие нормы не могут быть ограничены договором.

6.2. Пользователь вправе обратиться в Роспотребнадзор или суд для защиты своих прав. Досудебный порядок: претензия на support@astrya.ru, срок ответа — 30 календарных дней.

7. Контакты

ИП Кустов Андрей Андреевич

ИНН: 623402751957

ОГРНИП: 326620000021881

Email: support@astrya.ru

Режим работы поддержки: Пн–Пт, 10:00–19:00 (МСК)

Сайт: astrya.ru

Обращения в поддержку: email или форма в [личном кабинете](#) (после входа). Контакты также на [странице контактов](#).