

ПОЛИТИКА

возвратов, отмены подписки и управления платными услугами

цифровой платформы QOR

Редакция №1.0

Дата публикации: «___» _____ 2026 года

Территория действия: Республика Казахстан

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возвратов, отмены подписки и управления платными услугами определяет порядок оплаты, активации, продления, отмены, приостановления и возврата денежных средств за платные сервисы цифровой платформы QOR.

1.2. Оператором цифровой платформы QOR является ТОО «QOR.KZ», БИН 260440024350, далее — «Оператор».

1.3. Пользователем является физическое лицо, использующее мобильное приложение, сайт, личный кабинет, тревожную кнопку, подписку, подключённое устройство, корпоративное подключение или иной сервис QOR.

1.4. Настоящая Политика применяется совместно с Публичной офертой, Пользовательским соглашением, Политикой конфиденциальности, Согласием на сбор и обработку персональных данных, Правилами использования тревожной кнопки и иными документами QOR.

1.5. Оплата подписки, тарифа, дополнительной услуги или иного платного сервиса означает согласие Пользователя с настоящей Политикой.

1.6. Если Пользователь не согласен с настоящей Политикой, он обязан не оплачивать подписку, тариф или дополнительную услугу.

2. Термины и определения

2.1. QOR — цифровая платформа оперативной помощи и поддержки, включающая мобильное приложение, сайт, личный кабинет, тревожную кнопку, уведомления, партнёрские сервисы, корпоративные подключения и иные цифровые инструменты.

2.2. Оператор — ТОО «QOR.KZ», обеспечивающее работу платформы QOR.

2.3. Пользователь — физическое лицо, использующее QOR.

2.4. Подписка — право Пользователя использовать определённый набор функций QOR в течение установленного периода.

2.5. Тариф — условия платного доступа к QOR, включая стоимость, период действия, состав функций, ограничения, порядок оплаты и иные параметры.

2.6. Платная услуга — подписка, дополнительная функция, подключение устройства, партнёрский сервис, корпоративный доступ или иной сервис QOR, предоставляемый за плату.

2.7. Оплаченный период — срок действия подписки или платной услуги, за который Пользователь внёс оплату.

2.8. Автопродление — автоматическое списание оплаты за следующий период подписки, если такая функция подключена и разрешена Пользователем.

2.9. Возврат — полное или частичное перечисление денежных средств Пользователю в случаях, предусмотренных настоящей Политикой, Публичной офертой, условиями тарифа и законодательством Республики Казахстан.

2.10. Платёжный провайдер — банк, платёжная организация, платёжная система, эквайринговый сервис, мобильный оператор, магазин приложений или иная организация, участвующая в приёме, обработке или возврате платежа.

3. Платные сервисы QOR

3.1. В QOR могут предоставляться следующие платные сервисы:

пользовательская подписка;
семейная подписка;
подписка на объект;
подписка для квартиры, дома, офиса или иного адреса;
корпоративное подключение;
доступ к тревожной кнопке;
доступ к партнёрскому реагированию;
подключение доверенных лиц;
подключение смарт-часов, тревожных кнопок и иных устройств;
юридическая помощь;
психологическая поддержка;
страховые сервисы;
дополнительные уведомления;
дополнительные отчёты;
иные функции и сервисы, размещённые в приложении, на сайте или в личном кабинете.

3.2. Состав платных сервисов может меняться по решению Оператора.

3.3. Отдельные функции могут предоставляться бесплатно, в тестовом режиме, по промокоду, в рамках акции, пилота, корпоративного подключения или партнёрского предложения.

3.4. Бесплатный доступ не создаёт обязанности Оператора сохранять такой доступ постоянно.

4. Тарифы

4.1. Стоимость, период действия, состав функций, ограничения и условия тарифа отображаются в приложении QOR, на сайте QOR, в личном кабинете, счёте, договоре, оферте, промо-условиях или ином официальном канале Оператора.

4.2. Тариф может быть:

ежемесячным;
ежеквартальным;
полугодовым;
годовым;
разовым;
корпоративным;
акционным;
тестовым;
индивидуальным;
партнёрским.

4.3. Оператор вправе изменять тарифы, стоимость, состав функций, ограничения и условия оплаты.

4.4. Изменение тарифа не влияет на уже оплаченный период, если иное не предусмотрено условиями конкретного тарифа, договором или законодательством Республики Казахстан.

4.5. После окончания оплаченного периода доступ к платным функциям может быть ограничен до момента продления подписки.

4.6. Оператор вправе вводить новые тарифы, закрывать старые тарифы, переводить Пользователей на новые условия после окончания оплаченного периода или по правилам, указанным в уведомлении.

5. Порядок оплаты

5.1. Оплата платных сервисов QOR осуществляется через доступные способы оплаты.

5.2. Способы оплаты могут включать:

банковскую карту;
интернет-эквайринг;
мобильный платёж;
платёжную ссылку;
Apple Pay;
Google Pay;

Kaspi;
банковский перевод;
счёт на оплату;
магазин приложений;
иной способ, подключённый Оператором.

5.3. Доступные способы оплаты могут отличаться в зависимости от устройства, страны, города, тарифа, версии приложения, платёжного провайдера и технической возможности.

5.4. Обязательство Пользователя по оплате считается исполненным после подтверждения успешного платежа платёжным провайдером.

5.5. Если платёж не был подтверждён платёжным провайдером, подписка или платная услуга может не активироваться.

5.6. Оператор не отвечает за ошибки, задержки, отказы, блокировки, комиссии, ограничения, chargeback-процедуры и иные действия банков, платёжных систем, мобильных операторов, магазинов приложений и иных платёжных провайдеров.

6. Момент активации подписки

6.1. Подписка активируется после успешной оплаты, если иное не предусмотрено тарифом, акцией, корпоративным договором или техническими условиями.

6.2. В отдельных случаях активация может происходить после:

подтверждения платежа;
проверки данных Пользователя;
подключения объекта;
проверки зоны покрытия;
подключения охранного агентства;
настройки устройства;
активации корпоративного доступа;
ручной проверки Оператором;
подписания отдельного договора или приложения.

6.3. Если подписка требует подключения объекта, устройства, партнёра или зоны обслуживания, доступ к отдельным функциям может быть предоставлен после завершения соответствующей настройки.

6.4. Если Пользователь оплатил тариф, но не завершил регистрацию, не подтвердил номер телефона, не указал адрес, не включил геолокацию или не выполнил иные необходимые действия, отдельные функции могут быть недоступны до завершения настройки.

7. Автопродление подписки

7.1. Подписка может продлеваться автоматически, если такая функция подключена и разрешена Пользователем.

7.2. При автопродлении оплата за следующий период списывается с платёжного средства Пользователя в порядке, установленном тарифом, приложением, сайтом, платёжным провайдером или магазином приложений.

7.3. Пользователь обязан самостоятельно контролировать наличие автопродления, срок действия подписки, платёжное средство и дату следующего списания.

7.4. Оператор может направлять уведомления о предстоящем списании, если такая функция технически доступна.

7.5. Неполучение уведомления о предстоящем списании не освобождает Пользователя от обязанности самостоятельно контролировать подписку, если автопродление было подключено.

7.6. Если списание не удалось, Оператор вправе повторить попытку списания, ограничить доступ к платным функциям, приостановить подписку или прекратить обслуживание по платному тарифу.

8. Отключение автопродления

8.1. Пользователь вправе отключить автопродление подписки.

8.2. Отключение автопродления осуществляется:

в приложении QOR;

в личном кабинете;

через сайт QOR;

через магазин приложений, если подписка оформлена через него;

через платёжного провайдера, если это предусмотрено его правилами;

через службу поддержки QOR, если такая возможность доступна.

8.3. Отключение автопродления означает, что подписка не будет автоматически продлена на следующий период.

8.4. Отключение автопродления не прекращает уже оплаченный период. Пользователь сохраняет доступ к оплаченным функциям до окончания оплаченного периода, если иное не предусмотрено тарифом, документами QOR или условиями блокировки.

8.5. Если Пользователь оформил подписку через Apple App Store, Google Play или иной магазин приложений, управление автопродлением может осуществляться по правилам соответствующего магазина.

8.6. Оператор не отвечает за невозможность отключения автопродления, если подписка управляется на стороне магазина приложений, банка, платёжной системы или иного платёжного провайдера.

9. Отмена подписки

9.1. Пользователь вправе отменить подписку.

9.2. Отмена подписки может означать:

отключение автопродления;
прекращение доступа после окончания оплаченного периода;
подачу заявки на досрочное прекращение доступа;
подачу заявки на возврат, если для этого есть основания.

9.3. Отмена подписки не означает автоматический возврат денежных средств.

9.4. Возврат денежных средств производится только в случаях, предусмотренных настоящей Политикой, Публичной офертой, условиями тарифа, решением Оператора или законодательством Республики Казахстан.

9.5. Если Пользователь отменил подписку после начала оплаченного периода, доступ к функциям сохраняется до окончания оплаченного периода, если иное не предусмотрено тарифом или технической логикой сервиса.

10. Основания для возврата денежных средств

10.1. Возврат денежных средств может быть рассмотрен в следующих случаях:

ошибочная повторная оплата;
двойное списание;
оплата неактивированного тарифа;
оплата тарифа, который технически не был предоставлен Пользователю по вине Оператора;
невозможность подключения оплаченной услуги по причинам, зависящим от Оператора;
списание после подтверждённого отключения автопродления, если отключение было выполнено корректно и своевременно;
ошибочная сумма платежа;
технический сбой на стороне QOR, приведший к невозможности использования оплаченного доступа в существенной части;
иные случаи, признанные Оператором обоснованными;
иные случаи, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

10.2. Возврат может быть полным или частичным.

10.3. Размер возврата определяется Оператором с учётом обстоятельств, периода использования, факта активации услуги, технической доступности сервиса, расходов партнёров, правил платёжного провайдера и требований законодательства.

11. Случаи, когда возврат не производится

11.1. Возврат денежных средств не производится, если:

подписка была активирована и доступ к сервису был предоставлен;
Пользователь использовал платные функции в оплаченный период;
Пользователь отменил подписку после начала оплаченного периода без оснований для возврата;
Пользователь не пользовался сервисом по собственной инициативе;
Пользователь не завершил настройку аккаунта, адреса, устройства, геолокации или уведомлений;
Пользователь указал неверные данные;
Пользователь отключил интернет, геолокацию, уведомления или иные необходимые разрешения;
устройство Пользователя не поддерживает отдельные функции;
Пользователь находится вне зоны покрытия, если информация о зоне покрытия была доступна или должна была быть проверена до использования соответствующей функции;
услуга была оказана партнёром полностью или частично;
Пользователь нарушил документы QOR;
аккаунт заблокирован за нарушение правил;
имело место злоупотребление сервисом;
имело место создание ложных тревог;
Пользователь приобрёл подписку в рамках акции с условием невозвратности, если такое условие не противоречит законодательству;
возврат невозможен по правилам платёжного провайдера или магазина приложений, если подписка оформлена через такого провайдера;
иное предусмотрено условиями тарифа, договором или законодательством.

11.2. Неиспользование подписки Пользователем само по себе не является основанием для возврата, если услуга была доступна и Оператор не нарушил условия предоставления доступа.

11.3. Недовольство Пользователя составом функций, если состав функций был доступен до оплаты или отображался в тарифе, не является самостоятельным основанием для возврата.

12. Частичный возврат

12.1. Частичный возврат может быть рассмотрен, если:

услуга была предоставлена частично;
часть оплаченного периода была недоступна по вине Оператора;
часть функций не была активирована по техническим причинам, зависящим от Оператора;
тариф был ошибочно подключён не в полном объёме;
иное решение принято Оператором.

12.2. При расчёте частичного возврата могут учитываться:

количество дней фактического доступа;
факт использования тревожной кнопки;
факт обращения в поддержку;
факт передачи обращения партнёру;
расходы платёжного провайдера;
расходы партнёров;
акционные условия;
промокоды и скидки;
налоги, комиссии и иные обязательные платежи.

12.3. Комиссии банков, платёжных систем, магазинов приложений и иных посредников могут не возвращаться, если они удержаны третьими лицами.

13. Возврат при техническом сбое

13.1. Если Пользователь считает, что услуга не была предоставлена из-за технического сбоя QOR, он вправе направить заявку в службу поддержки.

13.2. В заявке необходимо указать:

ФИО;
номер телефона аккаунта;
дату и время оплаты;
сумму платежа;
способ оплаты;
описание проблемы;
скриншоты или подтверждающие документы;
номер транзакции, если он доступен.

13.3. Оператор проверяет:

факт оплаты;
факт активации подписки;
факт технического сбоя;
логи доступа;
историю использования сервиса;
обращения Пользователя;
данные платёжного провайдера;
иные сведения, необходимые для принятия решения.

13.4. Если технический сбой подтверждён и он существенно повлиял на возможность использования оплаченной услуги, Оператор вправе:

продлить подписку;
предоставить компенсационный период;
предоставить промокод;
осуществить частичный возврат;

осуществить полный возврат;
принять иное решение в пользу Пользователя.

14. Возврат при оплате через магазин приложений

14.1. Если подписка или платная услуга оплачена через Apple App Store, Google Play или иной магазин приложений, возврат может регулироваться правилами соответствующего магазина.

14.2. В таком случае Пользователь обязан направлять запрос на возврат через интерфейс соответствующего магазина, если его правила предусматривают такой порядок.

14.3. Оператор может оказать информационную поддержку, но не гарантирует принятие решения о возврате магазином приложений.

14.4. Сроки, порядок, основания и способ возврата определяются правилами соответствующего магазина приложений.

15. Возврат при оплате через платёжного провайдера

15.1. Если оплата произведена через банк, эквайринг, платёжную систему, мобильный платёж, Kaspi, платёжную ссылку или иной платёжный сервис, возврат осуществляется с учётом правил такого провайдера.

15.2. Возврат обычно производится тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован сторонами или невозможен технически.

15.3. Срок зачисления денежных средств зависит от банка, платёжной системы, платёжного провайдера и способа оплаты.

15.4. Оператор не отвечает за задержку зачисления денежных средств после передачи возврата платёжному провайдеру.

16. Порядок подачи заявки на возврат

16.1. Для возврата денежных средств Пользователь направляет заявку через официальный канал связи QOR.

16.2. Заявка может быть направлена:

через приложение QOR;
через личный кабинет;
на email Оператора;
через службу поддержки;
через форму на сайте;
иным способом, указанным Оператором.

16.3. Заявка на возврат должна содержать:

ФИО Пользователя;
номер телефона, связанный с аккаунтом;
email для связи;
дату оплаты;
сумму оплаты;
способ оплаты;
название тарифа или услуги;
причину возврата;
подтверждение оплаты;
номер транзакции, если он доступен;
банковские или иные данные для возврата, если они требуются и разрешены
способом оплаты;
дополнительные сведения по запросу Оператора.

16.4. Если заявка неполная, Оператор вправе запросить дополнительные данные.

16.5. До предоставления необходимых данных срок рассмотрения заявки может быть приостановлен.

17. Срок рассмотрения заявки

17.1. Оператор рассматривает заявку на возврат в срок до 15 рабочих дней с даты получения всех необходимых данных.

17.2. Если для рассмотрения требуется информация от платёжного провайдера, банка, магазина приложений, партнёра или иного третьего лица, срок рассмотрения может быть увеличен.

17.3. Оператор уведомляет Пользователя о принятом решении через приложение, email, SMS, телефон, личный кабинет или иной доступный канал связи.

17.4. Если заявка одобрена, срок фактического зачисления денежных средств зависит от платёжного провайдера, банка, магазина приложений или иного участника платежа.

18. Причины отказа в возврате

18.1. Оператор вправе отказать в возврате, если:

отсутствует факт оплаты;
оплата произведена не Пользователем;
подписка была активирована и использовалась;
услуга была предоставлена;
нет подтверждения технического сбоя;
заявка содержит недостоверные данные;
Пользователь не предоставил необходимые документы;
Пользователь нарушил правила QOR;

аккаунт заблокирован за нарушение;
Пользователь создал ложные тревоги;
срок обращения явно превышает разумный срок после оплаты;
возврат должен оформляться через магазин приложений или платёжного провайдера;
возврат невозможен по правилам платёжной системы;
отсутствуют основания, предусмотренные настоящей Политикой, тарифом, договором или законодательством.

18.2. Отказ в возврате не лишает Пользователя права направить повторное обращение с дополнительными доказательствами.

19. Компенсация вместо возврата

19.1. В отдельных случаях Оператор вправе предложить Пользователю компенсацию вместо денежного возврата.

19.2. Компенсация может включать:

продление подписки;
дополнительный бесплатный период;
промокод;
перевод на другой тариф;
активацию дополнительной функции;
повторное подключение услуги;
иное решение.

19.3. Компенсация предоставляется только при согласии Пользователя, если она используется вместо денежного возврата.

20. Акции, скидки и промокоды

20.1. Оператор вправе предоставлять акции, скидки, промокоды, тестовые периоды и специальные условия.

20.2. Условия акции могут включать:

срок действия;
размер скидки;
перечень доступных тарифов;
ограничение по количеству использований;
ограничение по региону;
ограничение по пользователям;
условия возврата;
условия отмены;
условия продления после окончания акции.

20.3. Если Пользователь оплатил тариф со скидкой, возврат рассчитывается исходя из фактически оплаченной суммы.

20.4. Промокоды, бонусы, подарочные периоды и бесплатный доступ не подлежат денежной компенсации, если иное прямо не указано в условиях акции.

20.5. Оператор вправе отменить промокод, скидку или акцию при выявлении злоупотребления, технической ошибки, массовой регистрации, самореферальных действий, фейковых аккаунтов или нарушения документов QOR.

21. Корпоративные подключения

21.1. Если Пользователь подключён к QOR через корпоративного клиента, порядок оплаты, отмены и возврата может регулироваться договором между Оператором и корпоративным клиентом.

21.2. Если оплату производит корпоративный клиент, Пользователь не вправе требовать возврат денежных средств лично себе, если он не являлся плательщиком.

21.3. Возврат по корпоративному договору осуществляется плательщику, указанному в договоре или платёжных документах.

21.4. Прекращение трудовых, арендных, клиентских или иных отношений Пользователя с корпоративным клиентом может привести к прекращению доступа к QOR без денежного возврата Пользователю, если Пользователь не являлся плательщиком.

21.5. Если Пользователь дополнительно оплатил личную подписку сверх корпоративного доступа, возврат по такой подписке рассматривается по настоящей Политике.

22. Партнёрские услуги

22.1. Через QOR Пользователю могут быть доступны партнёрские услуги.

22.2. Возврат по партнёрским услугам может регулироваться:

настоящей Политикой;
условиями партнёрского сервиса;
договором с партнёром;
правилами платёжного провайдера;
законодательством Республики Казахстан.

22.3. Если услугу оказывает партнёр как самостоятельный исполнитель, ответственность за качество такой услуги и порядок возврата может нести соответствующий партнёр.

22.4. Оператор вправе принять обращение Пользователя и передать его партнёру для рассмотрения.

22.5. Оператор не гарантирует возврат средств за партнёрскую услугу, если услуга была оказана партнёром, а Оператор выступал только цифровой платформой, маршрутизатором обращения или агентом по передаче заявки.

23. Тревожные обращения и возврат

23.1. Факт отсутствия тревожных обращений в оплаченный период не является основанием для возврата, если подписка была активна и доступ к сервису был предоставлен.

23.2. Факт создания тревожного обращения не является основанием для возврата, если услуга была оказана в пределах функционала QOR.

23.3. Если Пользователь создал ложную тревогу, нарушил правила тревожной кнопки или злоупотребил сервисом, возврат за оплаченный период не производится.

23.4. Если ложная тревога привела к расходам партнёра, выезду ГБР или иным затратам, такие расходы могут быть предъявлены Пользователю в порядке, предусмотренном документами QOR, тарифом, договором или законодательством.

24. Блокировка аккаунта и возврат

24.1. Если аккаунт Пользователя заблокирован из-за нарушения документов QOR, возврат за оплаченный период не производится, если иное не предусмотрено законодательством или решением Оператора.

24.2. Основаниями блокировки могут быть:

ложные тревоги;
мошенничество;
передача аккаунта третьим лицам;
использование чужих данных;
угрозы, оскорбления или давление на сотрудников и партнёров;
попытка взлома;
злоупотребление сервисом;
нарушение правил оплаты;
иные нарушения документов QOR.

24.3. Пользователь вправе обратиться в поддержку для пересмотра блокировки.

24.4. Если блокировка была применена ошибочно, Оператор вправе восстановить доступ, продлить подписку, предоставить компенсацию или рассмотреть возврат.

25. Изменение тарифа Пользователем

25.1. Пользователь может изменить тариф, если такая функция доступна.

25.2. Переход на другой тариф может осуществляться:

сразу после оплаты нового тарифа;
после окончания текущего оплаченного периода;
с перерасчётом стоимости;
без перерасчёта;
по индивидуальному согласованию;
по правилам магазина приложений или платёжного провайдера.

25.3. Условия перехода между тарифами отображаются в приложении, на сайте, в личном кабинете или определяются Оператором.

25.4. Если Пользователь переходит на более дорогой тариф, может потребоваться доплата.

25.5. Если Пользователь переходит на более дешёвый тариф, разница может не возвращаться, если иное не предусмотрено условиями тарифа или решением Оператора.

26. Ошибочные платежи

26.1. Если Пользователь совершил ошибочный платёж, он вправе обратиться в службу поддержки.

26.2. Ошибочным платежом может быть признан платёж:

совершённый дважды;
совершённый на неверную сумму;
совершённый за неверный тариф;
совершённый после технической ошибки;
не связанный с активным аккаунтом;
не приведший к активации услуги.

26.3. Оператор проверяет ошибочный платёж на основании платёжных данных, логов системы и информации платёжного провайдера.

26.4. Если ошибка подтверждена, Оператор вправе вернуть средства, зачесть их в счёт будущего периода, изменить тариф или предложить иное решение.

27. Спорные платежи и chargeback

27.1. Если Пользователь оспаривает платёж через банк или платёжную систему, Оператор вправе предоставить банку, платёжной системе или иному участнику спора информацию, подтверждающую факт оплаты, активации подписки, использования сервиса и принятия документов QOR.

27.2. При открытии chargeback-процедуры Оператор вправе временно ограничить доступ Пользователя к платным функциям до завершения проверки.

27.3. Если спорный платёж возвращён Пользователю, доступ к соответствующему оплаченному периоду может быть прекращён.

27.4. Если chargeback признан необоснованным, Оператор вправе сохранить оплату и продолжить предоставление услуги либо принять иное решение в соответствии с документами QOR.

28. Налоги, комиссии и удержания

28.1. Стоимость тарифа может включать налоги, если это применимо.

28.2. Комиссии банков, платёжных систем, магазинов приложений, мобильных операторов и иных посредников могут удерживаться третьими лицами.

28.3. При возврате денежных средств Оператор возвращает сумму в пределах фактически полученного платежа, если иное не предусмотрено законом, правилами платёжного провайдера или решением Оператора.

28.4. Оператор не обязан компенсировать Пользователю комиссии, курсовые разницы, банковские сборы, комиссии платёжных посредников и иные удержания третьих лиц, если такие удержания не возникли по вине Оператора.

29. Удаление аккаунта и оплаченный период

29.1. Запрос на удаление аккаунта не означает автоматический возврат денежных средств.

29.2. Если Пользователь удаляет аккаунт до окончания оплаченного периода, возврат производится только при наличии оснований, предусмотренных настоящей Политикой.

29.3. Перед удалением аккаунта Пользователь обязан самостоятельно отключить автопродление, если оно подключено через магазин приложений, платёжного провайдера или иной внешний сервис.

29.4. Оператор не отвечает за списание, совершённое внешним платёжным провайдером после удаления аккаунта, если Пользователь не отключил автопродление в соответствующем сервисе.

30. Прекращение работы сервиса или тарифа

30.1. Оператор вправе прекратить поддержку отдельного тарифа, функции, города, зоны покрытия, партнёрского сервиса или технического решения.

30.2. Если прекращение работы сервиса влияет на уже оплаченный период, Оператор вправе:

предоставить альтернативный тариф;
перевести Пользователя на другой сервис;

продлить доступ к иной функции;
предоставить компенсационный период;
осуществить частичный возврат;
осуществить полный возврат;
принять иное решение.

30.3. Если прекращение функции не влияет существенно на оплаченный доступ, возврат может не производиться.

31. Претензионный порядок

31.1. Все споры по оплате, подписке, возврату, отмене, автопродлению и платным услугам стороны стремятся урегулировать путём обращения в службу поддержки QOR.

31.2. Пользователь обязан направить претензию через официальный канал связи Оператора.

31.3. Претензия должна содержать:

ФИО;
номер телефона аккаунта;
email;
дату оплаты;
сумму оплаты;
способ оплаты;
описание ситуации;
требование Пользователя;
подтверждающие документы.

31.4. Срок рассмотрения претензии составляет до 15 рабочих дней с даты получения всех необходимых данных, если иной срок не установлен законодательством Республики Казахстан.

31.5. Если спор не урегулирован в досудебном порядке, он подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

32. Изменение настоящей Политики

32.1. Оператор вправе изменять настоящую Политику.

32.2. Новая редакция Политики вступает в силу с момента публикации на сайте, в приложении или ином официальном канале QOR, если иной срок не указан при публикации.

32.3. Продолжение использования платных сервисов после публикации новой редакции означает согласие Пользователя с изменениями.

32.4. Если Пользователь не согласен с новой редакцией, он обязан прекратить использование платных сервисов и отключить автопродление подписки.

33. Подтверждение Пользователя

33.1. Оплачивая подписку, тариф или платную услугу, Пользователь подтверждает, что:

ознакомлен с настоящей Политикой;
понимает стоимость и состав тарифа;
понимает срок действия оплаченного периода;
понимает порядок отмены подписки;
понимает порядок отключения автопродления;
понимает, что отмена подписки не означает автоматический возврат;
понимает основания для возврата;
понимает случаи, когда возврат не производится;
понимает зависимость возврата от правил платёжного провайдера;
предоставляет достоверные платёжные и контактные данные.

34. Реквизиты Оператора

Оператор: ТОО «QOR.KZ»

БИН: 260440024350

Первый руководитель: Левин Игорь Александрович

Юридический адрес: M06F3A4, Карагандинская область, город Караганда, район имени Казыбек Би, пр. Бухар Жырау, ст-е 49/6

Телефон: +7 775 462 48 71

Email: _____

Сайт: _____

Банковские реквизиты: _____