Возврат средств

Редакция от 29.10.2026 · none.kz

none — инструмент, а не контролёр. Сервис подсказывает, как правильно по закону Республики Казахстан, называет норму и предупреждает о рисках, но не принуждает: решения принимает компания-клиент. За то, как клиент пользуется сервисом, — какие данные вносит, какие документы составляет и подписывает, какие решения принимает на их основе, — отвечает клиент, а не Оператор. Сервис не является государственным органом, не проверяет соблюдение закона клиентом и не даёт юридических консультаций. На каких нормах построено каждое правило сервиса — в документе «Правовые основания».

1. Кому и когда возвращаются деньги

Правила относятся к оплате подписки на сервис none и дополнительных пакетов к ней. Возврат производит Оператор — ТОО «QIT Enterprise» — компании-клиенту, оплатившей подписку. Правила дополняют Публичную оферту (разделы 6 и 7) и не меняют её: при расхождении действует оферта.

Деньги возвращаются в трёх случаях:

- **Сервис не подошёл в первый оплаченный месяц** — возвращается вся сумма за этот месяц, объяснять причину не нужно (раздел 2);
- **компания отказывается от оплаченного периода позже** — возвращается сумма за полные неиспользованные месяцы (раздел 3);
- **компания не согласна с изменением Условий использования или цен** и прекращает пользование — возвращается сумма за полные неиспользованные месяцы оплаченного периода (раздел 4).

Право отказаться от оплаченного доступа даёт компании закон: заказчик вправе отказаться от договора возмездного оказания услуг, оплатив исполнителю фактически понесённые расходы. Правила ниже определяют, что считается такими расходами при подписке на сервис, — использованные месяцы.

Гражданский кодекс РК (Особенная часть), статья 686, пункт 1

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

2. Первый оплаченный месяц: полный возврат без объяснения причин

Это добровольное обязательство Оператора сверх закона: закон обязывает вернуть лишь сумму сверх фактически понесённых расходов, а за первый месяц мы возвращаем всё. Поэтому и условия у него свои — срок и «один раз на компанию».

Пробного периода у сервиса нет: ознакомиться с ним можно в демонстрационной среде

— без регистрации и без оплаты. Если после оплаты компания в течение первого оплаченного месяца решит, что сервис ей не подходит, уплаченная за этот месяц сумма возвращается полностью.

- Запрос направляется до окончания первого оплаченного месяца.
- Причину называть не нужно; если назовёте — это поможет нам, но на решение не влияет.
- Если первым был оплачен год, а не месяц, в течение первого месяца возвращается вся уплаченная за год сумма.
- Полный возврат без объяснения причин даётся одной компании (по БИН или ИИН) один раз. Если компания вернулась и оплатила подписку снова, действуют правила раздела 3.

3. Последующие периоды: возврат за полные неиспользованные месяцы

За последующие периоды возвращается сумма за полные месяцы оплаченного периода, которые ещё не начались на день запроса. Месяц, в котором компания имела доступ к сервису хотя бы один день, считается использованным.

Пример. Компания оплатила год с 1 января. 20 мая она решает прекратить пользование. Январь — май использованы (май начался), полными неиспользованными остаются семь месяцев — с июня по декабрь. Возвращается семь двенадцатых годовой суммы.

Стоимость дополнительных пакетов за месяц, который уже начался, не возвращается; за следующие оплаченные месяцы — возвращается.

4. Если Оператор меняет Условия или цены

Оператор вправе изменить Условия использования и цены, уведомив не менее чем за 14 дней. На уже оплаченный период новая цена не распространяется. Компания, не согласная с изменением Условий, вправе прекратить пользование и получить возврат за неиспользованный оплаченный период (Условия использования, раздел 10). Неиспользованный период считается так же, как в разделе 3, — полными месяцами, которые ещё не начались на день запроса; первый оплаченный месяц возвращается целиком по разделу 2.

5. Когда деньги не возвращаются

- за использованный период — месяцы, в которых компания имела доступ к сервису;
- за дополнительные пакеты за уже начавшийся месяц;
- если доступ прекращён Оператором из-за нарушения компанией Условий использования (раздел 4 Условий — попытка доступа к данным другой компании, исследование сервиса на уязвимости без согласования, перегрузка, незаконные данные, перепродажа доступа). Уплаченная сумма в этом случае засчитывается в возмещение расходов и убытков Оператора (оферта, пункт 7.3).
- за период, возврат за который уже был произведён, и по запросу, не подтверждённому руководством компании.

Гражданский кодекс РК (Особенная часть), статья 686, пункт 2

Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков, причиненных расторжением договора, кроме случая, когда это произошло по вине заказчика.

6. Как запросить возврат

Проще всего — из кабинета: раздел «Подписка и счета», кнопка «Отказаться от подписки». Её видят администратор и директор компании. До подачи там же показан расчёт по каждому счёту, день, до которого можно работать, и что будет с данными; запрос подписывается ЭЦП руководителя прямо в кабинете или распечатывается и подписывается на бумаге. До нашего решения запрос можно отозвать.

Или письмом:

1. Напишите на info@nonemail.kz с адреса, указанного при регистрации компании, или из кабинета — раздел «Поддержка».
2. Укажите компанию, её БИН (ИИН для индивидуального предпринимателя), оплаченный период и номер счёта, по которому платили.
3. Запрос подписывается лицом, имеющим право действовать от имени компании: руководителем или представителем по доверенности.
4. Укажите реквизиты счёта, на который вернуть деньги, — это должен быть счёт, с которого поступила оплата.

Гражданский кодекс РК (Общая часть), статья 152, пункт 2

Сделка, совершенная в письменной форме, должна быть подписана сторонами или их представителями, если иное не вытекает из обычаев делового оборота. Допускается при совершении сделки использование средств факсимильного копирования подписи, электронной цифровой подписи, если это не противоречит законодательству или требованию одного из участников.

Мы подтверждаем запрос звонком руководству компании — так же, как запрос на выгрузку данных. Это защищает компанию от возврата, о котором попросил не тот человек: деньги возвращаются на её счёт, но решение о возврате — за её руководством.

7. Сроки

- **Рассмотрение запроса** — три рабочих дня. О решении и сумме сообщаем письменно; если в возврате отказано — называем причину и пункт правил.
- **Возврат** — в течение 10 рабочих дней с даты согласования суммы, тем же способом, которым была произведена оплата, на счёт, с которого она поступила.

8. Документы при возврате

Оператор оформляет возврат документами, по которым его можно отразить в учёте: письмом о согласовании суммы и платёжным поручением. Если по оплаченному счёту выписан электронный счёт-фактура, Оператор выписывает к нему дополнительный счёт-

фактуру на уменьшение — датой согласования суммы (Налоговый кодекс Республики Казахстан от 18 июля 2025 года № 214-VIII, статья 500, пункт 1, подпункт 1; статья 464).

9. Что будет с доступом и данными

С возвратом доступ к сервису прекращается с даты, до которой оплата сохранена. Данные компании при этом не удаляются сразу: они хранятся в течение срока, указанного в оферте (раздел 11), — 90 (девяносто) календарных дней, — и всё это время компания может получить выгрузку своих данных. О приближении срока удаления Оператор предупреждает заранее.

10. Споры

Не согласны с решением по возврату — напишите нам: мы пересмотрим расчёт и ответим в течение трёх рабочих дней. Если согласия достичь не удалось, спор решается в порядке, установленном публичной офертой (раздел 20), по законодательству Республики Казахстан: претензия обязательна, ответ на неё — в течение 15 рабочих дней, затем — суд по месту нахождения Оператора.

> **Гражданский процессуальный кодекс РК, статья 8, пункт 6**
>
> Если законом установлен или договором предусмотрен досудебный порядок урегулирования спора для определенной категории дел, обращение в суд может быть после соблюдения этого порядка.

11. Правовая основа правил

- Подписка оформляется публичной офертой — договором присоединения (Гражданский кодекс РК, статьи 389 и 395); эти правила — его часть.
- Отказ компании от оплаченного доступа — статья 686 пункт 1 Гражданского кодекса РК (Особенная часть): возврату подлежит уплаченное сверх фактически понесённых расходов, то есть сверх использованных месяцев.
- Полный возврат за первый месяц — добровольное условие Оператора, а не требование закона.
- Законодательство о защите прав потребителей к возврату не применяется: подписку оплачивает компания или индивидуальный предприниматель для предпринимательской деятельности (оферта, пункт 22.1).