

Правила повернення грошових коштів

Редакція № 3.2 від 15.07.2026

Правила та умови повернення грошових коштів визначені цими Правилами та Договором публічної оферти про надання інформаційних послуг, розміщеним на Вебсайті <https://www.astrobrut.com/> (далі – Договір). Ці Правила є невід’ємною частиною Договору. Терміни, що вживаються у цих Правилах з великої літери, мають значення, визначені Договором.

Чинна редакція цих Правил розміщується на Вебсайті та/або в Telegram-боті Виконавця. До кожного платежу застосовується редакція Правил, чинна на дату такого платежу. Виконавець зберігає архів попередніх редакцій із зазначенням номера редакції та періоду її чинності.

1. Разові послуги, надання яких розпочинається у визначену дату (вебінари, майстеркласи, онлайн-семінари та інші заходи, що проводяться у реальному часі). Замовник послуг має право відмовитись від оплачених послуг, повідомивши Виконавця про це не пізніше ніж за 2 (два) дні до початку надання замовлених послуг.

2. Разові послуги, доступ до яких надається негайно після оплати (записані відео/аудіо-курси, лекції, записи, інші інформаційні матеріали). Замовник має право відмовитись від Послуги та вимагати повернення сплачених коштів до моменту фактичного надання йому доступу. З моменту фактичного надання доступу Послуга вважається наданою у повному обсязі, а сплачені кошти поверненню не підлягають.

Моментом фактичного надання доступу вважається надсилання Замовнику посилання, файлу або запрошення чи відкриття йому доступу в особистому кабінеті – залежно від способу надання відповідної Послуги. Дата і час надання доступу фіксуються Виконавцем.

Пункти 1–3 цих Правил є взаємовиключними та застосовуються залежно від виду Послуги. До послуг, доступ до яких надається негайно після оплати, пункт 1 цих Правил не застосовується.

3. Підписка «Secret Club». Послуга «Secret Club» полягає у наданні персонального доступу до закритого групового каналу (спільноти) у месенджері Telegram і надається негайно після успішного зарахування коштів.

Оформлюючи Підписку, Замовник самостійно активує позначку згоди (чекбокс) та надає згоду на негайний початок надання Послуги до закінчення строку, встановленого для відмови від договору, укладеного на відстані. Відповідно до частини п’ятої статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів» з моменту надання доступу Замовник втрачає право на відмову від Договору, а кошти, сплачені за поточний Розрахунковий період, поверненню не підлягають.

Скасування Підписки не є поверненням коштів. Замовник у будь-який час самостійно скасовує Підписку в Особистому кабінеті (Telegram-боті) за допомогою функції «Скасувати підписку». Скасування припиняє подальші автоматичні (рекурентні) списання, однак кошти за поточний оплачений Розрахунковий період не повертаються та не перераховуються пропорційно невикористаному часу.

Не пізніше ніж за 3 (три) календарні дні до дати чергового автоматичного списання Виконавець надсилає Замовнику через Telegram-бот повідомлення про дату та суму списання і про можливість скасування Підписки.

4. Випадки, у яких кошти повертаються. Незалежно від положень пунктів 2 і 3 цих Правил, кошти повертаються Замовнику в таких випадках:

- доступ до Послуги не було надано з причин, що залежать від Виконавця, і таке порушення не усунуто протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту звернення Замовника до служби підтримки, – у повному розмірі оплати за відповідну Послугу, а щодо Підписки – за відповідний Розрахунковий період;
- з платіжного засобу Замовника помилково списано кошти двічі або більше разів за ту саму Послугу, а щодо Підписки – за той самий Розрахунковий період, – у розмірі надлишково списаної суми;
- автоматичне (рекурентне) списання здійснено після належного скасування Замовником Підписки в Особистому кабінеті, – у повному розмірі такого платежу.

5. Порядок звернення. Для повернення грошових коштів необхідно:

1. Звернутись із дотриманням визначених термінів на електронну адресу astrobrut.refund@gmail.com з листом встановленого зразка, що прикріплений нижче. Надсиланню на електронну адресу підлягає сканована копія листа (у форматі PDF, JPEG тощо) з власноручним підписом або лист у форматі електронного документа з накладеним

кваліфікованим електронним підписом (удосконаленим електронним підписом) з дотриманням вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги».

2. Долучити до листа про повернення коштів розрахунковий документ, який підтверджує факт оплати обраної послуги, та зазначити номер замовлення (order id) за наявності.

Повернення коштів Замовнику здійснюється протягом 10 робочих днів з моменту звернення на електронну адресу Виконавця astrobrut.refund@gmail.com у разі дотримання Замовником усіх вимог цих Правил та умов Договору публічної оферти.

6. Комісії, витрати та курсова різниця. Повернення коштів здійснюється за вирахуванням:

- комісій банків, платіжних систем, платіжних установ та інших надавачів платіжних послуг, фактично утриманих під час здійснення платежу та/або під час повернення коштів;
- витрат на конвертацію валютних коштів;
- різниці, спричиненої коливанням курсу валют між датою оплати та датою повернення коштів.

Зазначені суми не є доходом Виконавця, утримуються третіми особами (банками, платіжними системами) і Виконавцем не повертаються. Замовник підтверджує, що поінформований про це до моменту здійснення оплати.

7. Спосіб повернення. Кошти повертаються тим самим способом і на той самий платіжний засіб, з якого було здійснено оплату, якщо інше не погоджено Сторонами письмово та не суперечить правилам платіжної системи.

8. Оскарження платіжних операцій (чарджбек). До ініціювання процедури оскарження платіжної операції через банк-емітент (чарджбеку) Замовник зобов'язується звернутись до Виконавця через службу підтримки в месенджері Telegram або на електронну адресу astrobrut.refund@gmail.com. Виконавець розглядає таке звернення та надає відповідь протягом 5 (п'яти) робочих днів.

На запит банку-емітента, платіжної системи або еквайра Виконавець надає пакет доказів, який може включати: редакцію Договору, чинну на дату спірної операції; відомості про активацію Замовником позначки згоди (дата, час, ідентифікатор у месенджері Telegram, номер замовлення, текст позначки); підтвердження факту та дати надання доступу; історію платежів; відомості про надіслані Замовнику повідомлення; листування Сторін.

Якщо за результатами розгляду спірної операції кошти було списано з рахунку Виконавця, а відповідну Послугу було фактично надано Замовнику, такі кошти вважаються набутими Замовником без достатньої правової підстави та підлягають поверненню Виконавцю відповідно до статті 1212 Цивільного кодексу України. Положення цього пункту не обмежують прав Замовника, передбачених законодавством України та правилами платіжних систем.

9. Випадки, у яких сплачені кошти не повертаються. Сплачені кошти не підлягають поверненню у випадках, визначених Договором публічної оферти про надання інформаційних послуг та цими Правилами. Зокрема:

- у разі звернення Замовника щодо повернення коштів пізніше ніж за 2 (два) дні до початку надання замовлених послуг або у разі недотримання Замовником умов, визначених цими Правилами та Договором публічної оферти;
- щодо Послуг, доступ до яких уже фактично надано Замовнику, у тому числі щодо оплаченого Розрахункового періоду Підписки «Secret Club», крім випадків, визначених пунктом 4 цих Правил;
- у випадку неможливості виконання умов Договору з вини Замовника чи внаслідок неможливості отримати Замовником Послуги внаслідок порушення ним умов Договору публічної оферти, зокрема у разі передачі доступу або матеріалів третім особам;
- у разі незгоди Замовника з думкою, підходом або змістом матеріалів Виконавця;
- в інших випадках, визначених Договором публічної оферти.

ФОП БРЮТ АНАСТАСІЯ ВОЛОДИМИРІВНА

Електронна адреса для звернень щодо повернення коштів: astrobrut.refund@gmail.com

Редакція № 3.2 від 15.07.2026

ФІЗИЧНІЙ ОСОБІ-ПІДПРИЄМЦЮ
БРЮТ АНАСТАСІЇ ВОЛОДИМИРІВНІ

(ПІБ заявника / найменування)

(адреса)

(тел.)

Лист

Просимо Вас забезпечити повернення коштів у розмірі _____ грн.
(_____ гривень _____ копійок),
сплачених надавачу послуг _____
(ПІБ/найменування ФОП, юридичної особи) згідно розрахункового документу №
_____ від _____ (копію платіжного доручення додаю), який
підтверджує факт оплати наступних послуг _____.

Номер замовлення (order id) (за наявності): _____.

Причина повернення:

_____.

Платник послуг:

(ПІБ/назва юридичної особи)

Отримувач послуг:

(ПІБ)

Банківські реквізити для повернення коштів:

Отримувач:

РНОКПП/код ЄДРПОУ:

Назва банку:

Номер рахунку:

Номер картки отримувача:

Додаток: розрахунковий документ щодо оплати послуги.

(ПІБ)

(підпис)