

ЮРИДИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТ · СТ. 32 ЗОЗПП

# Политика *возвратов*

Условия и порядок возврата денежных средств, уплаченных за Услуги платформы «Суть · The Essence», включая добровольную 14-дневную нотариально удостоверенную гарантию.

Версия: 2.0 Действует с: 22 мая 2026

Исполнитель: ИП Сёмин Юрий Михайлович

01

## Общие положения

### 1.1. Назначение документа

Настоящая Политика возвратов определяет условия и порядок возврата денежных средств, уплаченных Пользователями за Услуги платформы «Суть · The Essence».

### 1.2. Исполнитель

НАИМЕНОВАНИЕ	Индивидуальный предприниматель Сёмин Юрий Михайлович
ИНН	731305364806
ОГРНИП	322730000043263
EMAIL ОБЩЕЙ ПОДДЕРЖКИ И ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОЗВРАТУ	<a href="mailto:support@the-essence.ai">support@the-essence.ai</a>
EMAIL ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ И ПРЕТЕНЗИЙ	<a href="mailto:legal@the-essence.ai">legal@the-essence.ai</a>

### 1.3. Правовое основание

Политика разработана в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (глава 39 «Возмездное оказание услуг», статьи 779-783, 421, 422, 426, 437-438);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — «ЗоЗПП», статьи 4, 27-32);
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники».

#### 1.4. Соотношение с Публичной офертой

Настоящая Политика является неотъемлемой частью комплекса юридических документов Платформы и применяется совместно с Публичной офертой. В случае расхождений настоящая Политика имеет приоритет в части порядка и условий возврата.

02

## Характер услуг и ключевые принципы

### 2.1. Характер услуг

Платформа оказывает информационно-консультационные услуги в области самопознания и личностного развития:

- формирование персонализированных Разборов в формате PDF;
- проведение Видеосессий со специалистами Платформы продолжительностью 60 минут.

### 2.2. Особенности услуг для целей возврата

ХАРАКТЕРИСТИКА	PDF - РАЗБОР	ВИДЕОСЕССИЯ
Тип Услуги	Информационно-консультационная, по индивидуальному заказу	Информационно-консультационная, индивидуальная

ХАРАКТЕРИСТИКА	PDF-РАЗБОР	ВИДЕОСЕССИЯ
Персонализация	Формируется на основе уникальных Профильных данных	Проводится индивидуально со Специалистом
Момент оказания	Момент доставки PDF-файла в Мессенджер или Личный кабинет	Момент фактического проведения сессии
Цифровой характер	PDF — цифровой контент по индивидуальному заказу	Услуга в реальном времени
Хранение	Бессрочно в Личном кабинете	Аудиозапись хранится 5 лет

### 2.3. Информационный характер

Услуги Платформы носят **исключительно информационно-консультационный и познавательный характер** и не являются медицинской, психологической, юридической, финансовой, образовательной услугой, а также услугами гадания, ясновидения, экстрасенсорики или иной оккультной деятельности.

### 2.4. Возрастной ценз

Услуги Платформы предоставляются исключительно лицам, **достигшим 18 (восемнадцати) лет**. При обнаружении факта несовершеннолетия Пользователя стоимость оплаченных, но не оказанных Услуг возвращается Пользователю или его законному представителю в общем порядке настоящей Политики.

03

## Условия возврата средств за PDF-Разбор

### 3.1. Сводная таблица случаев возврата

СИТУАЦИЯ	ВОЗВРАТ	СРОК ОБРАЩЕНИЯ
Подарочный (бесплатный) Разбор	Не применимо (плата не вносилась)	—
Отказ Пользователя до Моментa начала генерации	100%	В течение 60 минут после оплаты при условии, что генерация ещё не начата
Дублирование платежа (один и тот же Разбор оплачен дважды)	100%	24 часа
Техническая ошибка, не устранённая повторной генерацией	До 100%	Любое время в течение 14 дней приёма
Добровольная гарантия 14 дней (нотариально удостоверена)	100%	14 календарных дней с Моментa доставки
Субъективная неудовлетворённость после 14-дневной гарантии	Не предусмотрен	—

## 3.2. Случаи, когда возврат предусмотрен (подробно)

### 3.2.1. Отказ до Моментa начала генерации

Если Пользователь обратился в поддержку в течение 60 минут после оплаты и Момент начала генерации не наступил (генерация не была инициирована технически):

- возврат 100% уплаченной стоимости;
- Заказ автоматически отменяется;
- средства возвращаются тем же способом, которым была произведена оплата.

### 3.2.2. Техническая ошибка

При выявлении **Технической ошибки** (нечитаемый файл, пустой документ, нечитаемые символы, пустые страницы, артефакты отображения, неполная генерация содержания) Пользователь вправе:

- а) запросить **бесплатное повторное формирование** Разбора. Срок повторной генерации — до 3 рабочих дней с момента подтверждения Технической ошибки;
- б) при невозможности устранить Техническую ошибку — запросить возврат в размере до 100%.

**Оговорка о повторном отсчёте сроков.** Если в течение 14 календарных дней с Моментa доставки выявлена Техническая ошибка, Услуга считается оказанной с момента её устранения (повторной доставки), а сроки 14-дневной приёмки и 14-дневной гарантии (п. 3.2.4) **исчисляются заново** с такого момента.

### **3.2.3. Дублирование платежа**

При случайной двойной оплате одного и того же Разбора (например, по причине технического сбоя платёжной системы или ошибочного повторного нажатия кнопки оплаты Пользователем) — возврат 100% повторной оплаты при обращении в течение 24 часов после совершения платежа.

### **3.2.4. Добровольная гарантия 14 дней (нотариально удостоверена)**

Исполнитель предоставляет **добровольную гарантию возврата 100% уплаченной стоимости PDF-Разбора** в течение **14 (четырнадцати) календарных дней** с Моментa доставки, если Пользователь субъективно посчитает, что Разбор не соответствует его ожиданиям. Указанная гарантия **удостоверена нотариально** и реализуется **без обязанности Пользователя обосновывать причину**.

**Гарантия 14 дней не распространяется на:**

- а) Подарочный (бесплатный) Разбор;

- б) проведённые Видеосессии (см. раздел 4);
- в) обращения, поступившие по истечении 14 календарных дней с Моментa доставки;
- г) Разборы, по которым ранее Пользователь уже использовал право на гарантию (повторное использование права исключено в течение 12 месяцев);
- д) случаи установления факта предоставления Пользователем заведомо недостоверных Профильных данных при заказе Разбора;
- е) случаи установления факта злоупотребления Пользователем правом возврата (раздел 7).

### 3.3. Случаи, когда возврат НЕ осуществляется

#### 3.3.1. После Моментa доставки PDF-Разбора

После наступления Моментa доставки PDF-Разбора возврат стоимости не осуществляется, за исключением случаев, указанных в п. 3.2 (Техническая ошибка и 14-дневная гарантия).

Правовое обоснование:

- а) **Статья 32 ЗоЗПП**: потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов. После формирования и доставки Разбора Услуга считается оказанной в полном объёме, расходы Исполнителя на оказание Услуги — равны полной стоимости.
- б) **Глава 39 ГК РФ** (возмездное оказание услуг): Разбор изготовлен по индивидуальному заказу Пользователя с использованием его персональных данных (Профильных данных или данных Дополнительного профиля). Услуга носит уникальный характер и не может быть оказана повторно с тем же эффектом.
- в) **Природа цифрового контента**: PDF-файл, переданный Пользователю, не может быть «возвращён» Исполнителю — Пользователь получил доступ к информации.

### 3.3.2. Субъективная неудовлетворённость после 14-дневной гарантии

Не являются основаниями для возврата (за пределами 14-дневной гарантии):

- несовпадение содержания Разбора с ожиданиями или представлениями Пользователя;
- субъективная оценка «бесполезности», «банальности» или «слишком общего характера» информации;
- несогласие с интерпретациями, формулировками или выводами в Разборе;
- утверждения о «неточности» астрономических расчётов или результатов автоматизированной обработки без объективных технических обоснований;
- сравнение содержания Разбора с продуктами иных сервисов;
- получение Пользователем аналогичного содержания в иных источниках ранее;
- сходство содержания Разбора с Разборами других Пользователей при сходных входных данных (что обусловлено особенностями работы программных сервисов автоматизированной обработки и прямо допускается Публичной офертой);
- личные убеждения Пользователя, отличающиеся от содержания Разбора;
- утверждения Пользователя о том, что «Разбор не сработал», «не помог», «не отозвался» — за пределами 14-дневной гарантии.

04

## Условия возврата средств за Видеосессию

### 4.1. Сводная таблица

СИТУАЦИЯ	ВОЗВРАТ
Отказ Пользователя дать согласие на аудиозапись при входе в видеоконнату	100%
Отмена Пользователем за 24 часа и более до начала Видеосессии	100%
Отмена Пользователем менее чем за 24 часа до начала	50%
Перенос Пользователем не позднее чем за 24 часа	Без штрафа, на другое доступное время
Неявка Пользователя (no-show)	Не предусмотрен
Преждевременное прекращение Пользователем	Не предусмотрен
Отмена Исполнителем / Специалистом Платформы без возможности переноса	100%
Перенос Исполнителем / Специалистом на удобное Пользователю время	Без доплаты
Фактическая продолжительность менее 60 минут по вине Пользователя	Не предусмотрен (Услуга оказана в полном объёме)
Фактическая продолжительность менее 60 минут по вине Специалиста / Платформы	Пропорциональный возврат за неоказанное время или бесплатное доведение до 60 минут в дополнительной сессии в течение 30 календарных дней (по выбору Пользователя)

## 4.2. Согласие на аудиозапись

Аудиозапись Видеосессии является **существенным условием** Услуги. При отказе Пользователя дать согласие на аудиозапись (отметить чекбокс при входе в видеоконнату) — Видеосессия **не проводится**, и стоимость возвращается в полном объёме (100%) в порядке раздела 6 настоящей Политики.

### 4.3. Видеоизображение

Видеоизображение Пользователя и Специалиста не записывается и не сохраняется. Производится исключительно аудиозапись голоса и автоматическая текстовая транскрипция. Подробные условия — в отдельном документе «Согласие на аудиозапись Видеосессии».

05

## Возврат средств с Кошелька

### 5.1. Основной баланс Кошелька

5.1.1. Неиспользованные средства с Основного баланса Кошелька подлежат возврату по запросу Пользователя.

#### 5.1.2. Порядок возврата с Основного баланса:

- а) Пользователь направляет запрос на адрес support@the-essence.ai с указанием: имени или Имени пользователя в Мессенджере; запрашиваемой суммы; банковских реквизитов для возврата.
- б) Срок рассмотрения запроса — до 3 рабочих дней.
- в) Срок зачисления средств — до 10 рабочих дней с момента подтверждения.
- г) Минимальная сумма единовременного вывода — 100 ₽. При меньшем остатке Пользователь вправе использовать его для оплаты Услуг или сохранить до накопления минимальной суммы.
- д) Комиссия за вывод не взимается.

### 5.2. Бонусный баланс Кошелька

5.2.1. Бонусный баланс не подлежит возврату ни при каких обстоятельствах. Бонусный баланс — это средства, начисленные Платформой в рамках акций и промопрограмм, а не средства Пользователя.

5.2.2. Бонусный баланс аннулируется в следующих случаях:

- а) при блокировке аккаунта по основаниям раздела 7 настоящей Политики или раздела 14 Публичной оферты;
- б) при инициировании Пользователем процедуры chargeback без предварительного обращения в поддержку (раздел 8);
- в) при удалении аккаунта Пользователем.

06

## Порядок оформления возврата

### 6.1. Канал подачи обращения

6.1.1. Обращения о возврате принимаются на адрес [support@the-essence.ai](mailto:support@the-essence.ai).

6.1.2. По юридическим вопросам и претензиям — на адрес [legal@the-essence.ai](mailto:legal@the-essence.ai).

### 6.2. Состав обращения

Обращение должно содержать:

- а) Имя Пользователя (как в Профиле) или Имя пользователя в Мессенджере, через который зарегистрирован аккаунт;
- б) Идентификатор аккаунта в Мессенджере (для верификации личности);
- в) Номер Заказа, по которому запрашивается возврат;
- г) Дату оплаты;
- д) Описание основания возврата (с указанием конкретного пункта настоящей Политики, на который ссылается Пользователь);
- е) Банковские реквизиты для возврата (если возврат осуществляется не на Кошелёк и не тем же способом, которым была произведена оплата);
- ж) При технических ошибках — скриншоты, описание выявленных дефектов.

### 6.3. Сроки рассмотрения

ЭТАП	СРОК
Подтверждение получения обращения	До 24 часов в рабочие дни
Рассмотрение обращения и принятие решения	До 3 (трёх) рабочих дней
Возврат средств с Кошелька (внутренний возврат)	До 1 рабочего дня после одобрения
Возврат на банковскую карту (через платёжную систему)	До 10 (десяти) рабочих дней с момента одобрения возврата (зависит от банка-эмитента карты)

### 6.4. Способ возврата

6.4.1. Возврат осуществляется **тем же способом**, которым была произведена оплата:

- если оплата производилась с Кошелька — средства возвращаются на Кошелёк (на Основной баланс);
- если оплата производилась через платёжную систему (банковская карта, СБП, электронный кошелёк) — средства возвращаются на тот же счёт / карту через платёжную систему;
- если оплата комбинированная — возврат пропорционально каждому источнику.

6.4.2. **Иной способ возврата** возможен только по согласованию с Исполнителем и при наличии объективных оснований.

### 6.5. Фискализация возврата

6.5.1. По каждому одобренному возврату Исполнитель формирует через Robokassa **фискальный чек возврата** в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ.

6.5.2. Фискальный чек возврата направляется Robokassa Пользователю по тем же контактными данным, по которым был направлен исходный

чек прихода.

## 6.6. Подтверждение возврата

После одобрения возврата Исполнитель направляет Пользователю уведомление в Мессенджер, на который зарегистрирован аккаунт. Уведомление содержит:

- информацию об одобренном возврате (сумма, основание);
- сроки зачисления средств;
- статус операции после её выполнения.

07

# Защита от злоупотреблений правом возврата

## 7.1. Квалификация злоупотребления

Исполнитель вправе квалифицировать действия Пользователя как **злоупотребление правом** (ст. 10 ГК РФ) в следующих случаях:

- а) **2 (два) и более отклонённых** запроса на возврат в течение 30 (тридцати) календарных дней;
- б) **3 (три) и более необоснованных** оспаривания платежа через банк в течение 90 (девяноста) календарных дней (необоснованным считается chargeback, разрешённый в пользу Исполнителя или отменённый Пользователем);
- в) **создание нескольких аккаунтов** на одно физическое лицо для повторного использования промокодов, Подарочного Разбора или 14-дневной гарантии;
- г) **повторное использование 14-дневной гарантии** в течение 12 месяцев;
- д) **оспаривание платежей** через банк или платёжную систему без предварительного обращения в службу поддержки Исполнителя;

- е) предоставление заведомо ложных сведений при обращении за возвратом (включая ложные утверждения о Технических ошибках, которые не подтверждаются);
- ж) попытки манипулирования службой поддержки для получения необоснованных выгод;
- з) систематические запросы возврата при отсутствии Технических ошибок и истечении 14-дневной гарантии.

## 7.2. Последствия установления злоупотребления

При установлении факта злоупотребления Исполнитель вправе:

- а) отказать в возврате средств с указанием конкретного основания отказа;
- б) заблокировать аккаунт на срок от 7 до 30 дней либо бессрочно;
- в) аннулировать Бонусный баланс Пользователя;
- г) аннулировать ранее применённые скидки и промокоды с пересчётом задолженности Пользователя;
- д) сохранить оплату за уже оказанные Услуги в полном объёме (возврат за уже оказанные Услуги не производится);
- е) при бессрочной блокировке — возврат стоимости оплаченных, но не оказанных на момент блокировки Услуг за вычетом фактически понесённых расходов Исполнителя (включая стоимость подготовительных работ, оплату Специалистов, иные расходы, подтверждённые документально).

## 7.3. Уголовная ответственность

При наличии признаков уголовного преступления (в частности, мошенничества — ст. 159 УК РФ) Исполнитель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы.

08

## Оспаривание платежей (chargeback)

## 8.1. Обязательное предварительное обращение

8.1.1. Пользователь обязуется до инициирования процедуры chargeback через банк или платёжную систему направить обращение в службу поддержки Исполнителя для урегулирования вопроса.

8.1.2. Инициирование chargeback без предварительного обращения квалифицируется как недобросовестное поведение и злоупотребление правом (раздел 7).

## 8.2. Последствия инициирования chargeback без предварительного обращения

При инициировании Пользователем chargeback без обращения в поддержку Исполнителя:

- а) аккаунт Пользователя приостанавливается до разрешения спора;
- б) Бонусный баланс аннулируется;
- в) Исполнитель предоставляет платёжной системе доказательства оказания Услуги в полном объёме (запись о Моменте доставки, журнал согласий, фискальный чек, скриншоты Личного кабинета и т. п.);
- г) при многократных chargeback применяются санкции раздела 7 настоящей Политики.

## 8.3. Сроки и порядок рассмотрения

8.3.1. Сроки рассмотрения спора определяются правилами платёжной системы и составляют, как правило, от 30 до 60 календарных дней.

8.3.2. При разрешении спора в пользу Исполнителя: аккаунт может быть восстановлен по письменному запросу Пользователя в течение 5 рабочих дней; Исполнитель вправе отказать в восстановлении при наличии признаков злоупотребления.

8.3.3. При разрешении спора в пользу Пользователя: средства возвращаются платёжной системой; аккаунт восстанавливается

автоматически в течение 3 рабочих дней с момента получения уведомления от платёжной системы.

09

## Возврат при блокировке аккаунта

### 9.1. Блокировка без оснований злоупотребления

9.1.1. При блокировке аккаунта Пользователя по основаниям, **не связанным** со злоупотреблением правом (например, технические ошибки, превышение лимитов безопасности, иные основания раздела 13 Публичной оферты), Пользователю **возвращается стоимость оплаченных, но не оказанных** на момент блокировки Услуг.

### 9.2. Блокировка по основаниям злоупотребления

9.2.1. При блокировке аккаунта в связи со злоупотреблением правом (раздел 7) возврат за оплаченные, но не оказанные Услуги производится с **удержанием фактически понесённых расходов Исполнителя** в соответствии с п. 7.2(е).

### 9.3. Удаление аккаунта Пользователем

9.3.1. При удалении аккаунта по инициативе Пользователя возврат за оплаченные Услуги осуществляется в общем порядке настоящей Политики:

- а) за PDF-Разборы, по которым **не наступил** Момент доставки — возврат 100% (в порядке п. 3.2.1, если ещё не истекли 60 минут после оплаты);
- б) за PDF-Разборы, по которым **Момент доставки наступил**, возврат не производится (за исключением 14-дневной гарантии и Технических ошибок);
- в) за неиспользованный Основной баланс Кошелька — возврат в порядке п. 5.1;

- г) Бонусный баланс не возвращается.

10

## Демонстрационный (Подарочный) Разбор

### 10.1. Назначение

10.1.1. Подарочный (бесплатный) Разбор предоставляется Пользователю в рекламно-демонстрационных целях для ознакомления с форматом, структурой, объёмом и стилем изложения Разборов Платформы.

### 10.2. Юридический статус

10.2.1. Подарочный Разбор не является возмездной услугой по смыслу главы 39 ГК РФ (плата не вносится).

10.2.2. На Подарочный Разбор не распространяются:

- условия возврата настоящей Политики (ничего возвращать);
- 14-дневная добровольная гарантия;
- обязательство Контроля качества;
- иные положения, предусмотренные для платных Услуг.

10.2.3. Подарочный Разбор предоставляется «как есть» (as is) без каких-либо гарантий.

### 10.3. Рекомендация

Перед оплатой платного Разбора Платформа настоятельно рекомендует Пользователю ознакомиться с Подарочным Разбором для формирования объективных ожиданий от Услуги. Факт ознакомления с Подарочным Разбором учитывается при рассмотрении обращений о возврате со ссылкой на «несоответствие ожиданиям».

11

# Претензионный порядок и разрешение споров

## 11.1. Обязательный претензионный порядок

11.1.1. До обращения в суд Пользователь обязан направить письменную претензию Исполнителю на адрес [legal@the-essence.ai](mailto:legal@the-essence.ai).

11.1.2. **Срок рассмотрения претензии — 30 (тридцать) календарных дней** с момента её получения.

11.1.3. Состав претензии: имя Пользователя или Имя пользователя в Мессенджере; контактные данные для ответа; описание нарушения; требования Пользователя; документы, подтверждающие обстоятельства (при наличии).

11.1.4. Без соблюдения претензионного порядка обращение в суд недопустимо (за исключением случаев, прямо предусмотренных законом).

## 11.2. Подсудность

11.2.1. Споры, связанные с возвратом, рассматриваются по месту нахождения Исполнителя в соответствии с законодательством РФ.

11.2.2. **Оговорка о правах потребителя.** Настоящее положение применяется в той мере, в какой **не ограничивает** право потребителя на обращение в суд по выбранной им подсудности в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 29 Гражданского процессуального кодекса РФ.

## 11.3. Защита прав потребителей

11.3.1. При нарушении прав потребителя Пользователь вправе обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) — <https://www.rospotrebnadzor.ru>.

## 11.4. Досудебное урегулирование при публичных отзывах

11.4.1. Пользователь подтверждает, что до размещения публичных заявлений о ненадлежащем качестве Услуг или нарушении прав на возврат (в социальных сетях, на платформах отзывов, в средствах массовой информации, на форумах, в файлообменных сервисах) обратится в Службу поддержки с описанием претензии и предоставит Исполнителю не менее 14 (четырнадцати) календарных дней на досудебное урегулирование вопроса.

11.4.2. Размещение публичного отзыва, содержащего фактически утверждения о ненадлежащем качестве Услуг или о ненадлежащем рассмотрении обращения о возврате, без предварительного обращения в претензионном порядке, является нарушением настоящей Политики и Публичной оферты. В этом случае Исполнитель вправе:

- а) опубликовать публичный ответ на отзыв с указанием обстоятельств взаимодействия, включая факт неполучения от Пользователя предварительной претензии;
- б) при наличии в отзыве заведомо ложных сведений, порочащих деловую репутацию Исполнителя, — обратиться к администрации платформы размещения отзыва с требованием его удаления на основании статьи 152 ГК РФ и в связи с нарушением Пользователем настоящей Политики и Публичной оферты.

11.4.3. Стороны признают, что внутреннее урегулирование споров о возврате способствует объективной оценке обстоятельств, экономии судебных издержек и снижению информационного шума, который может несправедливо ущемлять законные интересы добросовестных Пользователей и Исполнителя.

11.4.4. Положения настоящего пункта не ограничивают право Пользователя на обращение в надзорные органы (Роспотребнадзор, Роскомнадзор) и в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и применяются исключительно к добровольным публичным высказываниям Пользователя в средствах распространения информации.

12

## Ограничение ответственности

### 12.1. Общие положения

12.1.1. Совокупная ответственность Исполнителя по требованиям, связанным с возвратом средств, ограничивается суммой, фактически уплаченной Пользователем по соответствующему Заказу.

12.1.2. Оговорка о ничтожности. Положения настоящего раздела применяются в той мере, в какой не противоречат императивным нормам Закона РФ «О защите прав потребителей» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, защищающих права потребителей.

### 12.2. Исполнитель не несёт ответственности за

- задержки зачисления возвращённых средств банком-эмитентом карты Пользователя;
- последствия указания Пользователем неверных банковских реквизитов для возврата;
- сбои платёжных систем;
- отказы банка Пользователя в приёме возврата.

13

## Изменение Политики возвратов

### 13.1. Право Исполнителя на изменение

13.1.1. Исполнитель вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Политику возвратов.

13.1.2. Существенные изменения в части, ухудшающей положение Пользователя (например, сокращение перечня случаев возврата), применяются только к Заказам, оформленным после публикации новой

редакции. К ранее оплаченным Заказам применяется редакция Политики, действовавшая на момент оплаты.

13.1.3. **Изменения, объективно улучшающие положение Пользователя** (например, расширение перечня случаев возврата, увеличение сроков обращения), применяются автоматически ко всем Заказам, в том числе ранее оплаченным.

## 13.2. Уведомление об изменениях

13.2.1. Об изменениях Пользователи уведомляются через Мессенджер и баннер в Личном кабинете.

13.2.2. Архив версий настоящей Политики сохраняется.

14

## Контактная информация

ЦЕЛЬ ОБРАЩЕНИЯ	КОНТАКТ
Запрос на возврат	<a href="mailto:support@the-essence.ai">support@the-essence.ai</a>
Юридические вопросы, претензии	<a href="mailto:legal@the-essence.ai">legal@the-essence.ai</a>
Личный кабинет	<a href="https://the-essence.ai/dashboard">https://the-essence.ai/dashboard</a> → Поддержка
Роспотребнадзор (защита прав потребителей)	<a href="https://www.rospotrebnadzor.ru">https://www.rospotrebnadzor.ru</a>

15

## Связанные документы

ДОКУМЕНТ	URL
Публичная оферта	<a href="/legal/oferta">/legal/oferta</a>

ДОКУМЕНТ	URL
Политика конфиденциальности	<a href="/privacy">/privacy</a>
Согласие на обработку персональных данных	<a href="/legal/consent">/legal/consent</a>
Согласие на использование данных Дополнительного профиля	<a href="/legal/profile-consent">/legal/profile-consent</a>
Согласие на аудиозапись Видеосессии	Предъявляется при входе в видеоконнату
Политика использования файлов Cookie	<a href="/cookies">/cookies</a>

© 2026 ИП Сёмин Юрий Михайлович. Все права защищены ст. 1259 ГК РФ.

ИНН 731305364806 · ОГРНИП 322730000043263 · УСН «Доходы», без НДС