— 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	support@the-essence.ai
Email для юридических вопросов и претензий	legal@the-essence.ai

1.3. Правовое основание

Политика разработана в соответствии с:

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

- 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

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

ХАРАКТЕРИСТИКА	PDF-РАЗБОР	ВИДЕОСЕССИЯ
Тип Услуги	Информационно-консультационная, по индивидуальному заказу	Информационно-консультационная, индивидуальная
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 и транскрипция хранятся 1 год; при заявленной претензии или начатом споре — до его завершения

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

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

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 Момента 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 приёмки
Добровольная гарантия 14 дней (нотариально удостоверена)	100%	14 календарных дней с Момента доставки
Субъективная неудовлетворённость после 14-дневной гарантии	Не предусмотрен	—

3.2. Случаи, когда возврат предусмотрен (подробно)

3.2.1. Отказ до Момента 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

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

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 Момента 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 Момента 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 Момента 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 Момента доставки PDF-Разбора

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

Правовое обоснование:

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

- 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

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

СИТУАЦИЯ	ВОЗВРАТ
Отказ Пользователя дать согласие на аудиозапись перед входом в видеокомнату	100% — в автоматическом порядке, без обращения (пункт 4.2)
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)

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

4.2. Отказ от аудиозаписи

4.2.1. При проведении Видеосессии ведётся аудиозапись и её автоматическая текстовая транскрипция. **Видеосессия без аудиозаписи Исполнителем не предлагается**; условия аудиозаписи — пункт 8.5.4 Публичной оферты.

4.2.2. Согласие на аудиозапись подтверждается перед входом в видеокомнату:

- а) зарегистрированный Пользователь — **однократно, при первом входе**; при последующих входах отображается уведомление о ведении аудиозаписи;
- б) участник, присоединяющийся по гостевой ссылке и не имеющий учётной записи, — **при каждом входе**.

4.2.3. Если согласие не дано, Видеосессия **не проводится**, а уплаченная за неё сумма возвращается **в полном объёме (100%)**.

4.2.4. Возврат по настоящему пункту производится **в автоматическом порядке**: обращение Пользователя не требуется, и раздел 6 настоящей Политики (канал подачи обращения, состав обращения, сроки рассмотрения) к нему **не применяется**. Исполнитель инициирует возврат не позднее **3 (трёх) рабочих дней** с момента отказа.

4.2.5. Средства возвращаются тем же способом, которым была произведена оплата (пункт 6.4). Срок зачисления зависит от способа оплаты: на Кошелёк — до 1 рабочего дня после инициирования возврата; на банковскую карту или иной счёт — по срокам платёжной системы и банка-эмитента (пункт 6.3). Фискальный чек возврата формируется в порядке пункта 6.5.

4.2.6. Отказ от аудиозаписи **не влечёт для Пользователя иных последствий**: он не влияет на доступ к другим Услугам и на ранее оплаченные Заказы и не учитывается при квалификации злоупотребления правом возврата (раздел 7 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:**

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

- 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**.

6.1.2. По юридическим вопросам и претензиям — на адрес **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;

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

- 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.

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

6.5.2. Фискальный чек возврата направляется Robokassa Пользователю по тем же контактным 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;

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

- 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.

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

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**.

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

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 (нечего 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**.

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

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

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 фактические 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.

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

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

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

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	support@the-essence.ai
Юридические вопросы, претензии	legal@the-essence.ai
Личный кабинет	https://the-essence.ai/dashboard → Поддержка
Роспотребнадзор (защита прав потребителей)	https://www.rospotrebnadzor.ru

---

15

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.

Связанные документы

ДОКУМЕНТ	URL
Публичная оферта	/legal/oferta
Политика конфиденциальности	/privacy
Согласие на обработку персональных данных	/legal/consent
Согласие на использование данных Дополнительного профиля	/legal/profile-consent
Согласие на аудиозапись Видеосессии	Предъявляется при входе в видеокомнату
Политика использования файлов Cookie	/cookies

© 2026 ИП Сёмин Юрий Михайлович. Все права защищены ст. 1259 ГК РФ.
ИНН 731305364806 · ОГРНИП 322730000043263 · УСН «Доходы», без НДС

Материал предназначен для саморефлексии. Не является медицинской, психологической, юридической или финансовой консультацией. © 2026 ИП Сёмин Ю.М.