

ДЕНЬГИ · ВОЗВРАТ

Политика **возврата**

Когда и как Merka возвращает деньги, внесённые на счёт.

РЕДАКЦИЯ ОТ
7 октября 2026 г.

САЙТ
merkavpn.net

ПОЧТА
merkavpn12@mail.ru

01 Общие положения

Политика определяет условия и порядок возврата денежных средств, внесённых на счёт Merka и уплаченных за VPN-трафик. Она является неотъемлемой частью публичной оферты Merka.

02 Возврат для новых Пользователей

Пользователь, впервые пополнивший счёт, вправе запросить полный возврат в течение 7 (семи) календарных дней с момента первой оплаты — без объяснения причин, если оплаченный объём трафика не был израсходован в значительной части (см. раздел «Когда возврат не производится»).

03 Другие случаи возврата

Сбой по вине Merka	Пользователь не может пользоваться Сервисом из-за неисправности, зависящей от Merka (например, недоступности серверов), и проблема не устранена в разумный срок после обращения.
Ошибочное списание	со счёта списана сумма, не соответствующая выбранному объёму, или оплата прошла дважды.
Доступ не выдан	оплата прошла, но ключ подключения не был выдан по причинам, зависящим от Merka.

04 Когда возврат не производится

- Пользователь передумал пользоваться Сервисом после окончания 7-дневного срока, указанного выше;
- оплаченный объём трафика израсходован полностью или в значительной части — услуга считается оказанной;
- доступ ограничен или прекращён из-за нарушения Пользователем условий оферты (передача ключа третьим лицам, перепродажа доступа, иные злоупотребления);
- отдельные сторонние сайты или сервисы недоступны по причинам, зависящим от них самих, а не от работы Merka;
- заявление подано позже сроков, указанных ниже.

05 Срок подачи заявления

Заявление подаётся в течение 7 календарных дней с момента первой оплаты — в случае из раздела «Возврат для новых Пользователей», либо в течение 14 календарных дней с момента обнаружения проблемы — в случаях из раздела «Другие случаи возврата».

06 Срок рассмотрения

Заявление рассматривается в течение 3 (трёх) рабочих дней. Пользователь получает ответ с решением, а при отказе — с указанием причины.

07 Срок и способ возврата

При положительном решении деньги возвращаются в течение 10 (десяти) рабочих дней на те реквизиты, с которых была произведена оплата. Возврат на другие счета, карты или кошельки не производится.

08 Как подать заявление

Задайте вопрос в аккаунте на merkavpn.net или напишите на merkavpn12@mail.ru. Укажите почту аккаунта, дату оплаты, идентификатор операции (если есть) и коротко — причину обращения.

09 Заключительные положения

Merka вправе изменять настоящую Политику, публикуя актуальную редакцию на merkavpn.net.

ВОПРОСЫ ПО ДОКУМЕНТУ

Напишите нам

Задайте вопрос в аккаунте на merkavpn.net (раздел «Вопросы») или напишите на почту.

ПОЧТА

merkavpn12@mail.ru