

Политика отмены заказов и возврата средств

HU-LC-04 · Редакция v5.0 · 28 сентября 2026 года

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая Политика устанавливает порядок отмены заказов, предъявления требований и возврата средств во взаимоотношениях с **Fuchs Treuhand AG**, акционерным обществом, зарегистрированным в Швейцарии, регистрационный номер CH-100.3.005.984-2, UID CHE-107.253.643, адрес: Morgartenstrasse 3, 6003 Люцерн, Швейцария, далее — **«Компания»**.

Лицо, приобретающее HRPT или заказывающее услуги Компании, далее именуется **«Клиент»**.

1.2. Политика распространяется на приобретение HRPT у Компании, активацию и обслуживание членства Homeunity Travel Club, а также отдельные услуги, заказанные у Компании.

Условия конкретной покупки или услуги фиксируются в электронном заказе, подтверждении бронирования либо ином индивидуальном подтверждении, далее — **«Заказ»**.

1.3. Денежный возврат по отменённой покупке и возврат HRPT после окончания аллокации являются разными операциями. Окончание блокировки означает освобождение и возврат токенов; оно не обязывает Компанию выкупить их за деньги.

Расчёты по бонусному пулу HAFS, личной ликвидности и участию в HPOT производятся по соответствующим отдельным договорам.

1.4. Политика входит в условия Заказа, если предоставлена Клиенту до его заключения. Прямо согласованные индивидуальные условия имеют преимущество в пределах, допускаемых законом. Обязательные права Клиента сохраняются независимо от содержания Политики.

2. Отмена до заключения договора

2.1. Клиент вправе отозвать заявку на приобретение HRPT до заключения договора в порядке, установленном Условиями приобретения и использования HRPT. Для этого достаточно направить сообщение, позволяющее определить заявку и намерение её отменить.

После получения такого сообщения Компания прекращает обработку заявки и не исполняет её без нового согласия Клиента.

2.2. Если по отозванной или отклонённой заявке деньги уже получены, Компания возвращает их. Если произошло только резервирование суммы на платёжном инструменте, Компания направляет распоряжение об отмене резервирования.

Срок отражения отмены резервирования у Клиента зависит от обработки операции его платёжным учреждением. По запросу Компания предоставляет доступное подтверждение отмены.

2.3. Отклонение заявки по результатам проверки допуска не создаёт права Компании удержать полученную оплату. Если возврат временно запрещён законом или распоряжением компетентного органа, применяется раздел 9.

2.4. Платёж, поступивший после истечения срока предложения, не используется для покупки HRPT по изменённой цене без согласия Клиента. Компания предлагает актуальные условия либо возвращает платёж.

3. Отмена покупки HRPT после заключения договора

3.1. После заключения договора отмена покупки допускается:

- при осуществлении применимого права на отказ от договора;
- вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Компанией;
- на основании права отмены, прямо предусмотренного Заказом;
- по отдельному соглашению Компании и Клиента.

Одного изменения намерений Клиента недостаточно для обязательного возврата, если ни одно из указанных оснований не применяется.

3.2. До передачи HRPT Клиент может обратиться с просьбой согласовать отмену покупки. Компания проверяет стадию исполнения и сообщает, принята ли отмена и на каких условиях. Пока отмена не согласована и отсутствует самостоятельное право на отказ, первоначальное обязательство сохраняется. Компания не вправе сообщить о принятии отмены, а затем продолжить передачу токенов по тому же Заказу.

3.3. Подтверждённая транзакция в блокчейне не отменяется задним числом. Если после передачи HRPT возникает основание для прекращения покупки и возврата оплаты, исполнение оформляется обратной передачей токенов и соответствующим денежным расчётом.

Техническая необратимость первоначальной транзакции сама по себе не прекращает право Клиента требовать возврат.

3.4. При прекращении покупки в полном объёме Компания возвращает сумму, подлежащую возврату по Заказу и применимому закону, а Клиент возвращает полученные по этой покупке HRPT. При частичном прекращении определяются соответствующие части исполнения.

Компания предоставляет письменное подтверждение с указанием:

- количества возвращаемых HRPT;
- суммы и валюты денежного возврата;
- адреса и сети обратной передачи, если она необходима;
- последовательности действий и сроков;
- основания и расчёта допустимых удержаний, если они имеются.

Клиенту не следует направлять токены на адрес, не подтверждённый Компанией для соответствующего возврата.

3.5. Если HRPT учитываются на управляемом кошельке, Компания оформляет возврат токенов внутренней учётной операцией в пределах согласованного прекращения покупки. От Клиента не требуется отдельная блокчейн-транзакция, которой он технически не управляет.

Наличие токенов под управлением Компании не позволяет откладывать денежный возврат со ссылкой на отсутствие их обратного перевода Клиентом.

3.6. Рыночное снижение цены HRPT, отсутствие покупателя на вторичном рынке или решение Клиента больше не пользоваться клубом сами по себе не обязывают Компанию выкупить токены.

При возврате оплаты по прекращённому Заказу применяется расчёт по этому Заказу, а не текущая рыночная котировка HRPT.

4. Неисполнение Заказа и ошибки

4.1. Если Компания не передала HRPT в согласованный срок, передала неправильное количество либо не выполнила включённую в Заказ активацию, Клиент вправе потребовать исправления.

Компания устраняет нарушение в разумный срок с учётом содержания Заказа. Дополнительный срок не требуется, когда применимый закон позволяет немедленный отказ, Компания окончательно отказалась от исполнения либо исполнение после согласованной даты утратило предусмотренное договором значение.

4.2. Если нарушение не устранено или исполнение невозможно, Клиент вправе потребовать прекращения затронутого обязательства и соответствующего возврата. Иные предусмотренные договором и законом требования сохраняются.

Если приобретение HRPT и активация членства составляли единый Заказ, Компания оценивает исполнение всего Заказа. Передача токенов не является достаточным основанием для отказа в рассмотрении требования о непредоставленном членстве.

4.3. Дублирующий платёж и сумма, полученная сверх согласованной цены, возвращаются в размере излишнего поступления. Возврат переплаты не требует прекращения надлежащим образом исполненной части Заказа.

4.4. Последствия перевода на неправильный адрес или в неправильной сети определяются причиной ошибки. Компания отвечает за неверные реквизиты и действия, исходящие от неё.

Если Клиент самостоятельно отступил от корректных инструкций, Компания оказывает доступное содействие в поиске операции, но не обещает восстановить средства, которыми она не распоряжается. Платные действия по восстановлению предварительно согласуются с Клиентом.

5. Членство Travel Club и аллокация HRPT

5.1. Клиент может отказаться от продления членства или прекратить пользоваться клубом. Это не создаёт отдельного денежного возврата за неиспользованные дни, если денежная абонентская плата не взималась и иное основание возврата отсутствует.

Такой отказ не отменяет обязательств Компании по уже возникшим требованиям о ненадлежащем оказании услуг.

5.2. Если согласованная клубная услуга не предоставлена или предоставлена с недостатками, Компания рассматривает требование об исправлении, уменьшении платы, возврате или ином предусмотренном договором и законом способе защиты.

Отсутствие отдельной цены членства не освобождает Компанию от ответственности за услуги, обещанные в составе покупки HRPT.

5.3. Отказ от использования клуба сам по себе не сокращает срок действующей аллокации. Досрочное освобождение HRPT допускается по отдельному соглашению или при наличии правового основания.

Если прекращение Заказа требует обратной передачи аллоцированных HRPT, Компания согласует необходимые действия по освобождению и учёту токенов. Она не вправе требовать от Клиента перевода токенов, заблокированных под её управлением, не обеспечив возможность исполнения.

5.4. По окончании срока аллокации возвращается исходное количество HRPT в соответствии с условиями аллокации. Если под эти токены оформлена личная ликвидность, возврат производится после полного расчёта по соответствующему договору.

Клиент, не оформлявший личную ликвидность, не обязан погашать обязательство по такому продукту для получения своих токенов.

5.5. Закрытие кабинета не заменяет распоряжения о возврате токенов и не прекращает денежных требований. До завершения расчётов Компания предоставляет Клиенту доступный канал получения подтверждений и подачи необходимых распоряжений.

6. Отмена бронирований и отдельных услуг

6.1. Условия отмены конкретного бронирования раскрываются до его подтверждения. Они должны определять возможность отмены, применимые сроки, часовой пояс, размер или порядок расчёта удержаний и последствия неявки.

Обозначение тарифа как невозвратного не исключает требований, возникающих при неисполнении услуги или в силу обязательных норм закона.

6.2. Для отмены Клиент использует канал, указанный в подтверждении бронирования. Если таким каналом является Компания, она фиксирует время получения запроса и своевременно передаёт его исполнителю.

Дополнительные расходы, возникшие исключительно из-за задержки Компании при передаче своевременно полученного запроса, не возлагаются на Клиента.

6.3. Если Компания является продавцом услуги или несёт установленную законом ответственность за возврат, она исполняет эту обязанность независимо от того, получила ли деньги обратно от своего подрядчика.

Если Компания выступает только посредником и возврат обязан произвести другой продавец, она сообщает Клиенту, кто отвечает за возврат, передаёт обращение в пределах принятого поручения и предоставляет сведения о его рассмотрении.

6.4. При отмене услуги поставщиком Компания сообщает доступные варианты исполнения и возврата. Замена денежного возврата ваучером, баллами или другой услугой допускается с согласия Клиента, если закон не предусматривает иного.

6.5. Изменение состава поездки или части бронирования не означает автоматической отмены остальных услуг. До принятия решения Клиенту сообщаются известные последствия для связанных заказов и общей стоимости.

7. Права на отказ от договора

7.1. Настоящая Политика не устанавливает единый добровольный период возврата для всех продуктов. Право отказаться от договора без объяснения причин предоставляется, когда оно предусмотрено применимым законом или прямо включено в Заказ.

7.2. Если обязательное право на отказ применимо, до заключения договора Компания предоставляет информацию о сроке, начале его исчисления, порядке направления заявления и последствиях отказа.

Для осуществления права достаточно однозначного сообщения о намерении отказаться от соответствующего договора. Использование специального бланка не является обязательным, если закон не требует иного.

7.3. Компания не считает право на отказ утраченным исключительно вследствие оплаты, создания кабинета, передачи HRPT или начала пользования сервисом.

Если закон допускает прекращение такого права при определённых условиях, Компания должна выполнить именно эти условия, включая получение отдельного согласия или подтверждения там, где они необходимы. Принятие всех документов одной общей отметкой не заменяет специально требуемое волеизъявление.

7.4. Отказ от договора без объяснения причин и требование вследствие его нарушения рассматриваются отдельно. Истечение срока для первого не прекращает сохраняющиеся по закону требования о неисполнении, недостатках или ошибочном платеже.

8. Подача и рассмотрение обращения

8.1. Обращение направляется через кабинет либо на **info@homeunity.io**. Клиенту следует указать имя, контактный адрес, номер Заказа или сведения, позволяющие его найти, а также желаемое решение.

Если обращение связано с платёжной или блокчейн-операцией, можно приложить её идентификатор и подтверждение. Компания не запрашивает пароль, закрытый ключ или seed-фразу.

8.2. Компания подтверждает получение обращения в течение **пяти рабочих дней**. В течение **пятнадцати рабочих дней** она направляет решение либо мотивированное сообщение о ходе рассмотрения, оставшихся действиях и предполагаемом сроке завершения.

Рабочими считаются дни по месту нахождения Компании в Люцерне, кроме суббот, воскресений и официальных праздничных дней.

8.3. Если для решения не хватает сведений, Компания запрашивает конкретные необходимые данные. Повторное предоставление уже имеющегося документа не требуется без объяснения причины.

Запрос дополнительных сведений не отменяет обязательные сроки возврата и не позволяет откладывать выплату беспспорной суммы, для которой все необходимые данные уже установлены.

8.4. При полном или частичном отказе Компания сообщает фактические обстоятельства и договорное либо правовое основание решения. При удержании части суммы предоставляется расчёт.

Клиент вправе направить возражения и дополнительные документы. Рассмотрение обращения Компанией не ограничивает обращение в суд, к компетентному органу или использование предусмотренной платёжными правилами процедуры оспаривания.

9. Исполнение возврата

9.1. Одобрённый денежный возврат исполняется в течение **десяти рабочих дней**, если закон или согласованные условия не требуют более раннего исполнения.

Внутреннее согласование не изменяет начало и продолжительность установленного законом срока возврата.

9.2. Возврат производится тем же способом и в той же валюте, в которой Компания приняла соответствующую оплату, если иной порядок не требуется законом и не согласован с Клиентом.

Если первоначальный способ недоступен, Компания согласует альтернативный перевод тому же получателю после необходимой проверки. Замена денежного возврата токенами, внутренним балансом или клубными баллами без согласия Клиента не допускается.

9.3. Размер возврата рассчитывается по валюте Заказа и условиям первоначального платежа. Если платёжное учреждение Клиента отдельно конвертирует полученную сумму, итог в валюте его счёта может отличаться вследствие курса и собственных тарифов этого учреждения.

Компания раскрывает конвертацию и комиссии, применяемые ею самой, до согласования альтернативного способа возврата.

9.4. Компания не взимает плату за подачу или рассмотрение обращения. Удержание расходов из возвращаемой суммы допускается только при наличии договорного и правового основания; расходы и их расчёт сообщаются Клиенту.

При возврате вследствие ошибки или неисполнения Компанией её расходы на обработку первоначального платежа и возврата не перекладываются на Клиента.

9.5. Если для прекращения исполненной покупки требуется обратная передача HRPT, последовательность встречного исполнения фиксируется согласно пункту 3.4. Право Компании ожидать возврата токенов применяется только в пределах, разрешённых законом, и не используется для обхода обязательного срока денежного возврата.

9.6. Возврат может быть временно ограничен, если его проведение запрещено законом, обязательной санкционной мерой или распоряжением компетентного органа. Компания сообщает допустимую к раскрытию причину и возобновляет исполнение после устранения препятствия.

Ограничение операции не означает перехода средств в собственность Компании и не прекращает права Клиента на них.

9.7. После направления возврата Компания предоставляет доступный идентификатор или подтверждение операции. Если средства не зачислены, она содействует их розыску. Само сообщение о том, что возврат «одобрен», не является подтверждением его исполнения.

10. Оспаривание платежей и окончательные расчёты

10.1. Обращение в Компанию не лишает Клиента права оспорить платёж через своё платёжное учреждение. Компания вправе представить относящиеся к спору сведения об оплате, принятии договора и фактическом исполнении Заказа.

10.2. Одна сумма не возвращается дважды. При одновременном рассмотрении обращения Компанией и платёжным учреждением стороны учитывают фактически произведённые возвраты.

Временное зачисление в рамках платёжного спора не считается окончательным возвратом, если оно может быть отменено по результатам разбирательства.

10.3. Возврат или отмена платежа сами по себе не разрешают все вопросы о переданных HRPT и оказанных услугах. Оставшиеся взаимные требования определяются по основанию отмены и применимому договору. Компания предоставляет Клиенту расчёт, а не списывает произвольную сумму из других принадлежащих ему средств.

10.4. Настоящая Политика применяется в редакции, включённой в соответствующий Заказ. Её последующее изменение не ухудшает условия уже возникшего права на возврат.

К отношениям сторон применяется материальное право Швейцарии с сохранением обязательной защиты потребителя, применимой независимо от выбранного права. Порядок разрешения споров определяется соответствующим договором и обязательными правилами подсудности.

Fuchs Treuhand AG

Morgartenstrasse 3, 6003 Люцерн, Швейцария

UID: CHE-107.253.643

Регистрационный номер: CH-100.3.005.984-2

Отмена заказов, возвраты и претензии: info@homeunity.io