

Порядок рассмотрения обращений и претензий

HU-P14 · v6.5 · 12.10.2026

1 Кто рассматривает обращение

1.1. Fuchs Treuhand AG, UID CHE-107.253.643, Morgartenstrasse 3, 6003 Luzern, Switzerland (Компания), рассматривает обращения о принятых ею обязательствах Homeunity по членству, передаче HRPT, HAFS, партнёрскому вознаграждению, платежам, сайту и кабинету. Процедура позволяет клиенту или партнёру получить мотивированный ответ и исправление при наличии оснований. Она не требует отказа от договорных или законных прав.

1.2. Отдельно заказанная услуга может иметь собственного договорного исполнителя и контакт для претензий, раскрытые до принятия. Компания содействует рассмотрению, если имеет относящиеся к вопросу записи или несёт собственную ответственность. Перенаправление к иному исполнителю не прекращает отдельные обязательства Компании по передаче, учёту или HAFS.

2 Направление обращения

2.1. Обращения по членству, заказам и возвратам направляются на support@homeunity.io. Иные вопросы Homeunity — на info@homeunity.io; запросы о персональных данных — на privacy@homeunity.io. Также можно использовать доступную поддержку кабинета или почтовый адрес Компании. Обращение, попавшее не в ту команду Компании, перенаправляется внутри, а не отклоняется лишь по этой причине.

2.2. Укажите клиента или партнёра, кабинет либо заказ, относящиеся даты и операции, проблему и желаемый результат. Приложите доступные доказательства в соразмерном объёме. Приватные ключи, фразы восстановления, пароли и коды подтверждения не нужны. Документы личности или финансовые доказательства при необходимости запрашиваются только через установленную процедуру. Представитель подтверждает соответствующие полномочия.

3 Регистрация и сроки ответа

3.1. Компания подтверждает получение за пять рабочих дней и предоставляет мотивированный результат либо содержательный промежуточный ответ за пятнадцать рабочих дней с получения. Рабочие дни — понедельник–пятница, кроме официальных праздников в Люцерне. Более короткие обязательные сроки и специальные сроки исполнения применимого договора имеют преимущество.

3.2. При необходимости дополнительных сведений Компания указывает, чего не хватает и почему это существенно. Промежуточный ответ описывает оставшийся вопрос, принятые меры и ожидаемую дату следующего ответа. Он не разрешает откладывать рассмотрение бессрочно. Задержка по вине Компании не возлагается на заявителя.

3.3. Эти сроки ответа не продлевают пятидневный рабочий срок инициирования уже причитающегося возврата по HU-P05, сроки выплат HAFS или партнёрам, законный срок по правам на данные или исковую давность. Уведомление об отмене оценивается по фактическому юридически значимому времени направления или получения.

4 Проверка и доказательства

4.1. При рассмотрении учитываются принятые договор и редакция, заказ, записи оплаты и передачи, поручения, индивидуальный учёт токенов, allocation и расчёты в относящемся к вопросу объёме. Записи Компании являются доказательством, а не неопровержимым определением прав клиента. Клиент вправе объяснить расхождения и предоставить иные доказательства.

4.2. По возможности обращение об оспариваемом действии оператора проверяет другое полномочное лицо. Ответ объясняет вывод, основные доказательства, исправление и порядок его исполнения. Сведения, ограниченные законом, правами третьих лиц или обоснованными требованиями безопасности, могут не раскрываться только в необходимом объёме.

5 Исправления и неисполненные суммы

5.1. Установленная ошибка исправляется с записью, связывающей исходные данные, причину и результат. Исправление не используется для введения новых коммерческих условий задним числом. Компания своевременно выплачивает причитающуюся неоспариваемую сумму; спор об одной части автоматически не приостанавливает остальное исполнение.

5.2. Возврат денег, зачисление по платёжному спору и возврат токенов сверяются для исключения двойного получения одного исполнения. Компания не требует отказа от спорного остатка только для выплаты неоспариваемой суммы. Правовой запрет конкретного перевода отличается от обычной административной проверки и сам по себе не прекращает основное требование.

6 Повторное рассмотрение и внешняя защита

6.1. Заявитель вправе запросить повторное рассмотрение, указав ошибку ответа или предоставив новые существенные доказательства. Компания рассматривает эти сведения и мотивирует свою позицию, а не просто повторяет прежний результат без оценки нового вопроса.

6.2. Компания не взимает плату за рассмотрение по этой процедуре; её прохождение не является обязательным условием обращения в платёжную организацию, компетентный орган, орган защиты данных или суд. Процедура не приостанавливает законные сроки. Компания не заявляет компетенцию конкретного омбудсмана или арбитражной схемы без указания соответствующего основания. Подсудность и применимое право определяются договором и обязательными нормами.