

Порядок оформления заказа, отмены услуги, возврата денежных средств и рассмотрения претензий

Настоящий порядок применяется к услугам сервиса VPN.PALAX, размещенного на сайте **vpn.palax.info**. Услуга представляет собой предоставление пользователю доступа к VPN-подключению и конфигурационным данным для самостоятельной настройки подключения на устройстве пользователя.

1. Оформление заказа

1. Пользователь регистрируется на сайте VPN.PALAX и указывает необходимые данные для создания личного кабинета.
2. В личном кабинете пользователь выбирает доступную страну и сервер подключения, а также проверяет параметры подписки.
3. После подтверждения заказа пользователь переходит к оплате выбранной подписки.
4. После успешной оплаты подписка активируется автоматически. Конфигурационный файл и QR-код для подключения становятся доступны в разделе «Мои подключения».
5. Срок действия подписки начинает исчисляться с момента ее активации после подтверждения оплаты.

2. Оплата

Оплата услуги производится безналичным способом через платежную форму, доступную на сайте. Доступные способы оплаты отображаются пользователю на странице оплаты. Стоимость и срок подписки указываются на сайте до подтверждения заказа.

3. Отмена услуги

1. Пользователь может отказаться от оформления заказа до момента оплаты без направления отдельного уведомления.
2. Если оплата уже произведена, пользователь вправе направить обращение об отмене услуги на адрес электронной почты **office@palax.info**.
3. В обращении необходимо указать e-mail аккаунта, дату оплаты и описание причины отмены.
4. Если услуга еще не была активирована и конфигурационные данные не были предоставлены пользователю, отмена производится с возвратом оплаченной суммы.

4. Возврат денежных средств

1. Заявление на возврат направляется на e-mail **office@palax.info**.
2. Возврат производится тем же способом, которым была выполнена оплата, если иной способ не согласован сторонами.
3. Срок рассмотрения заявления на возврат составляет до 10 календарных дней с даты получения обращения и необходимых сведений.
4. Срок фактического зачисления денежных средств зависит от банка или платежной системы пользователя.
5. При частичном использовании оплаченного периода вопрос о возврате рассматривается индивидуально с учетом фактически оказанной услуги.

5. Рассмотрение претензий

1. Претензии по качеству услуги, оплате или доступу к личному кабинету принимаются по e-mail **office@palax.info**.
2. В претензии необходимо указать e-mail аккаунта, дату возникновения проблемы, описание ситуации и, при наличии, подтверждающие материалы.
3. Срок рассмотрения претензии составляет до 10 календарных дней с даты получения обращения.
4. Ответ направляется на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, либо на e-mail аккаунта пользователя.

6. Контакты

По вопросам оформления заказа, отмены услуги, возврата денежных средств и рассмотрения претензий пользователь может обратиться по телефону **+7 (8332) 752-900** или по электронной почте **office@palax.info**.

Исполнитель: ООО «АГЕНТСТВО ПАЛАКС»

ИНН: 4345470727

КПП: 434501001

ОГРН: 1174350013463

ОКВЭД: 62.09

Юридический адрес: 610046, Кировская область, г. Киров, ул. Романа Ердякова, 42

Банк: АО "ТБанк" г. Москва

БИК: 044525974

Расчетный счет: 40702810900008448730

Корреспондентский счет: 30101810145250000974

Редакция документа от 25.08.2026.