

# ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Политика возвратов (далее — «Политика») регулирует порядок возврата активов Пользователям, воспользовавшимся услугами ОсОО «Омега Капитал» (далее — «Компания»).
- 1.2. Цель настоящей Политики — установление прозрачных и единообразных правил возврата активов, минимизация рисков мошенничества и защита интересов как Пользователей, так и Компании.

## 2. Термины и определения.

### Активы:

- электронные валюты,
- фиатные безналичные и наличные национальные валюты,
- криптовалюты.

**Пользователь** — любое физическое или юридическое лицо, воспользовавшееся услугами Компании.

**Заявка** — распоряжение Пользователя на проведение обмена активов, оформленное в электронном виде через интерфейсы на сайте Компании.

**Таймаут** — время, отведённое Пользователю для перечисления активов на счета Компании.

**Неучтённые средства** — активы, поступившие на счета Компании без корректно оформленной Заявки, сверх суммы, указанной в Заявке, либо после истечения Таймаута.

**Возврат** — перевод активов или неучтённых средств со счетов Компании на счета Пользователя.

**Refund** — отмена состоявшейся операции обмена с целью возврата активов.

## 3. Обязанности Компании

- 3.1. Компания обязуется вернуть активы, отправленные Пользователем, в случае если обмен не состоялся и Пользователь не получил активы на свои счета.
- 3.2. Компания обязуется вернуть неучтённые средства Пользователю в порядке, установленном настоящей Политикой.
- 3.3. Компания обязуется информировать Пользователя о статусе возврата в срок не более 3 (трёх) рабочих дней с момента регистрации запроса.

## 4. Права Компании

### 4.1. Компания вправе:

- не возвращать активы без официального обращения Пользователя;
- не возмещать комиссии платёжных систем и сетевые сборы при возврате;
- отказать в процедуре Refund в случаях нарушения Пользователем условий использования сервиса или законодательства;
- удерживать комиссию за возврат в случаях, указанных в разделе 5;

- запрашивать у Пользователя документы для подтверждения личности и законности происхождения активов в рамках политики «Знай своего клиента» (KYC/AML).

## **5. Порядок возврата**

- 5.1. Для инициирования возврата Пользователь должен направить обращение в службу поддержки Компании через официальный сайт или иные каналы, указанные Компанией.
- 5.2. Обращение должно содержать:
  - ФИО или наименование организации;
  - дату и сумму операции;
  - реквизиты счёта, с которого были перечислены активы;
  - контактные данные для связи.
- 5.3. Компания рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента его получения.
- 5.4. В случае положительного решения возврат осуществляется в срок до 10 (десяти) рабочих дней с даты подтверждения операции.
- 5.5. Возврат производится исключительно на реквизиты, с которых поступили активы. Исключения допускаются только при наличии официального письменного запроса Пользователя и согласия Компании.

## **6. Комиссии и удержания**

- 6.1. Компания удерживает комиссию за возврат активов в следующих случаях:
  - возврат неучтённых средств — комиссия в размере до 5% от суммы;
  - возврат средств при отмене заявки по истечении Таймаута — комиссия в размере до 3% от суммы;
  - возврат при невозможности завершить обмен по причинам, не зависящим от Компании — комиссия в размере до 2% от суммы.
- 6.2. Размер комиссии определяется действующими тарифами Компании на момент возврата.

## **7. Особые условия**

- 7.1. Компания хранит активы Пользователя, подлежащие возврату, на безвозмездной основе.
- 7.2. Компания не использует активы Пользователей в коммерческих целях и не извлекает из них прибыль.
- 7.3. В случае Refund Пользователь обязан предпринять все действия для возврата ошибочно перечисленных активов на счёт Компании.
- 7.4. Компания обрабатывает возврат только после получения полной суммы ошибочно перечисленных активов.

## **8. Ответственность сторон**

- 8.1. Компания несёт ответственность за своевременное выполнение возврата в пределах, установленных настоящей Политикой.

- 8.2. Компания не несёт ответственности за задержки, вызванные техническими сбоями платёжных систем, банков или сторонних сервисов.
- 8.3. Пользователь несёт ответственность за корректность предоставленных реквизитов. В случае ошибки возврат может быть невозможен.

## **9. Заключительные положения**

- 9.1. Настоящая Политика является публичным документом и обязательна к исполнению всеми сторонами.
- 9.2. Компания оставляет за собой право изменять Политику возвратов. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации на официальном сайте Компании.
- 9.3. Вопросы, не урегулированные настоящей Политикой, регулируются законодательством Кыргызской Республики.