

# Політика повернення коштів (Refund Policy)

---

## 1. Мета й сфера застосування

Ця Політика встановлює правила повернення коштів для всіх продуктів і послуг ihostmi.com, зокрема: **хостинг, хмарні сервіси (Nextcloud), приватні WEB-сервери, поштові сервери (Zimbra/Carbonio), ліцензії та модулі до WHMCS, SSL-сертифікати, технічна підтримка та інші додаткові роботи/послуги**. Для **B2B-відносин** (між суб'єктами господарювання) застосовується ця Політика разом з умовами індивідуальних договорів/оферт.

Ця Політика **не обмежує невід'ємних прав споживачів**, передбачених законодавством України, зокрема Законом України «Про захист прав споживачів» та Законом України «Про електронну комерцію».

---

## 2. Визначення термінів

- **Клієнт** — фізична або юридична особа, що оформлює замовлення й користується послугами ihostmi.com.
  - **Послуга/Продукт** — цифровий сервіс, ліцензія програмного забезпечення або робота (у т.ч. технічна підтримка).
  - **Активація** — момент надання доступу до послуги/ліцензії або виділення ресурсів інфраструктури.
  - **Розрахунковий період** — оплачений інтервал надання послуги (місяць/рік тощо), зазначений у замовленні/рахунку.
-

## 3. Загальні принципи повернення коштів

1. Більшість наших продуктів та послуг є **цифровими** або такими, що передбачають **миттєве виділення ресурсів** після оплати.
  2. **Повернення коштів за активовані послуги не передбачене**, якщо інше прямо не визначено цією Політикою або договором.
  3. Клієнт може **відмовитися від продовження** на наступний розрахунковий період. Рекомендований строк повідомлення — **не пізніше ніж за 14 днів** до закінчення поточного періоду (див. п. 7).
  4. Якщо надання послуги **припинено з ініціативи Виконавця** (ihostmi.com) з технічних причин, **не спричинених Клієнтом**, виконується **пропорційне повернення** за невикористану частину періоду.
- 

## 4. Ліцензії та модулі до WHMCS (пробний період)

1. Для ліцензій/модулів WHMCS надається **30-денний безплатний пробний період**. Ліцензія активується й діє протягом 30 днів **без обов'язку оплати**.
2. Після оплати/активації платної ліцензії **повернення коштів не здійснюється**.
3. Якщо Клієнт не бажає продовжувати користування продуктом після пробного періоду — він **просто не сплачує** рахунок, і ліцензія **автоматично деактивується** без фінансових зобов'язань.

Примітка: пробний період застосовується **лише** до модулів/ліцензій WHMCS і **не поширюється** на хостинг, хмару, приватні сервери чи інші послуги.

---

## 5. Хостинг, Хмара (Nextcloud), Приватні WEB-сервери, Поштові

# сервери (Zimbra/Carbonio), SaaS - застосунки

1. Ці послуги надаються шляхом **виділення ресурсів інфраструктури** (обчислювальні ресурси, дисковий простір, мережа тощо) — тому **оплата здійснюється авансом**.
  2. **Повернення коштів за активовані/поточні періоди не здійснюється**.
  3. Клієнт може не продовжувати послугу на наступний період (див. п. 7).
  4. **Виняток:** якщо надання послуги припинене з ініціативи ihostmi.com з причин, що **не залежать від Клієнта** (і не пов'язані з порушенням умов користування), виконується **пропорційне повернення** за невикористану частину оплаченого періоду.
  5. Усі **дані** Клієнта обробляються згідно з Політикою конфіденційності та регламентами сервісів. Видалення/експорт даних після припинення послуги — відповідно до чинних регламентів (SLA/Backup-політик).
- 

## 6. SSL-сертифікати

1. SSL-сертифікати є цифровими продуктами з **миттєвою випускою/активацією**.
  2. Після випуску сертифіката **повернення коштів не здійснюється**.
- 

## 7. Відмова від продовження (розірвання на майбутні періоди)

1. Щоб **не продовжувати** послугу на наступний період, рекомендуємо повідомити нас на [support@ihostmi.com](mailto:support@ihostmi.com) **не пізніше ніж за 14 днів** до завершення поточного розрахункового періоду.
  2. Якщо повідомлення надійшло пізніше — продовження може бути вже ініційоване/оплачене, і повернення коштів за наступний період **не гарантується**.
  3. Днем розірвання вважається дата закінчення оплаченого періоду, якщо інше не узгоджено письмово.
-

## 8. Індивідуальна розробка (кастомні роботи)

1. За розірванням договору з ініціативи Клієнта можливе **часткове повернення** залежно від стадії виконання робіт на момент розірвання:
    - до старту робіт — **100%** передоплати;
    - < 50% готовності — **пропорційне** повернення невикористаної частини;
    - ≥ 50% готовності — повернення **не здійснюється**, або визначається індивідуально з урахуванням фактичних витрат/результатів.
  2. Передача результатів робіт/прав — згідно з умовами договору/акта.
- 

## 9. Технічна підтримка та додаткові послуги

1. Техпідтримка й додаткові роботи оплачуються **погодинно**; мінімальний білінг — **0,5 години** (відповідає чинному Регламенту техпідтримки).
  2. **Після початку виконання робіт повернення коштів не здійснюється.** Якщо роботи не розпочаті — можливе скасування з повним поверненням.
- 

## 10. Домени

1. **Реєстрація/продовження доменів** виконуються шляхом відправки замовлення до реєстру й, як правило, є **безповоротними операціями**.
  2. Після успішної реєстрації/продовження домену **повернення коштів не здійснюється.** Винятки можливі лише якщо такого вимагають політики конкретного реєстру/реєстратора та в межах, які ним дозволені.
- 

## 11. Порядок звернення щодо повернення

1. Надішліть лист на [support@ihostmi.com](mailto:support@ihostmi.com) з темою «Повернення коштів», вкажіть:
    - номер замовлення/рахунку;
    - назву послуги/продукту;
    - обґрунтовану причину звернення;
    - бажаний спосіб зв'язку.
  2. Ми розглянемо звернення та повідомимо рішення. У разі схвалення повернення — перерахунок і виплата виконуються протягом **до 7 робочих днів** тим самим способом, яким кошти були отримані (якщо інше не погоджено письмово).
  3. **Банківські/платіжні комісії**, а також можлива **курсова різниця** не компенсуються та можуть бути утримані платіжною системою/банком при поверненні.
- 

## 12. Випадки, коли повернення не здійснюється

1. Послугу/ліцензію **активовано** або роботи **розпочато** (крім випадків, прямо передбачених пп. 4, 5, 8 та 10).
  2. Порушення Клієнтом умов договорів/регламентів (у т.ч. політик прийнятного використання, вимог безпеки, законодавства).
  3. Зловживання пробними періодами, промо-пропозиціями або системами знижок.
  4. Запізніла відмова від продовження (менше ніж за 14 днів до кінця періоду), якщо продовження вже ініційоване/оплачене.
- 

## 13. Правова основа та вирішення спорів

1. Політика розроблена з урахуванням положень **Закону України «Про захист прав споживачів»**, **Закону України «Про електронну комерцію»** та загальноприйнятої практики надання цифрових/онлайн-послуг.
  2. У разі спору Сторони вживають заходів до врегулювання шляхом переговорів і претензійного порядку. За відсутності згоди — спір підлягає розгляду в суді відповідно до чинного законодавства України.
-

# 14. Зміни до Політики

Ми можемо періодично оновлювати цю Політику. Актуальна версія завжди доступна на сайті [ihostmi.com](https://ihostmi.com) / у розділі документації. Зміни набирають чинності з дати публікації, якщо інше прямо не зазначено.

---

# 15. Контакти

- Підтримка: [support@ihostmi.com](mailto:support@ihostmi.com)

*ihostmi.com дякує за довіру. Ми прагнемо прозорості та передбачуваності в роботі з клієнтами — ця Політика саме про це.*

---

Revision #1

Created 18 August 2025 09:17:52 by ihostmi

Updated 18 August 2025 09:30:01 by ihostmi