

# Мы обеспечиваем полный возврат средств:

когда вы постоянно сталкиваетесь с ошибкой, которая мешает вам пользоваться нашим программным обеспечением должным образом, и если мы не в состоянии исправить ошибку в течение приемлемого периода времени или не можем предложить временное решение.

Пожалуйста, обратите внимание! Возврат денег осуществляется только в том случае, если вы предоставите по просьбе службы поддержки подробную информацию о возникшей ошибке, а именно: скриншоты (копия экрана) сообщений об ошибках, файлы журналов, подробное описание ваших действий, образцы файлов, и т.д.;

Когда вы случайно купили программное обеспечение более одного раза.

Мы оставляем за собой право отказать в возврате средств: когда пользователь требует возврата средств сразу же после покупки программного обеспечения;

Когда пользователь уведомляет нас об изменении своего решения относительно покупки программного обеспечения, без объяснения на то причин;

Когда причины, которые мешают клиенту должным образом использовать наше программное обеспечение, четко обозначены на нашем официальном сайте (например, если клиент требует возмещения в связи с отсутствием функций, которые мы никогда не предоставляли, и которые не перечислены в списке основных возможностей нашего программного обеспечения).

Обратите внимание! В любом случае при возврате средств ваш регистрационный ключ немедленно блокируется, вы не сможете в дальнейшем использовать новые версии нашего программного обеспечения.

## Как можно вернуть деньги?

Используйте форму в Личном кабинете, чтобы отправить заявку на возврат средств за продукты линейки Yelm или отправьте запрос на [admin@yelm.io](mailto:admin@yelm.io).

Обратите внимание! Запрос должен быть подан не позже 30 дней с момента оплаты заказа. Для корректной доставки и обработки нами заявки, она должна содержать описание причины для получения возврата средств. Заполните форму и отправьте ее нам на рассмотрение. Форма будет принята к обработке, если будет получена не позже, чем в течение 1 месяца с момента оплаты клиентом покупки.

Каждая заявка рассматривается внимательно и в частном порядке, поэтому одобрение на возврат средств не гарантировано.

Вам дается возможность испытать работу программы перед покупкой, поэтому мы оставляем за собой право тщательно проверять каждый запрос на возврат денег, и такая проверка может занять некоторое время. Процедура возврата может занять несколько недель, так как тут многое еще зависит от метода оплаты и других факторов.

Срок рассмотрения заявки составляет не менее 14 дней с момента ее отправки. В случае одобрения запроса, денежные средства будут возвращены вам на вашу банковскую карту в течение 3-х дней с момента одобрения заявки.

Если возврат денег произведен, программное обеспечение должно быть полностью удалено. Программное обеспечение не может быть использовано до покупки новой лицензии.

Для связи с поддержкой используйте email - [admin@yelm.io](mailto:admin@yelm.io)