

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

Сервис ProstoVPN
Редакция от 07.09.2026

Исполнитель:

ООО «Просто Пэй» (далее также — сервис «ProstoVPN»)

ОГРН: 125РА000183

ИНН/КПП: 11039119/1110039171

Место нахождения: Республика Абхазия, г. Сухум, ул. Агумаа, д. 6

Telegram-бот Сервиса: <https://t.me/prostovpnrubot>

Служба поддержки: https://t.me/Prosto_VPNSupport

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО «Просто Пэй», оказывающего услуги под коммерческим обозначением «ProstoVPN» (далее — «Исполнитель»), заключить договор возмездного оказания услуг в соответствии со статьёй 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Оферта адресована любому полностью дееспособному физическому лицу, выразившему намерение пользоваться Сервисом Исполнителя.

1.2. Размещение настоящей оферты в Telegram-боте Исполнителя является публичным предложением. Акцепт осуществляется Пользователем путём совершения действий, свидетельствующих о принятии условий договора, включая, но не ограничиваясь: оплату Тарифа, подтверждение согласия с условиями через интерфейс Telegram-бота, использование функционала Сервиса после ознакомления с офертой. Указанные действия признаются акцептом оферты согласно ст. 438 ГК РФ, и с момента их совершения между сторонами возникает договор.

1.3. Пользователь подтверждает, что до акцепта оферты ознакомился с её условиями, понимает их содержание и принимает их в полном объёме без каких-либо оговорок.

1.4. Применимое право. Исполнитель зарегистрирован в Республике Абхазия и оказывает Услуги, ориентированные на потребителей, находящихся на территории Российской Федерации, с расчётами в рублях Российской Федерации. Стороны согласовали, что к отношениям, возникающим из настоящей оферты, применяется законодательство Российской Федерации, включая Гражданский кодекс РФ, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Выбор применимого права не лишает Пользователя-потребителя защиты, предоставляемой императивными нормами права страны его места жительства.

1.5. Исполнитель вправе обновлять, изменять или дополнять условия настоящей оферты в порядке, установленном разделом 16. В отношении уже оплаченных периодов Подписки применяются условия редакции, действовавшей на момент оплаты.

1.6. Сервис обеспечивает конфиденциальность личной информации Пользователя путём шифрования трафика и сокрытия его IP-адреса. Один и тот же IP-адрес используется множеством Пользователей одновременно, что затрудняет соотнесение сетевой активности с конкретным лицом. Исполнитель не изменяет,

не перенаправляет и не анализирует содержание пользовательского трафика.

2. Термины и определения

Для целей настоящей оферты используются следующие термины:

2.1. Сервис — программно-аппаратный комплекс Исполнителя, доступ к которому предоставляется через Telegram-бот, обеспечивающий Пользователю функционал проху- и VPN-подключений, средства защиты интернет-трафика и иные цифровые услуги, указанные в описании Тарифов.

2.2. Telegram-бот — автоматизированный программный интерфейс в мессенджере Telegram, размещённый по адресу <https://t.me/prostovpnrubot>, через который Пользователь оформляет Подписку, производит оплату, получает доступ к функционалу, управляет Подпиской и получает уведомления Исполнителя. Telegram-бот является единственным интерфейсом Сервиса и выполняет функции личного кабинета Пользователя.

2.3. Пользователь — физическое лицо, акцептовавшее настоящую оферту и использующее Услуги Исполнителя.

2.4. Услуга — доступ к функционалу Сервиса, включая проху- и VPN-инфраструктуру, техническую поддержку и иные возможности, предоставляемые Пользователю в рамках выбранного Тарифа.

2.5. Тариф — набор параметров предоставляемых Услуг (содержание, объём, ограничения, стоимость, период действия), описание которых размещено в Telegram-боте.

2.6. Подписка — форма получения Услуг, при которой Пользователь оплачивает доступ к Сервису за определённый период (месяц, несколько месяцев или иной срок, указанный в Тарифе).

2.7. Периодический платёж — автоматическое списание денежных средств с банковской карты или иного платёжного средства Пользователя, инициируемое платёжным провайдером в рамках действующей Подписки.

2.8. автопродление — механизм автоматического продления Подписки на следующий период посредством периодического платежа. автопродление подключается исключительно по инициативе и с явного согласия Пользователя.

2.9. Пробный период — срок бесплатного или льготного доступа к Услугам, если он предусмотрен условиями конкретного Тарифа.

2.10. Платёжный провайдер — организация, обеспечивающая приём платежей в пользу Исполнителя (эквайринговые сервисы, операторы Системы быстрых платежей, иные платёжные агрегаторы).

2.11. Конфигурационные данные — ссылка, ключ или иные данные аутентификации, предоставляемые Пользователю для подключения к Сервису.

3. Предмет договора и описание Услуг

3.1. Исполнитель предоставляет Пользователю платный доступ к Сервису, включающему проху- и VPN-подключения, средства защиты интернет-трафика и иные технологические возможности, описанные в выбранном Тарифе.

3.2. В рамках каждого Тарифа Пользователь получает определённый объём функционала, который может включать:

- использование проху- и VPN-подключений;
- доступ к серверной инфраструктуре Исполнителя;
- инструменты защиты трафика и повышения приватности;
- техническую поддержку в пределах Тарифа;
- иные функции, указанные в описании конкретного Тарифа.

3.3. Конкретный перечень доступных функций, ограничений и лимитов Тарифа размещён в Telegram-боте и является неотъемлемой частью настоящей оферты.

3.4. Доступ к Услуге может иметь технические или тарифные ограничения, включая:

- ограничение по количеству устройств, с которых допускается одновременное подключение;
- ограничения по объёму трафика или скорости передачи данных;
- лимиты на количество сессий или иных параметров нагрузки.

3.5. Для корректной работы Сервиса Пользователю необходимо стабильное интернет-соединение, устройство с поддерживаемой операционной системой, актуальная версия Telegram или совместимого клиентского программного обеспечения и корректно настроенное сетевое окружение.

3.6. Исполнитель не несёт ответственности за работу Сервиса в случаях, когда некорректная работа вызвана характеристиками или ограничениями оборудования либо программного обеспечения Пользователя.

3.7. В состав Услуги не включается:

- настройка устройств Пользователя;
- устранение неполадок, связанных с оборудованием или интернет-провайдером Пользователя;
- предоставление юридических, консультационных или иных услуг, не связанных с функционалом Сервиса;
- обеспечение совместимости со сторонними приложениями, VPN-клиентами, сетевыми фильтрами или корпоративными сетями Пользователя.

3.8. Исполнитель вправе развивать, обновлять и изменять функционал Сервиса с сохранением основного содержания оплаченных Тарифов. Такие изменения не являются изменением условий договора и не требуют предварительного согласования с Пользователем.

4. Порядок оформления Подписки

4.1. Оформление Подписки осуществляется Пользователем через Telegram-бот Исполнителя.

4.2. Для оформления Подписки Пользователь выбирает Тариф, подтверждает выбор в интерфейсе Telegram-бота и производит оплату.

4.3. При оформлении Подписки обрабатываются идентификатор Пользователя в Telegram и данные, необходимые для проведения платежа. Предоставление иных сведений не требуется, за исключением случаев, когда Пользователь сообщает их по собственной инициативе при обращении в службу поддержки.

4.4. Подписка считается оформленной, а договор заключённым, с момента

успешного подтверждения оплаты платёжным провайдером.

4.5. Пользователь несёт ответственность за достоверность сведений, предоставленных при оформлении Подписки. Исполнитель не несёт ответственности за последствия предоставления Пользователем недостоверных сведений.

4.6. Информационные материалы, размещённые в Telegram-боте, носят справочный характер. При наличии вопросов о свойствах и характеристиках Услуги Пользователю следует обратиться в службу поддержки до оформления Подписки.

5. Сроки предоставления доступа

5.1. Услуги оказываются дистанционно, в электронной форме.

5.2. Доступ к Сервису предоставляется в течение максимально короткого времени после подтверждения оплаты, как правило до 5 минут, в виде Конфигурационных данных.

5.3. Услуга считается оказанной надлежащим образом с момента предоставления Пользователю Конфигурационных данных в Telegram-боте.

5.4. Физическая доставка товаров по настоящей ofercie не осуществляется.

6. Тарифы и порядок оплаты

6.1. Стоимость Услуг определяется выбранным Тарифом и указывается в Telegram-боте. Все цены приводятся в рублях Российской Федерации и включают все применимые налоги, если иное прямо не указано.

6.2. Оплата производится авансом — за весь период действия Подписки, если иное не предусмотрено условиями конкретного Тарифа.

6.3. Пользователь осуществляет оплату одним из способов, доступных в интерфейсе Telegram-бота, включая, но не ограничиваясь:

- оплату через Систему быстрых платежей;
- оплату банковской картой через платёжного провайдера;
- иные электронные средства оплаты, доступные в интерфейсе Сервиса.

6.4. Оплаченный период не подлежит перерасчёту в связи с изменением Тарифов. Изменение стоимости распространяется только на будущие периоды и не затрагивает уже оплаченный доступ.

6.5. В случаях, когда оплата не может быть завершена (истёк срок действия карты, недостаточно средств, ограничения банка и т. п.), доступ к Услуге может быть приостановлен до момента успешного платежа или выбора альтернативного способа оплаты.

6.6. Исполнитель вправе изменять стоимость и структуру Тарифов, разместив обновлённую информацию в Telegram-боте не менее чем за 5 календарных дней до вступления изменений в силу. Пользователи с активной Подпиской дополнительно уведомляются в порядке п. 7.9.

6.7. Если Пользователь приобрёл Тариф на несколько месяцев, стоимость и условия такого Тарифа действуют до окончания оплаченного периода и не могут быть изменены Исполнителем задним числом.

7. Подписка и автопродление

7.1. Подписка предоставляет доступ к Услугам на оплаченный период, указанный в Тарифе.

7.2. автопродление не является обязательным условием оформления Подписки. Пользователь вправе оформить Подписку без автопродления — разовым платежом на выбранный период.

7.3. автопродление подключается исключительно по явно выраженному волеизъявлению Пользователя — путём самостоятельного проставления отметки (чекбокса) в интерфейсе оплаты. Отметка не проставляется Исполнителем заранее, не является предустановленной и не может быть условием предоставления доступа к Тарифу.

7.4. До проставления отметки Исполнитель отображает Пользователю в интерфейсе оплаты в явном и доступном виде:

- сумму периодического платежа;
- периодичность списаний;
- дату первого и последующего списания;
- порядок отключения автопродления.

7.5. Проставляя отметку, Пользователь даёт согласие на осуществление периодических платежей и предоставляет платёжному провайдеру право совершать их в пользу Исполнителя до момента отключения автопродления или отмены Подписки.

7.6. Первый платёж осуществляется в момент оформления Подписки. Последующие списания производятся в дату начала нового периода в размере стоимости Тарифа, действующей на момент списания, с учётом п. 7.9.

7.7. Пробный период. Если Тарифом предусмотрен Пробный период, доступ в течение него предоставляется бесплатно или на льготных условиях. Первое списание производится в первый день после окончания Пробного периода. Уведомление о предстоящем окончании Пробного периода и о сумме первого списания направляется Пользователю не позднее чем за 3 календарных дня до даты списания.

7.8. Уведомление о предстоящем списании. Исполнитель уведомляет Пользователя о предстоящем периодическом платеже не позднее чем за 3 календарных дня до даты списания. Уведомление направляется в Telegram-бот и содержит сумму списания, дату списания и способ отключения автопродления.

7.9. Изменение суммы списания. Исполнитель вправе изменить стоимость Тарифа на будущие периоды, уведомив Пользователя с активным автопродлением не позднее чем за 5 календарных дней до даты очередного списания. Списание по новой стоимости без такого уведомления не производится. Пользователь вправе отключить автопродление до даты списания; если автопродление не отключено, списание производится по новой стоимости.

7.10. В случае, если периодический платёж не может быть выполнен (недостаточно средств, ограничения банка, технические причины и т. п.), платёжный провайдер может предпринять до трёх повторных попыток списания в течение трёх последующих календарных дней. Пользователь получает уведомление о необходимости обновить способ оплаты.

7.11. Если три попытки списания оказались неуспешными, реквизиты платёжного

средства могут быть автоматически удалены платёжным провайдером или Сервисом, а Подписка переведена в статус «ожидает оплаты». Доступ к Услугам может быть приостановлен до момента успешного платежа или выбора другого способа оплаты.

7.12. Отключение автопродления. Пользователь вправе отключить автопродление в любой момент нажатием соответствующей кнопки в Telegram-боте. Отключение вступает в силу немедленно и прекращает попытки списания за будущие периоды. Отключение не влияет на уже оплаченный период Подписки и не требует обращения в поддержку, телефонных подтверждений или переписки.

8. Отказ от Подписки и возврат денежных средств

8.1. Пользователь вправе отказаться от Подписки в любой момент, отключив автопродление и/или нажав кнопку «Отменить подписку» в Telegram-боте. Отказ не требует письменной формы, телефонных подтверждений или переписки с поддержкой.

8.2. После отмены Подписки Пользователь сохраняет доступ к Услугам до окончания уже оплаченного периода. Повторные списания не производятся.

8.3. В соответствии со статьёй 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» Пользователь вправе отказаться от оплаченной Услуги в любой момент, оплатив Исполнителю фактически оказанную часть Услуги.

8.4. Возврат в течение 7 дней. Исполнитель предоставляет Пользователю право на возврат полной стоимости Подписки без удержаний, если требование о возврате заявлено в течение первых 7 календарных дней с момента активации Подписки. Настоящий пункт применяется к Подпискам любой продолжительности и имеет приоритет над пунктами 8.3 и 8.5.

8.5. Возврат после 7 дней. По истечении срока, указанного в п. 8.4, возврат осуществляется за вычетом стоимости фактически использованного периода, рассчитанной пропорционально количеству календарных дней с момента активации Подписки до даты заявления отказа:

Стоимость 1 дня = Общая стоимость Подписки ÷ количество дней оплаченного периода

Сумма удержания = Стоимость 1 дня × число фактически использованных дней
Оставшаяся сумма подлежит возврату Пользователю.

Пример: Пользователь оплатил Подписку на 90 дней и заявил отказ через 17 дней. Удержанию подлежит стоимость 17 дней, рассчитанная по дневной цене; остаток возвращается.

8.6. Если Услуга не была предоставлена либо Сервис испытывал технические проблемы, делающие использование невозможным в течение длительного времени, Пользователь вправе требовать возврата денежных средств в полном объёме за соответствующий период.

8.7. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не установлено техническими ограничениями платёжного провайдера.

8.8. Возврат осуществляется Исполнителем в срок не позднее 10 календарных дней с момента получения требования Пользователя и сведений, необходимых для идентификации платежа.

8.9. Требование о возврате направляется через службу поддержки в Telegram:

https://t.me/Prosto_VPNSupport. Исполнитель вправе запросить сведения, необходимые для идентификации платежа, но не вправе затруднять получение возврата, требовать объяснения причин отказа или предлагать альтернативы в качестве условия возврата.

8.10. Если возврат осуществляется вследствие нарушения Исполнителем условий Подписки или непредоставления Услуги, возврат производится в полном объёме без удержаний.

8.11. При приостановлении или прекращении доступа вследствие нарушения Пользователем условий настоящей оферты Пользователь сохраняет право на возврат за неиспользованный период в порядке п. 8.5. Восстановление доступа при этом не производится.

9. Права и обязанности сторон

9.1. Обязанности Пользователя:

9.1.1. Использовать Сервис исключительно в рамках действующего законодательства.

9.1.2. Не предпринимать действий, направленных на нарушение работы Сервиса, обход технических ограничений, создание чрезмерной нагрузки или вмешательство в инфраструктуру Исполнителя.

9.1.3. Не передавать свои учётные данные, Конфигурационные данные, токены авторизации или иные данные доступа третьим лицам. Передача доступа третьим лицам считается существенным нарушением условий оферты.

9.1.4. Обеспечивать безопасность своих устройств и сетевого окружения.

9.1.5. Своевременно производить оплату Тарифов и поддерживать актуальное состояние платёжных данных, если используется автопродление.

9.1.6. Не блокировать Telegram-бот Исполнителя и не ограничивать получение сообщений от него в период действия Подписки.

9.2. Права Пользователя:

9.2.1. В любое время прекратить действие Подписки, отключить автопродление, изменить Тариф, направить претензию или обратиться в службу поддержки.

9.2.2. Получать Услуги в объёме, соответствующем выбранному Тарифу, в течение всего оплаченного периода.

9.2.3. Требовать возврата денежных средств в случаях и порядке, предусмотренных настоящей офертой и законодательством.

9.3. Обязанности Исполнителя:

9.3.1. Предоставлять Пользователю доступ к Сервису в рамках выбранного и оплаченного Тарифа.

9.3.2. Обеспечивать работоспособность Сервиса, включая обновление программного обеспечения, мониторинг инфраструктуры и оперативное устранение выявленных неисправностей.

9.3.3. Предоставлять достоверную информацию о Тарифах, стоимости, условиях Подписки и порядке отказа от Услуг.

9.3.4. Уведомлять Пользователя о предстоящих списаниях и об изменении

стоимости в порядке пунктов 7.8 и 7.9.

9.3.5. Обеспечивать техническую возможность отключения автопродления и отмены Подписки в интерфейсе Telegram-бота.

9.3.6. Рассматривать обращения и претензии Пользователей в сроки, установленные разделом 15.

9.4. Права Исполнителя:

9.4.1. Временно ограничить доступ Пользователя к Сервису в случаях нарушения условий настоящей оферты, попыток обхода технических ограничений, вредоносной активности либо неоплаты Подписки.

9.4.2. Обновлять содержание Сервиса и модифицировать технические параметры, если это не ухудшает качество основного объёма Услуг, входящих в оплаченный период.

9.4.3. Устанавливать или изменять ограничения по количеству устройств, объёму трафика и другим параметрам нагрузки, если такие ограничения предусмотрены выбранным Тарифом.

9.4.4. Отказаться от обслуживания Пользователя в случае неоднократных нарушений условий настоящей оферты.

10. Ограничения и приостановление доступа

10.1. Исполнитель вправе временно ограничить или приостановить доступ Пользователя к Сервису полностью либо частично в следующих случаях:

10.1.1. Использование Сервиса для противоправных целей, распространения вредоносного программного обеспечения, атак на сети или иных запрещённых действий.

10.1.2. Попытка обхода технических ограничений, включая использование модифицированных клиентов, автоматизацию запросов, вмешательство в API или серверную инфраструктуру Исполнителя, подмену идентификаторов устройств.

10.1.3. Аномально высокая нагрузка, угрожающая стабильности системы, сетевые сканирования, попытки несанкционированного доступа.

10.1.4. Превышение лимитов, установленных Тарифом: количество одновременных устройств, объём трафика, иные технические лимиты.

10.1.5. Неоплата Подписки, включая случаи неуспешных списаний после направления уведомлений.

10.1.6. Передача доступа третьим лицам, включая продажу или публикацию Конфигурационных данных, токенов, логинов или иных данных, позволяющих пользоваться Услугой.

10.2. Ограничения, предусмотренные п. 10.1, применяются на основании технических метрик нагрузки, количества подключений и сигналов от третьих лиц. Исполнитель не анализирует содержание пользовательского трафика.

10.3. При обнаружении нарушений Исполнитель вправе временно приостановить доступ, ограничить функционал, снизить лимиты либо заблокировать учётную запись до выяснения обстоятельств.

10.4. Исполнитель уведомляет Пользователя о приостановлении доступа через Telegram-бот.

10.5. Доступ восстанавливается после устранения нарушений, подтверждённого Исполнителем.

10.6. В случае повторных нарушений Исполнитель вправе полностью прекратить оказание Услуг, уведомив Пользователя не менее чем за 24 часа до отключения. Расчёты при этом производятся в порядке п. 8.11.

11. Ответственность сторон

11.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с применимым законодательством.

11.2. Исполнитель несёт ответственность только за те недостатки в предоставлении Услуг, которые возникли по его вине.

11.3. Исполнитель не несёт ответственности за:

11.3.1. перебои в работе Сервиса, вызванные особенностями оборудования, программного обеспечения или интернет-соединения Пользователя;

11.3.2. сбои в работе платёжных систем, банков, интернет-провайдеров, хостинг-провайдеров и иных сторонних организаций, не находящихся под контролем Исполнителя;

11.3.3. последствия использования Сервиса Пользователем в нарушение законодательства или условий настоящей оферты;

11.3.4. ущерб, причинённый третьим лицам вследствие незаконного использования Пользователем Сервиса;

11.3.5. снижение скорости, временные задержки или частичную недоступность Сервиса, вызванные профилактическими работами, техническими сбоями или обновлениями, если Исполнитель предпринял разумные меры для их минимизации.

11.4. Ответственность Исполнителя ограничивается стоимостью оплаченного и фактически не оказанного периода Услуги, если иное не предусмотрено императивными нормами законодательства.

11.5. Пользователь несёт ответственность за:

11.5.1. соблюдение условий настоящей оферты;

11.5.2. достоверность предоставляемых сведений;

11.5.3. сохранность своих учётных и Конфигурационных данных и недопущение их передачи третьим лицам;

11.5.4. действия, совершённые с использованием его учётной записи, а также последствия доступа третьих лиц, возникшего вследствие разглашения Пользователем своих данных.

11.6. Стороны освобождаются от ответственности при наступлении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств.

11.7. Наличие обстоятельств непреодолимой силы не освобождает Пользователя от обязанности оплатить уже оказанные Услуги.

12. Интеллектуальная собственность

12.1. Исключительные права на Telegram-бот, программный код, дизайн, интерфейс, базы данных, товарные знаки и коммерческое обозначение «ProstoVPN»

принадлежат Исполнителю либо используются им на законных основаниях.

12.2. Пользователю предоставляется простое (неисключительное) право использования Сервиса в объёме, необходимом для получения Услуг, в течение оплаченного периода.

12.3. Пользователю запрещается копировать, декомпилировать, модифицировать программное обеспечение Сервиса, а также использовать элементы Сервиса для создания производных продуктов без письменного согласия Исполнителя.

13. Обработка персональных данных

13.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется Исполнителем в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Политикой конфиденциальности, размещённой в Telegram-боте. Акцептуя настоящую оферту, Пользователь подтверждает, что ознакомлен с Политикой конфиденциальности и принимает её условия.

13.2. Политика конфиденциальности является неотъемлемой частью настоящей оферты и определяет перечень обрабатываемых данных, цели обработки, способы и сроки хранения, порядок передачи данных третьим лицам, а также права Пользователя как субъекта персональных данных.

13.3. Для целей исполнения договора Исполнитель обрабатывает, в частности: идентификатор Пользователя в Telegram, технические данные о подключениях, обезличенные сведения о транзакциях, передаваемые платёжным провайдером, а также сведения, предоставленные Пользователем при обращении в поддержку.

13.4. При подключении автопродления платёжный провайдер сохраняет привязанное платёжное средство Пользователя в виде защищённого токена для целей осуществления периодических платежей. Токен хранится до момента отключения автопродления, отмены Подписки или удаления реквизитов в порядке п. 7.11.

13.5. Исполнитель не хранит и не обрабатывает полные реквизиты банковских карт. Все платёжные операции производятся через сертифицированных платёжных провайдеров.

13.6. Исполнитель не ведёт логов посещаемых Пользователем ресурсов и не анализирует содержание пользовательского трафика.

14. Уведомления и обмен сообщениями

14.1. Все юридически значимые уведомления, связанные с исполнением настоящего договора, направляются Исполнителем Пользователю через Telegram-бот.

14.2. Уведомление считается полученным Пользователем с момента его доставки в Telegram-бот, независимо от фактического времени прочтения. Если доставка уведомления невозможна по причинам, зависящим от Пользователя (блокировка Telegram-бота, удаление аккаунта, ограничение получения сообщений), уведомление считается доставленным в дату первой попытки отправки.

14.3. Исполнитель направляет Пользователю следующие типы уведомлений:

14.3.1. уведомления о предстоящих периодических списаниях и об изменении их размера;

- 14.3.2. уведомления о неуспешных списаниях и необходимости обновить способ оплаты;
- 14.3.3. уведомления об окончании Пробного периода;
- 14.3.4. уведомления об изменениях в работе Сервиса и об изменении условий оферты;
- 14.3.5. уведомления о приостановлении или прекращении доступа;
- 14.3.6. иные уведомления, предусмотренные законодательством, включая сведения о порядке отказа от Подписки и об условиях обработки персональных данных.
- 14.4. Пользователь направляет обращения Исполнителю через службу поддержки в Telegram: https://t.me/Prosto_VPNSupport. Обращения считаются полученными Исполнителем в день их фактического поступления.

15. Порядок рассмотрения претензий

- 15.1. До обращения в суд стороны принимают меры к урегулированию спора во внесудебном порядке. Пользователь вправе направить Исполнителю претензию по вопросам качества Услуги, начислений, возвратов или иных аспектов исполнения договора.
- 15.2. Претензия направляется через службу поддержки в Telegram: https://t.me/Prosto_VPNSupport.
- 15.3. Претензия должна содержать: идентификатор Пользователя в Telegram, сведения, позволяющие идентифицировать платёж (дата, сумма, способ оплаты), суть требования и указание на обнаруженный недостаток или нарушение.
- 15.4. Исполнитель рассматривает претензию в срок не более 10 календарных дней с момента её получения.
- 15.5. Ответ направляется Пользователю в том же канале, в котором поступила претензия. Ответом может быть как удовлетворение требования (возврат, корректировка Услуги, устранение проблемы), так и мотивированный отказ.
- 15.6. При удовлетворении требования о возврате денежных средств возврат осуществляется в срок, установленный п. 8.8.
- 15.7. Несоблюдение Пользователем претензионного порядка не лишает его права обратиться в суд.
- 15.8. В случаях, не урегулированных настоящей офертой, стороны руководствуются законодательством, определённым в п. 1.4.

16. Срок действия оферты и изменение условий

- 16.1. Настоящая оферта действует бессрочно с момента её размещения в Telegram-боте.
- 16.2. Каждая редакция оферты имеет дату, указанную в заголовке документа. Исполнитель обеспечивает возможность установить, какая редакция действовала на момент оплаты Пользователем соответствующего периода.
- 16.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке изменять условия оферты. Новая редакция вступает в силу с момента её размещения в Telegram-боте, если иной срок не указан в тексте изменений.

16.4. Изменения условий оферты не распространяются на уже оплаченные периоды. Услуги, оплаченные до вступления изменений в силу, оказываются на условиях редакции, действовавшей на дату оплаты.

16.5. Об изменении условий оферты, затрагивающих стоимость, порядок списаний или порядок возврата, Исполнитель уведомляет Пользователей с активной Подпиской через Telegram-бот не позднее чем за 5 календарных дней до вступления изменений в силу.

16.6. Продолжение использования Сервиса после вступления изменений в силу считается согласием Пользователя с новой редакцией оферты. В случае несогласия Пользователь вправе отключить автопродление и отменить Подписку в порядке раздела 8.

16.7. Исполнитель вправе прекратить действие оферты в любой момент, исполнив обязательства перед Пользователями, оплатившими Услуги до момента прекращения.

17. Реквизиты Исполнителя

Наименование: ООО «Просто Пэй»

Коммерческое обозначение сервиса: ProstoVPN

Страна регистрации: Республика Абхазия

ОГРН: 125PA000183

ИНН/КПП: 11039119/1110039171

Место нахождения: Республика Абхазия, г. Сухум, ул. Агумаа, д. 6

Telegram-бот Сервиса: <https://t.me/prostovpnrubot>

Служба поддержки, обращения и претензии: https://t.me/Prosto_VPNsupport