

Политика возврата средств

Сайт: <https://playgate.store>

Торговое наименование: PlayGate.Store

E-mail: playgate.store@yandex.com

Поддержка: Telegram — [@playgate_support](https://t.me/playgate_support)

Дата вступления в силу: 26 мая 2026 г.

Настоящая Политика возврата (далее — «Политика») регулирует условия возврата денежных средств при покупке цифровых товаров и услуг на PlayGate.Store: ключей активации, аккаунтов, аренды доступа, оффлайн-активаций, подписок и пополнения Steam-кошелька.

Мы придерживаемся честного подхода: возврат возможен, когда услуга объективно не оказана или не соответствует заявленному по нашей вине; возврат не производится, если цифровой товар уже передан и проблема вызвана действиями покупателя или ограничениями сторонних платформ.

1. Общие положения

Оплата производится в полном объёме до выдачи товара. После автоматической или ручной выдачи данных (ключ, логин/пароль, код, инструкция) товар считается переданным. Цифровые товары надлежащего качества, переданные покупателю, в общем случае не подлежат обмену и возврату по ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», если иное не предусмотрено настоящей Политикой или законом.

2. Когда возврат производится

Мы возвращаем средства (на тот же способ оплаты или иным согласованным способом), если:

- заказ оплачен, но товар/доступ не выдан в течение 72 часов по вине PlayGate.Store (при отсутствии форс-мажора);
- выданный ключ или код оказался недействительным на момент первой активации, и замена в разумный срок невозможна;
- для оффлайн-активации Steam: в течение гарантийного срока 14 дней невозможен вход в выданный аккаунт или получение обновлений по инструкции — при условии, что покупатель соблюдал правила оффлайн-режима;
- для аренды: доступ не предоставлен в течение 24 часов с момента оплаты либо существенно не соответствует описанию товара (отсутствует заявленная игра), и проблема подтверждена поддержкой;
- произошла двойная оплата одного заказа — возвращается дубликат;
- пополнение Steam-кошелька не зачислено по вине Сервиса в течение срока, указанного на странице услуги, при предоставлении корректных данных покупателем.

3. Когда возврат не производится

Возврат не осуществляется, если:

- товар уже выдан и работоспособен; покупатель передумал, ошибся в выборе игры или платформы;
- нарушены правила использования: смена пароля/почты на чужом аккаунте, вход в онлайн при оффлайн-активации, читы, перепродажа доступа, передача данных третьим лицам;
- блокировка или ограничение со стороны Steam, PlayStation, Xbox, Epic и др. из-за действий покупателя или политики платформы;
- на консоли уже была установлена демо-версия или дисковая копия игры (для PS), что мешает активации — если это указано в инструкции к товару;
- покупатель совершил покупки на выданном аккаунте с привязанной картой;
- истёк гарантийный срок для соответствующего типа товара;
- обращение не содержит номер заказа, e-mail оплаты и описание проблемы.

4. Гарантийные сроки по типам товаров

- Оффлайн-активация (Steam): 14 дней — на выдачу данных для входа и помощь с выходом в онлайн для обновлений по инструкции;
- Ключи: до первой успешной активации или 7 дней с покупки (что наступит раньше) — при нерабочем ключе;
- Аренда: на срок оплаченной аренды — работоспособность доступа; продление — через личный кабинет;
- Аккаунты (продажа в личное пользование): 30 дней на первичный вход, если иное не указано в карточке товара;
- PlayStation (П1/П2/П3): согласно инструкции к типу доступа; для П3 на сайте указана расширенная поддержка до 6 месяцев на технические вопросы по активации.

5. Порядок обращения

1) Напишите в поддержку: https://t.me/playgate_support или на playgate.store@yandex.com. 2) Укажите номер заказа, e-mail, дату оплаты, тип товара, суть проблемы; приложите скриншоты при необходимости. 3) Мы ответим в течение 24–72 часов (обычно быстрее). 4) При признании оснований возврат оформляется в течение 10 рабочих дней; зачисление на карту зависит от банка (до 30 дней).

6. Частичный возврат и компенсация

При частичном неоказании услуги (например, сбой на часть срока аренды) возможен пропорциональный возврат или бонус на баланс личного кабинета по согласованию сторон.

7. Споры

Мы стремимся решать споры в досудебном порядке. При недостижении согласия спор рассматривается по законодательству РФ по месту нахождения ответчика или по правилам защиты прав потребителей.