

Политика возврата

Сайт: <https://abissoplay.com/> («ABISSO»)

Продавец: EUROPEAN SMART HOUSE FZCO

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Когда возврат возможен
3. Когда возврат невозможен
4. Порядок обращения
5. Порядок и сроки выплаты
6. Применимое право и споры
7. Контакты

1. Общие положения

Настоящая Политика возврата (далее — «Политика») определяет условия и порядок возврата денежных средств за Товары, приобретённые в интернет-магазине «ABISSO» по адресу <https://abissoplay.com/> (далее — «Магазин»), и является неотъемлемой частью Публичной оферты.

Продавцом является компания EUROPEAN SMART HOUSE FZCO, лицензия DMCC-827540, адрес: 1003-46, Swiss Tower, Jumeirah Lakes Towers, Dubai, UAE.

Товары Магазина (ключи активации видеоигр и DLC, предзаказы, коды пополнения и внутриигровые средства) являются цифровым контентом, передаваемым Покупателю сразу после оплаты, в связи с чем их возврат имеет ряд особенностей, описанных ниже.

Возврат средств за игру, уже активированную на платформе, регулируется правилами соответствующей платформы (Steam, PlayStation Network, Xbox, GOG) и осуществляется этой платформой, а не Продавцом.

2. Когда возврат возможен

- ключ активации не был передан Покупателю после подтверждения оплаты, и передать его или заменить в разумный срок оказалось невозможно;

- переданный ключ оказался недействительным, уже использованным или не принимается платформой, и замена ключа невозможна;
- ключ не соответствует заявленным на карточке характеристикам: другая игра, платформа, редакция или регион активации;
- произошло двойное списание средств, ошибочная оплата или оплата на сумму, превышающую стоимость заказа;
- Покупатель отказался от предзаказа до передачи ключа активации;
- релиз предзаказанной игры отменён издателем либо перенесён на неопределённый срок, и Покупатель отказался ожидать выдачу ключа.

Неоплаченный заказ Покупатель может отменить самостоятельно в личном кабинете — обращение в поддержку для этого не требуется.

3. Когда возврат невозможен

- ключ активации или код пополнения был показан Покупателю в личном кабинете либо направлен на его электронную почту и успешно активирован — с момента активации Товар считается использованным;
- ключ был активирован на платформе, после чего игра не понравилась Покупателю, не соответствует его ожиданиям либо не запускается по причинам, связанным с характеристиками его устройства;
- Покупатель ошибочно выбрал платформу, редакцию или регион активации, при том что эти сведения были указаны на карточке Товара до оплаты;
- устройство Покупателя не соответствует системным требованиям, указанным на карточке Товара;
- учётная запись Покупателя заблокирована или ограничена администрацией платформы либо издателем, в том числе за нарушение правил платформы, использование стороннего программного обеспечения или смену региона учётной записи;
- ключ передан или перепродан Покупателем третьему лицу, а также активирован на учётной записи, не принадлежащей Покупателю;
- Покупатель нарушил условия Публичной оферты либо совершил действия, направленные на злоупотребление сервисом: многократные заявления о возврате, использование украденных платёжных средств, массовая скупка ключей для перепродажи;
- Покупатель инициировал оспаривание платежа (chargeback) в обход процедуры, предусмотренной настоящей Политикой, — в этом случае рассмотрение обращения приостанавливается до завершения разбирательства с платёжным провайдером;

- невозможность использования Товара обусловлена прекращением поддержки игры издателем, отключением серверов или региональными ограничениями, введёнными издателем или платформой после продажи.

4. Порядок обращения

Для возврата необходимо направить обращение на support@abissoplay.com с указанием:

- номера заказа и даты оплаты;
- адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа;
- наименования Товара, платформы и региона активации;
- описания проблемы и подтверждающих материалов: скриншот сообщения об ошибке платформы, скриншот страницы активации, при необходимости — видеозапись попытки активации;
- способа оплаты и суммы платежа.

Обращение по недействительному ключу рекомендуется направлять в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента его передачи; более позднее обращение рассматривается, если ключ не был активирован и его недействительность подтверждается поставщиком.

Продавец вправе запросить дополнительные сведения, необходимые для проверки обращения, а также предложить замену ключа на равноценный вместо возврата средств. Замена является приоритетным способом урегулирования при проблеме с работоспособностью ключа.

Срок рассмотрения обращения — до 10 (десяти) рабочих дней с момента получения всех необходимых сведений. Если для проверки требуется подтверждение со стороны дистрибьютора или издателя, срок может быть увеличен до 20 (двадцати) рабочих дней с уведомлением Покупателя.

По результатам рассмотрения Продавец направляет Покупателю мотивированный ответ об удовлетворении обращения полностью, частично или об отказе с указанием причин.

5. Порядок и сроки выплаты

Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата: при оплате банковской картой — строго на ту же карту, с которой был совершён платёж; при оплате с баланса аккаунта — на баланс аккаунта.

Срок зачисления средств зависит от банка-эмитента или платёжного провайдера и обычно составляет от 5 до 30 рабочих дней с момента исполнения возврата Продавцом.

Из суммы возврата могут быть удержаны фактически понесённые Продавцом невозвратные расходы, включая комиссии платёжных провайдеров, если это допускается применимым законодательством.

Скидки, предоставленные по акции или промокоду, не компенсируются денежными средствами: возврат производится исходя из фактически уплаченной суммы.

По желанию Покупателя средства могут быть зачислены на баланс аккаунта в Магазине. Возврат неиспользованных средств с баланса аккаунта на банковскую карту осуществляется по аналогичной процедуре на основании письменного обращения.

6. Применимое право и споры

Настоящая Политика регулируется правом Объединённых Арабских Эмиратов. Споры, не урегулированные путём переговоров, подлежат рассмотрению компетентными судами Дубая (Объединённые Арабские Эмираты).

7. Контакты

Продавец: EUROPEAN SMART HOUSE FZCO

Адрес: 1003-46, Swiss Tower, Jumeirah Lakes Towers, Dubai, UAE

Номер лицензии: DMCC-827540

Регистрирующий орган: Dubai Multi Commodities Centre Authority (DMCC), свободная зона DMCC, Дубай, ОАЭ

Поддержка по вопросам оплат и возвратов: support@abissoplay.com

Действующая редакция документа «Политика возврата» — на сайте abissoplay.com. Дата публикации: 18 сентября 2026 г. Продавец: EUROPEAN SMART HOUSE FZCO, лицензия DMCC-827540, Дубай, ОАЭ. По вопросам — support@abissoplay.com.
