

Оплата, отмена и возвраты (KoraTalk)

Настоящий документ определяет условия оплаты, отмены участия и возврата платежей при использовании мобильного приложения KoraTalk и партнёрской веб-панели (далее совместно — «Платформа»), оператором которой является ТОО «Apricus».

Данные условия применяются к платным функциям Платформы (в частности, участию в платных событиях и бронированию площадок), если иное не указано в карточке конкретного события или перед совершением оплаты. Используя Платформу и осуществляя оплату, Пользователь подтверждает, что ознакомился и согласен с настоящими условиями, а также с Пользовательским соглашением и Политикой конфиденциальности.

1) Оплата

- В KoraTalk могут быть доступны **платные события (Events)**.
- **Цена указывается в тенге (KZT)** и отображается в карточке события и/или перед оплатой.
- Оплата проводится через платёжного партнёра/платёжный шлюз **АО “ForteBank”**.
- Данные банковской карты вводятся на стороне платёжного партнёра. KoraTalk **не хранит** данные карты.
- После успешной оплаты пользователю открывается доступ к участию в событии (подтверждение участия/билет/статус оплаты отображается в приложении).

2) Отмена участия

- Правила отмены для каждого события могут отличаться и указываются **в карточке события или перед оплатой**.
- Если для события не указаны отдельные правила, применяются базовые условия ниже.

3) Возвраты

Возврат возможен, если:

1. **Событие отменено организатором** — возврат оплаченной суммы.
2. **Событие перенесено**, и пользователь не согласен с новой датой — возврат возможен по правилам события.
3. **Техническая ошибка оплаты** (например, списание прошло, а участие не активировалось) — возврат/корректировка после проверки.
4. **Двойная оплата** одного и того же участия — возврат излишне оплаченной суммы после проверки.

Возврат не производится, если:

День самого мероприятия не считается. Например, мероприятие 15 декабря, а вы заполнили заявку 8 декабря — за 7 дней до события.

Дни до события	Вернется
10 дней и более	100 %
От 5 до 9 дней включительно	50 %
От 3 до 4 дней включительно	30 %
Менее 3 дней	0 %

- пользователь отменяет участие, но правила конкретного события **не предусматривают возврат**;
- пользователь не пришёл на событие (no-show), если иное не указано правилами события.

Особый случай: болезнь

Чтобы организатор вернул **полную стоимость билетов** по причине болезни:

1. **Отправьте заявку на возврат до начала события.** Убедитесь, что билеты были куплены до наступления болезни.
2. **В течение 14 дней после мероприятия** отправьте нам **лист нетрудоспособности** или **медицинскую справку**, где указаны:
 - фамилия и имя покупателя билетов;
 - дата, которая покрывает дату события;
 - тип документа: справка или открытый больничный лист;
 - печать и подпись врача;
 - печати больницы или поликлиники;
 - название медицинской организации;
 - информация о перенесённом заболевании.

Если заболел ребёнок — отправьте его справку и документ, подтверждающий родство.

Без справки или больничного листа вернуть полную стоимость билетов не получится.

4) Сроки возврата

- Мы инициируем возврат после подтверждения оснований.
- Фактический срок зачисления средств зависит от банка/платёжной системы и обычно занимает **до 14 рабочих дней**.

5) Как оформить запрос на возврат

Напишите на kora@apricus.kz и укажите:

- номер телефона аккаунта;
- название события и дату;
- сумму и дату оплаты;
- идентификатор транзакции/чек (если есть);

- причину возврата.

6) Бронирование площадок

Функция **Booking (бронирование площадок)** может находиться в разработке и вводиться поэтапно. Условия оплаты/отмены/возвратов для бронирований будут опубликованы отдельно до запуска платного функционала.