

ПРАВИЛА ПОВЕРНЕННЯ ГРОШОВИХ КОШТІВ (Refund Policy)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила повернення грошових коштів (далі — «Правила») визначають умови та порядок повернення коштів за послуги, придбані через вебсайти seg.com.ua та segservices.eu (далі — «Сайт»).

1.2. Компанією (надавачем послуг) є:

- для seg.com.ua: ТОВ «СЕК'ЮРИТІ ЕКСПЕРТ ГРУП», код ЄДРПОУ 44156515, адреса: Україна, 08132, Київська обл., Бучанський р-н, м. Вишневе, вул. Машинобудівників, буд. 11-А, офіс 12;
- для segservices.eu: MB SECURITY EXPERT GROUP, реєстраційний номер: 307102516, адреса: Vilkpėdės g. 9-110, Vilnius, 03157, LIETUVA.

1.3. Ці Правила є невід'ємною частиною Правил і умов (Terms and Conditions) та Політики конфіденційності, розміщених на Сайті.

1.4. Правила розроблені відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», законодавства Європейського Союзу та вимог платіжної системи WayForPay.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. **Компанія** — юридична особа, зазначена у п. 1.2, яка надає послуги залежно від домену, через який Клієнт здійснив замовлення.

2.2. **Клієнт** — фізична або юридична особа, яка замовила та оплатила послуги через Сайт.

2.3. **Курси** — навчальні програми з кібербезпеки (авторські та авторизовані) в інтенсивному або академічному форматі.

2.4. **Сервіси** — пакетні послуги з кібербезпеки на основі підписки з регулярними платежами.

3. УМОВИ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

3.1. Повернення коштів **можливе** у таких випадках:

- Компанія не може надати послугу, яку придбав Клієнт (скасування Курсу, відсутність інструктора тощо);
- Клієнт подав запит на повернення до моменту початку надання послуги (активації доступу до платформи, отримання навчальних матеріалів, закупівлі ліцензій на замовлення Клієнта) — але не пізніше ніж за 2 (два) тижні до запланованої дати початку навчання;
- навчання не почато і навчальні матеріали не закуплені та не активовані.

Оформлюючи замовлення, Клієнт надає згоду на негайний початок надання послуги та усвідомлює, що з моменту початку надання послуги право на повернення коштів втрачається.

3.2. Повернення коштів **не здійснюється** у таких випадках:

- навчання або послуга частково надана;
- Клієнт передумав після підписання договору та активації навчальних матеріалів;
- Клієнт перестав відвідувати навчання без попередження за 5 (п'ять) робочих днів;
- активовано регулярні платежі і Клієнт не попередив про припинення підписки;
- Клієнт порушив умови використання інтелектуальної власності;
- запит на повернення подано пізніше ніж за 2 (два) тижні до початку навчання.

4. ЧАСТКОВЕ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

4.1. **За пакетні сервіси (підписки):**

Часткове повернення можливе за ту частину послуг, по якій ще не почато роботи. Розрахунок здійснюється пропорційно до невикористаного періоду підписки.

Для отримання часткового повернення Клієнт повинен повідомити про припинення підписки до початку наступного розрахункового періоду.

4.2. За курси з кібербезпеки:

Часткове повернення за курси не передбачене.

Можливе лише повне повернення коштів за умови, що навчання не почато і навчальні матеріали не закуплені/не активовані.

5. СТРОК ПОДАННЯ ЗАПИТУ

5.1. Запит на повернення коштів має бути поданий не пізніше ніж за 2 (два) тижні до запланованої дати початку навчання або надання послуг.

5.2. Запити, подані після зазначеного строку, розглядаються в індивідуальному порядку і можуть бути відхилені за рішенням Компанії.

6. ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

6.1. Для подання запиту на повернення коштів Клієнт повинен:

- надіслати запит на електронну пошту Компанії: training@seg.com.ua;
- вказати у темі листа: «Запит на повернення коштів»;
- зазначити в тексті листа: ПІБ, контактні дані, назву послуги/курсу, дату та суму оплати;
- пояснити причини запиту на повернення.

6.2. Строки розгляду та повернення:

- строк розгляду запиту: **2 (два) робочих дні** з моменту отримання;
- строк фактичного повернення коштів: **5 (п'ять) робочих днів** після ухвалення позитивного рішення.

6.3. Повернення здійснюється тим самим способом, яким була здійснена оплата, на той самий рахунок/картку, якщо інше не погоджено з Клієнтом у письмовій формі.

6.4. У разі відхилення запиту Компанія надсилає Клієнту обґрунтовану відмову електронною поштою.

7. КОМІСІЇ ПЛАТІЖНИХ СИСТЕМ

7.1. Комісії платіжних систем **не повертаються**.

7.2. Повертається лише фактична сума, що надійшла на рахунок Компанії (за вирахуванням комісій платіжної системи WayForPay, банку тощо).

7.3. У разі оплати в іноземній валюті (EUR, USD) повернення може здійснюватися в гривнях (UAH) за курсом на дату повернення або в оригінальній валюті за домовленістю сторін.

8. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

8.1. У разі виникнення форс-мажорних обставин з боку Компанії (війна, стихійні лиха, пандемії, відключення електроенергії тощо), що унеможливають надання послуг, Компанія може запропонувати Клієнту на вибір:

- перенесення дати навчання на інший зручний час;
- повне повернення коштів.

8.2. Форс-мажорні обставини з боку Клієнта (особисті причини, хвороба, службове відрадження тощо) не є автоматичною підставою для повернення коштів, якщо навчання вже почалося або навчальні матеріали активовано. Такі випадки розглядаються індивідуально.

9. СКАСУВАННЯ РЕГУЛЯРНИХ ПЛАТЕЖІВ

9.1. Для скасування регулярних платежів (автосписання) за підписку на сервіси Клієнт повинен повідомити Компанію не пізніше ніж за 3 (три) робочих дні до наступної дати списання.

9.2. Кошти, списані за період, протягом якого Клієнт не повідомив про скасування, поверненню не підлягають.

10. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Усі спори щодо повернення коштів вирішуються шляхом переговорів.

10.2. У разі недосягнення згоди спори вирішуються у судовому порядку за місцезнаходженням Компанії, якщо інше не передбачено імперативними нормами законодавства країни проживання Клієнта.

11. ЗМІНИ ДО ПРАВИЛ

11.1. Компанія має право змінювати ці Правила в односторонньому порядку.

11.2. Актуальна версія Правил завжди розміщена на Сайті. До замовлень, здійснених до внесення змін, застосовуються Правила, що діяли на момент оплати.

12. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

Запити на повернення коштів надсилати на електронну пошту: training@seg.com.ua

Інші контакти для зв'язку:

Для Клієнтів seg.com.ua:

ТОВ «СЕК'ЮРИТІ ЕКСПЕРТ ГРУП»

Адреса: Україна, 08132, Київська обл., Бучанський р-н, м. Вишневе, вул. Машинобудівників, буд. 11-А, офіс 12

Телефон: +380 (667) 23 9162

Email: training@seg.com.ua

Для Клієнтів segservices.eu:

MB SECURITY EXPERT GROUP

Адреса: Vilkpėdės g. 9-110, Vilnius, 03157, LIETUVA

Телефон: +370 (684) 25 283

Email: training@seg.com.ua

Вебсайти: seg.com.ua, segservices.eu

Дата набрання чинності: «24» лютого 2026 р.