

# О гарантиях и возвратах в Reviewter

Reviewter обязуется по первому требованию клиента бесплатно восстановить отзыв, если он был удалён до истечения срока гарантии — 30 дней с момента размещения.

Для восстановления берётся текст из числа запасных отзывов, согласованных перед началом работы. Резервные отзывы входят в стоимость заказа. Если предусмотренные заказом запасные отзывы закончились до завершения гарантии, дополнительно будет бесплатно написан новый текст и направлен на согласование.

Если порядок работы и взаимодействия с клиентом были оговорены, то в случае их нарушения сервис после предварительного предупреждения имеет право снять заказ с гарантии восстановления отзывов.

Reviewter гарантирует возврат средств в процессе работы над заказом. Возврат по инициативе сервиса возможен в следующих случаях:

- клиент не даёт обратной связи месяц и более, а работа по заказу без участия клиента невозможна\*;
- после трёх неудачных попыток размещения на конкретных площадках и отказа клиента от аргументированных замен;
- заказ противоречит законодательству РФ и правилам компании (черный PR/ запрещенная тематика).

Возврат возможен в двух формах:

1. На баланс профиля, для оплаты будущих заказов. Как это происходит:
  - клиент/сервис сообщает о проблеме и уточняет варианты решения;
  - ни один из вариантов не подошел, и стороны договариваются о возврате;
  - стороны согласуют сумму к возврату;
  - сервис делает возврат на баланс личного кабинета клиента;
  - клиент может использовать эти средства для оплаты новых заказов.
2. С выводом средств на указанные реквизиты. Как это происходит:
  - клиент/сервис сообщает о проблеме и уточняет варианты решения;
  - ни один из вариантов не подошел, и стороны договариваются о возврате;
  - стороны согласуют сумму к возврату;

- от клиента необходимо письмо-заявление на возврат по заказу с уточнением причин и реквизитов на получение возврата.
- сервис делает возврат.

В случае преждевременного завершения заказа по возврату сервис сохраняет за собой право отклонить, закрыть заказ в системе техническим путём.

*\* Если заказ в одностороннем порядке закрывается на этапе публикации, промежуточные итоги выгружаются как итоговый отчет с указанием, что средства за невыполненную часть работы будут возвращены на баланс.*