

## Инструкция по отправке — Требование о возврате платы за подписку

### Как отправить документ

#### Куда отправить:

1. ООО «Медиа-Поток» (сервис «Поток») — через форму обращений на сайте/в приложении сервиса.
2. Дублем — на адрес электронной почты, указанный в пользовательском соглашении (оферте) сервиса или в разделе с реквизитами компании.

#### Как отправить:

1. Заполните форму обращений на сайте сервиса, вставив текст требования полностью; приложите файлы, если форма это позволяет.
2. Сразу после отправки зафиксируйте номер обращения и сделайте скриншот страницы с подтверждением отправки.
3. Отправьте тот же текст письмом на e-mail из оферты; в теме укажите «Требование о возврате платы за подписку» и идентификатор аккаунта.
4. При наличии в оферте почтового адреса компании можно дополнительно направить требование письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.

#### Что приложить:

1. Выписку по карте с оспариваемыми списаниями (три операции по 699 рублей).
2. Скриншот отмены подписки от 24.04.2026 с видимой датой.
3. Переписку с поддержкой и номера зарегистрированных обращений от 05.05.2026 и 07.06.2026.
4. Скриншот истории просмотров, подтверждающий отсутствие использования сервиса после 02.05.2026 (если такая история доступна в аккаунте).

#### Что сохранить:

1. Второй экземпляр требования (текст письма) и скриншот подтверждения отправки через форму.
2. Письмо из отправленных в почтовом клиенте и любые автоответы с номером обращения.
3. Номера обращений и всю переписку с поддержкой.
4. Оригинал выписки по карте и скриншоты в исходном виде — интерфейс сервиса может измениться, восстановить его вид задним числом невозможно.
5. При отправке бумажной почтой — опись вложения, чек и трек-номер.

#### Если ответа нет:

Если ответа по существу не последует или в возврате будет отказано, следующая ступень — обращение в банк, обслуживающий карту, с заявлением об оспаривании операций по карте; далее возможно обращение в Роспотребнадзор.

## Правовые основания

При подготовке документа сервис опирался на перечисленные ниже нормы. Каждая из них сверена с базой правовых норм сервиса: статья существует и на момент подготовки действует. Текст нормы стоит прочитать в первоисточнике.

1. **Гражданский кодекс РФ, ст. 782** — Односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг
2. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 10** — Информация о товарах (работах, услугах)
3. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 16** — Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора)
4. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 32** — Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

---

Документ является проектом для самостоятельной проверки и не заменяет индивидуальную юридическую консультацию.