

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

публичная оферта игрового проекта Bot Gorilla

Редакция	23 июня 2026 года
Оператор	ИП Чернышев Егор Алексеевич, ИНН 165036599758, ОГРНИП 321169000123641
Адрес размещения	https://gorillabot.ru/agreement.pdf

Важно. Правила Bot Gorilla, размещённые по адресу <https://gorillabot.ru/rules/>, являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения. Нарушение Правил может повлечь предупреждение, временную или постоянную блокировку, изъятие игровых ценностей, ограничение доступа к Bot Gorilla и отказ в дальнейшем обслуживании.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение Bot Gorilla (далее - Соглашение) является публичной офертой и договором присоединения в смысле гражданского законодательства Российской Федерации и определяет условия использования сайта <https://gorillabot.ru/>, игрового бота Bot Gorilla, игровых функций, официальных и связанных с проектом чатов, страниц оплаты, платных цифровых возможностей и иных сервисов Bot Gorilla.

1.2. Оператором и правообладателем проекта является Индивидуальный предприниматель Чернышев Егор Алексеевич, ИНН 165036599758, ОГРНИП 321169000123641, электронная почта: gorillabot@mail.ru, сайт: <https://gorillabot.ru/> (далее - Оператор).

1.3. Пользователем является любое физическое лицо, которое запускает, использует или пытается использовать Бота, Сайт, игровые функции, официальные или неофициальные чаты с участием Бота, оформляет заказ, оплачивает дополнительные цифровые возможности либо обращается в поддержку проекта (далее - Пользователь).

1.4. Использование Бота, Сайта, игрового аккаунта, оформление заказа, оплата, постановка отметки о согласии на Сайте, запуск Бота, отправка команды Боту, участие в чате, где работает Bot Gorilla, либо продолжение использования сервиса после размещения новой редакции документов означает полное и безоговорочное принятие Пользователем настоящего Соглашения, Правил Bot Gorilla и Политики обработки персональных данных.

1.5. Если Пользователь не согласен с настоящим Соглашением, Правилами Bot Gorilla или Политикой обработки персональных данных, он обязан прекратить использование Бота, Сайта, игровых функций и не оформлять заказы.

1.6. Правила Bot Gorilla, размещенные по адресу <https://gorillabot.ru/rules/> (далее - Правила), являются неотъемлемой частью настоящего Соглашения. Нарушение Правил одновременно является нарушением настоящего Соглашения.

1.7. Политика в отношении обработки персональных данных, размещенная по адресу <https://gorillabot.ru/privacy.pdf>, является отдельным документом и применяется к обработке персональных данных Пользователей.

1.8. Все документы проекта размещаются на Сайте. Пользователь обязан самостоятельно знакомиться с актуальными редакциями Соглашения, Правил и Политики обработки персональных данных.

1.9. Правовой основой настоящего Соглашения являются положения законодательства Российской Федерации, включая статьи 421, 428, 435, 437 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации о свободе договора, договоре присоединения, оферте и акцепте, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в применимой части, Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральный закон от 29.12.2006 № 244-ФЗ в части разграничения развлекательных механик и азартных игр, Федеральный закон № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» в части оформления расчетов, а также иные применимые нормативные правовые акты Российской Федерации.

2. Термины

2.1. Bot Gorilla / Бот - игровой бот и связанные с ним программные, информационные и игровые функции, доступные через Сайт, ВКонтакте, Telegram, официальные и неофициальные чаты, а также иные платформы, если они используются Оператором для работы проекта.

2.2. Сайт - сайт <https://gorillabot.ru/> и его разделы, включая страницы покупки доната, оплаты, правил, соглашения, политики обработки персональных данных и поддержки.

2.3. Игровой аккаунт - совокупность игровых данных Пользователя, включая игровой ID, VK ID, Telegram ID, никнейм, баланс игровых валют, статусы, предметы, историю действий, ограничения, блокировки, игровые достижения и иные данные, связанные с использованием Бота.

2.4. Услуги - предоставление Пользователю доступа к Боту, игровому процессу, игровым функциям, командам, чатам, поддержке и иным возможностям проекта на условиях настоящего Соглашения и Правил.

2.5. Дополнительные платные цифровые возможности - необязательные платные функции, статусы, игровые ценности, внутриигровая валюта, снятие временной блокировки, игровые предметы, расширенные возможности аккаунта, функция Администратора и иные цифровые возможности, доступные к покупке на Сайте или через официальные каналы Оператора.

2.6. Игровая валюта / GB / игровые деньги / игровые ценности - внутриигровые показатели, элементы и объекты, существующие только в рамках игрового процесса Bot Gorilla. Они не являются денежными средствами, электронными денежными средствами, цифровой валютой, криптовалютой, ценными бумагами, товаром с реальной стоимостью, имуществом Пользователя или средством платежа вне Бота.

2.7. Привилегия / статус - дополнительная платная цифровая возможность, предоставляющая Пользователю определенный набор внутриигровых преимуществ, функций, визуальных отметок, лимитов, бонусов или иных возможностей в рамках Бота.

2.8. Администратор - дополнительная платная цифровая возможность, предоставляющая расширенные игровые и модерационные функции внутри проекта. Покупка функции

Администратора не создает трудовых, агентских, представительских, партнерских или иных отношений между Пользователем и Оператором.

2.9. Разбан - дополнительная платная цифровая возможность по снятию временной блокировки аккаунта, применяемая только к временной блокировке и только при отсутствии исключений, указанных в настоящем Соглашении и Правилах.

2.10. Блокировка / бан - временное или постоянное ограничение доступа Пользователя к Боту, Сайту, игровому аккаунту, отдельным функциям, чатам, платным цифровым возможностям, оплате, поддержке или иным сервисам проекта.

2.11. Санкции - меры, применяемые Оператором к Пользователю за нарушение Соглашения, Правил, порядка оплаты, требований администрации, технических ограничений, правил поведения, правил безопасности или иных условий проекта.

3. Предмет Соглашения

3.1. Оператор предоставляет Пользователю возможность использовать Бота, Сайт, игровой процесс и дополнительные платные цифровые возможности на условиях настоящего Соглашения, Правил и документов, опубликованных на Сайте.

3.2. Базовый доступ к Боту может предоставляться безвозмездно. Дополнительные платные цифровые возможности приобретаются Пользователем добровольно, по его инициативе и не являются обязательным условием использования Бота.

3.3. Перечень, описание, цена и порядок предоставления дополнительных платных цифровых возможностей указываются на Сайте в момент оформления заказа. Оператор вправе изменять ассортимент, состав, баланс, игровые эффекты, стоимость и условия предоставления таких возможностей на будущее.

3.4. Оператор не гарантирует, что Бот, игровые механики, баланс, статусы, бонусы, вероятности, внутриигровые эффекты или платные цифровые возможности будут соответствовать ожиданиям конкретного Пользователя, если иное прямо не указано в описании товара или услуги.

3.5. Соглашение не передает Пользователю исключительные права на Бота, Сайт, программный код, базы данных, игровой контент, дизайн, тексты, изображения, товарные обозначения, механику, правила или иные объекты проекта.

4. Акцепт, возраст и согласие законных представителей

4.1. Соглашение считается заключенным с Пользователем с момента первого совершения им любого действия, направленного на использование Бота или Сайта, включая запуск Бота, отправку команды, вход в игровой чат, оформление заказа, оплату, постановку отметки о согласии с документами или иное фактическое использование проекта.

4.2. При оформлении заказа на Сайте Пользователь подтверждает, что ознакомился с Соглашением, Правилами и Политикой обработки персональных данных, понимает их содержание и принимает их условия.

4.3. Если Пользователь является несовершеннолетним, он вправе использовать Бота и совершать платежи только с согласия своих родителей, усыновителей, опекунов,

попечителей или иных законных представителей в случаях, когда такое согласие требуется законодательством.

4.4. Оформляя заказ или совершая платеж, несовершеннолетний Пользователь подтверждает наличие необходимого согласия законного представителя. Законный представитель, допустивший использование Бота и платежных средств несовершеннолетним, несет ответственность за действия такого Пользователя в пределах, предусмотренных законом.

4.5. Если законный представитель считает, что несовершеннолетний совершил платеж без необходимого согласия, он может обратиться к Оператору по адресу gorillabot@mail.ru. Обращение рассматривается с учетом факта активации цифровой возможности, использования услуги, поведения аккаунта, платежных данных, требований закона и настоящего Соглашения.

4.6. Совершение Пользователем действий по использованию Бота, оформлению заказа, оплате или постановке отметки о согласии рассматривается как акцепт настоящей оферты в смысле статей 435, 437 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации, если такие действия свидетельствуют о принятии условий Соглашения.

5. Правила Bot Gorilla и зона их действия

5.1. Правила, размещенные по адресу <https://gorillabot.ru/rules/>, действуют везде, где используется Bot Gorilla: в Боте, на Сайте, в официальных чатах, в неофициальных чатах, если в них присутствует или используется Бот, в комментариях, репортах, обращениях в поддержку, игровых профилях, никнеймах и иных элементах проекта.

5.2. Если Бота нет в конкретной беседе или канале и такая площадка не является официальным ресурсом Оператора, Правила применяются только в той части, в которой действия Пользователя влияют на проект, безопасность Бота, платежи, репутацию проекта, других пользователей, работу поддержки или исполнение настоящего Соглашения.

5.3. Нарушение любого пункта Правил может повлечь санкции на усмотрение Оператора. Оператор вправе выбирать меру воздействия с учетом характера нарушения, истории аккаунта, ущерба проекту, жалоб, данных логов, действий связанных аккаунтов и иных обстоятельств.

5.4. Незнание Правил не освобождает Пользователя от ответственности. Пользователь обязан самостоятельно следить за актуальной редакцией Правил.

5.5. Правила могут уточняться и изменяться Оператором путем публикации новой редакции на Сайте. Продолжение использования Бота после изменения Правил означает согласие Пользователя с новой редакцией.

5.6. При противоречии между настоящим Соглашением и Правилами применяется то условие, которое предоставляет Оператору более конкретный механизм защиты проекта, пользователей, платежей и безопасности, если такое применение не противоречит обязательным требованиям законодательства Российской Федерации.

6. Игровой аккаунт и ответственность за действия на аккаунте

6.1. Пользователь отвечает за все действия, совершенные с использованием его игрового аккаунта, VK ID, Telegram ID, игрового ID, устройств, платежных средств и иных средств идентификации, если не докажет, что такие действия совершены не по его вине.

6.2. Передача аккаунта третьим лицам, продажа аккаунта, покупка аккаунта, совместное использование аккаунта, предоставление доступа к аккаунту, попытка обхода блокировки через другой аккаунт, создание аккаунтов для нарушения Правил или помощи нарушителю запрещены.

6.3. Обход временной или постоянной блокировки через другой аккаунт, чужой аккаунт, новый VK ID, новый Telegram ID, VPN, технические средства, смену устройства, смену никнейма или иные способы является самостоятельным нарушением и может повлечь блокировку всех связанных аккаунтов.

6.4. Оператор вправе связывать аккаунты между собой по техническим, платежным, поведенческим, игровым и иным признакам, включая IP-адреса, устройства, платежные данные, поведение в игре, переводы, сообщения, чаты, репорты, VK ID, Telegram ID и иные признаки.

6.5. Оператор не обязан переносить достижения, статусы, игровую валюту, предметы, покупки и историю аккаунта на другие VK или Telegram аккаунты, если иное не принято Оператором добровольно.

7. Дополнительные платные цифровые возможности

7.1. Дополнительные платные цифровые возможности предоставляются только по желанию Пользователя и только в рамках игрового проекта Bot Gorilla.

7.2. К дополнительным платным цифровым возможностям могут относиться GB, игровая валюта, статусы, привилегии, игровые предметы, внутриигровые бизнесы, увеличение лимитов, игровые бонусы, снятие временной блокировки, функция Администратора и иные цифровые возможности, опубликованные на Сайте.

7.3. Дополнительная платная цифровая возможность считается предоставленной и оказанной с момента ее активации, начисления, выдачи на указанный Пользователем игровой ID, снятия временной блокировки, открытия доступа к функции, предоставления статуса, изменения лимита, выдачи игрового предмета или совершения иного действия, предусмотренного описанием соответствующей возможности.

7.4. Если цифровая возможность выдана автоматически, моментом оказания услуги является момент автоматического начисления или активации. Если выдача производится вручную, моментом оказания услуги является момент ручной выдачи или активации.

7.5. После активации или фактического использования дополнительной платной цифровой возможности услуга считается оказанной надлежащим образом, если Пользователю предоставлен цифровой результат, соответствующий описанию на Сайте на момент оплаты.

7.6. Если цифровая возможность была автоматически начислена на игровой аккаунт, отображена в профиле, использована Пользователем, повлияла на игровой баланс, лимиты, статус, снятие блокировки или иные игровые параметры, такая цифровая возможность

считается предоставленной и использованной независимо от того, достиг ли Пользователь ожидаемого игрового результата.

7.7. Покупка дополнительной платной цифровой возможности не освобождает Пользователя от соблюдения настоящего Соглашения и Правил, не дает иммунитет от санкций, не гарантирует победу, выигрыш, конкретный игровой результат, рост рейтинга, отсутствие блокировок или сохранение доступа при нарушении условий проекта.

7.8. Любые обозначения на Сайте вроде "навсегда", "постоянно", "перманентно" и аналогичные применительно к статусам, привилегиям или функциям означают предоставление на неопределенный срок в пределах срока существования проекта, соответствующей игровой функции и игрового аккаунта Пользователя, при условии соблюдения Пользователем настоящего Соглашения и Правил. Такие обозначения не означают обязанность Оператора поддерживать проект, конкретную функцию, баланс, статус или аккаунт бессрочно в течение жизни Пользователя.

7.9. Оператор вправе изменять баланс, вероятности, лимиты, игровые эффекты, экономику Бота, состав функций, правила использования статусов и привилегий, если это необходимо для развития проекта, безопасности, исправления ошибок, борьбы с злоупотреблениями, технического обновления или поддержания игрового баланса.

8. Игровая валюта, игровые ценности и запрет вывода в реальные ценности

8.1. Игровая валюта, GB, игровые деньги, предметы, статусы, привилегии, бонусы, игровые бизнесы, лимиты и иные игровые ценности существуют исключительно внутри Bot Gorilla и предназначены только для игрового процесса.

8.2. Игровая валюта и игровые ценности не имеют реальной фактической стоимости, не являются денежными средствами, электронными денежными средствами, цифровой валютой, криптовалютой, имуществом Пользователя, средством платежа, объектом инвестирования, финансовым активом, ценной бумагой или товаром, подлежащим продаже вне проекта.

8.3. Оператор не осуществляет и не обязан осуществлять обмен игровой валюты, GB, игровых денег, статусов, привилегий, аккаунтов, предметов или иных игровых ценностей на рубли, иностранную валюту, электронные деньги, криптовалюту, реальные товары, стикеры, подарки, услуги, аккаунты, баллы, промокоды, имущество, права требования или любые иные реальные ценности.

8.4. Пользователям запрещены покупка, продажа, обмен, передача, предложение, посредничество, реклама, попытка покупки, попытка продажи, попытка обмена или иные сделки с игровой валютой, аккаунтами, бустом, услугами, привилегиями, предметами или игровыми ценностями за реальные деньги, реальные товары, стикеры, подарки, услуги, криптовалюту, электронные деньги или иные реальные ценности.

8.5. Разрешены только внутриигровые действия и обмены, прямо допускаемые механикой Бота и Правилами, если они совершаются исключительно за внутриигровые ценности внутри Бота и не связаны с реальными деньгами или иными реальными ценностями.

8.6. Любая попытка вывести игровую валюту или игровые ценности в реальные ценности, продать их, купить их у других игроков, обменять на стикеры, подарки, реальные услуги, аккаунты или иное имущество является существенным нарушением Соглашения и Правил и может повлечь постоянную блокировку без возврата средств за уже активированные или использованные цифровые возможности.

8.7. Если Оператор обнаружит сделки или попытки сделок с игровой валютой, аккаунтами, бустом, привилегиями или предметами вне официального магазина проекта, Оператор вправе отменить соответствующие операции, изъять игровые ценности, заблокировать аккаунты участников, ограничить доступ к оплате и отказать в дальнейшем обслуживании.

9. Игровые режимы со случайным исходом и отсутствие азартной игры

9.1. В Боте могут быть игровые режимы, мини-игры, механики, события или действия со случайным исходом, вероятностями, шансами, множителями, проигрышем или выигрышем внутриигровых показателей.

9.2. Такие механики являются исключительно развлекательной частью игрового процесса. Они не являются азартной игрой, лотереей, пари, ставкой на деньги, финансовой услугой, инвестиционной деятельностью, способом заработка или способом получения реальных ценностей.

9.3. Участие в игровых режимах со случайным исходом возможно только внутри Бота и только с использованием внутриигровых показателей или игровой валюты, не имеющих реальной стоимости и не подлежащих выводу из проекта.

9.4. Участие во внутриигровых механиках со случайным результатом осуществляется исключительно за внутриигровые показатели и не предполагает внесения денежных ставок, получения денежного или имущественного выигрыша, права требования выплаты, вывода результата за пределы Bot Gorilla или обмена результата на реальные деньги, товары, услуги, стикеры, подарки, криптовалюту или иные реальные ценности.

9.5. Пользователь понимает, что результат таких игровых режимов может быть неблагоприятным: игровая валюта, предметы, очки, рейтинг или иные игровые показатели могут уменьшаться, списываться или теряться в результате игрового исхода.

9.6. Неблагоприятный результат игрового режима, проигрыш внутриигровых показателей, несоответствие результата ожиданиям Пользователя, отсутствие победы, изменение вероятностей или изменение баланса не являются недостатком услуги и не дают права требовать возврата денежных средств, компенсации или восстановления игровых ценностей, если не доказана техническая ошибка Оператора.

9.7. Оператор вправе изменять игровые вероятности, баланс, множители, лимиты, правила режимов и иные параметры игровых механик без отдельного согласования с Пользователем, если это необходимо для игрового баланса, безопасности, развития проекта, исправления ошибок или предотвращения злоупотреблений.

9.8. Недостижение Пользователем желаемого игрового результата, проигрыш игровой валюты, изменение рейтинга, неудачный исход случайной игровой механики, блокировка за нарушение Правил, изменение игрового баланса или субъективная неудовлетворенность результатом не являются сами по себе недостатком оказанной цифровой возможности.

9.9. С учетом отсутствия денежных ставок, денежного или имущественного выигрыша, вывода результата за пределы Bot Gorilla и обмена результата на реальные ценности такие механики рассматриваются Оператором как развлекательные игровые механики, а не как азартная игра, пари, лотерея или способ получения имущественного выигрыша.

10. Оплата, оформление заказа и ошибки Пользователя

10.1. Оплата дополнительных платных цифровых возможностей производится способами, доступными на Сайте на момент оплаты. Актуальные способы оплаты, цена, описание и состав цифровой возможности отображаются на Сайте.

10.2. Платежи могут обрабатываться банками, платежными агрегаторами, платежными системами и иными платежными партнерами. Оператор не хранит полный номер банковской карты, CVC/CVV-код и иные платежные данные, которые обрабатываются на стороне платежных сервисов.

10.3. Пользователь обязан указывать корректный игровой ID, сумму, товар, способ оплаты и иные данные, необходимые для исполнения заказа. Ответственность за неправильное указание данных несет Пользователь.

10.4. Если Пользователь указал неправильный игровой ID или иные неверные данные, Оператор по возможности пытается помочь вручную: проверить платеж, уточнить данные, переоформить выдачу или предложить иной разумный способ решения. Такая помощь возможна только если цифровая возможность еще не была безвозвратно активирована или выдана на указанный Пользователем аккаунт.

10.5. Если цифровая возможность уже выдана на игровой ID, указанный Пользователем при оформлении заказа, обязанность Оператора считается исполненной надлежащим образом, если ошибка возникла не по вине Оператора. Оператор может добровольно помочь в решении ситуации, но не обязан компенсировать последствия неверно указанных данных, если иное не требуется законом.

10.6. Если цифровая возможность не была выдана из-за технической ошибки на стороне Оператора, Пользователь вправе обратиться в поддержку по адресу gorillabot@mail.ru или через официальный канал поддержки. Оператор проверяет платеж и при подтверждении ошибки осуществляет выдачу, повторную активацию, исправление начисления или возврат в сроки и порядке, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

10.7. Пользователь обязан сохранять подтверждение оплаты до фактического получения цифровой возможности и урегулирования возможных вопросов по заказу.

10.8. Оператор вправе отказать в исполнении подозрительного заказа, приостановить выдачу, запросить дополнительную информацию или заблокировать оплату до проверки, если есть признаки мошенничества, chargeback-риска, оплаты чужой картой, взлома, технической ошибки, нарушения Правил или иных злоупотреблений.

10.9. До совершения оплаты Пользователю предоставляется информация о наименовании приобретаемой цифровой возможности, ее стоимости, назначении, игровом ID или ином идентификаторе аккаунта, порядке и примерном сроке выдачи, а также ссылки на настоящее Соглашение, Правила Bot Gorilla и Политику обработки персональных данных.

10.10. Совершая оплату, Пользователь подтверждает, что указанная информация ему понятна, игровой ID указан верно, а приобретаемая цифровая возможность соответствует его намерению.

10.11. Оплата дополнительных цифровых возможностей осуществляется только через Сайт и официальные платежные способы, указанные Оператором. Оператор не несет ответственность за оплату третьим лицам, покупку игровых ценностей у других пользователей, переводы на неофициальные реквизиты, покупку аккаунтов, буста или иных игровых преимуществ вне официальных каналов Bot Gorilla.

10.12. Если цена, описание, количество, срок действия или состав цифровой возможности были указаны с очевидной технической ошибкой, сбоем, опечаткой или вследствие неправомерного вмешательства, Оператор вправе отменить заказ, отказать в выдаче, скорректировать начисление или вернуть фактически полученную оплату.

10.13. Информация о цифровой возможности, ее цене, составе, назначении, игровом ID, порядке и сроке выдачи предоставляется Пользователю до оплаты в целях соблюдения требований законодательства Российской Федерации о предоставлении потребителю необходимой и достоверной информации об услуге.

10.14. Подтверждение оплаты, кассовый чек или иной платежный документ предоставляются Пользователю в порядке, предусмотренном применимым законодательством Российской Федерации, Федеральным законом № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» и правилами соответствующего платежного сервиса, если предоставление такого документа требуется в конкретном случае.

11. Chargeback, спорные платежи и платежные злоупотребления

11.1. Пользователю запрещены махинации с оплатами, оформление платежей без намерения оплачивать услуги, использование чужих платежных средств, спорные операции после получения цифровой возможности, необоснованные chargeback-запросы, повторные требования возврата при уже оказанной услуге, попытки двойного возмещения и иные платежные злоупотребления.

11.2. При наличии признаков платежного злоупотребления, chargeback-запроса, мошенничества, оплаты чужой картой, возврата через банк после получения цифровой возможности либо иной спорной операции Оператор вправе немедленно приостановить заказ, заблокировать аккаунт, ограничить доступ ко всем сервисам, изъять или заморозить спорные игровые ценности, отказать в дальнейших покупках и передать необходимые сведения платежному партнеру, банку или уполномоченным органам.

11.3. Если Пользователь получил цифровую возможность и затем инициировал необоснованный спор платежа, chargeback или иной возврат через платежного посредника, Оператор вправе считать это существенным нарушением Соглашения и применить постоянную блокировку без возврата средств за уже активированные или использованные цифровые возможности.

11.4. Если из-за действий Пользователя Оператор понес комиссии, штрафы, расходы платежной системы, убытки или иные расходы, Оператор вправе требовать их возмещения в порядке, предусмотренном законодательством.

12. Блокировки, санкции и прекращение доступа

12.1. За нарушение настоящего Соглашения, Правил, порядка оплаты, правил поведения, требований администрации, технических ограничений, запретов на сделки за реальные ценности, автоматизацию, использование багов, обход блокировок, угрозы, токсичное поведение, мошенничество, chargeback-злоупотребления или иные действия, вредящие проекту, Оператор вправе применить санкции на свое усмотрение.

12.2. Санкции могут включать предупреждение, ограничение отдельных функций, временную блокировку, постоянную блокировку, блокировку доступа к Боту, Сайту, аккаунту, оплате, поддержке, официальным чатам, неофициальным чатам с Ботом, игровым режимам, платным цифровым возможностям, игровым переводам, репортам, админ-функциям и иным элементам проекта.

12.3. Оператор вправе изъять ошибочно полученные игровые ценности, отменить результаты действий, откатить операции, снять статус, привилегию или функцию Администратора, ограничить выдачу бонусов, заблокировать связанные аккаунты, отказать в дальнейшем обслуживании и применить иные меры, необходимые для защиты проекта.

12.4. Существенными нарушениями, среди прочего, признаются: продажа или покупка аккаунтов, игровой валюты, буста, предметов или услуг за реальные ценности; вывод игровых ценностей в реальные ценности; автоматизация; сторонние боты; скрипты; кликеры; использование багов; сокрытие багов; обман администрации; скам; махинации с оплатой; chargeback-злоупотребления; помощь нарушителю; обход блокировки; угрозы; дискриминация; попытки взлома; несанкционированный доступ; злоупотребление функцией Администратора; распространение вредоносных ссылок; спам; реклама; действия, нарушающие законодательство.

12.5. Санкции могут применяться без предварительного предупреждения, если Оператор считает нарушение существенным, повторным, опасным для проекта, связанным с оплатой, безопасностью, мошенничеством, техническими злоупотреблениями, нарушением прав других лиц или обходом ранее примененных ограничений.

12.6. Постоянная блокировка может лишить Пользователя доступа ко всему проекту: Боту, Сайту, игровому аккаунту, покупкам, оплате, игровым функциям, чатам, поддержке и всем ранее активированным цифровым возможностям.

12.7. Если Пользователь заблокирован за нарушение Соглашения или Правил, доступ к ранее активированным или использованным цифровым возможностям может быть прекращен. Денежные средства за уже оказанные, активированные или использованные цифровые возможности при такой блокировке не возвращаются, за исключением случаев, когда возврат прямо обязателен по законодательству Российской Федерации.

12.8. Покупка статуса, привилегии, игровой валюты, Администратора, разбана или любой иной цифровой возможности не является основанием для освобождения Пользователя от ответственности и не ограничивает право Оператора применить блокировку или иную санкцию.

12.9. Если нарушение совершено с использованием нескольких аккаунтов или связанных аккаунтов, Оператор вправе применить санкции ко всем таким аккаунтам.

12.10. Бездействие Оператора при одном нарушении не означает отказ от права применить санкции позднее или при аналогичных нарушениях других пользователей.

13. Проверка банов, жалобы и доказательства нарушений

13.1. Блокировки и спорные санкции могут проверяться старшей администрацией проекта. Старшая администрация вправе оставить санкцию в силе, изменить ее, сократить срок, увеличить срок, заменить меру, снять санкцию, восстановить доступ либо применить дополнительные меры при выявлении новых нарушений.

13.2. Внутреннюю жалобу на блокировку рекомендуется направлять в течение 5 календарных дней с момента применения санкции через официальный канал поддержки или на электронную почту gorillabot@mail.ru. Пропуск этого срока может затруднить проверку, но не лишает Пользователя прав, предоставленных ему законом.

13.3. В жалобе Пользователь должен указать игровой ID, VK ID или Telegram ID, дату блокировки, суть вопроса, доказательства оплаты при наличии платежного спора и аргументы, по которым считает блокировку ошибочной.

13.4. При рассмотрении нарушений Оператор может использовать логи Бота, историю команд, сообщения, репорты, платежные данные, статусы заказов, скриншоты, жалобы пользователей, действия в официальных и неофициальных чатах, данные VK/Telegram ID, технические признаки автоматизации, признаки обхода блокировки, данные антифрода, историю переводов, историю игровых операций и иные доступные сведения.

13.5. Оператор не обязан раскрывать Пользователю внутренние алгоритмы антифрода, полные технические логи, данные других пользователей, методы обнаружения нарушений, внутренние инструменты администрации или сведения, раскрытие которых может навредить безопасности проекта, платежей, пользователей или инфраструктуры, за исключением случаев, когда раскрытие обязательно по закону или по требованию уполномоченного органа.

13.6. Злоупотребление правом на жалобу, спам обращениями, угрозы, оскорбления поддержки, давление на администрацию, попытки обмана при обжаловании или предоставление ложных сведений могут являться самостоятельным нарушением.

14. Снятие временной блокировки

14.1. Услуга "Снятие временной блокировки" применяется только к временной блокировке аккаунта и не снимает постоянную блокировку.

14.2. Покупка снятия временной блокировки не отменяет факт нарушения, не очищает историю аккаунта, не гарантирует отсутствие последующих санкций и не дает иммунитет от повторной блокировки.

14.3. Снятие временной блокировки не применяется или может быть отклонено при нарушениях, связанных с мошенничеством, chargeback, спорными платежами, продажей или покупкой игровых ценностей за реальные ценности, автоматизацией, сторонними ботами, угрозами, обходом блокировки, попыткой взлома, несанкционированным доступом, злоупотреблением функцией Администратора, грубым нарушением закона или иными существенными нарушениями по решению Оператора.

14.4. Если Пользователь купил снятие временной блокировки, услуга считается оказанной с момента фактического снятия временной блокировки или предоставления доступа к аккаунту.

14.5. Если после снятия временной блокировки Пользователь снова нарушил Соглашение или Правила, Оператор вправе повторно заблокировать аккаунт без возврата средств за уже оказанную услугу снятия временной блокировки.

14.6. Если Пользователь купил снятие временной блокировки, но услуга не может быть предоставлена, потому что аккаунт находится в постоянной блокировке или нарушение относится к исключениям, Оператор рассматривает обращение Пользователя и действует в соответствии с настоящей Политикой возвратов и обязательными требованиями законодательства Российской Федерации, если услуга фактически не была оказана.

14.7. Оператор вправе отказать в предоставлении услуги снятия временной блокировки, если блокировка связана с мошенничеством, chargeback-злоупотреблением, продажей игровых ценностей за реальные ценности, автоматизацией, угрозами, обходом блокировки, попытками взлома, злоупотреблением функцией Администратора или иным существенным нарушением.

14.8. Если Пользователь оплатил снятие временной блокировки, но по результатам проверки выяснилось, что блокировка не подлежит снятию по условиям настоящего Соглашения, Оператор осуществляет возврат либо предлагает иной способ урегулирования, если услуга фактически не была оказана.

15. Функция Администратора

15.1. Функция Администратора является дополнительной платной цифровой возможностью внутри Bot Gorilla. Она может включать отдельные игровые и модерационные инструменты, перечень которых определяется Оператором и может изменяться.

15.2. Покупка функции Администратора не делает Пользователя работником, представителем, агентом, партнером, подрядчиком, доверенным лицом или официальным уполномоченным лицом ИП Чернышева Егора Алексеевича. Пользователь не вправе представляться сотрудником Оператора, принимать обязательства от имени Оператора, требовать деньги от пользователей, обещать услуги от имени Оператора или действовать за пределами предоставленного интерфейса.

15.3. Администратор обязан соблюдать настоящее Соглашение, Правила, внутренние инструкции, требования старшей администрации и общие принципы добросовестного поведения.

15.4. Действия Администратора могут логироваться и проверяться старшей администрацией. Блокировки, разблокировки, выдача игровых ценностей, изменение никнеймов, кики, ответы на репорты и иные действия могут быть отменены, изменены или пересмотрены Оператором.

15.5. Оператор и старшая администрация вправе проверять, отменять, изменять или признавать недействительными действия Пользователя, использующего функцию Администратора, включая баны, разбаны, кики, ответы в репортах, начисления, списания и иные действия, если они совершены ошибочно, с нарушением Правил, в конфликте интересов, с превышением полномочий или во вред проекту.

15.6. Злоупотребление функцией Администратора, необоснованные баны, необоснованные разбаны, выдача себе или другим игрокам игровых ценностей с нарушением правил, обман пользователей, давление на игроков, продажа админ-действий, вымогательство, помощь нарушителям, слив служебной информации, обход ограничений или иное недобросовестное использование функций является существенным нарушением Соглашения.

15.7. При злоупотреблении функцией Администратора Оператор вправе снять функцию Администратора, ограничить или заблокировать аккаунт, откатить действия, изъять игровые ценности, отменить незаконные результаты, отказать в дальнейшем обслуживании и не возвращать денежные средства за уже активированную или использованную цифровую возможность, за исключением случаев, когда возврат обязателен по закону.

15.8. Оператор вправе в любое время изменить набор полномочий Администратора, ограничить отдельные команды, ввести лимиты, временно отключить функции, проводить проверки и применять технические ограничения, если это нужно для безопасности, баланса, борьбы с злоупотреблениями или развития проекта.

16. Политика возвратов

16.1. Дополнительные платные цифровые возможности являются цифровыми услугами и/или цифровыми результатами, предоставляемыми Пользователю внутри игрового проекта Bot Gorilla.

16.2. Денежные средства не возвращаются за цифровые возможности, которые были надлежащим образом оказаны, активированы, начислены, выданы, использованы Пользователем или предоставлены на указанный Пользователем игровой ID, за исключением случаев, когда возврат прямо обязателен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16.3. Денежные средства не возвращаются при недовольстве Пользователя игровым балансом, шансами, вероятностями, проигрышем внутриигровых показателей, случайным исходом, изменением игрового баланса, потерей игровых ценностей в рамках игрового процесса, несоответствием результата ожиданиям Пользователя, если цифровая возможность была предоставлена согласно описанию на момент покупки.

16.4. При блокировке Пользователя за нарушение настоящего Соглашения или Правил возврат за уже оказанные, активированные или использованные цифровые возможности не производится, поскольку прекращение доступа вызвано нарушением Пользователем условий использования проекта, за исключением случаев, когда возврат прямо обязателен по закону.

16.5. Возврат или повторная выдача возможны, если подтверждено, что оплата поступила, но цифровая возможность не была предоставлена по технической ошибке Оператора и не была активирована на игровом аккаунте Пользователя или указанном им игровом ID.

16.6. Возврат может быть рассмотрен при ошибочном, двойном или технически некорректном платеже, если цифровая возможность не была активирована или использована и отсутствуют признаки злоупотребления.

16.7. Если Пользователь указал неверный игровой ID, Оператор пытается помочь вручную, однако возврат не гарантируется, если цифровая возможность уже выдана на указанный Пользователем ID и ошибка возникла не по вине Оператора.

16.8. Для рассмотрения возврата Пользователь должен направить обращение на gorillabot@mail.ru или в официальный канал поддержки, указать игровой ID, дату и сумму платежа, товар, описание проблемы и приложить подтверждение оплаты. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если это технически возможно и не противоречит правилам платежного сервиса.

16.9. Обращения о возврате денежных средств, технической невыдаче или ошибочном начислении рассматриваются в срок до 10 календарных дней с даты получения Оператором всех данных, необходимых для проверки платежа и игрового аккаунта, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации или правилами платежной системы.

16.10. Оператор вправе добровольно предоставить компенсацию, бонус, повторную выдачу, частичный возврат или иное решение в индивидуальном порядке. Такое действие не является признанием обязанности делать аналогичные возвраты или компенсации другим Пользователям и не изменяет настоящую Политику возвратов.

16.11. При мошенничестве, chargeback-злоупотреблении, оплате чужим платежным средством, нарушении правил оплаты, попытке двойного возмещения или ином платежном нарушении возврат не производится за уже оказанные или использованные цифровые возможности, а аккаунт может быть заблокирован.

16.12. Недостижение Пользователем желаемого игрового результата, проигрыш игровой валюты, изменение рейтинга, неудачный исход случайной игровой механики, блокировка за нарушение Правил, изменение игрового баланса или субъективная неудовлетворенность результатом не являются сами по себе недостатком оказанной цифровой возможности.

16.13. Не допускается злоупотребление правами, включая оформление заведомо ложных обращений, создание искусственных оснований для возврата, попытки получить цифровую возможность и одновременно вернуть оплату, многократные необоснованные споры платежей, давление на поддержку, угрозы или шантаж. Такие действия могут рассматриваться как нарушение Соглашения и основание для ограничения доступа к проекту.

16.14. Настоящая Политика возвратов применяется с учетом обязательных требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и не ограничивает права Пользователя, которые не могут быть ограничены договором.

17. Права Оператора

17.1. Оператор вправе управлять проектом, Ботом, Сайтом, игровым процессом, экономикой, балансом, правилами, ценами, ассортиментом, лимитами, вероятностями, статусами, привилегиями и иными элементами проекта по своему усмотрению.

17.2. Оператор вправе изменять, обновлять, ограничивать, отключать, исправлять, переносить, удалять или прекращать отдельные функции Бота, если это необходимо для развития проекта, безопасности, исправления ошибок, технических работ, борьбы с нарушениями, изменения платформ VK/Telegram, требований платежных систем или законодательства.

17.3. Оператор вправе временно ограничивать доступ к Боту или отдельным функциям для профилактики, обновлений, устранения технических ошибок, защиты от атак, проверки платежей, проверки нарушений или иных технических и организационных целей.

17.4. Оператор вправе удалять, скрывать, изменять или ограничивать отображение никнеймов, сообщений, комментариев, репортов, ссылок, рекламы, токсичного контента, нарушающих материалов, ложной информации, угроз, оскорблений, спама, флуда, вредоносных ссылок и иных материалов Пользователей.

17.5. Оператор вправе рассылать Пользователям сервисные и технические сообщения, связанные с работой Бота, Сайта, заказов, безопасности, блокировок, обновлений, правил и поддержки.

17.6. Оператор вправе отказать Пользователю в дальнейшем обслуживании, если Пользователь систематически нарушает Правила, злоупотребляет поддержкой, совершает платежные злоупотребления, угрожает, оскорбляет, пытается обойти блокировку, вредить проекту или нарушает закон.

18. Обязанности Пользователя

18.1. Пользователь обязан соблюдать настоящее Соглашение, Правила, Политику обработки персональных данных, требования администрации и применимое законодательство.

18.2. Пользователь обязан использовать Бота только в личных, развлекательных и некоммерческих целях, если иное прямо не разрешено Оператором.

18.3. Пользователь обязан не нарушать работу Бота, Сайта, чатов, платежей, серверов, баз данных, программного кода, админ-панели, антифрода и иных технических систем проекта.

18.4. Пользователь обязан не использовать баги, скрипты, кликеры, сторонних ботов, автоматизацию, эмуляторы действий, модификации, средства обхода ограничений, вредоносное ПО, несанкционированный доступ или иные технические способы получения нечестного преимущества.

18.5. Пользователь обязан сообщать Оператору о найденных багах и нарушениях через репорт или официальный канал поддержки и не использовать такие баги в личных целях.

18.6. Пользователь обязан уважительно относиться к другим пользователям, администрации и поддержке, не размещать угрозы, оскорбления, дискриминационные высказывания, рекламу, спам, флуд, вредоносные ссылки, ложные сведения или незаконный контент.

18.7. Пользователь обязан использовать только принадлежащие ему или правомерно используемые платежные средства и не совершать оплату без разрешения владельца платежного средства.

18.8. Пользователь обязан не злоупотреблять правами, не создавать искусственные основания для возврата, не направлять ложные обращения, не пытаться получить цифровую возможность и одновременно вернуть оплату, не инициировать необоснованные споры платежей и не оказывать давление на поддержку или администрацию.

19. Интеллектуальная собственность и пользовательский контент

19.1. Все исключительные права на Бота, Сайт, программный код, базы данных, игровые механики, дизайн, тексты, изображения, названия, интерфейсы, элементы игры, правила, документы и иные материалы проекта принадлежат Оператору или иным правообладателям, предоставившим соответствующие права.

19.2. Пользователь не вправе копировать, изменять, распространять, продавать, сдавать в аренду, декомпилировать, пытаться извлечь исходный код, обходить защиту, создавать производные продукты или использовать материалы проекта вне разрешенных функций Бота без письменного согласия Оператора.

19.3. Размещая никнейм, сообщение, репорт, комментарий, отзыв, изображение, ссылку или иной пользовательский контент в рамках проекта, Пользователь предоставляет Оператору безвозмездное право использовать такой контент для работы Бота, модерации, рассмотрения жалоб, защиты проекта, отображения в интерфейсе, технической обработки и иных целей, связанных с функционированием проекта.

19.4. Персональные данные Пользователя не становятся собственностью Оператора. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных и применимым законодательством.

19.5. Пользователь несет ответственность за законность размещаемого им контента и гарантирует, что такой контент не нарушает права третьих лиц и законодательство.

20. Доступность проекта, изменения и прекращение работы

20.1. Бот и Сайт предоставляются в состоянии "как есть". Оператор принимает разумные меры для поддержания работоспособности проекта, но не гарантирует непрерывную, безошибочную и круглосуточную работу Бота, Сайта, платежей, чатов и отдельных функций.

20.2. Возможны перерывы, ошибки, сбои, задержки выдачи, технические работы, обновления, ограничения со стороны VK, Telegram, банков, платежных систем, хостинга, провайдеров, государственных органов или третьих лиц.

20.3. Оператор вправе изменить, ограничить, временно приостановить или прекратить работу проекта полностью или частично. Если прекращение работы затрагивает уже оплаченные и не оказанные цифровые возможности, вопрос решается в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Политикой возвратов.

20.4. Изменение баланса, цен, вероятностей, состава функций, описания статусов, лимитов, игровых режимов, правил и технических особенностей проекта не является нарушением Соглашения, если оно не отменяет уже оказанную цифровую возможность задним числом без законного основания.

21. Персональные данные

21.1. Для работы Бота, Сайта, игровых аккаунтов, заказов, платежей, поддержки, антифрода и безопасности Оператор обрабатывает персональные данные Пользователей в порядке, установленном Политикой обработки персональных данных.

21.2. Пользователь подтверждает, что ознакомился с Политикой обработки персональных данных, размещенной по адресу <https://gorillabot.ru/privacy.pdf>.

21.3. Оператор вправе обрабатывать игровые ID, VK ID, Telegram ID, никнеймы, данные заказов, статусы оплаты, логи команд, данные безопасности, обращения в поддержку, репорты и иные данные, необходимые для исполнения Соглашения, работы проекта и защиты прав Оператора и Пользователей.

21.4. Оператор не требует от Пользователя избыточные персональные данные, если они не нужны для исполнения Соглашения, платежей, поддержки, идентификации обращения, соблюдения закона или защиты проекта.

21.5. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных», Политикой обработки персональных данных Оператора и иными применимыми требованиями законодательства Российской Федерации.

22. Сторонние платформы и платежные сервисы

22.1. Bot Gorilla может работать через VK, Telegram, платежные сервисы, банки, хостинг-провайдеров, аналитические и технические сервисы. Такие третьи лица действуют по своим правилам, пользовательским соглашениям и политикам.

22.2. Оператор не отвечает за сбои, ограничения, блокировки, изменения API, правила модерации, комиссии, ошибки, задержки или действия VK, Telegram, банков, платежных агрегаторов, операторов связи, хостинг-провайдеров и иных третьих лиц, если такие обстоятельства находятся вне разумного контроля Оператора.

22.3. Пользователь самостоятельно отвечает за соблюдение правил платформ, через которые использует Бота, включая правила VK и Telegram.

22.4. Использование Пользователем сторонних платформ, платежных сервисов и иных сервисов третьих лиц не отменяет обязанности Пользователя соблюдать настоящее Соглашение и Правила Bot Gorilla, а также правила соответствующей платформы или платежного сервиса.

23. Ответственность и ограничения

23.1. Оператор отвечает перед Пользователем в пределах, установленных законодательством Российской Федерации и настоящим Соглашением.

23.2. Оператор не отвечает за убытки, потерю игровых ценностей, ограничение доступа, снижение рейтинга, изменение игрового баланса, невозможность использовать отдельную функцию или неблагоприятный игровой результат, возникшие вследствие нарушения Пользователем Соглашения или Правил, действий третьих лиц, технических сбоев вне контроля Оператора или обычного игрового процесса.

23.3. Ответственность Оператора по требованиям, связанным с конкретной дополнительной платной цифровой возможностью, ограничивается стоимостью такой цифровой возможности, если больший размер ответственности не предусмотрен обязательными требованиями законодательства Российской Федерации.

23.4. Ничто в настоящем Соглашении не исключает и не ограничивает права Пользователя, которые не могут быть ограничены по законодательству Российской Федерации, включая права, предусмотренные обязательными нормами законодательства о защите прав потребителей.

23.5. Ограничения ответственности Оператора применяются только в той мере, в какой они допускаются обязательными требованиями законодательства Российской Федерации, и не направлены на исключение ответственности, которая не может быть исключена соглашением сторон.

24. Обращения, претензии и поддержка

24.1. Пользователь может обратиться к Оператору по вопросам работы Бота, заказов, платежей, блокировок, технических ошибок, возвратов и персональных данных по электронной почте gorillabot@mail.ru или через официальный канал поддержки, указанный на Сайте.

24.2. В обращении необходимо указать игровой ID, VK ID или Telegram ID, дату и сумму платежа при наличии платежного вопроса, описание проблемы и доказательства, необходимые для проверки.

24.3. Оператор рассматривает обращения в разумный срок, а обращения, по которым законом установлен специальный срок, - в срок, предусмотренный законодательством Российской Федерации.

24.4. Пользователь обязан общаться с поддержкой корректно. Оскорбления, угрозы, спам, флуд, давление, шантаж, ложные сведения и попытки обмана поддержки являются нарушением Соглашения.

25. Изменение Соглашения

25.1. Оператор вправе изменять настоящее Соглашение, Правила, Политику возвратов, описание цифровых возможностей, цены и иные документы проекта путем размещения новой редакции на Сайте.

25.2. Новая редакция вступает в силу с момента размещения на Сайте, если иной срок не указан в самой редакции.

25.3. Продолжение использования Бота, Сайта, игровых функций, чатов или оформление новых заказов после публикации новой редакции означает согласие Пользователя с изменениями.

25.4. Изменения не применяются задним числом к уже полностью оказанным цифровым возможностям, если иное не требуется для безопасности, устранения злоупотреблений, исполнения закона, исправления технических ошибок или защиты проекта.

26. Применимое право и разрешение споров

26.1. К настоящему Соглашению применяется право Российской Федерации.

26.2. Стороны стремятся решать споры путем переписки, проверки платежей, рассмотрения логов, внутреннего обжалования и переговоров.

26.3. Претензии Пользователя направляются на электронную почту gorillabot@mail.ru. В претензии указываются данные для идентификации аккаунта и суть требования.

26.4. Если спор не урегулирован путем переговоров, он подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

26.5. Недействительность отдельного положения настоящего Соглашения не влечет недействительность Соглашения в целом. Вместо недействительного положения применяется правило, максимально близкое к экономической и юридической цели Сторон, если это допускается законом.

26.6. В части, не урегулированной настоящим Соглашением, Стороны руководствуются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» в применимой части, законодательством о персональных данных, законодательством об информации, о расчетах и иными обязательными нормами законодательства Российской Федерации.

27. Заключительные положения

27.1. Настоящее Соглашение действует с момента его акцепта Пользователем и до прекращения использования Пользователем проекта либо до замены Соглашения новой редакцией.

27.2. Актуальная редакция Соглашения размещается на Сайте. Рекомендуемый адрес размещения: <https://gorillabot.ru/agreement.pdf>.

27.3. Контакты Оператора: Индивидуальный предприниматель Чернышев Егор Алексеевич, ИНН 165036599758, ОГРНИП 321169000123641, электронная почта: gorillabot@mail.ru, сайт: <https://gorillabot.ru/>.

Приложение № 1 к Пользовательскому соглашению Bot Gorilla

ПОЛОЖЕНИЕ О НАРУШЕНИЯХ ПРАВИЛ И МЕРАХ ВОЗДЕЙСТВИЯ

1.1. Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения Bot Gorilla и применяется совместно с Правилами Bot Gorilla, размещёнными по адресу <https://gorillabot.ru/rules/>.

1.2. Нарушение Правил Bot Gorilla, настоящего Соглашения, порядка оплаты, правил поведения в чатах, запрета на автоматизацию, запрета на вывод игровых ценностей в реальные ценности или иных условий проекта признаётся нарушением условий использования Bot Gorilla.

1.3. Оператор вправе по своему усмотрению определить вид и объём меры воздействия с учётом характера нарушения, его последствий, повторности, поведения Пользователя, данных логов, обращений, платежей и иной доступной информации.

1.4. К мерам воздействия могут относиться: предупреждение; ограничение отдельных функций; временная блокировка; постоянная блокировка; ограничение доступа к Боту, Сайту, игровому аккаунту, чатам, поддержке и платным цифровым возможностям; изъятие ошибочно или неправомерно полученных игровых ценностей; отмена результатов нарушений; снятие статуса, привилегии или функции Администратора; отказ в дальнейшем обслуживании.

1.5. К особо существенным нарушениям относятся, в том числе: продажа или покупка аккаунтов, GB, игровой валюты, буста, привилегий, админ-действий или предметов за реальные деньги, товары, услуги, стикеры, подарки, криптовалюту или иные реальные ценности; попытка вывода игровых ценностей; автоматизация; использование багов; обман администрации; махинации с оплатами; chargeback-злоупотребления; обход блокировки; угрозы; попытки взлома; несанкционированный доступ; злоупотребление функцией Администратора; помощь нарушителю.

1.6. При существенном нарушении Оператор вправе применить постоянную блокировку без предварительного предупреждения, если характер нарушения создаёт риск для проекта, экономики игры, пользователей, платёжной дисциплины или безопасности Bot Gorilla.

1.7. При блокировке за нарушение Правил или Соглашения денежные средства за уже оказанные, начисленные, активированные, открытые или использованные цифровые возможности не возвращаются, кроме случаев, когда возврат прямо обязателен по законодательству Российской Федерации.

1.8. Покупка дополнительных цифровых возможностей, статуса, привилегии, функции Администратора, снятия временной блокировки или игровых ценностей не освобождает Пользователя от обязанности соблюдать Соглашение и Правила и не предоставляет иммунитет от блокировки.

1.9. Оператор не обязан раскрывать Пользователю внутренние алгоритмы антифрода, полные технические логи, методы выявления нарушений и иные сведения, раскрытие которых может снизить безопасность проекта или упростить обход ограничений.

1.10. Полный перечень запретов и правил поведения размещается в Правилах Bot Gorilla. Настоящее Приложение не ограничивает право Оператора применять меры воздействия за иные нарушения, прямо предусмотренные Правилами, Соглашением или законодательством Российской Федерации.

1.11. Меры воздействия применяются с учетом принципов добросовестности, разумности, защиты прав Оператора, пользователей и платежной безопасности проекта, а также обязательных требований законодательства Российской Федерации.

Приложение № 2 к Пользовательскому соглашению Bot Gorilla

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОПЛАТЫ, ОБРАЩЕНИЙ И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. Общие условия оплаты

1.1. Дополнительные платные цифровые возможности приобретаются Пользователем добровольно и не являются обязательным условием использования Bot Gorilla.

1.2. Услуга считается оказанной с момента выдачи, начисления, активации, открытия доступа к оплаченной цифровой возможности, снятия временной блокировки либо совершения иного действия, обеспечивающего Пользователю доступ к приобретённой функции.

1.3. Оплата осуществляется доступными на Сайте или у платёжного партнёра способами. Оператор не хранит полные данные банковских карт Пользователя.

1.4. До оплаты Пользователю предоставляется информация о наименовании, стоимости, назначении цифровой возможности, игровом ID или ином идентификаторе аккаунта, порядке и примерном сроке выдачи, а также ссылки на Соглашение, Правила Bot Gorilla и Политику обработки персональных данных.

1.5. Оплата производится только через Сайт и официальные платёжные способы Оператора. Оператор не несет ответственность за оплату третьим лицам, покупку игровых ценностей у пользователей или переводы на неофициальные реквизиты.

2. Порядок обращения Пользователя

2.1. По вопросам оплаты, технической невыдачи, ошибочного начисления, возврата денежных средств, спорного платежа или иной проблемы Пользователь обращается к Оператору по электронной почте gorillabot@mail.ru либо через официальный канал поддержки, указанный на Сайте.

2.2. В обращении необходимо указать: игровой ID, VK ID или Telegram ID; дату и сумму платежа; способ оплаты; наименование приобретённой цифровой возможности; описание проблемы; чек, скриншоты и иные доказательства, необходимые для проверки.

2.3. Если сведений недостаточно для проверки, Оператор вправе запросить дополнительные данные, необходимые для идентификации платежа, игрового аккаунта и обстоятельств обращения.

2.4. Обращение рассматривается в срок до 10 календарных дней с даты получения Оператором всех данных, необходимых для проверки платежа и игрового аккаунта, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации или правилами платёжной системы.

3. Техническая невыдача и ошибочное начисление

3.1. При технической невыдаче по вине Оператора Пользователь вправе обратиться в поддержку. После проверки Оператор осуществляет выдачу, повторную выдачу, корректировку, отмену ошибочного начисления или возврат денежных средств в установленном законом порядке.

3.2. Если цифровая возможность была начислена ошибочно, в завышенном размере, не тому аккаунту или вследствие технического сбоя, Оператор вправе отменить такое начисление, скорректировать игровой баланс, изъять ошибочно полученные игровые ценности либо применить иные меры для восстановления корректного состояния игрового аккаунта.

3.3. Если цена, описание, количество, срок действия или состав цифровой возможности были указаны с очевидной технической ошибкой, сбоем, опечаткой или вследствие неправомерного вмешательства, Оператор вправе отменить заказ, отказать в выдаче, скорректировать начисление или вернуть фактически полученную оплату.

4. Неверно указанный игровой ID

4.1. Пользователь несёт ответственность за корректность указания игрового ID и иных данных при оформлении заказа.

4.2. При неверно указанном игровом ID Оператор вправе попытаться помочь вручную, однако не гарантирует возврат или повторную выдачу, если цифровая возможность уже была выдана по данным, указанным Пользователем.

5. Возврат денежных средств

5.1. За уже оказанные, начисленные, активированные, открытые или использованные цифровые возможности возврат денежных средств не производится, кроме случаев, когда возврат прямо обязателен по законодательству Российской Федерации.

5.2. Возврат, если он подлежит осуществлению, производится после проверки обращения и, как правило, тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не требуется законом, платёжной системой или техническими условиями возврата.

5.3. Оператор вправе рассмотреть обращение индивидуально и по своему усмотрению осуществить компенсацию, повторную выдачу, корректировку или возврат в порядке доброй воли. Такое действие не означает признание обязанности делать аналогичные возвраты или компенсации в иных случаях.

5.4. Положения настоящего раздела применяются с учетом статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»: условия Соглашения не могут толковаться как отказ Пользователя от прав, которые не могут быть ограничены договором.

6. Блокировка, нарушения и спорные платежи

6.1. При блокировке за нарушение Правил или Соглашения возврат за уже оказанные, начисленные, активированные, открытые или использованные цифровые возможности не производится, если иное прямо не требуется законодательством Российской Федерации.

6.2. При chargeback-злоупотреблении, споре платежа, мошеннических действиях, продаже игровых ценностей за реальные ценности, автоматизации, обходе блокировки или иных существенных нарушениях Оператор вправе заблокировать аккаунт, изъять начисления, отказать в дальнейшем обслуживании и передать сведения платёжному сервису, банку или уполномоченным органам.

7. Снятие временной блокировки

7.1. Услуга снятия временной блокировки действует только в отношении временного бана и не применяется к постоянной блокировке.

7.2. Если после снятия временной блокировки Пользователь повторно нарушает Правила или Соглашение, Оператор вправе применить новую блокировку без возврата стоимости ранее оказанной услуги снятия временной блокировки.

7.3. Если услуга снятия временной блокировки не может быть предоставлена по условиям Соглашения и фактически не была оказана, Оператор рассматривает обращение Пользователя и осуществляет возврат либо предлагает иной способ урегулирования в установленном порядке.

8. Функция Администратора

8.1. Покупка функции Администратора является приобретением цифровой игровой/модерационной возможности и не создаёт трудовых, агентских, представительских, партнёрских или иных отношений между Пользователем и Оператором.

8.2. Оператор и старшая администрация вправе проверять, отменять, изменять или признавать недействительными действия Пользователя, использующего функцию Администратора, если они совершены ошибочно, с нарушением Правил, с превышением полномочий, в конфликте интересов или во вред проекту.

8.3. Злоупотребление функцией Администратора, неправомерные баны, разбаны, кики, ответы в репортах, обман пользователей, конфликт интересов или иные нарушения могут повлечь снятие функции Администратора, откат действий, блокировку аккаунта и отказ в возврате за уже активированную функцию, если иное не требуется законом.