

Політика повернення, обміну та скасування операцій SkloBot

Дата останнього оновлення: 3 вересня 2026 року · Актуальна редакція: <https://sklobot.xyz/refund-policy>

Політика пояснює, що робити у разі технічного збою, неналежної якості, помилкового списання або бажання обміняти невикористаний товар. Вона не звужує прав споживача, передбачених законодавством України.

1. Сфера дії

- 1.1. Політика застосовується до товарів і автоматизованих послуг, придбаних через автомати SkloBot та пов'язані платіжні інтерфейси.
- 1.2. Продавець і виконавець: Фізична особа - підприємець Кузнецова Любов Олександрівна, РНОКПП 3316205162.
- 1.3. У разі розбіжності між цією Політикою та імперативними нормами законодавства застосовується законодавство.
- 1.4. Документ складено українською мовою. Англійський переклад наведено для зручності; у разі розбіжностей перевагу має українська версія.

2. Коли можна вимагати повернення або інший спосіб вирішення

- 2.1. Звернення розглядається, зокрема, якщо платіж успішний, але автомат не видав товар або не розпочав/не завершив оплачену операцію через технічний збій.
- 2.2. Підставою також може бути подвійне чи помилкове списання, видача іншого товару, ніж підтверджено перед оплатою, недолік товару або неналежне виконання послуги.
- 2.3. Залежно від ситуації та вибору споживача, коли такий вибір передбачений законом, можливі: повторне належне виконання, заміна, безоплатне усунення недоліку, пропорційне зменшення ціни або повернення коштів.
- 2.4. Якщо платіж має статус неуспішного, але банк тимчасово заблокував суму, SkloBot перевіряє статус. Розблокування неуспішної авторизації здійснюється банком платника за його правилами і може не потребувати окремого refund-запиту.

3. Товар належної якості

3.1. Невикористаний і невстановлений непродовольчий товар належної якості може бути обмінаний протягом 14 днів без урахування дня купівлі, якщо він не використовувався, збережено товарний вигляд, споживчі властивості, комплектність, пломби/ярлики за наявності та розрахунковий документ.

3.2. Якщо аналогічного товару немає, споживач може обрати інший товар із перерахунком вартості, дочекатися надходження або розірвати договір і отримати кошти відповідно до закону.

3.3. Захисне скло, яке вже наклеєне на телефон або щодо якого розпочато встановлення, є використаним: воно втрачає первісний товарний стан і не може бути повторно продане як нове. Тому повернення лише через те, що товар перестав подобатися, за загальним правилом не здійснюється.

3.4. Обмеження пункту 3.3 не застосовується до вимог, пов'язаних із недоліком товару, невідповідністю підтвердженій моделі, технічним збоєм або неналежною послугою з вини SkloBot.

4. Недоліки товару або послуги

4.1. Якщо в товарі виявлено недолік, споживач має права, передбачені законодавством, зокрема може вимагати пропорційного зменшення ціни, безоплатного усунення недоліку або відшкодування витрат на його усунення. За наявності істотного недоліку - також розірвання договору та повернення коштів або заміну.

4.2. У разі недоліків автоматизованого встановлення споживач може вимагати безоплатного усунення в розумний строк, повторного належного виконання, зменшення ціни або інший передбачений законом спосіб захисту.

4.3. Для встановлення причини SkloBot може попросити надати телефон і встановлене скло для огляду або провести дистанційну перевірку фото/відео. Перевірка проводиться без необґрунтованого зволікання та не скасовує законних прав споживача.

4.4. Якщо SkloBot доведе, що недолік виник виключно через порушення інструкцій, самостійно обрану несумісну модель, пошкодження телефона до операції або дії третіх осіб, вимога може бути відхилена з поясненням причин.

5. Скасування операції

5.1. До підтвердження оплати Покупець може відмовитися від покупки, не завершуючи платіж.

5.2. Після успішної оплати, якщо автоматизований цикл ще не почався і технічно доступне скасування, Покупець повинен негайно скористатися кнопкою скасування на екрані або звернутися до підтримки.

5.3. Після видачі товару або початку встановлення операція не може бути скасована як незавершена. Надалі застосовуються правила обміну, повернення і вимоги щодо якості.

6. Як подати звернення

- 6.1. Надішліть звернення на info@sklobot.xyz або зателефонуйте +38 (068) 557-95-58. Також можна написати у повідомлення сторінок SkloBot в Instagram чи TikTok (@sklobot).
- 6.2. Для швидкої ідентифікації бажано вказати: ім'я та контакт для відповіді; адресу/назву місця, де стоїть автомат; дату й приблизний час; суму; номер замовлення, транзакції або фіскального чека; модель телефона; короткий опис; бажаний спосіб вирішення.
- 6.3. За можливості додайте фото/відео екрана автомата, виданого товару, результату встановлення і чека. Відсутність окремого матеріалу не є автоматичною підставою для відмови, якщо операцію можна ідентифікувати іншим способом.
- 6.4. Для повернення на платіжний засіб SkloBot може запросити лише дані, необхідні для ідентифікації платежу. Не надсилайте CVV/CVC, PIN-код, пароль або повний номер картки.

7. Розгляд звернення

- 7.1. SkloBot підтверджує отримання звернення та перевіряє статус платежу, журнали автомата, дані ПРРО, надані матеріали й, за потреби, стан товару/пристрою.
- 7.2. Рішення та подальші кроки повідомляються без необґрунтованого зволікання. Якщо потрібна додаткова перевірка або експертиза, споживача інформують про це та очікуваний строк.
- 7.3. У спорі щодо причини недоліку перевірка якості або експертиза проводиться в порядку, передбаченому законодавством. Споживач має право брати участь у перевірці особисто або через представника.

8. Спосіб і строк повернення коштів

- 8.1. Повернення безготівкового платежу ініціюється через WayForPay на той самий платіжний засіб, з якого проведено оплату (зокрема на картку, прив'язану до Apple Pay або Google Pay), якщо інший законний спосіб не погоджено сторонами.
- 8.2. Для товару належної якості при розірванні договору кошти повертаються у день розірвання, а якщо це неможливо - у погоджений строк, але не пізніше семи днів, відповідно до чинного законодавства.
- 8.3. В інших випадках SkloBot ініціює повернення у строк, установлений законом і необхідний для підтвердження підстав. Для підтвердженого технічного невиконання SkloBot прагне подати refund-запит без зволікання, зазвичай не пізніше семи днів після завершення перевірки.
- 8.4. Після ініціювання повернення фактичний строк зарахування залежить від WayForPay, платіжної системи та банку-емітента. SkloBot надасть підтвердження ініціювання на запит.
- 8.5. Комісія за оформлення законного повернення зі споживача не стягується.

9. Контакти

- 9.1. Фізична особа - підприємець Кузнецова Любов Олександрівна.
- 9.2. РНОКПП: 3316205162. Адреса: Україна, 08138, Київська обл., Бучанський р-н, с. Софіївська Борщагівка, вул. Волошкова, буд. 18/1, кв. 35.
- 9.3. Email: info@sklobot.xyz. Телефон: +38 (068) 557-95-58. Вебсайт: sklobot.xyz.

Контакти

Фізична особа - підприємець Кузнецова Любов Олександрівна

РНОКПП 3316205162

Україна, 08138, Київська обл., Бучанський р-н, с. Софіївська Борщагівка, вул. Волошкова, буд. 18/1, кв. 35

info@sklobot.xyz · +38 (068) 557-95-58 · <https://sklobot.xyz>

SkloBot Refund, Exchange and Cancellation Policy

Last updated: 3 September 2026 · Current version: <https://sklobot.xyz/refund-policy>

This policy explains what to do in the event of a technical failure, inadequate quality, an erroneous charge, or a wish to exchange unused goods. It does not narrow the consumer rights provided by the laws of Ukraine.

1. Scope

- 1.1. This policy applies to goods and automated services purchased through SkloBot kiosks and the related payment interfaces.
- 1.2. Seller and service provider: sole proprietor (FOP) Liubov Oleksandrivna Kuznetsova, taxpayer ID (RNOKPP) 3316205162.
- 1.3. In the event of a conflict between this policy and mandatory provisions of law, the law applies.
- 1.4. This document is drawn up in Ukrainian. The English translation is provided for convenience; in case of any discrepancy, the Ukrainian version prevails.

2. When a refund or another remedy may be requested

- 2.1. A claim is considered, in particular, where the payment was successful but the kiosk did not dispense the goods or did not start/complete the paid operation due to a technical failure.
- 2.2. Other grounds include a double or erroneous charge, dispensing goods other than those confirmed before payment, a defect in the goods, or improper performance of the service.
- 2.3. Depending on the situation and the consumer's choice, where such a choice is provided by law, the following are possible: proper repeat performance, replacement, free rectification of the defect, a proportionate price reduction, or a refund.
- 2.4. If the payment has a failed status but the bank has temporarily held the amount, SkloBot checks the status. The release of a failed authorisation is carried out by the payer's bank under its own rules and may not require a separate refund request.

3. Goods of proper quality

- 3.1. Unused and uninstalled non-food goods of proper quality may be exchanged within 14 days not counting the day of purchase, provided they have not been used and their merchantable appearance, consumer properties, completeness, seals/labels (if any) and the receipt are preserved.
- 3.2. If no equivalent goods are available, the consumer may choose other goods with a price adjustment, wait for restocking, or terminate the contract and receive a refund in accordance with the law.
- 3.3. Protective glass that has already been applied to a phone, or whose installation has begun, is used: it loses its original merchantable condition and cannot be resold as new. Therefore, as a general rule, a return merely because the consumer no longer likes the product is not accepted.
- 3.4. The restriction in clause 3.3 does not apply to claims relating to a defect in the goods, non-conformity with the confirmed model, a technical failure, or an improper service through SkloBot's fault.

4. Defects in goods or services

4.1. If a defect is found in the goods, the consumer has the rights provided by law, including the right to demand a proportionate price reduction, free rectification of the defect, or reimbursement of the cost of rectifying it. In the case of a material defect, the consumer may also terminate the contract and receive a refund, or demand a replacement.

4.2. In the event of defects in the automated installation, the consumer may demand free rectification within a reasonable time, proper repeat performance, a price reduction, or another remedy provided by law.

4.3. To establish the cause, SkloBot may ask the consumer to provide the phone and the installed glass for inspection, or carry out a remote check using photos/videos. The check is carried out without undue delay and does not cancel the consumer's statutory rights.

4.4. If SkloBot proves that the defect arose solely from a breach of the instructions, an incompatible model selected by the consumer, damage to the phone that existed before the operation, or the actions of third parties, the claim may be rejected with an explanation of the reasons.

5. Cancelling an operation

5.1. Before payment is confirmed, the Buyer may abandon the purchase by not completing the payment.

5.2. After a successful payment, if the automated cycle has not yet started and cancellation is technically available, the Buyer must immediately use the cancel button on the screen or contact support.

5.3. Once the goods have been dispensed or installation has begun, the operation cannot be cancelled as incomplete. The rules on exchange, return and quality claims then apply.

6. How to submit a claim

6.1. Send your claim to info@sklobot.xyz or call +38 (068) 557-95-58. You may also message the SkloBot pages on Instagram or TikTok (@sklobot).

6.2. To identify the operation quickly, please state: your name and a contact for the reply; the address/name of the place where the kiosk is located; the date and approximate time; the amount; the order, transaction or fiscal receipt number; the phone model; a short description; and the preferred remedy.

6.3. Where possible, attach photos/videos of the kiosk screen, the dispensed goods, the installation result and the receipt. The absence of a particular item is not in itself grounds for refusal if the operation can be identified in another way.

6.4. For a refund to the payment instrument, SkloBot may request only the data needed to identify the payment. Never send the CVV/CVC, PIN, password or full card number.

7. Handling of the claim

7.1. SkloBot confirms receipt of the claim and checks the payment status, the kiosk logs, the software cash register (PRRO) data, the materials provided and, where necessary, the condition of the goods/device.

7.2. The decision and next steps are communicated without undue delay. If an additional check or expert examination is required, the consumer is informed of this and of the expected timeframe.

7.3. In a dispute about the cause of a defect, a quality check or expert examination is carried out in the manner prescribed by law. The consumer has the right to take part in the check in person or through a representative.

8. Refund method and timing

8.1. A cashless payment is refunded via WayForPay to the same payment instrument used for the payment (including the card linked to Apple Pay or Google Pay), unless another lawful method is agreed by the parties.

8.2. For goods of proper quality, on termination of the contract the funds are refunded on the day of termination or, if this is not possible, within an agreed period not exceeding seven days, in accordance with applicable law.

8.3. In other cases SkloBot initiates the refund within the period set by law and needed to confirm the grounds. For a confirmed technical non-performance, SkloBot aims to submit the refund request without delay, usually no later than seven days after the check is completed.

8.4. After the refund is initiated, the actual crediting time depends on WayForPay, the payment system and the issuing bank. SkloBot will provide confirmation of initiation on request.

8.5. No fee is charged to the consumer for processing a lawful refund.

9. Contacts

9.1. Sole proprietor (FOP) Liubov Oleksandrivna Kuznetsova.

9.2. Taxpayer ID (RNOKPP): 3316205162. Address: 18/1 Voloshkova St., apt. 35, Sofiivska Borshchahivka, Bucha district, Kyiv region, 08138, Ukraine.

9.3. Email: info@sklobot.xyz. Phone: +38 (068) 557-95-58. Website: sklobot.xyz.

Contacts

Sole proprietor (FOP) Liubov Oleksandrivna Kuznetsova

Taxpayer ID (RNOKPP) 3316205162

18/1 Voloshkova St., apt. 35, Sofiivska Borshchahivka, Bucha district, Kyiv region, 08138, Ukraine

info@sklobot.xyz · +38 (068) 557-95-58 · <https://sklobot.xyz>