

# Payment and Refund Policy / Политика оплаты и возврата денежных средств

*This document is drawn up in two languages — English (left column) and Russian (right column). / Настоящий документ составлен на двух языках — английском (левая колонка) и русском (правая колонка).*

Revision dated 22.05.2026

Website: <https://imbaskin-store.com/>

Support contacts: [support@imbaskin-store.com](mailto:support@imbaskin-store.com)

The Operator and administrator of the Website is **INFLUEATS DOO BEOGRAD**, Marka Pola 15, apartment 10, 11070 New Belgrade, Republic of Serbia (hereinafter — the “Company”, “Operator”, “we”).

This Payment and Refund Policy (hereinafter — the “Policy”) governs the procedure for payment, transfer of digital goods, and consideration of refund requests for orders placed on the website <https://imbaskin-store.com/> (hereinafter — the “Website”).

The Policy is an integral part of the User Agreement and/or public offer posted on the Website. In case of conflicts between this Policy and the terms of the public offer, the terms of the public offer prevail, unless otherwise provided by applicable law.

The Policy applies to Users regardless of their country of residence and is governed by the legislation of the Republic of Serbia. If the mandatory norms of the legislation of the country from which the User makes the payment are subject to application to relations with the User, including consumer protection rules and rules of distance selling of goods (in the part applicable to digital goods), such norms apply in the relevant part.

## 1. Main terms

For the purposes of this Policy, the following terms are used:

- “Company” — INFLUEATS DOO BEOGRAD, which administers the Website and processes user orders.
- “User” — a person placing an order on the Website.
- “Order” — an application placed by the User for the purchase of a digital game item.
- “Digital goods” — a CS2 digital game item available for purchase on the Website and transferred to the User in electronic form.
- “Steam Trade URL” — a link provided by the User for the transfer of a digital game item through the Steam service.
- “Transfer of goods” — sending a digital game item to the User via the specified Steam Trade URL or another method indicated on the Website.

## 2. Payment methods

Payment for orders on the Website is carried out by available methods displayed on the checkout page and/or

Редакция от 22.05.2026

Веб-сайт: <https://imbaskin-store.com/>

Контакты поддержки: [support@imbaskin-store.com](mailto:support@imbaskin-store.com)

Оператором и администратором Веб-сайта является **INFLUEATS DOO BEOGRAD**, 11070 Новый Белград, Республика Сербия, Марка Пола, 15, квартира 10 (далее — «Компания», «Оператор», «мы»).

Настоящая Политика оплаты и возврата денежных средств (далее — «Политика») регулирует порядок оплаты, передачи цифровых товаров и рассмотрения запросов на возврат денежных средств по заказам, оформленным на веб-сайте <https://imbaskin-store.com/> (далее — «Веб-сайт»).

Политика является неотъемлемой частью Пользовательского соглашения и/или публичной оферты, размещенных на Веб-сайте. В случае противоречий между настоящей Политикой и условиями публичной оферты преимущественную силу имеют условия публичной оферты, если иное не предусмотрено применимым законодательством.

Политика действует в отношении Пользователей независимо от страны их нахождения и регулируется законодательством Республики Сербия. Если к отношениям с Пользователем подлежат применению императивные нормы законодательства страны, из которой Пользователь осуществляет оплату, включая правила защиты прав потребителей и правила дистанционной продажи товаров (в части, применимой к цифровым товарам), такие нормы применяются в соответствующей части.

## 1. Основные термины

Для целей настоящей Политики используются следующие термины:

- «Компания» — INFLUEATS DOO BEOGRAD, осуществляющая администрирование Веб-сайта и обработку заказов пользователей.
- «Пользователь» — лицо, оформляющее заказ на Веб-сайте.
- «Заказ» — оформленная Пользователем заявка на приобретение цифрового игрового предмета.
- «Цифровой товар» — цифровой игровой предмет CS2, доступный для приобретения на Веб-сайте и передаваемый Пользователю в электронном виде.
- «Steam Trade URL» — ссылка, предоставляемая Пользователем для передачи цифрового игрового предмета через сервис Steam.

on the secure page of the payment provider.

Depending on the availability of payment methods, the User may be offered bank cards of the Visa and Mastercard payment systems and other payment methods indicated on the payment page.

To make a payment, the User may be redirected to the secure page of the payment provider. Payment processing is carried out by the payment provider and/or acquiring bank using the security measures provided by them.

The Company does not store the full bank card number, CVV/CVC code, and other confidential payment data of the User. Such data is processed by the payment provider and/or bank in accordance with their rules and security requirements.

The card-issuing bank may require additional authentication, including 3-D Secure or another method of confirming the transaction.

### **3. Prices and payment currency**

All prices on the Website are indicated in euros (EUR) unless another currency is explicitly indicated on the product page or checkout page.

The total cost of the order is displayed before proceeding to payment. The User is obliged to verify the order composition, cost, account data, and Steam Trade URL before confirming the payment.

If the currency of the User's bank card or account differs from the payment currency, the User's bank or payment system may apply conversion and/or fees. The Company is not responsible for fees and conversion rates applied by the User's bank or payment system.

The Company has the right to cancel an order before the transfer of digital goods in case of a technical error in the price, unavailability of goods, suspicion of a fraudulent transaction, or another significant error affecting the ability to fulfill the order. In such a case, the issue of a refund is considered in the manner provided by this Policy.

### **4. Payment confirmation and order placement**

The order is considered accepted for processing after successful confirmation of payment by the payment provider and the display of the corresponding order status on the Website or in the User's account.

After payment, the User receives a CS2 digital game item. To transfer the item, it is necessary to specify a correct Steam Trade URL in the User's profile in advance. The User is obliged to verify the correctness of the Steam Trade URL before placing the order.

The transfer of digital goods is carried out after payment confirmation and the completion of necessary security checks.

### **5. Transfer of digital goods**

Digital goods are transferred to the User in electronic form via Steam Trade URL or another method indicated on the

- «Передача товара» — отправка цифрового игрового предмета Пользователю по указанной Steam Trade URL или иным способом, указанным на Веб-сайте.

## **2. Способы оплаты**

Оплата заказов на Веб-сайте осуществляется доступными способами, отображаемыми на странице оформления заказа и/или на защищенной странице платежного провайдера.

В зависимости от доступности платежных методов Пользователю могут быть предложены банковские карты платежных систем Visa, Mastercard и иные способы оплаты, указанные на странице оплаты.

Для проведения платежа Пользователь может быть перенаправлен на защищенную страницу платежного провайдера. Обработка платежей осуществляется платежным провайдером и/или банком-эквайером с применением предусмотренных ими мер безопасности.

Компания не хранит полный номер банковской карты, CVV/CVC-код и иные конфиденциальные платежные данные Пользователя. Такие данные обрабатываются платежным провайдером и/или банком в соответствии с их правилами и требованиями безопасности.

Банк-эмитент карты может потребовать прохождение дополнительной аутентификации, включая 3-D Secure или иной способ подтверждения операции.

### **3. Цены и валюта платежа**

Все цены на Веб-сайте указываются в евро (EUR), если иная валюта прямо не указана на странице товара или странице оформления заказа.

Итоговая стоимость заказа отображается перед переходом к оплате. Пользователь обязан проверить состав заказа, стоимость, данные учетной записи и Steam Trade URL до подтверждения платежа.

Если валюта банковской карты или счета Пользователя отличается от валюты платежа, банк Пользователя или платежная система могут применять конвертацию и/или комиссии. Компания не отвечает за комиссии и курсы конвертации, применяемые банком Пользователя или платежной системой.

Компания вправе отменить заказ до передачи цифрового товара в случае технической ошибки в цене, недоступности товара, подозрения на мошенническую операцию или иной существенной ошибки, влияющей на возможность исполнения заказа. В таком случае вопрос возврата денежных средств рассматривается в порядке, предусмотренном настоящей Политикой.

### **4. Подтверждение оплаты и оформление заказа**

Заказ считается принятым к обработке после успешного подтверждения оплаты платежным провайдером и отображения соответствующего статуса заказа на Веб-сайте или в учетной записи Пользователя.

Website.

The User is responsible for the correctness of the Steam Trade URL, the availability of the Steam account, the absence of restrictions on receiving exchanges, as well as for the ability to accept the transferred digital goods.

If the transfer of goods is impossible due to an incorrectly specified Steam Trade URL, restrictions on the Steam account, the User's refusal to accept the exchange, or other circumstances on the User's side, the Company has the right to request clarification of data, offer re-transfer if technically possible, or consider the issue of order cancellation individually.

If the period for transferring digital goods is not explicitly indicated on the Website or in the order, the transfer is carried out within a reasonable period after payment confirmation, taking into account technical capabilities, security checks, and product availability.

## **6. Refund conditions**

The goods sold on the Website are digital goods and are provided in electronic form. Due to the nature of digital goods, a refund after the proper transfer of goods may be limited, except for cases provided by this Policy and applicable law.

A refund is possible in the following cases:

- the order is paid, but the digital goods were not transferred to the User for a reason depending on the Company;
- the Company canceled the order before the transfer of digital goods;
- the digital goods turned out to be unavailable for transfer after payment;
- a different digital goods item, significantly different from the placed order, was transferred to the User, and replacement is impossible;
- erroneous or repeated debiting of funds occurred;
- other cases provided by applicable law.

If the digital goods were properly transferred to the User via the Steam Trade URL specified by them, a refund, as a rule, is not made, except for cases explicitly provided by applicable law or a separate decision of the Company.

## **7. Cases in which a refund may be rejected**

The Company has the right to refuse a refund if:

- the digital goods were successfully transferred to the User via the Steam Trade URL specified by the User;
- the User changed their mind after the transfer of digital goods;
- the market value of the digital goods changed after the order was placed;
- the User provided incorrect data for the transfer of goods, and the goods were transferred according to the data specified by the User;

После оплаты Пользователь получает цифровой игровой предмет CS2. Для передачи предмета необходимо заранее указать корректную Steam Trade URL в профиле Пользователя. Пользователь обязан проверить корректность Steam Trade URL перед оформлением заказа.

Передача цифрового товара осуществляется после подтверждения оплаты и выполнения необходимых проверок безопасности.

## **5. Передача цифрового товара**

Цифровой товар передается Пользователю в электронном виде через Steam Trade URL или иным способом, указанным на Веб-сайте.

Пользователь несет ответственность за корректность Steam Trade URL, доступность учетной записи Steam, отсутствие ограничений на получение обменов, а также за возможность принять передаваемый цифровой товар.

Если передача товара невозможна по причине неверно указанной Steam Trade URL, ограничений учетной записи Steam, отказа Пользователя от принятия обмена или иных обстоятельств на стороне Пользователя, Компания вправе запросить уточнение данных, предложить повторную передачу при технической возможности либо рассмотреть вопрос отмены заказа индивидуально.

Если срок передачи цифрового товара прямо не указан на Веб-сайте или в заказе, передача осуществляется в разумный срок после подтверждения оплаты с учетом технических возможностей, проверок безопасности и доступности товара.

## **6. Условия возврата денежных средств**

Реализуемые на Веб-сайте товары являются цифровыми товарами и предоставляются в электронном виде. В связи с характером цифровых товаров возврат денежных средств после надлежащей передачи товара может быть ограничен, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Политикой и применимым законодательством.

Возврат денежных средств возможен в следующих случаях:

- заказ оплачен, но цифровой товар не был передан Пользователю по причине, зависящей от Компании;
- Компания отменила заказ до передачи цифрового товара;
- цифровой товар оказался недоступен для передачи после оплаты;
- Пользователю был передан иной цифровой товар, существенно отличающийся от оформленного заказа, и замена невозможна;
- произошло ошибочное или повторное списание денежных средств;

- the inquiry contains signs of abuse of rights, fraud, or violation of the terms of the Website;
- other grounds for refusal are provided by the terms of the public offer or applicable law.

### 8. Refund request procedure

To submit a refund request, the User must contact the support service through the "Contacts" section on the Website or to the address [support@imbaskin-store.com](mailto:support@imbaskin-store.com).

The inquiry must indicate:

- order number;
- email address used when placing the order;
- transaction or payment identifier, if known;
- description of the reason for the refund request;
- screenshots confirming the circumstances of the inquiry, if applicable.

The Company has the right to request additional information necessary to verify the inquiry, identify the payment, confirm the fact of transfer or non-transfer of digital goods, as well as to prevent fraud.

The inquiry is considered within a reasonable period, but no later than the period established by applicable law. A response based on the results of the consideration is sent to the User by email or through another available communication channel.

### 9. Method and timing of refund

Approved refunds are made, as a rule, by the same payment method and to the same bank card or payment instrument that was used to pay for the order, unless a different method is required by applicable law or the rules of the payment provider.

The refund is made in the currency of the initial payment. If the User's bank applies conversion, the final amount credited may differ due to the bank's rate, fees, or payment system rules.

The period of actual crediting of funds depends on the payment provider, payment system, and the User's bank. The Company cannot guarantee the exact period of crediting after issuing the refund order to the payment provider.

### 10. Chargeback, disputed transactions, and abuse

If the User has a question about payment, transfer of goods, or refund, the User is recommended to first contact the Company's support service to resolve the situation.

In case the User initiates a payment dispute procedure (chargeback), the Company has the right to provide the payment provider, bank, payment system, and other authorized participants with information confirming the placement of the order, payment, transfer of digital goods, correspondence with the User, and other circumstances of the transaction.

- иные случаи, предусмотренные применимым законодательством.

Если цифровой товар был надлежащим образом передан Пользователю по указанной им Steam Trade URL, возврат денежных средств, как правило, не производится, за исключением случаев, прямо предусмотренных применимым законодательством или отдельным решением Компании.

### 7. Случаи, в которых возврат может быть отклонен

Компания вправе отказать в возврате денежных средств, если:

- цифровой товар был успешно передан Пользователю по Steam Trade URL, указанной Пользователем;
- Пользователь передумал после передачи цифрового товара;
- стоимость цифрового товара на рынке изменилась после оформления заказа;
- Пользователь предоставил некорректные данные для передачи товара, и товар был передан по указанным Пользователем данным;
- обращение содержит признаки злоупотребления правом, мошенничества или нарушения условий Веб-сайта;
- иные основания для отказа предусмотрены условиями публичной оферты или применимым законодательством.

### 8. Порядок запроса возврата

Для оформления запроса на возврат денежных средств Пользователь должен обратиться в службу поддержки через раздел «Контакты» на Веб-сайте или по адресу [support@imbaskin-store.com](mailto:support@imbaskin-store.com).

В обращении необходимо указать:

- номер заказа;
- адрес электронной почты, использованный при оформлении заказа;
- идентификатор транзакции или платежа, если он известен;
- описание причины запроса на возврат;
- скриншоты, подтверждающие обстоятельства обращения, если они применимы.

Компания вправе запросить дополнительную информацию, необходимую для проверки обращения, идентификации платежа, подтверждения факта передачи или непередачи цифрового товара, а также для предотвращения мошенничества.

Обращение рассматривается в разумный срок, но не позднее срока, установленного применимым законодательством. Ответ по результатам рассмотрения направляется Пользователю по электронной почте или через иной доступный канал связи.

If signs of fraud, abuse of rights, use of someone else's payment data, attempts at unjustified refunds, or violation of the terms of the Website are detected, the Company has the right to suspend the processing of the order, restrict access to the account, refuse further purchases, and/or transfer information to authorized bodies in cases provided by law.

#### **11. Errors, order cancellation, and technical failures**

If a technical error, payment failure, double debiting, or incorrect display of the order status occurred during order placement, the User must contact the support service and provide information allowing the identification of the payment.

The Company checks such inquiries together with the payment provider and, upon confirmation of the error, takes measures to correctly fulfill the order or process a refund.

#### **12. Changes to the Policy**

The Company has the right to unilaterally change this Policy. The current version of the Policy is posted on the Website.

The new version of the Policy applies to orders placed after its publication on the Website, unless otherwise provided by applicable law or the Policy itself.

#### **13. Contacts**

For questions about payment, transfer of digital goods, or refunds, the User may contact the support service:

- Website: <https://imbaskin-store.com/>
- Email: [support@imbaskin-store.com](mailto:support@imbaskin-store.com)

When contacting, it is recommended to indicate the order number, payment date, payment amount, and the email address used when placing the order.

#### **9. Способ и сроки возврата денежных средств**

Одобрённые возвраты денежных средств осуществляются, как правило, тем же способом оплаты и на ту же банковскую карту или платёжное средство, которые использовались при оплате заказа, если иной способ не требуется применимым законодательством или правилами платёжного провайдера.

Возврат осуществляется в валюте первоначального платежа. Если банк Пользователя применяет конвертацию, итоговая сумма зачисления может отличаться из-за курса банка, комиссий или правил платёжной системы.

Срок фактического зачисления денежных средств зависит от платёжного провайдера, платёжной системы и банка Пользователя. Компания не может гарантировать точный срок зачисления после передачи распоряжения на возврат платёжному провайдеру.

#### **10. Chargeback, спорные операции и злоупотребления**

Если у Пользователя возник вопрос по оплате, передаче товара или возврату денежных средств, Пользователю рекомендуется сначала обратиться в службу поддержки Компании для урегулирования ситуации.

В случае инициирования Пользователем процедуры оспаривания платежа (chargeback) Компания вправе предоставить платёжному провайдеру, банку, платёжной системе и иным уполномоченным участникам информацию, подтверждающую оформление заказа, оплату, передачу цифрового товара, переписку с Пользователем и иные обстоятельства операции.

При выявлении признаков мошенничества, злоупотребления правом, использования чужих платёжных данных, попыток необоснованного возврата или нарушения условий Веб-сайта Компания вправе приостановить обработку заказа, ограничить доступ к учётной записи, отказать в дальнейших покупках и/или передать информацию уполномоченным органам в случаях, предусмотренных законодательством.

#### **11. Ошибки, отмена заказа и технические сбои**

Если при оформлении заказа произошла техническая ошибка, сбой оплаты, двойное списание или некорректное отображение статуса заказа, Пользователь должен обратиться в службу поддержки и предоставить сведения, позволяющие идентифицировать платёж.

Компания проверяет такие обращения совместно с платёжным провайдером и, при подтверждении ошибки, принимает меры для корректного исполнения заказа или оформления возврата денежных средств.

#### **12. Изменение Политики**

Компания вправе изменять настоящую Политику в одностороннем порядке. Актуальная редакция Политики размещается на Веб-сайте.

Новая редакция Политики применяется к заказам, оформленным после ее публикации на Веб-сайте, если иное не предусмотрено применимым законодательством или самой Политикой.

### **13. Контакты**

По вопросам оплаты, передачи цифрового товара или возврата денежных средств Пользователь может обратиться в службу поддержки:

- Веб-сайт: <https://imbaskin-store.com/>
- Электронная почта: [support@imbaskin-store.com](mailto:support@imbaskin-store.com)

При обращении рекомендуется указывать номер заказа, дату оплаты, сумму платежа и адрес электронной почты, использованный при оформлении заказа.