

# REFUND / RETURN POLICY / ПОЛИТИКА ВОЗВРАТОВ

## ENGLISH VERSION (CONTROLLING)

### DCrypto Refund / Return Policy

Effective date: 2 April 2026

This Refund / Return Policy explains the general approach used by DCrypto in relation to transaction reversals, failed transactions, returned funds and refunds, where a refund is legally and operationally possible.

## 1. General Rule

Because digital asset transactions and blockchain transfers are generally irreversible, DCrypto cannot guarantee that a completed transaction can be canceled, reversed or refunded.

## 2. When a Refund May Be Possible

A refund or return may be considered where:

- a transaction was not completed;
- funding was received but the relevant transaction could not be executed;
- an overpayment occurred;
- a duplicate payment was made;
- a payout failed and funds were returned to the relevant route;
- applicable law, partner rules or a validated complaint requires a refund;
- DCrypto determines, in its discretion, that a refund is appropriate.

## 3. Conditions

Any refund is subject to:

- successful identity and ownership verification;
- confirmation of the origin of funds where required;
- legal and compliance clearance;
- technical feasibility;
- partner cooperation where the relevant route depends on a third party;
- deduction of non-recoverable fees, network costs, partner charges or other irretrievable costs where legally permitted.

## 4. Method of Refund

Where possible, refunds may be made to the original payment route or to another route approved by DCrypto after appropriate review. DCrypto is not obliged to send a refund to a third party or to a route that creates legal, sanctions, fraud or security concerns.

## 5. Unsupported Transfers and User Errors

DCrypto is not obliged to recover or refund funds sent to an incorrect address, unsupported asset, unsupported network or incorrect payment destination. Any recovery attempt is discretionary and may be impossible.

## 6. Timing

Refund timing depends on the nature of the issue, compliance review, blockchain conditions, banking delays, partner response times, local payment infrastructure and applicable law.

## 7. Requests

Refund-related requests should be submitted to [support@dcrypto.io](mailto:support@dcrypto.io) with all relevant details and evidence.

## 8. Governing Language

This Policy is issued in English. Russian and Georgian versions are informational only. In case of inconsistency, the English version prevails.

---

## РУССКАЯ ВЕРСИЯ

### Политика возвратов DCrypto

Дата вступления в силу: 2 апреля 2026 года

Настоящая Политика объясняет общий подход DCrypto к возвратам, несостоявшимся операциям, возврату средств по неисполненным маршрутам и иным случаям, когда возврат юридически и технически возможен.

### 1. Общее правило

Поскольку операции с цифровыми активами и переводы в блокчейне, как правило, необратимы, DCrypto не может гарантировать отмену, разворот или возврат уже исполненной операции.

### 2. Когда возврат возможен

Возврат может быть рассмотрен, если:

- операция не была завершена;
- средства были получены, но операция не могла быть исполнена;
- произошла переплата;
- был совершен повторный платеж;
- выплата не состоялась, и средства вернулись по соответствующему маршруту;
- возврат требуется законом, правилами партнера или обоснованной жалобой;
- DCrypto по своему усмотрению считает возврат допустимым.

### **3. Условия возврата**

Любой возврат зависит от:

- успешной проверки личности и права на получение средств;
- подтверждения происхождения средств, если это требуется;
- прохождения правовой и комплаенс-проверки;
- технической возможности;
- участия партнера, если маршрут зависит от третьего лица;
- удержания невозмещаемых комиссий, сетевых расходов, партнерских удержаний и иных безвозвратных затрат, если это допускается законом.

### **4. Куда возвращаются средства**

Если это возможно, возврат производится по исходному платежному маршруту либо по другому маршруту, одобренному DCrypto после проверки. DCrypto не обязана направлять возврат третьему лицу или по маршруту, создающему правовой, санкционный, мошеннический или иной риск.

### **5. Неподдерживаемые переводы и ошибки пользователя**

DCrypto не обязана восстанавливать или возвращать средства, отправленные на неверный адрес, с использованием неподдерживаемого актива, неподдерживаемой сети или по неверным платежным реквизитам. Любая попытка восстановления является правом, а не обязанностью, и может оказаться невозможной.

### **6. Сроки**

Срок возврата зависит от характера проблемы, проверки, условий блокчейна, банковских задержек, скорости ответа партнера, особенностей локальной платежной инфраструктуры и применимого права.

### **7. Обращения**

Запросы по возвратам направляются на [support@dcrypto.io](mailto:support@dcrypto.io) с приложением всех существенных данных и подтверждений.

### **8. Язык**

Юридически основной является английская версия. Русская версия носит информационный характер. При расхождении применяется английский текст.

## ქართული ვერსია

### DCrypto-ის დაბრუნების პოლიტიკა

ძალაში შესვლის თარიღი: 2 აპრილი 2026

ეს პოლიტიკა განმარტავს DCrypto-ის ზოგად მიდგომას თანხის დაბრუნებასთან, შეუსრულებელ ოპერაციებთან, წარუმატებელ მარშრუტებთან და სხვა შემთხვევებთან მიმართებით, როდესაც თანხის დაბრუნება სამართლებრივად და ტექნიკურად შესაძლებელია.

### 1. ზოგადი წესი

რადგან ციფრულ აქტივებთან დაკავშირებული ოპერაციები და ბლოკჩეინის გადარიცხვები, როგორც წესი, შეუქცევადია, DCrypto ვერ იძლევა გარანტიას, რომ უკვე შესრულებული ოპერაცია გაუქმდება, შემობრუნდება ან დაბრუნდება.

### 2. როდის შეიძლება დაბრუნების განხილვა

დაბრუნება შეიძლება განხილულ იქნეს, თუ:

- ოპერაცია არ დასრულდა;
- თანხა მიღებულია, მაგრამ შესაბამისი ოპერაცია ვერ შესრულდა;
- ადგილი ჰქონდა ზედმეტ გადახდას;
- განხორციელდა განმეორებითი გადახდა;
- გადახდა ვერ შესრულდა და თანხა დაბრუნდა შესაბამის მარშრუტზე;
- დაბრუნებას მოითხოვს კანონი, პარტნიორის წესი ან დასაბუთებული საჩივარი;
- DCrypto საკუთარი შეფასებით მიიჩნევს, რომ დაბრუნება დასაშვებია.

### 3. პირობები

წესისმიერი დაბრუნება დამოკიდებულია:

- პირადობისა და თანხის მიღების უფლების წარმატებულ დადასტურებაზე;
- სახსრების წარმომავლობის დადასტურებაზე, თუ ეს საჭიროა;
- სამართლებრივ და შესაბამისობის შემოწმებაზე;
- ტექნიკურ შესაძლებლობაზე;
- პარტნიორის მონაწილეობაზე, თუ მარშრუტი დამოკიდებულია მესამე პირზე;
- უკანდაუბრუნებელი საკომისიოების, ქსელის ხარჯების, პარტნიორის გადასახადებისა და სხვა ალუდგენელი ხარჯების ჩამოჭრაზე, თუ ეს კანონით დასაშვებია.

### 4. დაბრუნების მეთოდი

თუ შესაძლებელია, თანხა ბრუნდება თავდაპირველი გადახდის მარშრუტით ან სხვა მარშრუტით, რომელსაც შემომხმების შემდეგ დაამტკიცებს DCrypto. DCrypto არ არის

ვალდებული დაბრუნება განახორციელოს მესამე პირისკენ ან ისეთი მარშრუტით, რომელიც ქმნის სამართლებრივ, სანქციურ, თაღლითურ ან უსაფრთხოების რისკს.

## 5. არამხარდაჭერილი გადარიცხვები და მომხმარებლის შეცდომები

DCrypto არ არის ვალდებული აღადგინოს ან დააბრუნოს თანხა, რომელიც გაიგზავნა არასწორ მისამართზე, არამხარდაჭერილი აქტივით, არამხარდაჭერილი ქსელით ან არასწორი გადახდის მონაცემებით. აღდგენის ნებისმიერი მცდელობა წარმოადგენს უფლებას და არა ვალდებულებას და შესაძლოა შეუძლებელი აღმოჩნდეს.

## 6. ვადები

დაბრუნების ვადა დამოკიდებულია პრობლემის ბუნებაზე, შემონმებაზე, ბლოკჩეინის პირობებზე, საბანკო შეფერხებებზე, პარტნიორის რეაგირების სისწრაფეზე, ადგილობრივი გადახდის ინფრასტრუქტურაზე და მოქმედ სამართალზე.

## 7. მიმართვა

დაბრუნებასთან დაკავშირებული მოთხოვნები უნდა გაიგზავნოს მისამართზე **support@dcrypto.io** ყველა საჭირო დეტალისა და დამადასტურებელი მასალის მითითებით.

## 8. ენა

იურიდიულად უპირატესი არის ინგლისური ვერსია. რუსული და ქართული ვერსიები საინფორმაციო ხასიათისაა. შეუსაბამობის შემთხვევაში უპირატესობა ენიჭება ინგლისურ ტექსტს.