

FAQ

Мобилно разплащане в Google Play Store

- **До колко време може да се откаже от закупено приложение? Какво да направя ако закупя грешно или нежелано приложение?**

Google не възстановява сумите за повечето покупки от Google Play, но има и изключения.

Закупено от Вас приложение може да се откаже в рамките на 48 часа от закупуването. Как да върнете покупка след 48 часа, можете да разберете [ТУК](#). Ако дадено приложение е закупено по грешка, то може да се откаже еднократно. При повторно закупуване не може да бъде отказано повторно.

- **До колко време се възстановява сумата при отказ от закупено приложение?**

Зависи от типа услуга. За клиенти на абонаментен план е до 2 месеца след иска за връщане, докато за клиенти на предплатен план е до 1 месец. За клиенти на предплатени планове не се позволяват заявки за възстановяване на веднъж на суми по-големи от 100 лева.

- **Ако дадено приложение е закупено и деинсталирано, след повторна инсталация ще може ли да се ползва платената версия или ще е необходимо да се заплати отново?**

Зависи от приложението и правилата му. Те се определят от собственика на приложението и са съобразени със законовите изисквания. За повече информация натиснете [ТУК](#).

- **Има ли лимит за покупка на приложения и какъв е той?**

За клиенти с абонаментни планове: Лимитът за закупуване на приложения от Google Play е до 60 лв. с ДДС за 30 календарни дни. Ако имате повече номера на Ваше име, всеки един от тях може да закупува приложения до 60 лв. за 30 дни.

За клиенти с предплатени планове: няма ограничение.

- **Мога ли да заплащам месечни абонаменти към дадени приложения?**

Да, това е възможно при наличие на баланс по сметка за клиенти с предплатени планове. За клиенти с абонаментни планове ще се начислява ежемесечно и ще се включва като част от месечната сметка на клиента.

- **Как да сменя типа на плащане от кредитна/дебитна карта, към Плащане през VIVACOM в Google play store?**

Влезте в Google play, страничното меню - „Начин на плащане“. Изберете „Настройване на акаунта“ и след това „Плащане през VIVACOM“. За някои акаунти е възможно да се иска още информация да бъде въведена.

Вижте нагледно [тук](#) и повече информация [тук](#).

- **Към кой мога да се обърна, ако имам проблем с използването на услугата?**

Моля при проблеми с ползването на услугата се обърнете към разработчика на приложението или директно към [Google](#).

Ако не виждате опция за таксуване от оператор, не забравяйте следното:

- Услугата за директно таксуване от оператор е налице само посредством приложението Google Play Магазин. Тя не е достъпна на уебсайта на Google Play от компютър или чрез мобилен браузър.

- **С каква операционна система мога да използвам услугата Мобилно плащане в Google Play?**

Използваното мобилно устройство трябва да е с Android OS.

- **Как мога да разбера какво съм закупил от Google Play?**

Всяка покупка бива отбелязана със SMS, в който е описано какво точно е закупено, колко струва. При направен абонамент, ще получавате SMS нотификация при всяко подновяване – заплащане на абонамента. Може да се направи проверка и в детайлната разпечатка на излязлата вече фактура за мобилната Ви услуга към VIVACOM, както и във Вашия Gmail.

Повече информация може да намерите [тук](#).

- **Как мога да не ползвам този тип плащане на покупки в Google Play?**

Премахване на начин на плащане:

- Отворете профила си в Google Play. ○ Кликнете върху Редактиране на начините на плащане. Ще отворите профила си в [payments.google.com](#).
- Отляво кликнете върху Начини на плащане.
- Под начина на плащане, който искате да премахнете, кликнете върху Премахване > Премахване.
- Начинът на плащане ще бъде премахнат от профила Ви в Google.