



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

IT Cody

Редакция от 07.10.2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ определяет порядок подачи, рассмотрения и урегулирования претензий Пользователей (Заказчиков) в отношении сервисов и услуг, предоставляемых индивидуальным предпринимателем **Новиковым Владимиром Игоревичем** под брендом **IT Cody** (далее — **Исполнитель**), через сайт <https://itcody.ru> (далее — **Сайт**).

1.2. Порядок применяется совместно с **Публичной офертой, Порядком оформления заказов и Политикой возврата товаров и денежных средств**, размещёнными на Сайте.

1.3. **Претензия** — письменное обращение Пользователя с требованием об устранении нарушений, восстановлении прав, соразмерном уменьшении цены, возмещении убытков, возврате денежных средств или иным способом защиты прав, связанных с использованием Сервисов или оказанием IT-услуг.

1.4. Запросы о **возврате денежных средств** рассматриваются также в соответствии с Политикой возврата. Настоящий Порядок применяется ко всем обращениям, включая претензии финансового характера.

2. Кому и по каким вопросам можно обратиться

2.1. Претензии принимаются по вопросам, связанным с:

- работой Сервиса **«Disk»** (доступ, тарифы, хранение файлов, подписка);
- оказанием **IT-услуг** (качество, сроки, соответствие ТЗ, приёмка работ);
- оплатой и списаниями;
- обработкой персональных данных (в части, не урегулированной Политикой конфиденциальности);
- иными нарушениями условий Публичной оферты.

2.2. Обращения, не связанные с сервисами и услугами IT Cody (спам, рекламные предложения, фишинг), претензиями не являются и могут не рассматриваться.

3. Способы подачи претензии

3.1. Претензия направляется в письменной форме одним из способов:

- через раздел **«Поддержка»** Личного кабинета;
- **E-mail:** support@itcody.ru;
- через форму обратной связи на Сайте (если доступна);
- заказным письмом с уведомлением о вручении — по запросу Пользователя для юридических лиц.

3.2. В теме письма рекомендуется указать: **«Претензия»** или **«Претензия — [краткое описание]»**.

3.3. Претензия должна содержать:

1. **ФИО** заявителя (для юридического лица — полное наименование, ИНН, ФИО и должность представителя).
2. **Контактные данные:** e-mail, телефон (при наличии).
3. **E-mail или иной контакт учётной записи** на Сайте (e-mail, Яндекс ID, VK ID — если применимо).
4. **Описание предмета претензии:** какой Сервис или заказ, дата, номер заказа / счёта / тариф (если известны).
5. **Суть претензии:** что произошло, когда, какие нарушения выявлены.
6. **Конкретные требования** заявителя (устранить недостатки, вернуть деньги, продлить подписку и т.д.).
7. **Приложения:** скриншоты, чеки, переписка, фрагменты ТЗ — при наличии.

3.4. Пример текста претензии:

...

ПРЕТЕНЗИЯ

Исполнителю: ИП Новиков Владимир Игоревич (IT Cody)

ФИО заявителя:

E-mail:

Телефон:

E-mail учётной записи на Сайте:

Предмет: [Disk / IT-услуги — указать]

Дата заказа / оплаты:

Номер заказа / счёта (если есть):

Описание ситуации:

[подробно описать проблему]

Требования:

1. [например: устранить недостатки в течение ____ дней]
2. [например: вернуть денежные средства в размере ____ руб.]
3. [иные требования]

Приложения: [перечислить]

Дата: _

Подпись: _

...

4. Сроки рассмотрения

4.1. Для потребителей — физических лиц срок рассмотрения претензии составляет **до 30 (тридцати) календарных дней** с даты получения претензии Исполнителем, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

4.2. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей досудебный (претензионный) порядок является **обязательным**, если иное не согласовано сторонами. Срок ответа на претензию — **30 (тридцать) календарных дней** с даты получения.

4.3. Если для рассмотрения претензии необходима дополнительная информация, Исполнитель вправе запросить её у заявителя. Срок рассмотрения в этом случае исчисляется с момента получения **полного комплекта** сведений, если иное не предусмотрено законом.

4.4. Ответ на претензию направляется на **e-mail**, с которого поступила претензия, либо на иной адрес, указанный заявителем.

5. Порядок рассмотрения

5.1. После получения претензии Исполнитель:

1. Регистрирует обращение (внутренний учёт по дате и e-mail).
2. Проверяет факты, указанные в претензии (данные учётной записи, история оплат, логи Сервиса, переписка по проекту, ТЗ).
3. При необходимости запрашивает у заявителя дополнительные материалы.
4. Принимает решение и направляет **мотивированный ответ**.

5.2. По результатам рассмотрения возможны следующие решения:

- **удовлетворение претензии** полностью (устранение нарушения, возврат средств, иные меры);
- **удовлетворение частично** с мотивированным обоснованием;
- **отказ в удовлетворении** с указанием причин и ссылками на условия оферты, закон и факты;
- **предложение альтернативного решения** (продление подписки, доработка, повторное оказание услуги и т.д.) — по согласованию с заявителем.

5.3. Если претензия связана с возвратом денежных средств, порядок и сроки возврата определяются также **Политикой возврата** (как правило, не более 10 рабочих дней с момента принятия решения о возврате).

6. Особенности по видам сервисов

6.1. «Disk»

- Претензии по недоступности Сервиса, ошибкам тарификации, некорректному списанию при автопродлении рассматриваются в приоритетном порядке.
- При технических сбоях по вине Исполнителя возможно продление подписки или иная компенсация по решению Исполнителя.

6.2. IT-услуги

- Претензии по качеству и срокам работ рассматриваются на основании согласованного **ТЗ, КП**, переписки и результатов приёмки (см. Публичную оферту, раздел 10).
 - Замечания, не входящие в согласованное ТЗ, могут быть выполнены за дополнительную плату.
-

7. Если претензия не удовлетворена

7.1. Стороны стремятся урегулировать спор путём **переговоров** на основе направленного ответа.

7.2. **Потребители — физические лица** вправе обратиться:

- в **суд** по месту жительства или пребывания, по месту нахождения Исполнителя либо по месту заключения или исполнения договора — в соответствии с ЗоЗПП и процессуальным законодательством РФ;
- в **Роспотребнадзор** и иные уполномоченные органы — в порядке, установленном законом.

7.3. **Юридические лица и индивидуальные предприниматели** после получения ответа на претензию (или по истечении срока её рассмотрения) вправе передать спор в **суд по месту нахождения Исполнителя**, если иное не согласовано в индивидуальном порядке.

7.4. Направление претензии не лишает стороны права на **мирное урегулирование** спора в любой момент.

8. Контакты

По вопросам подачи и статуса рассмотрения претензий:

- **E-mail:** support@itcody.ru
- **Сайт:** <https://itcody.ru>

Реквизиты Исполнителя:

Наименование	Индивидуальный предприниматель Новиков Владимир Игоревич
Бренд	IT Cody
ИНН	234401764206
ОГРНИП	325237500092343
Город	г. Краснодар
Адрес для корреспонденции	г. Краснодар, ул. Московская, д. 140А
E-mail	support@itcody.ru
Сайт	https://itcody.ru

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Порядок размещается на Сайте и может быть изменён Исполнителем. Новая редакция вступает в силу с момента публикации, если иной срок не указан в тексте.

9.2. В части, не урегулированной настоящим Порядком, применяются Публичная оферта IT Cody и законодательство Российской Федерации.