

УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ИП ПОЛОНСКИЙ ДМИТРИЙ ИГОРЕВИЧ

для оплаты тарифов JU BIX CRM, цифровых услуг и работ по созданию сайтов

для сайта <https://jubix.ru> и связанных сервисов

Версия документа	1.0
Место публикации	г. Самара, Российская Федерация
Рекомендуемый адрес	https://jubix.ru/legal/refund-policy

Назначение документа

Настоящие Условия определяют порядок отказа от договора, расчёта и возврата денежных средств, уплаченных ИП Полонский Дмитрий Игоревич за доступ к JU BIX CRM, настройку и интеграции, иные цифровые услуги, а также за разработку и сопровождение сайтов. Условия являются неотъемлемой частью Публичной оферты и применяются вместе с выбранным Тарифом, Заказом, Счётом, Техническим заданием и Спецификацией.

Положение «оплата не возвращается» не применяется, если оно ограничивает права Заказчика, установленные обязательными нормами законодательства Российской Федерации.

Содержание

1. Общие положения
2. Термины и сфера применения
3. Основные случаи возврата
4. Возврат оплаты за JU BIX CRM и периодические тарифы
5. Возврат оплаты за настройку, интеграции и разовые услуги
6. Возврат оплаты за создание и сопровождение сайта
7. Требования при недостатках или нарушении сроков
8. Расчёт суммы возврата
9. Порядок подачи заявления
10. Рассмотрение заявления и перечисление средств
11. Особые ситуации
12. Права потребителей и условия для бизнеса
13. Изменение Условий
14. Реквизиты Исполнителя

1. Общие положения

1.1. Настоящие Условия возврата денежных средств (далее — «Условия») разработаны ИП Полонский Дмитрий Игоревич (далее — «Исполнитель») и регулируют взаиморасчёты с лицом, оплатившим Тариф, Заказ, работу или услугу (далее — «Заказчик»).

1.2. Условия применяются к платежам, совершённым на сайте JUBIX.ru, в Личном кабинете, по платёжной ссылке, счёту либо иным согласованным способом.

1.3. Конкретный состав услуг, цена, оплаченный период, этапы разработки, сроки и специальные условия определяются информацией на странице Тарифа, Заказом, Счётом, Техническим заданием или Спецификацией.

1.4. Если специальные условия конкретного Заказа улучшают положение Заказчика по сравнению с настоящими Условиями, применяются специальные условия. Обязательные нормы законодательства Российской Федерации имеют приоритет.

1.5. Настоящий документ не регулирует возврат денежных средств, перечисленных третьим лицам напрямую, например регистратору домена, хостинг-провайдеру, оператору связи или владельцу стороннего сервиса. К таким платежам применяются правила соответствующего поставщика.

2. Термины и сфера применения

Термин	Значение
Сервис	JU BIX CRM, личный кабинет, ИИ-модули и иные программные продукты, доступ к которым предоставляется удалённо.
Тариф	Набор функций, лимитов, услуг и период доступа к Сервису по установленной цене.
Период доступа	Оплаченный календарный период, в течение которого Заказчику предоставлена техническая возможность пользоваться Сервисом.
Разовые услуги	Настройка, импорт данных, интеграция, обучение, консультация, аудит, разработка отдельных модулей и иные услуги, не входящие в базовый периодический доступ.
Проект сайта	Комплекс работ и услуг по проектированию, дизайну, программированию, наполнению, интеграции, тестированию, запуску или сопровождению сайта.
Потребитель	Физическое лицо, приобретающее работу или услугу исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
Фактически понесённые расходы	Документально или иным надлежащим образом подтверждаемые затраты, непосредственно связанные с исполнением конкретного Заказа.

3. Основные случаи возврата

3.1. Заказчик может обратиться за возвратом полностью или частично в следующих случаях:

- добровольный отказ от ещё не начатой услуги или неисполненной части договора;
- отказ от продолжающейся услуги или Проекта сайта с проведением взаиморасчётов за уже исполненную часть;
- существенный недостаток результата либо неустранение недостатка в установленный срок;
- нарушение Исполнителем согласованного срока, дающее Заказчику право отказаться от договора;
- двойное, ошибочное или излишнее списание;
- отмена Исполнителем оплаченного Заказа либо объективная невозможность его исполнения;
- иные случаи, предусмотренные договором или законодательством Российской Федерации.

3.2. Само по себе отсутствие фактического использования Сервиса по решению Заказчика не означает, что услуга не предоставлялась, если доступ был активирован и Сервис был доступен в пределах условий Тарифа.

3.3. Отключение автоматического продления прекращает будущие списания, но не отменяет уже начавшийся и оплаченный период. Возврат за текущий период рассматривается по правилам раздела 4.

4. Возврат оплаты за JU BIX CRM и периодические тарифы

4.1. До активации доступа Заказчик вправе отказаться от Тарифа. Исполнитель возвращает полученную сумму за вычетом фактически понесённых расходов, если такие расходы возникли непосредственно по поручению Заказчика и могут быть подтверждены.

4.2. После активации доступа возврат за неиспользованную часть текущего оплаченного периода рассчитывается пропорционально оставшимся календарным дням. Из расчёта могут быть дополнительно исключены стоимость уже выполненных разовых услуг и подтверждённые расходы по конкретному Заказу.

Базовая формула для периодического доступа

Сумма возврата = сумма, уплаченная за текущий период, минус стоимость дней, в течение которых доступ был предоставлен, минус стоимость фактически выполненных разовых услуг, минус подтверждённые расходы. При расчёте стоимости дня используется фактически уплаченная цена с учётом применённой скидки.

4.3. День активации включается в использованную часть периода. Датой прекращения доступа считается день, следующий за датой получения Исполнителем однозначного требования об отказе, либо более поздняя дата, указанная Заказчиком.

4.4. За полностью истёкший период возврат не производится, если Сервис был доступен и отсутствуют основания, связанные с недостатками или нарушением обязательств Исполнителя.

4.5. Если Сервис был недоступен по вине Исполнителя сверх допустимых регламентных работ, Исполнитель по выбору и с учётом закона может продлить доступ, предоставить соразмерное уменьшение цены либо вернуть стоимость соответствующего периода недоступности.

4.6. Если доступ приостановлен вследствие нарушения Заказчиком условий безопасности, законодательства, лицензионных ограничений или обязанности оплатить услуги, взаиморасчёты осуществляются по Публичной оферте и закону. Приостановление не освобождает Исполнителя от возврата сумм за фактически неоказанную часть, если такой возврат обязателен по закону.

5. Возврат оплаты за настройку, интеграции и разовые услуги

5.1. До начала выполнения разовой услуги возвращается уплаченная сумма за вычетом подтверждённых расходов, уже понесённых для исполнения конкретного Заказа.

5.2. После начала выполнения возврату подлежит стоимость невыполненной части. Выполненная и переданная часть оплачивается исходя из цены этапов, указанной в Заказе, Счёте или Спецификации.

5.3. Если цена отдельных этапов заранее не установлена, Исполнитель предоставляет обоснованный расчёт с учётом фактически выполненного объёма, созданных результатов, затраченного времени по согласованным ставкам и расходов подрядчиков.

5.4. Стоимость лицензии, домена, хостинга, номера, API-пакета или другого ресурса третьего лица может быть удержана, если ресурс приобретён специально для Заказчика, платеж поставщику не подлежит возврату и ресурс передаётся Заказчику либо продолжает использоваться в его интересах.

5.5. Обычные общехозяйственные расходы Исполнителя не удерживаются автоматически. Для Потребителя учитываются только расходы, непосредственно связанные с исполнением его договора и подлежащие подтверждению.

6. Возврат оплаты за создание и сопровождение сайта

6.1. До начала работ по Проекту сайта аванс возвращается за вычетом подтверждённых расходов, понесённых по конкретному Заказу.

6.2. При отказе после начала работ Заказчик оплачивает:

- принятые этапы и результаты;
- фактически выполненную часть незавершённого этапа;
- приобретённые специально для проекта и не подлежащие возврату лицензии, домены, хостинг, шрифты, изображения, программные компоненты и услуги подрядчиков;
- иные суммы, которые подлежат оплате или возмещению согласно обязательным нормам закона.

6.3. Остаток полученного аванса после взаиморасчётов возвращается Заказчику. По его требованию и после оплаты соответствующей части Исполнитель передаёт созданные к моменту отказа материалы и результаты в технически доступном виде, если это не нарушает права третьих лиц.

6.4. Если стоимость этапов определена в Спецификации, расчёт выполняется по этим ценам. Если этап выполнен частично, учитывается реальный объём выполненной работы, а не автоматически вся цена этапа.

6.5. После подписания акта, подтверждения приёмки в электронной форме либо наступления предусмотренной договором приёмки возврат за надлежаще выполненный и принятый результат не производится. Права Заказчика при скрытых или иных недостатках сохраняются в установленном законом и договором объёме.

6.6. Передача исключительных прав на код, дизайн и иные охраняемые результаты осуществляется только в объёме, предусмотренном договором, и после оплаты соответствующей части цены. Возврат не даёт Заказчику права использовать неоплаченные результаты.

6.7. Платежи за сопровождение сайта, техническую поддержку, SEO и иные периодические услуги возвращаются по правилам, аналогичным разделу 4, если в Заказе не установлено более выгодное для Заказчика условие.

7. Требования при недостатках или нарушении сроков

7.1. При обнаружении недостатка Заказчик описывает проблему и, когда это возможно, прикладывает скриншоты, запись экрана, адрес страницы, дату и условия воспроизведения ошибки.

7.2. В случаях, предусмотренных законом и договором, Заказчик вправе потребовать безвозмездного устранения недостатка, повторного выполнения, соразмерного уменьшения цены, возмещения расходов на устранение или возврата денежных средств.

7.3. Полный возврат в связи с недостатком возможен, в частности, при существенном недостатке либо если недостаток не устранён в согласованный или установленный законом срок, когда это даёт право отказаться от договора.

7.4. При нарушении сроков выполнения работ или оказания услуг Заказчик вправе использовать способы защиты, предусмотренные договором и законодательством. Исполнитель не отвечает за просрочку, вызванную непредоставлением Заказчиком необходимых данных, материалов, доступов, согласований или иным его нарушением, в пределах, допускаемых законом.

7.5. Ограничения, установленные настоящими Условиями, не применяются, если они ухудшают обязательные права Потребителя.

8. Расчёт суммы возврата

8.1. Расчёт выполняется по фактически уплаченной сумме с учётом скидок. Исполнитель не пересчитывает уже использованную часть по более высокой цене только из-за отказа Заказчика, если иное прямо не допускается законом и не было ясно согласовано для Заказчика-предпринимателя.

8.2. Из суммы платежа могут быть вычтены только применимые суммы:

- стоимость фактически предоставленного периода доступа;
- стоимость выполненных и переданных работ или услуг;

- подтверждённые расходы, непосредственно связанные с Заказом;
- суммы, ранее возвращённые, зачтённые или оспоренные через банк.

8.3. Комиссия банка или платёжного сервиса не удерживается с Потребителя автоматически. Она учитывается только тогда, когда по обстоятельствам конкретного договора является законно возмещаемым и подтверждённым расходом.

8.4. Если сумма расчёта равна нулю или Заказчик должен доплатить за выполненную часть, Исполнитель направляет расчёт и подтверждающие сведения. Это не лишает Заказчика права оспорить расчёт.

Пример 1 — тариф CRM

За текущий 30-дневный период уплачено 30 000 рублей. Требование получено после 10 использованных дней. При отсутствии разовых услуг и расходов базовая сумма возврата составит 20 000 рублей. Пример приведён только для пояснения метода и не заменяет индивидуальный расчёт.

Пример 2 — разработка сайта

Получен аванс 120 000 рублей. К дате отказа выполнен этап стоимостью 40 000 рублей и приобретена передаваемая Заказчику невозвратная лицензия за 5 000 рублей. Базовая сумма возврата составит 75 000 рублей. Фактический расчёт зависит от Заказа и доказанного объёма работ.

9. Порядок подачи заявления

9.1. Заявление направляется через форму обратной связи <https://jubix.ru/kontakty>, через Личный кабинет, по согласованному рабочему каналу либо заказным письмом по почтовому адресу Исполнителя, указанному на Сайте, в Счёте или договоре.

9.2. В заявлении рекомендуется указать:

- ФИО плательщика либо наименование организации и ФИО представителя;
- контактный телефон и адрес электронной почты, использованные при оформлении;
- номер Заказа, Счёта, договора, Тарифа или платёжной операции;
- дату, сумму и способ оплаты;
- требование: полный или частичный возврат, дата прекращения доступа;
- основание и описание недостатка — если требование связано с качеством или сроками;
- банковские реквизиты — только если возврат исходным способом технически невозможен;
- документ о полномочиях — если обращается представитель.

9.3. Указание причины не является обязательным для добровольного отказа, когда закон допускает отказ без объяснения. Причина необходима для рассмотрения требования, основанного на недостатке, ошибке платежа или нарушении срока.

9.4. Исполнитель не запрашивает полный номер банковской карты, CVC/CVV-код, пароль, код из SMS или данные для входа в интернет-банк. Такие сведения передавать запрещено.

9.5. Для защиты от ошибочного перечисления Исполнитель вправе запросить минимальные дополнительные сведения, необходимые для идентификации платежа, заявителя или его полномочий.

10. Рассмотрение заявления и перечисление средств

10.1. Исполнитель регистрирует заявление и при необходимости сообщает, каких сведений недостаточно для идентификации Заказа или расчёта.

10.2. Исполнитель рассматривает надлежаще оформленное заявление и перечисляет установленную сумму не позднее 10 календарных дней с даты его получения либо с даты получения объективно необходимых реквизитов, если без них перечисление невозможно. Если законом установлен иной обязательный срок, применяется такой срок.

10.3. Мотивированный расчёт удержанной суммы предоставляется Заказчику вместе с решением либо по его запросу.

10.4. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если это возможно. В ином случае средства перечисляются на счёт, принадлежащий плательщику или иному надлежащему получателю.

10.5. Обязательство Исполнителя по перечислению считается исполненным в дату передачи распоряжения банку или платёжному оператору. Фактическое зачисление зависит от правил и сроков соответствующей организации.

10.6. При расчёте с применением контрольно-кассовой техники Исполнитель формирует предусмотренный законом кассовый документ с признаком возврата и направляет его по имеющемуся электронному контакту в применимых случаях.

11. Особые ситуации

11.1. Двойной или ошибочный платёж возвращается после подтверждения операции и отсутствия зачёта в счёт другого Заказа.

11.2. Если Заказчик одновременно инициировал банковское оспаривание операции (chargeback), Исполнитель вправе приостановить отдельное перечисление до уточнения статуса, чтобы исключить двойной возврат.

11.3. При возврате части пакетного Заказа стоимость определяется по согласованным ценам компонентов. Если они не выделены, применяется добросовестный и соразмерный расчёт без искусственного увеличения цены уже исполненной части.

11.4. Бонусы, промокоды и подарочные периоды денежного эквивалента не имеют и сами по себе не возвращаются. Денежная часть рассчитывается исходя из реально уплаченной суммы.

11.5. Возврат не освобождает стороны от обязательств по конфиденциальности, защите персональных данных, интеллектуальным правам и ответственности за нарушения, возникшие до прекращения договора.

12. Права потребителей и условия для бизнеса

12.1. Если Заказчик является Потребителем, он вправе отказаться от договора выполнения работ или оказания услуг в предусмотренном законом порядке при оплате фактически понесённых Исполнителем расходов, связанных с исполнением конкретного договора.

12.2. При недостатках и нарушении сроков Потребитель обладает средствами защиты и сроками рассмотрения требований, установленными Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Условия, ущемляющие эти права, не применяются.

12.3. Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, приобретающих услуги для бизнеса, применяются Гражданский кодекс Российской Федерации, Публичная оферта, Заказ и настоящие Условия. В индивидуальном Заказе могут быть согласованы специальные правила взаиморасчётов, если они не противоречат обязательным нормам закона.

12.4. Отказ от договора оказания услуг регулируется, в частности, статьёй 782 Гражданского кодекса Российской Федерации; отказ от договора подряда — применимыми положениями о подряде, включая статью 717 Гражданского кодекса Российской Федерации, с учётом характера конкретного Заказа.

13. Изменение Условий

13.1. Исполнитель вправе обновлять Условия при изменении законодательства, способов оплаты, продуктов или бизнес-процессов. Новая редакция публикуется на Сайте с указанием даты.

13.2. К платежу применяется редакция, действовавшая на дату оплаты, кроме изменений, которые обязательны по закону или улучшают положение Заказчика.

13.3. Недействительность отдельного пункта не влечёт недействительность остальных положений. Вместо недействительного условия применяется соответствующая обязательная норма законодательства.

14. Реквизиты Исполнителя

Сведения	Данные
Полное наименование	Индивидуальный предприниматель Полонский Дмитрий Игоревич
Сокращённое наименование	ИП Полонский Дмитрий Игоревич
ОГРНИП	318631300025472
ИНН	631820124280
Расчётный счёт	40802810720000929399
Банк	ООО «Банк Точка»
БИК	044525104
Корреспондентский счёт	30101810745374525104
Сайт	https://jubix.ru
Форма обращения	https://jubix.ru/kontakty

Конец документа