Индивидуальный предприниматель Евгений Юрьевич

|  |  |
| --- | --- |
| Юридический адрес: | ИНН |

Индивидуальному предпринимателю

127560

Исх.№ \_\_\_  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

Сумма претензии: 548 700,00 руб.

**ПРЕТЕНЗИЯ**

1. Между индивидуальным предпринимателем (далее по тексту - Получатель претензии) и индивидуальным предпринимателем (далее по тексту - Заявитель) был заключен Договор оказания услуг № от 17.05.2017г. (далее по тексту - Договор).
2. Получатель Претензии в рамках Договора и актов к нему принял обязательство оказать услуги по проектированию, разработке и технической поддержке программного обеспечения (далее – Приложение), а именно:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Реквизиты акта** | **Стоимость (в рублях)** |
| Разработка программного обеспечения в соответствии с содержанием работ этапа «Разработка» Приложения №1 к Договору | Акт № 170630-01 от 30 июня 2017г. | 133 500,00 |
| Изменение логики управления на «список клиентов – список их ботов» - 14 ч.  Разработка шаблонов готовых решений - 10 ч.  Разработка новых разделов (промо-акции, обучающие материалы) - 16 ч.  Разработка функционала создания бота отдельно под Telegram или Facebook (с учетом специфики возможностей платформы) - 22 ч.  Разработка функционала копирования шаблона в существующего бота (с заменой содержимого) - 12 ч.  Разработка функционала добавления файлов и записи аудио - 8 ч.  Добавление возможности создавать несвязанные сообщения (через добавление в дерево) - 24 ч.  Редизайн главной страницы – менеджмент и контроль качества – 10,5 ч. | Акт № 170930-02 от 30 сентября 2017г. | 349 500,00 |
| Изменение интерфейса главной страницы - 44 ч.  Изменение функционала пользователя: добавление и удаление ботов - 16 ч.  Добавление виджета «омнидеск» - 2 ч.  Добавление скрипта «CarrotQuest» - 1 ч.  Реализация конструктора - 48 ч.  Добавление возможности рассылки по времени (бэк) - 8 ч.  Сопровождение работ по дизайну - 20 ч.  Работы в рамках SLA - 9 ч. | Акт № 171031-02 от 31 октября 2017г. | 444 000,00 |
| Добавление возможности полного копирования бота - 6 ч.  Модуль автоматизации (регистрация и интеграция с GetCourse) - 10 ч.  Реализация нового интерфейса страницы «Рассылки по времени» - 8 ч.  Добавление модального окна при создании бота - 4 ч.  Реализация личного кабинета клиента – 20 ч.  «Драг-н-дроп» в правой активной области конструктора (две интеграции, включая доработки) - 14 ч.  Доработка интерфейса администратора (поиск пользователя, изменение данных) - 12 ч.  Добавление раздела «Помощь» - 1 ч.  Объединение конструкторов ботов и конструктора сценариев - 12 ч.  Добавление функции очистки карточки «Координаты» - 2 ч.  Реализация нового интерфейса страницы «Настройки» - 12 ч.  Реализация функционала ежедневных бэкапов - 6 ч.  Работы в рамках SLA - 9 ч.  Сопровождение дизайна - 15 ч. | Акт № 170311-01 от 30 ноября 2017г. | 393 000,00 |
| Баги SLA в рамках разработки проекта Chatforma - 51 ч.  Доработки в рамках разработки проекта Chatforma - 57 ч. | Акт № 180212-01 от 12 февраля 2018г. | 324 000,00 |
| Баги SLA в рамках разработки проекта Chatforma – 16,5 ч.  Управление проектом Chatforma – 20,86 ч.  Интеграция с проектом – 2,42 ч.  Поддержка работы ботов ВКонтакте – 63,32 ч. | Акт № 180228-01 от 28 февраля 2018г. | 309 300,00 |

1. В соответствии с Договором Заявитель, являясь заказчиком, принял на себя обязательство принять и оплатить исполнителю - Получателю претензии, оказанные им услуги.
2. Заявитель на основании Договора и актов к нему оплатил в полном объеме услуги Получателя претензии в размере **1 953 300,00 рублей.**
3. В ходе использования функционала, реализованного Получателем претензии, стали обнаруживаться существенные технические недостатки, которые вели к систематическим сбоям Приложения и блокировали его работу.
4. В результате технических недостатков, допущенных Получателем претензии, Клиенты Заявителя не могли осуществлять нормальную эксплуатацию Приложения, о чем делали соответствующие обращения в службу поддержки Заявителя, которые Заявитель фиксировал. В результате, Заявитель понес реальный материальный ущерб в форме убытков в размере **548 700,00 рублей**. Данная сумма составляет размер уплаты денежных средств клиентам Заявителя, которые потребовали возврата уплаченных им ранее сумм за использование Приложения.
5. Заявитель ранее направлял претензию с требованиями исправить недостатки Приложения, а также мотивированные отказы от приема услуг Получателя претензии (в приложении). Однако на претензию ответ от Получателя претензии не поступил.
6. На дату настоящей Претензии Приложение имеет 21 технических недостатка, 3 из которых являются критическими, то есть блокирующими работу Приложения, а именно:
   1. \_\_\_\_\_\_
   2. \_\_\_\_\_\_
   3. …
7. Заявитель и Получатель претензии по обоюдному согласию пришли к выводу, что Приложение является неработоспособным и требует разработки новой версии Приложения с нуля. В подтверждение этого Получатель претензии начал оказывать Заявителю услуги по разработке новой версии Приложения (далее – Версия 2.0), которые Заявитель уже оплатил в размере 618 000,00 рублей на основании Акта № 180131-02 от 31.01.2018г. (в приложении) дополнительно к сумме, указанной в п.4 настоящей Претензии.

На основании вышесказанного, на дату настоящей Претензии Получатель претензии не исполнил следующие предусмотренные Договором обязательства:

1. Допустил существенные нарушения пп. 1.1, 3.1.1, 4.4, 7.1, 7.2 и 10.3 Договора.
2. Оказал услуги в ненадлежащем качестве и не в полном объеме, тем самым нарушив пп. 1.2, 3.1.1, 7.1, 7.2, 10.3 Договора.
3. Несвоевременно оказывал услуги, тем самым нарушив пп. 3.1.1 и 4.1 Договора.
4. Не передал необходимые информацию и документы, тем самым, не исполнив п. 3.1.1 Договора.

Позиция Заявителя подтверждается следующими нормативными актами:

- ст. 307 ГК РФ, в которой указывается: *в силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, как то: передать имущество, выполнить работу, оказать услугу, внести вклад в совместную деятельность, уплатить деньги и т.п., либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности.*

*-* ст. 309 ГК РФ, в которой указывается: *Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.*

*-* ст. 310 ГК РФ, в которой указывается: *Одностороннее изменение условий обязательства, связанного с осуществлением всеми его сторонами предпринимательской деятельности, или односторонний отказ от исполнения этого обязательства допускается в случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами, иными правовыми актами или договором.*

- ст. 779 ГК РФ, в которой указывается: *По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.*

Вышеуказанные обстоятельства подтверждают, что обязательства по Договору Получатель претензии исполнил ненадлежащим образом.

**На основании вышеизложенного прошу:**

1. Возместить реальный материальный ущерб в размере **548 700,00 рублей**.
2. Исправить все недостатки, указанные в п.8 Претензии в срок до \_\_\_\_\_\_.
3. Поддерживать бесперебойное функционирование Приложения в течение всего периода до перехода Заявителем на новую версию Приложения, начиная с даты получения вами настоящей Претензии.
4. При выставлении счетов за разработку новой версии Приложения исключать услуги, которые были ранее оплачены в полном объеме Заявителем при разработке первой версии Приложения. В противном случае, такие действия Получателя претензии могут рассматриваться как мошенничество и образовывать состав уголовного преступления по ст. 159 Уголовного кодекса РФ.

**В случае игнорирования вами настоящей претензии Заявитель будет вынужден обратиться в суд с отнесением на вас судебных расходов.**

Приложения:

1. Копия Договора оказания услуг № 170517-01 от 17.05.2017г. с Приложением №1 к нему – на 9л.;
2. Копия Дополнительного соглашения №1 к Договору оказания услуг № 170517-01 от 17.05.2017г. – на 1л.;
3. Копия мотивированного отказа от приема услуг от 15 февраля 2018г. - на 1л.;
4. Копия мотивированного отказа от приема работ от 13 марта 2018г. - на 5л.;
5. Претензия Заявителя в адрес Получателя претензии от 08 февраля 2018г. – на 2л.;
6. Копии Актов приема оказанных услуг – на 7л.

Индивидуальный предриниматель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ходченков Е.Ю.

м.п.