

Реквизиты и контакты сервиса «Айкью»

Редакция от 21 августа 2026 года

1. Сведения о правообладателе

1.1. Онлайн-платформа психологических и интеллектуальных тестов «Айкью», размещённая в сети Интернет по адресу aiyu.ru (далее — «Сервис»), принадлежит и администрируется Обществом с ограниченной ответственностью «ПЕНЛАБ».

1.2. Реквизиты юридического лица:

- Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ПЕНЛАБ»
- Сокращённое наименование: ООО «ПЕНЛАБ»
- ИНН: 7811816674
- КПП: 781101001
- ОГРН: 1267800044687
- Юридический адрес: г. Санкт-Петербург, ул. Крыленко, д. 36, к. 2, стр. 1, помещ. 182Н
- Email: support@aiyu.ru

1.3. ООО «ПЕНЛАБ» является стороной Публичной оферты (лицензионного соглашения), оператором персональных данных пользователей Сервиса, а также получателем платежей за подписку на Сервис. Именно указанные в п. 1.2 реквизиты подлежат использованию при составлении обращений, претензий и заявлений, связанных с работой Сервиса.

2. Контакты службы поддержки

2.1. Единым каналом связи с Сервисом по всем вопросам является электронная почта службы поддержки: support@aiyu.ru.

2.2. Через службу поддержки решаются, в частности, следующие вопросы:

- вопросы о работе Сервиса, тестах и личном кабинете;
- вопросы об оплате, тарифах «Общий» и «Старт», автопродлении подписки;
- отмена подписки (отключение автоматических списаний);
- возврат денежных средств;
- обращения по персональным данным, включая отзыв согласия на их обработку;
- претензии и иные юридически значимые сообщения.

2.3. Обращения принимаются круглосуточно. Стандартный срок ответа службы поддержки — до 24 (двадцати четырёх) часов с момента получения обращения; срок рассмотрения отдельных категорий обращений (возвраты, претензии, запросы по персональным данным) установлен соответствующими документами Сервиса и законодательством Российской Федерации.

2.4. Для ускорения обработки обращения рекомендуется направлять его с адреса электронной почты, указанного при регистрации в Сервисе, и указывать в письме тему обращения.

3. Обращения об отмене подписки

3.1. Отменить подписку можно любым из следующих способов:

- в личном кабинете на сайте aiyu.ru;

- через форму aikyu.ru/unsubscribe — с указанием email, использованного при оформлении подписки;
- письмом на support@aikyu.ru с темой «Отмена подписки».

3.2. Обращения об отмене подписки обрабатываются в срок до 24 (двадцати четырёх) часов. После отмены автоматические списания прекращаются, а доступ к Сервису сохраняется до окончания оплаченного периода.

3.3. В письме об отмене достаточно указать email, использованный при оформлении подписки. Направление дополнительных документов не требуется.

4. Обращения о возврате денежных средств

4.1. Заявления о возврате последнего платежа направляются на support@aikyu.ru в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты списания в случаях, предусмотренных Публичной офертой: при технических проблемах, препятствовавших использованию Сервиса, либо при двойном списании.

4.2. В заявлении указываются: email, использованный в Сервисе; дата и сумма платежа; описание причины возврата. Рекомендуемая тема письма — «Возврат платежа».

4.3. О принятом решении Сервис уведомляет заявителя по электронной почте. Возврат производится на карту, с которой был совершён платёж.

5. Претензионный порядок

5.1. Все споры и разногласия, связанные с использованием Сервиса, разрешаются в претензионном порядке. Претензия направляется на support@aikyu.ru и должна содержать: сведения о заявителе (имя, email, использованный в Сервисе), существо требований и их обоснование, а также перечень прилагаемых документов (при наличии).

5.2. Срок рассмотрения претензии составляет 10 (десять) рабочих дней с момента её получения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

5.3. При недостижении согласия в претензионном порядке спор передаётся на рассмотрение суда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Обращения по персональным данным

6.1. Запросы, связанные с обработкой персональных данных (получение информации об обработке, уточнение, блокирование, уничтожение данных, отзыв согласия), направляются на support@aikyu.ru с адреса электронной почты, указанного при регистрации в Сервисе.

6.2. Порядок и сроки рассмотрения таких запросов определяются Политикой конфиденциальности Сервиса и Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7. Документы Сервиса

7.1. На сайте aikyu.ru размещены следующие документы, регулирующие использование Сервиса:

- Публичная оферта (лицензионное соглашение);
- Политика конфиденциальности;
- Согласие на обработку персональных данных;
- Условия подписки и тарифы;

— Реквизиты и контакты (настоящий документ).

7.2. Указанные документы применяются в совокупности. В случае расхождения положений специальных документов (Условия подписки и тарифы) и Публичной оферты приоритет имеют положения Публичной оферты, если из существа документа не следует иное.

7.3. Актуальные редакции документов постоянно доступны на сайте aikyu.ru. Дата редакции указывается в каждом документе.

8. Заключительные положения

8.1. Информация, размещённая в настоящем документе, предоставляется во исполнение требований законодательства Российской Федерации о доведении до потребителя сведений о лице, предоставляющем доступ к Сервису.

8.2. При изменении реквизитов или контактных данных Компания публикует обновлённую редакцию настоящего документа на сайте aikyu.ru. Обращения, направленные по прежним контактным данным до публикации изменений, считаются направленными надлежащим образом.

8.3. По любым вопросам, не охваченным настоящим документом, обращайтесь в службу поддержки: ООО «ПЕНЛАБ», ИНН 7811816674, ОГРН 1267800044687, email: support@aikyu.ru.