

# Ответ

## **Публичная оферта на заключение договора оказания услуг профессиональной консультации психолога**

Настоящая оферта определяет содержание договора оказания услуг профессиональной консультации психолога, заключаемого между Специалистом и Клиентом с использованием Сервиса «Ответ».

Настоящее Соглашение является публичной офертой – адресованном неопределенному кругу лиц предложением, которое выражает намерение лица, сделавшего предложение (Специалиста), считать себя заключившим соглашение с адресатом (Клиентом), которым будет принято предложение (п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ).

Специалист считается давшим оферту на условиях, изложенных в настоящем Договоре, с момента размещения Предложения в Сервисе.

Совершение сделки между Пользователями в Сервисе допускается только на условиях акцепта настоящей Оферты. Надлежащим акцептом настоящей оферты в соответствии со статьей 438 Гражданского кодекса Российской Федерации считается осуществление Клиентом Заказа и оплаты Услуг Специалиста.

Настоящим стороны согласовали, что нажатие «Получить консультацию», «Оплатить», «Купить абонемент», и иных кнопок в связи с функционированием Сервиса, а также совершение иных действий, доступных в Сервисе в рамках оформления и принятия Заказа и явно свидетельствующих об определенных намерениях стороны приравнивается к проставлению простой электронной подписи.

Настоящим стороны подтверждают, что прочитали, поняли, приняли, акцептовали и полностью согласны соблюдать настоящую Оферту.

Настоящая оферта может быть изменена Администрацией в одностороннем порядке без какого-либо специального уведомления Пользователя. Новая редакция Оферты вступает в силу с момента ее размещения в Сервисе. Действующая редакция Оферты всегда находится на странице Сайта по адресу <https://otvet.co>.

В случае, если сделка Сторон была осуществлена ранее даты размещения новой редакции Оферты и условия новой редакции Оферты ухудшают положение Сторон, к таким отношениям применяется редакция Оферты, действовавшая на момент заключения сделки, в ином случае подлежат применению положения новой редакции Оферты.

Администрация рекомендует Пользователям регулярно проверять условия настоящей Оферты на предмет их изменения. Осуществление действий по направлению и акцепту настоящей Оферты Пользователем после внесения изменений в условия настоящей Оферты означает согласие и принятие Пользователем таких изменений.

### **1.**

### **Термины и определения**

# Ответ

Для целей применения и толкования настоящей Оферты используются определенные ниже основные термины (если в Оферте прямо не указано иное). В тексте Оферты эти термины могут быть указаны с большой или маленькой буквы в единственном или множественном числе, а также в виде сокращений. В Оферте могут быть использованы термины, не определенные в данном разделе. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Оферты.

**Сайт** - в целях настоящей Оферты под Сайтом понимается Интернет-ресурс, состоящий из совокупности программ для ЭВМ, веб-панели управления, баз данных и размещенной в них информации. Сайт содержится в информационной системе, обеспечивающей доступность указанной информации в сети Интернет по адресу (доменному имени): <https://otvet.co>, включая все уровни указанного домена, как функционирующие на дату его посещения Пользователем, так и создаваемые в течение всего срока действия домена.

**Мобильное приложение** – приложение «Ответ», предназначенное для установки на мобильные устройства на базе операционных систем Android или iOS и включающее помимо всего прочего функционал Сервиса. Обладателем исключительных прав на Мобильное приложение является Администрация.

**Сервис** – сервис Ответ, включающий функционал Сайта и Мобильного приложения, используемый Пользователем в качестве сервиса по размещению Пользователями информации, в том числе об оказании услуг профессиональной консультации психолога, ознакомлению с такой информацией и предложениями, заказа таких услуг, а также иные функциональные возможности, явно доступные Пользователю.

**Администрация** - Индивидуальный предприниматель Сидорова Вероника Васильевна (ИНН 773128405240, ОГРНИП 318774600031011), являющаяся владельцем исключительных прав на Сервис, которая предоставляет Пользователю (Лицензиату) право использования Сервиса на условиях неисключительной лицензии и осуществляет доведение до всеобщего сведения, распространение, оперирование, обслуживание, администрирование Сервиса.

**Пользователь** - лицо, заключившее с Администрацией Пользовательское соглашение которому предоставляется право использовать Сервис на условиях Соглашения. В Сервисе существуют следующие виды Пользователей: Специалист, Клиент.

**Специалист** – индивидуальный предприниматель или физическое лицо, являющееся плательщиком налога на профессиональный доход, заключившее с Администрацией Пользовательское соглашение, добровольно прошедшее процедуру регистрации, верификацию и получившее доступ для пользования функционалом Сервиса. Специалист оказывает Услуги профессиональной психологической консультации по Договору об оказании услуг и размещает соответствующие предложения в Сервисе. Специалист является Пользователем Сервиса.

**Клиент** - физическое лицо, добровольно прошедшее процедуру регистрации, верификацию и получившее доступ для пользования функционала Сервиса. Клиент

# Ответ

оформляет Заказ на оказание Услуг посредством функционала Сервиса. Клиент является Пользователем Сервиса.

**Услуги** - услуги профессиональной консультации психолога по любым вопросам, (включающих индивидуальное исследование, индивидуальное консультирование, психологическое сопровождение и поддержку), в отношении которых Клиент проводит поиск предложений Специалиста посредством функционала Сервиса. Услуги оказываются Специалистом Клиенту на возмездной основе.

**Предложение** – предложение Специалиста оказать Услуги посредством функционала Сервиса. Предложение является офертой Специалиста на оказание Услуг по Договору.

**Заказ** - заявка Клиента на оказание Услуг, оформленная посредством электронной формы через Сервис. Заказ является акцептом Клиента оферты Специалиста на оказание Услуг по Договору.

**Договор оказания услуг (Договор)** – настоящее соглашение, регулирующее отношения между Специалистом и Клиентом по оказанию услуг и возникающие с момента акцепта одним Пользователем оферты другого Пользователя. Договор размещен на странице Сервиса по адресу <https://otvet.co/>

**Консультация** – очная или онлайн консультация, участником которой является Специалист и Клиент и являющаяся результатом оказания Услуг по Договору. Продолжительность консультации устанавливается Сервисом, но не может быть менее 45 (сорока пяти) минут.

**Контент** - все информационно значимое наполнение Сервиса, включая тексты, графику, аудио и видео и иное содержимое, доступные для просмотра, воспроизведения и скачивания, являющиеся в том числе результатами интеллектуальной деятельности, права использования которых могут принадлежать Администрации, Пользователям или иным лицам. Пользователи могут просматривать, получать или загружать Контент посредством функционала Сервиса на условиях и в порядке, предусмотренных в настоящем Соглашении.

**Персональный аккаунт** - созданная с помощью мобильного устройства или компьютера учетная запись Пользователя, которая представляет собой совокупность данных о Пользователе, включающая профиль Специалиста, а также его персональный личный кабинет, через который можно управлять настройками страницы, менять информацию на странице, регулировать порядок получения уведомлений и совершать иные действия, предусмотренные функционалом Сервиса в зависимости от вида Пользователя.

**Личные данные** - личная информация (в том числе имя, мобильный телефон, адрес электронной почты), добровольно и осознанно предоставляемая Пользователем при регистрации в Сервисе и/или размещения Предложения, оформления Заказа и необходимая для доступа Пользователя к сервисам и возможностям Сервиса.

# Ответ

В Оферте могут быть использованы термины, не определенные в данном разделе. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Оферты. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте следует руководствоваться толкованием термина, определенным в первую очередь в Сервисе, а затем сложившимся (общеупотребительным) языком в сети Интернет и других источниках.

## 2. Предмет Оферты

- 2.1. Специалист, в соответствии с Заказом Клиента принимает на себя обязательства за вознаграждение оказать услуги профессиональной консультации психолога в соответствии с условиями, изложенными в настоящей Оферте, а Клиент принять услуги и выплатить Специалисту вознаграждение.
- 2.2. Специалист оказывает Услуги в пределах своей компетентности.
- 2.3. Специалист оказывает следующий перечень услуг:
  - 2.3.1. Индивидуальное исследование (обсуждение, рисунки, ответы на вопросы и т.д. о внутреннем и внешнем мире Клиента с целью формулирования гипотез, а затем новых стратегий поведения и мышления для достижения поставленных Клиентом целей, анализ происходящего во внутренней и внешней жизни Клиента)
  - 2.3.2. Индивидуальное консультирование
  - 2.3.3. Психологическое сопровождение и поддержка
- 2.4. Специалист и Клиент работают по настоящему Договору для достижения целей Клиента. В процессе работы цели Клиента могут меняться и уточняться, ставиться новые.
- 2.5. Цена, сроки и иные условия оказания Услуг определяются в электронной форме Заказа, посредством функционала Сервиса.
- 2.6. Услуги оказываются Специалистом лично, в очной форме, в том числе с использованием дистанционных технологий.

## 3. Гарантии Специалиста

- 3.1. Специалист гарантирует, что заключение Договора и исполнение всех обязанностей по нему не противоречит никаким другим обязательствам, взятым на себя Специалистом, и у него нет никакого другого юридического основания, по которому он не может заключить Договор и взять на себя исполнение обязательств по нему.
- 3.2. Специалист гарантирует, что он будет соблюдать личные, гражданские, договорные и иные права Клиента, в том числе, права на такие нематериальные блага, как честь, достоинство, доброе имя, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна, право на изображение гражданина и т.п.
- 3.3. Специалист гарантирует, что обладает достаточной квалификацией для целей оказания Услуг.
- 3.4. Гарантирует, что им не будут оказываться медицинские услуги, либо услуги медицинского характера, Специалист не будет ставить диагнозы, назначать медицинские препараты, выписывать рецепты и т.п.
- 3.5. Гарантирует, что при проведении Консультаций будет иметь чистый и опрятный внешний вид. Вести Консультации в рабочем, доброжелательном состоянии.

# Ответ

- 3.6. Специалист обязан корректно общаться с Клиентом в уважительной форме, не допускать критических замечаний, повышенного голоса, не отвлекаться от ведения Консультации (в том числе на звонки, сообщения и т.п.). Соблюдать нормы морали и профессиональной этики.
- 3.7. Гарантирует, что в случае выявления следующих обстоятельств, им будет отказано в проведении Консультации с последующей рекомендацией Клиенту обратиться в специализированные медицинские учреждения, либо к другому Специалисту:
  - 3.7.1. В случае выявления у Пациента психических расстройств и расстройств поведения, в том числе алкоголизма, наркомании, токсикомании и их осложнений.
  - 3.7.2. В случае значительного ухудшения психоэмоционального состояния в период оказания Услуг.
  - 3.7.3. В случае выявления у Клиента склонности к умышленному причинению вреда себе, включая попытки самоубийства.
  - 3.7.4. В случае, если Клиент находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
  - 3.7.5. В случае, если ценности Клиента и ценности Специалиста входят в жесткое непримиримое противоречие, которое не позволяет Специалисту работать непредвзято и лояльно по отношению к Клиенту и его ценностям.
  - 3.7.6. В случае, если Клиентом нарушаются уголовные и этические нормы.
  - 3.7.7. Запрос клиента выходит за рамки квалификации Специалиста.
- 3.8. Специалист гарантирует, что он не связан никакими обязательствами, которые препятствуют ему заключить Договор и/или надлежащим образом исполнять все свои обязательства по нему.
- 3.9. Специалист гарантирует, что им не будет допущено распространение негативных и неэтичных сведений, а также критики Клиента, а также гарантирует, что не будет совершать действий, способных скомпрометировать и/или причинить вред или ущерб Клиенту.

## 4. **Порядок и условия оформления Заказа.**

- 4.1. Клиент самостоятельно формирует Заказ на оказание Услуг, в том числе определяет свой запрос к терапии. Оформление Заказа осуществляется с использованием функционала Сервиса.
- 4.2. Для осуществления Заказа Клиент должен осуществить следующую последовательность действий:
  - 4.2.1. Выбрать при помощи функционала Сервиса в web-форме «Запись на консультацию» свой запрос к терапии, тип Консультации (онлайн встреча или очная встреча). В зависимости от выбранных параметров Сервисом будут подобраны специалисты.
  - 4.2.2. Выбрать при помощи функционала Сервиса в web-форме «Запись на консультацию», будет ли запись к конкретному Специалисту либо по дате / времени (только для разовых встреч). При выборе записи по дате / времени необходимо выбрать конкретную дату и время из предложенных Сервисом.
  - 4.2.3. Выбрать при помощи функционала Сервиса в web-форме «Запись на консультацию» требуемого Специалиста, убедившись в том, что выбранный Специалист оказывает требуемые Клиентом Услуги. Ознакомиться со стоимостью оказываемых Услуг.

# Ответ

- 4.2.4. Ознакомиться с профилем Специалиста, нажав на знак «i».
- 4.2.5. Нажать на кнопку «Записаться».
- 4.2.6. Выбрать необходимое количество Консультаций (при записи к конкретному Специалисту), выбрать дату и время.
- 4.2.7. Нажать на кнопку «Сохранить».
- 4.2.8. Ознакомиться со своей записью в открывшемся окне. При необходимости отредактировать её.
- 4.2.9. Указать номер сотового телефона Клиента. Данный номер телефона будет использоваться Сервисом для отправки уведомлений о статусе Заказа и будет доступен Специалисту. В случае, если Пользователь был авторизован в Сервисе, указанная web-форма может быть заполнена автоматически.
- 4.2.10. Ознакомиться с Политикой Конфиденциальности и подтвердить согласие на обработку персональных данных.
- 4.2.11. Ознакомиться с условиями переноса Консультации.
- 4.2.12. Ознакомиться с тем, что время начала консультаций указано по Московскому времени.
- 4.2.13. Ознакомиться с итоговой стоимостью.
- 4.2.14. Нажать кнопку «Оплатить и записаться». Для оплаты баллами, необходимо осуществить вход в Персональный аккаунт.
- 4.2.15. Оплатить Услуги Специалиста.
- 4.3. Заказ считается принятым и согласованным Специалистом в случае поступления оплаты за Заказ.
- 4.4. Клиент самостоятельно несет ответственность за все действия (а также их последствия) в рамках или с использованием функционала Сервиса при оформлении Заказа. Клиент несет ответственность за сохранность принадлежащих ему логина и пароля от Персонального аккаунта. Любые действия, совершенные в Сервисе с использованием логина и пароля Клиента, считаются совершенными соответствующим Клиентом.
- 4.5. Для оформления Заказа посредством функционала Сервиса и выполнения обязательств со стороны Специалиста, Клиент обязуется предоставить достоверную, полную, непротиворечивую информацию. Клиент обязуется поддерживать эту информацию в актуальном состоянии.
- 4.6. Все информационные материалы, представленные в Сервисе, носят справочный характер и не могут в полной мере передавать достоверную информацию о порядке оказания Услуг. В случае возникновения у Клиента вопросов, касающихся оказания Услуг, перед оформлением Заказа ему необходимо обратиться за консультацией к Администрации.

## **5. Права и обязанности сторон**

### **5.1. Клиент обязан:**

- 5.1.1. Принять и оплатить услуги Специалиста согласно Заказу Клиента и условиям настоящего Договора.
- 5.1.2. Соблюдать ограничения, установленные настоящим Договором, а также Соглашением, размещенным в Сервисе, при формировании Заказа.

# Ответ

- 5.1.3. Доводить до сведения Специалиста полную и непротиворечивую информацию, необходимую для оказания Услуг, в том числе посредством опубликования необходимых комментариев и пояснений в Заказе.
  - 5.1.4. Выполнять рекомендации Специалиста в соответствии с условиями работы Специалиста. Условия работы Специалиста предполагают осуществление следующих действий Клиента:
    - Подробное, детальное описание ситуации, обстоятельств, своего состояния, ощущений, переживаний;
    - Ясные, прямые и искренние ответы на задаваемые Специалистом вопросы;
    - Выполнение домашних заданий, связанных с разрешением проблемной ситуации Клиента
  - 5.1.5. Использовать полученные Услуги конструктивно, ответственно и себе на благо.
  - 5.1.6. Своевременно и полностью информировать Специалиста обо всех аспектах своего состояния, жизненных событиях, мыслях, желаний и т.п.
  - 5.1.7. Своевременно проходить медицинскую диагностику (у врачей, согласно своим симптомам) и сообщать Специалисту о наличии заболеваний, тревожащих состояний и прописанных препаратов.
  - 5.1.8. Сообщать о приеме лекарств, ПАВ (алкоголь, наркотики и т.д.), беременностях и иных обстоятельствах, влияющих на возможность и эффективность работы со Специалистом.
  - 5.1.9. Не наносить вред (физический и материальный урон) себе и окружающим, конструктивно заботиться о себе и близких. Принимать адекватные реальности и полезные для себя решения либо делать паузу, если эмоциональное состояние нестабильно и не принимать решений в нестабильном состоянии.
  - 5.1.10. В случае необходимости незамедлительно обращаться за медицинской (в том числе психиатрической) помощью, в экстренных случаях вызвав скорую.
  - 5.1.11. Не приходить на Консультации в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 5.2. Клиент вправе:**
- 5.2.1. Требовать надлежащего исполнения обязательств по договору от Специалиста.
  - 5.2.2. Получать от Специалиста оказание Услуг в объеме и количестве, соответствующих условиям настоящего Договора.
  - 5.2.3. Требовать уважительного и гуманного отношения со стороны Специалиста.
  - 5.2.4. Получать диагностику, консультации, информирование, соответствующее этическим и государственным стандартам.
  - 5.2.5. Получать информацию о своих правах, обязанностях и своем психологическом состоянии, самостоятельно выбирать третьих лиц, которым может быть передана конфиденциальная информация по письменному разрешению Клиента.
  - 5.2.6. Получать значимую информацию относительно всех инструментов оказания Услуг (методов, упражнений и пр.), применяемых Специалистом в процессе работы с Клиентом.
  - 5.2.7. В случае неудовлетворения тем, как оказывается Услуга, обсудить это со Специалистом.
  - 5.2.8. Прекратить пользование Услугой, в случае неудовлетворения ее качеством, содержанием или условиями и расторгнуть настоящий Договор.
  - 5.2.9. Обращаться с жалобой непосредственно в этическую комиссию, ассоциацию, или иную организацию, осуществляющую контроль за действиями Специалиста, а

# Ответ

также в суд в случае нарушения своих прав при условии соблюдения положений пп. 9.2 и 9.3 настоящего Договора.

5.2.10. В случае отказа Специалиста от оказания Услуг потребовать от Специалиста возвращения денежных средств, оплаченных при создании Заказа.

### **5.3. Специалист обязан:**

5.3.1. Оказывать Услуги согласно назначенному расписанию и Заказу Клиента.

5.3.2. Удерживать цель работы по запросу Клиента, возвращаться к ней в случае отклонения, уточнять курс ведения Консультации.

5.3.3. Контролировать время ведения Консультации, самостоятельно определять интенсивность работы и изменять ее при необходимости, в случае нужды Клиента.

5.3.4. Самостоятельно подбирать методики и инструменты для оказания Услуг.

5.3.5. Осуществлять диагностику происходящего с Клиентом, структурировать информацию, доносить ее Клиенту и обеспечивать сохранность такой информации на все время оказания Услуг Клиенту. При необходимости вести записи и обеспечивать их сохранность и конфиденциальность таких сведений.

5.3.6. Осуществлять регулярный анализ происходящего на Консультации, уточнять и корректировать подходящие инструменты.

5.3.7. Быть устойчивым, выдерживать личные и профессиональные границы. Соблюдать нормы морали и этики, быть вежливым в отношении Клиента.

5.3.8. Обеспечивать соответствие Консультации текущему запросу Клиента.

5.3.9. Хранить в тайне и не предоставлять другим Пользователям и третьим лицам ставшие ему известными в результате общения с Клиентами персональные данные и информацию о частной жизни Клиентов и третьих лиц без получения соответствующего предварительного разрешения последних.

5.3.10. Исполнять свои обязательства по настоящему Договору лично.

5.3.11. Использовать все материалы, данные и (или) информацию Клиента исключительно для выполнения своих обязательств по договору. Специалист обязан возместить Клиенту все убытки, возникшие в результате использования Специалистом материалов, данных и (или) информации в личных и иных целях, не связанных с выполнением обязательств по настоящему Договору.

5.3.12. Соблюдать ограничения, установленные настоящим Договором и Пользовательским соглашением со Специалистом, при оказании Услуг Клиенту.

### **5.4. Специалист вправе:**

5.4.1. Использовать материалы Консультаций в методических целях, на профессиональных супервизиях или интервизиях, в качестве примеров психологической работы, без указания персональных данных Клиента либо иных специфических данных, по которым можно однозначно идентифицировать Клиента.

5.4.2. Определять способы, виды и формы выполнения обязательств по Договору, при условии соблюдении положений п. 5.2.5 и 5.2.6. Договора и в том случае, если это, по мнению Специалиста, улучшит состояние Клиента.

5.4.3. Отказать в проведении Консультации с последующей рекомендацией Клиенту обратиться в специализированные медицинские учреждения, либо к другому Специалисту в следующих случаях:

5.4.3.1. В случае выявления у Пациента психических расстройств и расстройств поведения, в том числе алкоголизма, наркомании, токсикомании и их осложнений.

# Ответ

- 5.4.3.2. В случае значительного ухудшения психоэмоционального состояния в период оказания Услуг.
- 5.4.3.3. В случае выявления у Клиента склонности к умышленному причинению вреда себе, включая попытки самоубийства.
- 5.4.3.4. В случае, если Клиент находится в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 5.4.3.5. В случае, если ценности Клиента и ценности Специалиста входят в жесткое непримиримое противоречие, которое не позволяет Специалисту работать непредвзято и лояльно по отношению к Клиенту и его ценностям.
- 5.4.3.6. В случае, если Клиентом нарушаются уголовные и этические нормы.
- 5.4.3.7. Запрос клиента выходит за рамки квалификации Специалиста.
- 5.4.4. Требовать оплаты Услуг в соответствии с условиями, указанными в Предложении.

## **6. Условия оказания и приемки Услуг**

- 6.1. В целях оказания Услуг Клиенту в режиме реального времени Специалист самостоятельно обеспечивает наличие необходимой технической инфраструктуры, включая, но не ограничиваясь, аппаратное и программное обеспечение, оборудование, каналы связи, а в случае оказания Услуг на личном приеме Специалист самостоятельно обеспечивает все необходимые условия для комфортного и безопасного оказания Услуги.
- 6.2. Специалист оказывает Услуги в режиме реального времени с применением технических средств связи (мессенджер Skype) или на личном приеме. Специалист обязуется осуществлять Консультации способом, позволяющим фиксировать момент начала и окончания оказания Услуг Клиенту.
- 6.3. В случае оказания Услуг с помощью дистанционных средств связи Клиент должен использовать оборудование (персональный компьютер, мобильный телефон), которое должно соответствовать техническим требованиям. Для получения предусмотренных настоящим Договором Услуг, Клиенту необходимо убедиться в том, что используемое им устройство, через которое будет осуществляться взаимодействие со Специалистом, соответствует следующим требованиям:

### При использовании персонального компьютера:

- Подключенная к компьютеру видеочамера с разрешением не менее 1024x720
- Подключённый к компьютеру микрофон
- Операционная система не ниже Windows 7, Mac OS X 10.11, iOS 12.2
- Установленный мессенджер Skype последней версии
- Скорость доступа в Интернет не ниже 1,5 Мбит/с

### При использовании мобильного телефона и планшета:

- Модель с Android OS 8.0 или более поздней версии с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями или
- Модель с iOS 12.2 или более поздней версии (iPhone и iPad) с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями

# Ответ

- 6.4. Клиент самостоятельно отвечает за соответствие указанным в п. 6.3. требованиям используемого им оборудования. Специалист не несет ответственности за невозможность получением Клиентом Услуг, возникшую из-за оборудования и/или программного обеспечения, установленного на устройстве Клиента.
- 6.5. При отмене (неявке, переносе) Консультации в день оказания Услуг по инициативе Клиента Консультация оплачивается полностью, безотносительно причин пропуска (за исключением форс-мажорных случаев или наличия уважительных причин), если такая отмена произошла менее чем 24 часа до очной консультации и менее чем за 12 часов до онлайн консультации.
- 6.6. Отмена, перенос и/или внесение иных изменений в условия оказания Консультации возможны через личный кабинет по инициативе Клиента за 24 часа до очной Консультации и за 12 часов до онлайн Консультации. При этом Клиент такие изменения могут вноситься не более двух раз. В случае технических сложностей и неполадок, Клиент может использовать иные формы обратной связи, предусмотренные на сайте <https://otvet.co>, в том числе через указанные на сайте телефоны.
- 6.7. При отмене (неявке, переносе) Консультации в день оказания Услуг по инициативе Специалиста, следующая в расписании Консультация предоставляется им полностью за свой счет (т.е. бесплатно для Клиента), безотносительно причин пропуска (за исключением форс-мажорных случаев).
- 6.8. Отмена и/или перенос Консультации по инициативе Специалиста возможны за 2 рабочих дня до даты Консультации при условии предварительного уведомления Клиента и/или Администрации.
- 6.9. Опоздание Клиента сокращает время Консультации, но Консультация оплачивается полностью.
- 6.10. Опоздание Специалиста сокращает время Консультации и сокращает пропорционально стоимость Консультации, либо продлевает время Консультации на время пропорционально опозданию (по договоренности Сторон).
- 6.11. В случае опоздания Клиента и Специалиста, по возможности, стороны договариваются информировать друг друга с помощью смс и иных актуальных на момент события технических средств связи, либо посредством функционала Сервиса.
- 6.12. В случае, если Специалист задержался с предыдущим Клиентом, то время Консультации увеличивается на число минут-задержки.
- 6.13. Стоимость оказания Услуг может периодически повышаться в связи с инфляцией, увеличением арендной платы, введения других существенных расходов, повышением квалификации Специалиста и так далее, информация об этом размещается в Сервисе. В случае, если Клиентом в период увеличения стоимости оказания Услуг был приобретен абонемент, то услуги оказываются в порядке и согласно стоимости, указанной в таком абонементе.
- 6.14. Отпуска, учебы, командировки, иные длительные паузы (более 1 пропуска) оговариваются отдельно и индивидуально.
- 6.15. Стороны договариваются сообщать друг другу о паузах в работе по возможности заранее, по мере поступления информации.
- 6.16. Порядок проведения Консультации определяются Пользователями при заключении Договора. Специалист не вправе оказывать Услуги способом, прямо не

# Ответ

предусмотренным Договором, в том числе использовать каналы связи, не предусмотренные Договором.

- 6.17. Договор считается заключенным между Клиентом и Специалистом с момента получения Специалистом информации об акцепте его оферты об оказании Услуг Клиентом. Услуги оказываются Специалистом самостоятельно без привлечения третьих лиц.
- 6.18. Договор может быть заключен только с одним Специалистом одновременно, в случае если Клиент желает заменить Специалиста, он обязан известить Администрацию и/или Специалиста о таком решении.
- 6.19. Клиент самостоятельно проверяет соответствие действительности размещенных Специалистом в профиле Специалиста сведений о нем, его деятельности.
- 6.20. Услуги считаются оказанными Специалистом и принятыми Клиентом, если в течение 24 часов со дня их оказания Специалисту не поступит заявление от Клиента с информацией об обратном (о непринятии результата оказанных услуг), с указанием конкретных причин непринятия услуг.
- 6.21. Клиент вправе оставить на Сервисе отзыв об оказанных ему Услугах, при наличии соответствующего функционала на Сервисе. Клиент обязуется оставлять отзыв через несколько месяцев после завершения полного курса работы со Специалистом, а не в середине, находясь в стадии сопротивления и негативного переноса, или злости и разрушении своих иррациональных иллюзий и ожиданий, и не в позитивной эйфории и очаровании после первых встреч со Специалистом.
- 6.22. На Сервисе могут быть предусмотрены различного рода скидки и абонементы на разовое приобретение нескольких Консультаций. В случае приобретения абонемента, предусматривающего скидку на общую стоимость нескольких Консультаций, скидка считается предоставленной на последнюю Консультацию. Условия отмены или возврата абонемента определяются в порядке, предусмотренном пунктом 6.6. настоящего Соглашения.

## 7.

### **Условия оплаты**

- 7.1. Вознаграждение Специалиста за оказание Услуг выражается в российских рублях. Вознаграждение Специалиста указано в Предложении и определяется в соответствии с Заказом.
- 7.2. Если иное не предусмотрено отдельным соглашением сторон и/или в Сервисе оплата услуг Специалиста осуществляется путем онлайн-платежа посредством функционала Сервиса.
- 7.3. При нажатии Клиентом на кнопку «Оплатить» для оплаты Услуг выводится защищенное окно для ввода данных платежной карты Клиента и подтверждения оплаты заказа.
- 7.4. При вводе данных платежной карты в соответствующем окне при оплате Заказа, а также при наличии на счете карты денежной суммы, равной стоимости Услуги, в порядке, установленном условиями Сервиса, происходит списание денежных средств с платежной карты Клиента и последующие расчёты с Специалистом. Такое списание происходит только в момент оказания Услуги в соответствии с п. 6.22 Договора.
- 7.5. Если иное не предусмотрено отдельным соглашением сторон, Сервис переводит полученные от Клиента денежные средства Специалисту только при условии

# Ответ

оказания Услуги в соответствии с условиями Договора. В случае нарушения Специалистом требований Заказа, в том числе срока оказания Услуги, либо получением мотивированного возражения Клиента в порядке, предусмотренном п. 6.22 Договора, денежные средства Специалисту не поступают, до момента устранения причин, послуживших такому отказу.

## **8. Ответственность сторон. Условия конфиденциальности.**

- 8.1. Специалист не несет ответственности, как перед Клиентом, так и перед третьими лицами, за качество и последствия оказанные Клиенту Услуги и не возвращает внесенной оплаты в случае, если Клиент скрыл от Специалиста то, что он состоит на учете в психо – неврологическом диспансере, о беременности, о заболеваниях (в том числе и не психиатрического профиля), о приеме лекарств или ПАВ, а также скрыл или искажил иную информацию, необходимую Специалисту для качественного оказания Услуг.
- 8.2. Неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажорными обстоятельствами), а именно: наводнением, пожаром, землетрясением, войной или военными действиями, террористическими актами, политическими, массовыми и другими беспорядками, забастовками, карантинном или другими независимыми от Сторон обстоятельствами, которые возникли после заключения настоящего Договора и препятствуют должному исполнению обязательств Сторон.
- 8.3. Условия Заказа и любая информация, имеющая отношение к исполнению Договора, должна сохраняться в тайне Сторонами. В случае нарушения Сторонами условий конфиденциальности, в результате чего одной из Сторон был причинен имущественный ущерб и/или моральный вред, а также нарушена деловая репутация, виновная Сторона обязуется возместить причиненные ущерб и/или вред в полном объеме.
- 8.4. Конфиденциальная информация может быть передана Специалисту в письменном, электронном, устном или ином виде от Клиента. Любые действия, связанные с получением, передачей, хранением, уничтожением Конфиденциальной информации должны исключать любые возможности неправомерного разглашения Конфиденциальной информации.
- 8.5. Стороны подтверждают понимание важности вопроса и соглашаются принять на себя обязательства по неразглашению информации в течение всего срока действия режима конфиденциальности, который устанавливается равным 10 (десяти) годам с даты акцепта настоящей Оферты.
- 8.6. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Договора и/или Пользовательских соглашений стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Заключительные положения**

- 9.1. В случае если любые положения настоящего Договора окажутся не подлежащими применению, такие положения будут применяться в возможных пределах, наиболее соответствующих намерениям Сторон, а остальные положения Оферты сохранят свою силу.

# Ответ

- 9.2. В случае возникновения споров или разногласий, связанных с соблюдением настоящего Договора, Специалист и Клиент приложат все усилия, чтобы решить их с помощью переговоров. Сторона, у которой возникли претензии и/или разногласия, направляет другой Стороне сообщение с указанием возникших претензий и/или разногласий.
- 9.3. В случае если ответ на сообщение не будет получен направившей сообщение Стороной в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления соответствующего сообщения, либо если Стороны не придут к соглашению по возникшим претензиям и/или разногласиям, спор подлежит разрешению в судебном порядке по месту нахождения Истца.
- 9.4. Стороны пришли к соглашению, что признают силу документов, совершенных в простой письменной форме, за электронными сообщениями, направленными с соответствующих адресов электронной почты на соответствующие адреса электронной почты, указанных в Заказе и/или Персональном аккаунте Пользователей, а равно и электронных сообщений отправленных посредством Функционала Сервиса и содержащих явную волю сторон на совершение юридически значимых действий.