

Оферта о заключении договора оказания услуг

Российская Федерация, Москва

Преамбула

Исполнитель, с одной стороны и дееспособное физическое лицо, акцептовавшее настоящую Оферту, размещенную в Сервисе «Просебя», с другой стороны, в соответствии со статьями 435 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации, заключили настоящий Договор оказания услуг (далее – Договор или Оферта) о нижеследующем.

Определения и термины:

Исполнитель – лицо, указанное в качестве такового в Приложении № 1 к Договору.

Правообладатель — Общество с ограниченной ответственностью «Просебя» (сокращенное наименование ООО «Просебя»), дата государственной регистрации: 21 марта 2023 года, регистрирующий орган: Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 46 по г. Москве, ИНН 9725119144, ОГРН 1237700218832, адрес: 121614, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Крылатское, ул. Крылатская, д. 17, к. 1, сайт: prosebya.ru.

Правообладатель также является представителем Исполнителя, уполномоченным им на принятие от имени Исполнителя требований Клиента в соответствии с настоящим Договором.

Устройство — смартфон и/или мобильный телефон, как правило, с сенсорным экраном, дополненный функциональностью карманного персонального компьютера с наличием операционной системы, открытой для разработки программного обеспечения сторонними разработчиками (операционная система обычных мобильных телефонов закрыта для сторонних разработчиков). Для установки Сервиса необходим смартфон на базе iOS или Android с операционной системой не ниже последних (по времени выпуска) 3 (трех) включительно главных версий iOS или Android - соответственно.

Сервис — онлайн-платформа «Просебя» (программа для ЭВМ «Платформа для управления психологическим здоровьем «Просебя» предназначена для использования на ЭВМ, Свидетельство Роспатента № 2024618491), находящаяся по адресу: prosebya.ru, а также мобильное приложение «Просебя» (программа для ЭВМ: «Мобильное приложение для управления психологическим здоровьем «Просебя» предназначено для использования Пользователями на Устройствах на базе операционных систем iOS¹ или Android², Свидетельство Роспатента № 2024618020, 2024617919), доступное для скачивания в магазинах приложений App Store³, Google Play⁴ и RuStore, предоставляющие возможность:

- использования размещенного в нем развивающего контента (статьи, диагностические тесты, видеоролики, упражнения, практики, лайфхаки), в том числе направленного на улучшение психологического (ментального) здоровья;

- получения дистанционных видео-консультаций специалистов.

Предоставляется Пользователям на условиях Пользовательского соглашения, размещенного в Сервисе, а также доступного для ознакомления в сети Интернет по адресу: prosebya.ru.

Клиент/Пользователь — дееспособное физическое лицо, заключающее Договор от своего имени в своих интересах, акцептовавшее Оферту в Сервисе.

Консультации, Сессии, Услуги, в некоторых случаях так же - онлайн-тренировка – онлайн видео-консультации Клиента с Исполнителем, выбранным Клиентом посредством использования Сервиса, поименованные в Приложении № 1 к Договору.

Договор — договор между Исполнителем и Клиентом, который заключается посредством акцепта настоящей Оферты. Договор считается заключенным в письменной форме на основании положений пункта 3 статьи 434, пункта 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

¹ Операционная система, разрабатываемая и выпускаемая компанией Apple, для смартфонов, электронных планшетов, носимых проигрывателей и некоторых других устройств.

² Операционная система, разрабатываемая и выпускаемая компанией Google, для смартфонов, планшетов, ноутбуков, нетбуков, смартбуков и некоторых других устройств.

³ App Store является знаком обслуживания компании Apple Inc. Apple и логотип Apple являются зарегистрированными товарными знаками компании Apple Inc. в США и других странах.

⁴ Android, Google Play и логотип Google Play являются товарными знаками корпорации Google Inc.

Настоящий договор является договором с исполнением по требованию (абонентским договором). Клиент (или третье лицо за Клиента, полностью или частично) вносит плату за право требовать от Исполнителя оказания Услуг в забронированное им время.

Специалист — физическое лицо, обладающее высшим профессиональным профильным образованием, а также релевантным опытом работы по специальности. Если иного не предусмотрено Приложением №1 к настоящему Договору Исполнитель — физическое лицо является Специалистом по Договору.

Стороны — Исполнитель и Клиент.

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель по заданию Клиента обязуется обеспечить Клиенту возможность получения Услуг по Договору в забронированное Клиентом время.

1.2. Посредством Сервиса Клиент формирует задание путем обращения за Консультацией. Услуги оказываются Исполнителем дистанционно с использованием Сервиса.

Порядок использования Клиентом Сервиса в целях оказания услуг по настоящему Договору определяется Пользовательским соглашением, заключаемым с Правообладателем и Правилами оказания услуг (Приложение к настоящему Договору).

1.3. Услуги по Договору предоставляются в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

2. Соглашение об электронном взаимодействии

2.1. Стороны настоящим согласовали, что в рамках Сервиса они взаимно признают электронные документы, подписанные простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью, если настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрено использование в документах исключительно усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.2. Стороны согласовали использование и признание простой электронной подписи Клиента, формируемой в Сервисе согласно условиям Пользовательского соглашения, заключенного между Клиентом и Правообладателем.

3. Порядок заключения Договора и условия оказания Услуг

3.1. Порядок заключения Договора:

3.1.1. Для получения Услуг, предусмотренных Договором, Клиент производит установку (скачивание) мобильного приложения «Просебя» на Устройство или заходит на онлайн-платформу «Просебя» по адресу: prosebya.ru;

3.1.2. Для того чтобы воспользоваться Сервисом, Клиенту необходимо заключить Пользовательское соглашение с Правообладателем и пройти процедуру регистрации и авторизации в соответствии с условиями такого Пользовательского соглашения;

3.1.3. Используя функционал Сервиса, Клиент праве выбрать Услугу и Специалиста, забронировать время оказания Услуги, а также после ознакомления с условиями Договора, в том числе при необходимости сформированным для Клиента в связи с выбранными Услугами Приложением № 1 к Договору, оплатить стоимость Услуги если для такого Клиента необходима оплата;

3.1.4. Оплата Клиентом стоимости Услуги или совершение действий по бронированию времени для получения Услуг является акцептом Оферты. Клиент считается принявшим условия настоящей Оферты в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. При этом со стороны Клиента настоящая Оферта подписывается посредством простой электронной подписи путём проставления галочки (отметки) напротив настоящей Оферты (ссылки на Договор), что является использованием простой электронной подписи;

3.1.5. В случае, если оплата Услуг за Клиента осуществляется полностью или частично третьим лицом (далее - организация-заказчик), на основании соглашения между таким третьим лицом и Правообладателем, как представителем Исполнителя и/или оплата Услуг осуществляется путем покупки подарочного сертификата на Услуги и/или на другом сервисе/сайте и/или Услуга предоставляется Клиенту в рамках проводимой акции на специальных условиях, в том числе с применением промо-кода на скидку, то условия настоящего Договора относительно оплаты Услуг Клиентом применяются к правоотношениям сторон с учетом положений такого соглашения и/или

Правилами приобретения и использования подарочных сертификатов и/или другого сервиса/сайта и/или условиями проводимой акции.

3.2. Порядок получения Услуг по Договору посредством Сервиса:

3.2.1. Клиент выбирает Услуги, которые он хотел бы получить посредством Сервиса, и Специалиста, а также осуществляет в Сервисе бронирование времени для оказания Услуги;

3.2.2. В процессе оказания Услуг Клиент должен предоставить Специалисту всю необходимую информацию для оказания Услуг. Услуги Специалиста предоставляются, в том числе, исходя из сведений, сообщённых Клиентом;

3.2.3. Клиент заполняет поля: «Фамилия Имя Отчество», «Дата рождения» (если ранее не заполнял);

3.2.4. Клиент дает согласие на обработку своих персональных данных (далее – Согласие) путем проставления галочки (отметки) напротив Согласия, размещенного в Сервисе, что является использованием простой электронной подписи;

3.2.5. Клиент самостоятельно обеспечивает перед началом оказания Услуги разрешение Устройства на доступ к камере и микрофону в настройках;

3.2.6. Клиент самостоятельно обеспечивает стабильное интернет-соединение, аудио и видео связь;

3.2.7. К моменту оказания Услуги по времени, на которое была осуществлена запись, Сервис должен оставаться активным на Устройстве Клиента;

3.2.8. Клиенту необходимо дождаться, когда Специалист, к которому осуществлена запись, свяжется с Клиентом (будет открыто окно консультации) посредством сообщений и видеосвязи в Сервисе. Если в момент, когда Специалист пытается связаться с Клиентом, Клиент по каким-то причинам не авторизован в Сервисе (не находится онлайн), Специалист направляет сообщения Клиенту в Сервисе. В случае, если в течение 15 минут (со времени начала Консультации) Специалист предпринял попытки связаться с Клиентом по видеосвязи и посредством сообщений в Сервисе, а Клиент не зашел в окно консультации, то окно консультации закрывается, Услуга считается оказанной;

3.2.9. Особенности оказания Услуг, устанавливаются в Приложении № 1, в зависимости от выбранных Клиентом Услуг;

3.2.10. В случае, если Клиент в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента завершения Консультации, не направит претензию в соответствии с пунктом 8.2 Оферты, Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Клиентом;

3.2.11. Клиент понимает, что:

- Консультация осуществляется в формате видеоконференции в Сервисе между Пользователем и Специалистом;

- Специалист имеет право отказать Клиенту в оказании Услуг (предоставлении Консультации) и порекомендовать обратиться к другим специалистам и/или врачам, в том числе при обнаружении у Пользователя признаков следующих заболеваний: биполярное аффективное расстройство, шизофрения и других психических расстройств (применимо к психологическим консультациям);

- Услуги предоставляются, в том числе, исходя из сведений, сообщённых Клиентом. Специалист и Правообладатель не несут ответственность за качество услуг в случае сообщения Клиентом неполных, неточных, недостоверных сведений;

- Консультация психолога, психотерапевта (сессия) и использование Сервиса не являются медицинской услугой, в процессе Консультации Специалисты не ставят медицинские диагнозы, не выдают медицинские заключения, не выдают рецепты, а также не назначают медицинские препараты;

- Учитывая специфику оказания консультаций, Клиент (и/или третье лицо за Клиента) оплачивает не результат, а время, отведенное Специалистом на Консультацию.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Права и обязанности Исполнителя:

4.1.1. обязуется оказывать Услуги добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства РФ и настоящего Договора;

4.1.2. вправе получать от Клиента информацию, необходимую для выполнения своих обязательств по Договору. В случае непредоставления либо неполного или неверного предоставления Клиентом информации Исполнитель имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору до предоставления необходимой информации.

4.2. Права и обязанности Клиента:

4.2.1. вправе получать от Исполнителя Услуги в соответствии с условиями Договора;

4.2.2. вправе запрашивать у Исполнителя необходимую информацию по результатам оказания Услуг в рамках Договора;

4.2.3. обязуется исполнять условия настоящего Договора, в том числе Правила оказания услуг (Приложение № 1 к настоящему Договору);

4.2.4. обязуется обеспечить соединение с сетью Интернет на скорости не менее 5 Мбит/с во входящем и исходящем направлении для получения Услуг, а также тихое и спокойное место для получения Услуг;

4.2.5. обязуется во время Консультаций быть в трезвом состоянии, не принимать запрещенные препараты, не курить;

4.2.6. обязуется не распространять во время Консультации информацию, которая является незаконной, вредоносной, клеветнической, оскорбляет нравственность, демонстрирует (или является пропагандой) насилия и жестокости, нарушает права интеллектуальной собственности, пропагандирует ненависть и/или дискриминацию людей по расовому, этническому, половому, религиозному, социальному признакам, содержит оскорбления в адрес каких-либо лиц или организаций, содержит элементы (или является пропагандой) порнографии, детской эротики, представляет собой рекламу (или является пропагандой) услуг сексуального характера (в том числе под видом иных услуг), разъясняет порядок изготовления, применения или иного использования наркотических веществ или их аналогов, взрывчатых веществ или иного оружия;

4.2.7. обязуется не выдавать себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, а также применять любые другие формы и способы незаконного представительства других лиц в сети, а также вводить Специалиста в заблуждение относительно свойств и характеристик каких-либо субъектов или объектов;

4.2.8. обязуется при получении Консультации не проявлять некорректное и неуважительное отношение к Специалистам;

4.2.9. обязуется не вести видеозапись, аудиозапись Консультаций/Сессий, фотосъемку Специалиста во время Консультаций/Сессий. Не размещать любым способом, в том числе в сети «Интернет», информацию о Специалисте, в том числе его персональные данные, полученные в Сервисе и во время Консультации/Сессии, если иное прямо не согласовано Специалистами.

5. Срок действия Договора

5.1. Договор вступает в силу с момента заключения и действует:

5.1.1. до момента исполнения Сторонами обязательств по Договору, либо

5.1.2. до момента расторжения Договора.

5.2. Договор может быть расторгнут по основаниям, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6. Гарантии

6.1. Исполнитель и Правообладатель не гарантируют отсутствия технических сбоев и ошибок при оказании Услуг, в том числе в отношении работы Сервиса. В случае, если технический сбой или ошибка произошли в работе Сервиса во время оказания Услуг, что привело к невозможности ее оказания, Стороны руководствуются пунктом 7.2. Договора.

6.2. Заключая Договор, Клиент заверяет Исполнителя и гарантирует Исполнителю, что:

6.2.1. Клиент указал достоверные данные, необходимые для заключения Договора и получения Услуг;

6.2.2. Клиент заключает Договор добровольно, при этом Клиент:

- а) полностью ознакомился с условиями Договора, включая все Приложения к нему;
 - б) полностью понимает предмет Договора;
 - в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора;
- 6.2.3. Клиент обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения Договора.

7. Ответственность

7.1. За нарушение условий Договора Стороны несут ответственность, установленную Договором и/или действующим законодательством Российской Федерации. К отношениям, связанным с исполнением Договора, применяются положения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей».

7.2. При несоблюдении Исполнителем обязательств по срокам оказания Услуг Исполнитель по согласованию с Клиентом может назначить новый срок (дату и время) оказания Услуги.

7.3. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения Договора, либо если неисполнение обязательств Сторонами по Договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Сторона не может оказывать влияния и за возникновение которых она не несет ответственности, в том числе: военные действия, восстание, забастовка, землетрясение, наводнение, иные стихийные бедствия, пожар, сбой энергоснабжения, эпидемии, пандемии, произошедшие не по вине Сторон, действия и акты органов власти, принятые после заключения Договора и делающие невозможным исполнение обязательств, установленных Договором, и другие непредвиденные обстоятельства и неподконтрольные Сторонам события и явления, но не ограничиваясь указанным.

7.4. Если любое из таких обстоятельств непосредственно повлияло на неисполнение обязательства в срок, указанный в Договоре, то этот срок соразмерно отодвигается на время действия соответствующего обстоятельства.

7.5. Исполнитель освобождается от ответственности за неоказание или ненадлежащее оказание Услуг в случае, если при взаимодействии между Клиентом и Исполнителем со стороны Клиента были допущены следующие нарушения:

- непредставление или несвоевременное представление Клиентом информации, включая предоставление недостоверной или ложной информации;
- невыполнение Клиентом назначений и рекомендаций Специалистов;
- любые действия Клиента, не согласованные со Специалистом и прямо или косвенно влияющие на оказание Исполнителем Услуг.

8. Прочие условия

8.1. Договор, его заключение и исполнение регулируется действующим законодательством Российской Федерации. Все вопросы, неурегулированные Договором или урегулированные не полностью, регулируются в соответствии с материальным правом Российской Федерации.

8.2. Претензии от Клиента принимаются на адрес электронной почты service@prosebya.ru или направляются через Сервис.

8.3. В претензии Клиента в обязательном порядке должны быть указаны:

- предмет и основание претензии;
- номер мобильного телефона, указанный при регистрации в Сервисе;
- дата и время оказания Услуг.

8.4. Срок рассмотрения претензии Клиента - до 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения.

8.5. В случае если одно или более положений Договора являются по какой-либо причине недействительными, не имеющими юридической силы, такая недействительность не оказывает влияния на действительность любого другого положения Договора, которые остаются в силе.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Психолог»

1. Консультация психолога в сервисе Просебя направлена на развитие личности Клиента, повышение способностей в разрешении трудных жизненных ситуаций, в т.ч. касающихся межличностных взаимоотношений, профессиональных трудностей, индивидуальных или возрастных кризисных этапов жизни.

Консультации с психологом в сервисе Просебя призваны поддерживать терапевтический процесс поэтому общая рекомендованная частота таких Консультаций – 1 (один) раз в неделю, до 5 (пяти) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения клинической этики и стандарта качества помощи. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом терапевтических задач, стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Договор не предусматривает оказание экстренной психологической помощи и психологической помощи в угрожающих жизни обстоятельствах. Обо всех случаях угрозы жизни и здоровью Клиента или третьих лиц Исполнитель обязан сообщать в уполномоченные органы.

3. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

4. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

4.1. Запись на 2 (две) Консультации подряд без предварительного согласования со Специалистом не допускается. В случае, когда Пользователь самостоятельно записался на 2 (две) Консультации подряд к одному Специалисту, Специалист проводит 1 (одну) Консультацию в стандартном формате, а 2 (вторую) отменяет. При этом Специалист информирует об этом Пользователя в начале встречи. Такая отмененная Специалистом Консультация не подлежит оплате Пользователем/не списывается из подписки Пользователя.

Проведение Консультации длительностью 90–120 минут возможно при наличии обоснования (например, кризисное состояние Пользователя, применение специфических техник или согласованное терапевтическое решение).

5. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности Клиента.

6. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

6.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

6.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

6.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

7. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

8. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

9. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с супервизором и интервизором с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Психолог (бизнес)»

1. Консультация психолога (бизнес) в сервисе Просебя направлена на развитие личности Клиента, повышение способностей в разрешении трудных жизненных ситуаций, в т.ч. касающихся межличностных взаимоотношений, профессиональных трудностей, индивидуальных или возрастных кризисных этапов жизни. А также задач в сфере бизнес и организационной психологии, в том числе в ситуациях принятия сложного решения, организационного кризиса, высокой степени эмоционального давления и нагрузки.

Консультации с психологом (бизнес) в сервисе Просебя призваны поддерживать терапевтический процесс поэтому общая рекомендованная частота таких Консультаций – 1 (один) раз в неделю, до 5 (пяти) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения клинической этики и стандарта качества помощи. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом терапевтических задач, стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Консультация психолога (бизнес) учитывает интересы организации-заказчика (при его наличии) по развитию личности сотрудника и поддержке его ментального благополучия и не может противоречить целям такой организации-заказчика.

3. Договор не предусматривает оказание экстренной психологической помощи и психологической помощи в угрожающих жизни обстоятельствах. Обо всех случаях угрозы жизни и здоровью Клиента или третьих лиц Исполнитель обязан сообщать в уполномоченные органы.

4. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

5. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

5.1. Запись на 2 (две) Консультации подряд без предварительного согласования со Специалистом не допускается. В случае, когда Пользователь самостоятельно записался на 2 (две) Консультации подряд к одному Специалисту, Специалист проводит 1 (одну) Консультацию в стандартном формате, а 2 (вторую) отменяет. При этом Специалист информирует об этом Пользователя в начале встречи. Такая отмененная Специалистом Консультация не подлежит оплате Пользователем/не списывается из подписки Пользователя.

Проведение Консультации длительностью 90–120 минут возможно при наличии обоснования (например, кризисное состояние Пользователя, применение специфических техник или согласованное терапевтическое решение).

6. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности Клиента.

7. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

7.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

7.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

7.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

8. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

9. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на

период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

10. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с супервизором и интервьюером с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Детский (подростковый) психолог»

1. Консультация детского (подросткового) психолога (далее – психолог или специалист) в сервисе Просебя направлена на работу с поведением и эмоциональной сферой детей (лиц, не достигших 18-летнего возраста) (далее – также Клиент или ребенок).

Основные темы, по которым может быть оказана Консультация:

- эмоциональное развитие: проблемы с регуляцией эмоций, повышенная тревожность, депрессивные состояния, сниженный фон настроения;
- развитие навыков саморегуляции: умение управлять своими эмоциями и поведением;
- социальные навыки: помощь в развитии навыков общения, умения работать в группе, социальная тревога;
- трудности в обучении: проблемы с концентрацией внимания, мотивацией, учебной успеваемостью, профориентация;
- трудности в семье: конфликты, развод родителей, смерть близких, адаптация к изменениям в семье;
- поведенческие проблемы: агрессия, капризы, нарушенное поведение, проблемы с самоконтролем;
- страхи и фобии: страх темноты, страх выступлений, боязнь общения и новых знакомств и т.д.;
- помощь в адаптации: переезд, начало обучения, переход в другой класс/школу;
- кризисы развития: подростковые кризисы, вопросы идентичности, отношения с родителями и сверстниками.

Консультации с детским (подростковым) психологом в сервисе Просебя призваны поддерживать терапевтический процесс поэтому общая рекомендованная частота таких Консультаций – 1 (один) раз в неделю, до 5 (пяти) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения клинической этики и стандарта качества помощи. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом терапевтических задач, стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Договор не предусматривает оказание экстренной психологической помощи и психологической помощи в угрожающих жизни обстоятельствах. Обо всех случаях угрозы жизни и здоровью Клиента или третьих лиц Исполнитель обязан сообщать в уполномоченные органы.

3. Договор не предусматривает экстренной психологической помощи и психологической помощи при следующих специфических расстройствах ребенка и/или родителя: аутизм, синдром дефицита внимания и гиперактивности (СДВГ), обсессивно-компульсивное расстройство (ОКР) и других «расстройств личности», классифицированных по МКБ-11.

4. Консультация может проводиться как индивидуально с родителем/опекуном (далее – родитель), так и с ребенком старше 6 лет в присутствии родителя. Консультация индивидуально с ребенком не проводится. Перед Консультацией родитель обязан дать согласие на психологическую консультацию ребенка.

5. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

6. Продолжительность Консультации составляет до 90 минут.

6.1. Запись на 2 (две) Консультации подряд без предварительного согласования со Специалистом не допускается. В случае, когда Пользователь самостоятельно записался на 2 (две) Консультации подряд к одному Специалисту, Специалист проводит 1 (одну) Консультацию в стандартном формате, а 2 (вторую) отменяет. При этом Специалист информирует об этом Пользователя в начале встречи. Такая отмененная Специалистом Консультация не подлежит оплате Пользователем/не списывается из подписки Пользователя.

Проведение Консультации длительностью 90–120 минут возможно при наличии обоснования (например, кризисное состояние Пользователя, применение специфических техник или согласованное терапевтическое решение).

7. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности Клиента.

8. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

8.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

8.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

8.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

9. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

10. В случае если специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

11. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с супервизором и интервьюером с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Согласие родителя на психологическую консультацию несовершеннолетнего ребенка

Являясь законным представителем несовершеннолетнего ребенка, настоящим даю свое добровольное согласие на проведение психологических консультаций (сеансов психотерапии) с моим ребенком в сервисе «Просебя».

1. Цели и задачи консультации

Психологическая консультация направлена на выявление и решение психологических задач, с которыми сталкивается мой ребенок, а также на поддержку его эмоционального благополучия.

2. Виды услуг

Психологические сеансы могут включать консультации как индивидуально с родителем/опекуном (далее – родитель), так и с ребенком старше 6 лет в присутствии родителя, диагностику, психотерапевтические методы и другие формы работы с ребенком.

3. Информация о специалисте

Я осведомлен(а) о квалификации и опыте специалиста, который будет проводить консультации. В случае возникновения вопросов о профессиональных методах я могу обратиться в сервис «Просебя» за разъяснениями.

4. Конфиденциальность

Я понимаю, что вся информация, полученная в ходе консультаций, остается конфиденциальной и не может быть передана третьим лицам без моего согласия, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

5. Возможные риски

Я осознаю, что в процессе консультации могут возникнуть эмоциональные реакции у моего ребенка, и что результаты терапии не могут быть гарантированы.

6. Право на отказ

Я имею право в любое время приостановить или прекратить консультации.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Семейный психолог»

1. Консультация семейного психолога (далее – психолог или специалист) в сервисе Просебя направлена на помощь парам и семьям (далее – также Клиент/Клиенты или партнер/партнеры) выстроить более гармоничные отношения, работать с конфликтами, преодолевать кризисы и находить общий язык. Консультации проходят в формате парных/семейных сессий.

Основные темы, по которым может быть оказана Консультация:

- улучшение коммуникации в семье — развитие навыков открытого и честного общения, преодоление недопониманий и конфликтов;
- разрешение конфликтных ситуаций — помощь в нахождении компромиссов, управление эмоциями и конструктивное решение разногласий;
- восстановление доверия и близости — работа над укреплением эмоциональной связи между супругами/партнерами или членами семьи;
- проблемы супружеских отношений — кризисы в браке, измены, разногласия по поводу воспитания детей, различия в ценностях;
- развод и расставание — поддержка в период развода, помощь в сохранении доброжелательных отношений ради детей;
- проблемы усыновления и приемных семей — адаптация новых членов семьи, преодоление травм прошлого;
- работа с семейными ролями и динамикой — понимание ролей каждого члена семьи, изменение деструктивных сценариев поведения;
- профилактика семейных проблем — обучение навыкам профилактики конфликтов и укрепления семейных связей.

Консультации с семейным психологом в сервисе Просебя призваны поддерживать терапевтический процесс поэтому общая рекомендованная частота таких Консультаций – 1 (один) раз в неделю, до 5 (пяти) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения клинической этики и стандарта качества помощи. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом терапевтических задач, стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Договор не предусматривает оказание экстренной психологической помощи и психологической помощи в угрожающих жизни обстоятельствах. Обо всех случаях угрозы жизни и здоровью Клиента/Клиентов или третьих лиц Исполнитель обязан сообщать в уполномоченные органы.

3. Ограничения. Семейный психолог не работает с парами/семьями если:

- один или оба партнера — несовершеннолетние;
- в отношениях пары/семьи присутствует насилие или доминирование, не позволяющее одному из партнеров свободно выражать мысли;
- один или оба партнера находится в остром психотическом состоянии или в алкогольном/наркотическом опьянении.

4. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

5. Перед началом парной консультации специалист проводит индивидуальные встречи с каждым партнером, чтобы оценить их готовность к совместной сессии и исключить противопоказания.

6. Продолжительность Консультации составляет до 90 минут.

6.1. Запись на 2 (две) Консультации подряд без предварительного согласования со Специалистом не допускается. В случае, когда Пользователь самостоятельно записался на 2 (две) Консультации подряд к одному Специалисту, Специалист проводит 1 (одну) Консультацию в стандартном формате, а 2 (вторую) отменяет. При этом Специалист информирует об этом Пользователя в начале встречи. Такая отмененная Специалистом Консультация не подлежит оплате Пользователем/не списывается из подписки Пользователя.

Проведение Консультации длительностью 90–120 минут возможно при наличии обоснования (например, кризисное состояние Пользователя, применение специфических техник или согласованное терапевтическое решение).

7. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности Клиентов.

8. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

8.1. в случае, если Клиент/Клиенты пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

8.2. В случае, если Клиент/Клиенты отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

8.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раз отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

9. Опоздание Клиента/Клиентов сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

10. В случае если специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

11. Клиент/Клиенты дает свое согласие на работу Исполнителя с супервизором и интервизором с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Психотерапевт»

1. Консультация психотерапевта в сервисе Просебя направлена на помощь в разрешении трудных жизненных ситуаций, переживании горя и утраты, тревожности, проблем в семье, отношении с детьми или родителями, самооценкой, профессиональным выгоранием, отношении к собственному телу, фобий и так далее.

Консультации с психотерапевтом в сервисе Просебя призваны поддерживать терапевтический процесс поэтому общая рекомендованная частота таких Консультаций – 1 (один) раз в неделю, до 5 (пяти) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения клинической этики и стандарта качества помощи. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом терапевтических задач, стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Психотерапевт — это медицинский психолог или психиатр, который после медицинского ВУЗа окончил программу повышения квалификации по государственному образцу. **При этом онлайн Консультация психотерапевта предполагает оказание информационно-консультационной (не медицинской) услуги.** При необходимости очной консультации психотерапевта и назначении лекарственных препаратов врач-психотерапевт может порекомендовать обратиться на очную консультацию к другим врачам: психиатру, невропатологу, наркологу, сексологу и т.д.

3. Договор не предусматривает оказание экстренной психологической помощи и психологической помощи в угрожающих жизни обстоятельствах. Обо всех случаях угрозы жизни и здоровью Клиента или третьих лиц Исполнитель обязан сообщать в уполномоченные органы.

4. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

5. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

5.1. Запись на 2 (две) Консультации подряд без предварительного согласования со Специалистом не допускается. В случае, когда Пользователь самостоятельно записался на 2 (две) Консультации подряд к одному Специалисту, Специалист проводит 1 (одну) Консультацию в стандартном формате, а 2 (вторую) отменяет. При этом Специалист информирует об этом Пользователя в начале встречи. Такая отмененная Специалистом Консультация не подлежит оплате Пользователем/не списывается из подписки Пользователя.

Проведение Консультации длительностью 90–120 минут возможно при наличии обоснования (например, кризисное состояние Пользователя, применение специфических техник или согласованное терапевтическое решение).

6. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности Клиента.

7. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

7.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

7.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

7.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

8. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

9. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

10. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с супервизором и интервьюером с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Коуч»

1. Консультация коуча предполагает наставничество Клиента по вопросам:

- Эффективного управления временем;
- Постановки целей и поддержки Клиента на пути их достижения;
- Поиска баланса между разными сферами жизни;
- Планирования карьерного роста;
- Выявления сильных сторон и помощи в их использовании для достижения целей;
- Осознания и преодоления внутренних ограничений;
- Повышения осознанности и уровня ответственности за свою жизнь;
- Понимания себя, своих желаний, стремлений и формулировки своих целей на этой основе;
- Помощи клиенту в постановке бизнес-цели, формулированию стратегии их реализации и поддержки Клиента на пути к его целям;
- Помощи Клиенту в осознании его сильных сторон, зон роста и путей развития.

Общая рекомендованная частота Консультаций Пользователей с коучем в сервисе Просебя – 1 (один) раз в неделю, до 4 (четырёх) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения. 2. Коуч не является психологом и не осуществляет психологическое консультирование.

3. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

4. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

5. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности Клиента.

6. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

- 6.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;
- 6.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;
- 6.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раз отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

7. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

8. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

9. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с супервизором и интервьюером с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Тренер по навыкам»

1. Консультация тренера по навыкам предполагает коучинговую помощь клиенту по вопросам работы со следующими навыками на основе Навыковой модели Просебя:

Личные (Self) навыки	Системные(System) навыки
1. Саморефлексия	1. Лидерская зрелость
2. Критическое мышление	2. Интеллект принятия решений
3. Забота о теле	3. Управление лидерской энергией команды
4. Взаимоотношения с другими	4. Социальный капитал команды
5. Адаптивность	5. Управление изменениями
6. Управление эмоциями	6. Эмоциональное управление командой
7. Вера в себя	7. Лидерская смелость

- определение исходного уровня владения перечисленными навыками и помощь в наработке нового уровня навыков для более успешного выполнения своих должностных обязанностей на рабочем месте, в том числе для помощи в реализации целей и задач организации-заказчика (при его наличии), заявленных в договоре с такой организацией-заказчиком;

- работа с руководителем происходит в коучинговом формате, то есть, доверительного профессионального диалога между тренером по навыкам и руководителем для реализации его потенциала через достижение целей, согласованных спонсором. Работа строится на сильных сторонах руководителя и с учетом его мотивационных факторов;

- помощь Клиенту в постановке бизнес-цели, формулированию стратегии их реализации и поддержки Клиента на пути к его целям;

- помощь Клиенту в осознании его сильных сторон, зон роста и путей развития.

Общая рекомендованная частота Консультаций Пользователей с тренером по навыкам в сервисе Просебя – 1 (один) раз в неделю, до 4 (четырёх) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Тренер по навыкам не является психологом и не осуществляет психологическое консультирование.

3. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

4. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

5. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности Клиента.

6. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

6.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

6.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

6.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

7. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.
8. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.
9. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с супервизором и интервьюером с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Юрист»

1.1. Консультация юриста в сервисе Просебя направлена на разъяснение правовых вопросов, предоставление рекомендаций, разработку стратегий и возможного составления проектов документов для решения вопросов Клиента в следующих областях права: защита прав потребителей, авто, жилищное, ЖКХ, семейное, налоговые вычеты, социальные льготы, наследство и др. Консультация юриста не предполагает официального толкования норм законодательства, а также сопровождения в суде и носит рекомендательный характер.

Общая рекомендованная частота Консультаций Пользователей с юристом в сервисе Просебя – до 4 (четырёх) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

1.2. Консультация юриста – устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация по правовым вопросам, урегулированным законодательством Российской Федерации, **кроме вопросов:**

- по предпринимательской деятельности;

- по трудовому праву;

- по вопросам мобилизации.

1.3. В рамках отдельных/дополнительных Консультаций Исполнитель может составить проекты следующих документов (список не является исчерпывающим, другие документы по согласованию Клиента с Исполнителем):

- претензия в рамках Федерального закона «О защите прав потребителей»;

- Жалоба незаконные действия/бездействия судебных приставов-исполнителей;

- Исковое заявление о расторжении брака;

- Подготовка договора купли-продажи (за исключением договоров, предметом которых будет выступать доля в праве собственности), договора аренды, договора займа, договора аренды;

- Заявление на отмену судебного приказа;

- Исковое заявление о взыскании неосновательного обогащения.

1.4. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания Консультации Исполнитель вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. В случае отсутствия достаточных сведений для предоставления Консультации Клиенту может быть отказано в ее предоставлении, но Клиент не лишен возможности после уточнения полной информации вновь обратиться к Исполнителю.

1.5. Консультация оказывается Исполнителем на русском языке по запросу Клиента, сформулированному от первого лица, на русском языке.

1.6. Представляемые для изучения фото/скан копии документов должны быть в качестве, пригодном для прочтения без применения специальных технических средств, на русском языке.

1.7. Консультация оказывается в соответствии с законодательством Российской Федерации. Исполнитель не оказывает юридических консультаций по подготовке и проверке финансово-экономических расчётов, финансовых отчетов, бухгалтерской документации, бизнес-планов и иных документов, связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности.

1.8. Исполнитель дает правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента на основании полученной информации и исходя из представленных Клиентом сведений и документов. В случае изменения фактических обстоятельств правовой проблемы, в том числе предоставления Клиентом ранее не предоставленной информации, дополнительных документов, услуга оказывается в рамках отдельной Консультации.

1.9. При каждом обращении Консультация оказывается только по одной правовой проблеме Клиента. В частности, вопросы из разных отраслей права, вытекающие из одного обращения Клиента, считаются разными правовыми проблемами. Услуга составления Исполнителем проекта одного документа, указанного в п. 1.3 настоящих Правил оказывается в рамках

отдельных/дополнительных Консультаций в количестве не менее 2 (двух).

1.10. Исполнитель вправе отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении Консультации в случаях:

- отказа Клиента сообщить необходимую информацию и/или документы;
- нарушения Клиентом условий настоящих Правил;

- противоправных интересов Клиента, злоупотребления правом, а равно в случаях, когда оказание юридических услуг противоречит действующему законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и морали.

2. Формат Консультации: онлайн в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

3. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

4. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности и действий Клиента.

5. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

5.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

5.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

5.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раз отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

6. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

7. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

8. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с внутренним контролем качества с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Финансовый эксперт»

1. Консультация финансового эксперта в сервисе Просебя направлена на управление личными финансами, инвестирование Клиента и носит рекомендательный характер.

Общая рекомендованная частота Консультаций Пользователей с финансовым экспертом в сервисе Просебя – до 4 (четырёх) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

3. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

4. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности и действий Клиента.

5. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

5.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

5.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

5.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

6. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

7. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

8. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с внутренним контролем качества с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Зоопсихолог»

1. Консультация зоопсихолога в сервисе Просебя направлена на решение вопросов Клиента о поведении домашних животных (питомцев) в целях улучшения качества жизни владельца животного и его питомца и носит рекомендательный характер.

Общая рекомендованная частота Консультаций Пользователей с зоопсихологом в сервисе Просебя – до 4 (четырёх) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

В рамках консультаций зоопсихолога, под домашним животным (питомцем) понимаются домашние кошки и домашние собаки всех пород, любого возраста. Консультации относительно сервалов, каракалов, енотов, лис и других экзотических зверей и птиц, а также животных, которые запрещены к домашнему содержанию законодательством Российской Федерации, не оказываются.

Зоопсихолог в рамках консультации не оказывает ветеринарную помощь.

В процессе одной консультации обсуждаются вопросы относительно только одного питомца, за исключением случаев, когда проблема с поведением связана с взаимоотношением питомца с другими животными в доме.

2. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

3. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

4. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности и действий Клиента.

5. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

5.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

5.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

5.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

6. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

7. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

8. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с внутренним контролем качества с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «ЗОЖ-эксперт»

1. Консультация ЗОЖ-эксперта в сервисе Просебя направлена на решение вопросов Клиента в области оптимизации образа жизни, питания, психологии пищевого поведения, пищевых привычек, базовой физической активности (не включая программы тренировок) и носит рекомендательный характер.

Консультация ЗОЖ-эксперта не включает и не предполагает:

- разбор медицинских анализов;
- постановку медицинских диагнозов;
- дачу рекомендаций относительно здоровья Клиента.

Общая рекомендованная частота Консультаций Пользователей с ЗОЖ-экспертом в сервисе Просебя – до 4 (четырёх) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

3. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

4. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности, действий, а также в некоторых случаях физиологических особенностей и состояния организма Клиента.

5. Специалист может давать рекомендации относительно здоровья Клиента. Прежде чем следовать рекомендациям специалиста, особенно если у Клиента есть какие-либо ограничения по здоровью или заболевания или есть другие основания полагать, что они могут представлять риск для здоровья, Клиенту необходимо проконсультироваться с врачом.

Используя Сервис, Клиент признает и соглашается с тем, что выполнение любых рекомендаций, предложенных Специалистом, является рекомендацией и осуществляется исключительно на страх и риск Клиента. Правообладатель и Исполнитель не несут ответственность за любые прямые или косвенные ущерб и убытки Клиента, которые могут возникнуть в результате выполнения Клиентом таких рекомендаций.

6. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

6.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

6.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

6.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

7. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

8. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

9. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с внутренним контролем качества с

использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Фитнес-консультант»

1. Консультация фитнес-консультанта в сервисе Просебя направлена на решение вопросов Клиента в достижении личных спортивных результатов, тренировок, физической активности и носит рекомендательный характер.

Общая рекомендованная частота Консультаций Пользователей с фитнес-консультантом в сервисе Просебя – до 3 (трех) раз в неделю, до 12 (двенадцати) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Формат Консультации: устная (или письменная (по согласованию сторон и при наличии технической возможности)) дистанционная (онлайн) консультация в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале Консультации).

3. Продолжительность Консультации составляет 50 минут.

4. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, а также достижения личных спортивных результатов Клиента, так как полезный эффект Консультации зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности, действий, а также в некоторых случаях физиологических особенностей и состояния организма Клиента.

5. Специалист может рекомендовать Клиенту физическую активность, в том числе упражнения, техники и дыхательные практики. Такую физическую активность Клиент выполняет под свою ответственность. Прежде чем следовать рекомендациям специалиста, особенно если у Клиента есть какие-либо ограничения по здоровью или заболевания или есть другие основания полагать, что они могут представлять риск для здоровья, Клиенту необходимо проконсультироваться с врачом.

Используя Сервис, Клиент признает и соглашается с тем, что выполнение любых рекомендаций физической активности, предложенных Специалистом, является рекомендацией и осуществляется исключительно на страх и риск Клиента. Правообладатель и Исполнитель не несут ответственность за любые прямые или косвенные ущерб и убытки Клиента, которые могут возникнуть в результате выполнения Клиентом таких рекомендаций.

6. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

6.1. в случае, если Клиент пропускает Консультацию в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме;

6.2. В случае, если Клиент отменяет Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость Консультации;

6.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раз отменяет/переносит или не является на Консультацию менее, чем за 6 (шесть) часов до времени Консультации, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

7. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату Консультации в полном объеме.

8. В случае если Специалист опаздывает на Консультацию, то Консультация продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

9. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с внутренним контролем качества с использованием информации о Консультации в анонимных и обезличенных форматах без возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.

Правила оказания Услуг при выборе Специалиста «Фитнес-тренер»

1. Онлайн-тренировка с фитнес-тренером (в отличие от Консультации с фитнес-консультантом) в сервисе Просебя — это форма занятий физической активностью Клиента, во время которой фитнес-тренер проводит тренировку и/или отслеживает выполнение упражнений Клиентом по видеосвязи, корректируя технику, контролируя нагрузку и прогресс, давая рекомендации с учетом целей и состояния Клиента и носит рекомендательный характер.

Общая рекомендованная частота онлайн-тренировок Пользователей с фитнес-тренером в сервисе Просебя – до 3 (трех) раз в неделю, до 12 (двенадцати) раз в месяц. Указанная рекомендация дается в целях сохранения стандарта качества сервиса. При этом оптимальная частота определяется Специалистом совместно с Пользователем с учетом стабильности процесса и возможностей регулярного посещения.

2. Формат онлайн-тренировки: устная дистанционная (онлайн) тренировка в Сервисе и/или стороннем сервисе видеосвязи (ссылка на сессию предоставляется специалистом посредством Сервиса в начале онлайн-тренировки).

3. Продолжительность онлайн-тренировки составляет 50 минут.

4. Особенностью исполнения договорных обязательств является отсутствие гарантированного результата, а также достижения личных спортивных результатов Клиента, так как полезный эффект онлайн-тренировки зависит не только от профессионализма Исполнителя, но и от вовлеченности, действий, а также в некоторых случаях физиологических особенностей и состояния организма Клиента.

5. Специалист может рекомендовать Клиенту физическую активность, в том числе упражнения, техники и дыхательные практики. Такую физическую активность Клиент выполняет под свою ответственность. Прежде чем следовать рекомендациям специалиста, особенно если у Клиента есть какие-либо ограничения по здоровью или заболевания или есть другие основания полагать, что они могут представлять риск для здоровья, Клиенту необходимо проконсультироваться с врачом.

Используя Сервис, Клиент признает и соглашается с тем, что выполнение любых рекомендаций физической активности, предложенных Специалистом, является рекомендацией и осуществляется исключительно на страх и риск Клиента. Правообладатель и Исполнитель не несут ответственность за любые прямые или косвенные ущерб и убытки Клиента, которые могут возникнуть в результате выполнения Клиентом таких рекомендаций.

6. Услуга оказывается в забронированное в Сервисе время, при этом:

6.1. в случае, если Клиент пропускает онлайн-тренировку в забронированное им время, то Исполнитель имеет право на оплату онлайн-тренировки в полном объеме;

6.2. В случае, если Клиент отменяет онлайн-тренировку менее, чем за 6 (шесть) часов до времени онлайн-тренировки, то Исполнитель имеет право удержать полную стоимость онлайн-тренировки;

6.3. Изменение времени бронирования для оказания Услуг менее чем за 6 (шесть) часов до времени онлайн-тренировки не осуществляется.

В случае если Пользователь 2 (два) и более раза отменяет/переносит или не является на онлайн-тренировку менее, чем за 6 (шесть) часов до времени онлайн-тренировки, то Правообладатель вправе (но не обязан) технически ограничить такому Пользователю возможность записи к Специалистам.

Стороны по взаимному согласию вправе согласовать иные правила, чем предусмотрены настоящим пунктом посредством обмена сообщениями в чате Сервиса либо через уполномоченного представителя.

7. Опоздание Клиента сокращает время оказания услуги, при этом Исполнитель имеет право на оплату онлайн-тренировки в полном объеме.

8. В случае если Специалист опаздывает на онлайн-тренировку, то онлайн-тренировка продлевается на период опоздания Специалиста либо переносится на удобное для Клиента время.

9. Клиент дает свое согласие на работу Исполнителя с внутренним контролем качества с использованием информации об онлайн-тренировке в анонимных и обезличенных форматах без

возможности отнести такую информацию прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю.