

Публичная оферта

об оказании информационно-консультационных услуг психологического характера

Дата публикации: 14 июля 2026 г. Редакция: № 1.

1. Исполнитель и контакты

Исполнитель: Тарбаева Ольга Викторовна. ИНН 292202269650. Сайт: <https://отладкадуши.рус>. Telegram: t.me/souldebugger. Telegram-бот: @souldebug_bot. Почта: souldebug@bk.ru. Телефон: +7 901 784-94-30.

Эта оферта регулирует использование сервиса «ОТЛАДКА ДУШИ», запись на онлайн-консультации, вопросы в чат, оплату, баллы и связь с Исполнителем.

2. Что входит в сервис

Сервис включает сайт, Telegram-бот, страницу записи, платёжные ссылки, документы сервиса и согласованные каналы связи для консультации. Основные форматы работы: онлайн-консультация и вопрос в чат.

Онлайн-консультация проводится дистанционно в согласованное время. Обычно используется Zoom. Если он недоступен, стороны могут согласовать другой удобный способ связи.

Вопрос в чат - это обращение через Telegram-бот. Пользователь отправляет ситуацию текстом, голосовым сообщением или видео-кружочком. Специалист может задать уточняющие вопросы и после разбора выставить счёт, если обращение платное.

3. Как принимается оферта

Пользователь принимает оферту, когда записывается на консультацию, отправляет вопрос, подтверждает документы в боте или на сайте, оплачивает услугу либо продолжает пользоваться сервисом после того, как условия были доступны.

Если Пользователь не согласен с офертой, ему не нужно записываться, отправлять вопрос, оплачивать услугу или использовать сервис.

4. Стоимость, оплата, баллы, получение услуги, отказ и возврат денежных средств

Стоимость услуги указывается на сайте, в Telegram-боте или в сообщении Исполнителя до начала оказания услуги.

Пользователь не оплачивает услугу заранее без выставленного счёта.

Оплата производится по счёту, выставленному в Telegram-боте или иным согласованным способом.

Счёт может быть выставлен за онлайн-консультацию, обращение в чат или иную услугу, согласованную между Пользователем и Исполнителем.

Если используются баллы, они могут применяться как скидка при оплате услуг. Если не указано иное, 1 балл равен 1 рублю скидки.

Баллы не являются деньгами, не выводятся и используются только как скидка на услуги сервиса.

Если Пользователь приглашает другого человека в бот и приглашённый пользователь оплачивает услугу, пригласившему может быть начислен бонус в баллах - 10% от суммы, оплаченной рублями.

Услуги оказываются онлайн: через Telegram-бот, чат, видеосвязь или другой согласованный способ связи.

Физическая доставка товара не осуществляется. Отдельная стоимость доставки отсутствует.

После обращения Пользователя специалист отвечает в чате Telegram-бота или проводит онлайн-консультацию в согласованное время.

Срок ответа или консультации зависит от загруженности специалиста, формата услуги и условий конкретного обращения.

Если Пользователь передумал до оплаты, он может не оплачивать выставленный счёт. В этом случае возврат денежных средств не требуется, так как оплата не производилась.

Если Пользователь опоздал на онлайн-консультацию, консультация считается начавшейся в назначенное время. По возможности консультация проводится в оставшееся время. Если Пользователь не вышел на связь и связаться с ним не удалось, консультация может быть отмечена как неявка. Вопрос о переносе решается с учётом обстоятельств.

Если услуга уже оказана и после этого выставлен счёт, оплата счёта означает согласие Пользователя со стоимостью оказанной услуги.

Возврат денежных средств возможен при ошибочной оплате.

Для оформления возврата Пользователь направляет обращение на электронную почту Исполнителя, указанную на сайте. В обращении необходимо указать номер обращения или консультации, дату оплаты, сумму оплаты и причину возврата. Полные реквизиты банковской карты, CVC/CVV, пароли и коды из SMS передавать не нужно.

Обращение на возврат рассматривается в течение 3 рабочих дней с момента получения необходимых данных.

Если ошибка подтверждается, возврат оформляется тем же способом, которым была произведена оплата.

При возврате денежных средств Пользователю не удерживается комиссия платёжного сервиса или банка.

Срок зачисления возвращённых денежных средств зависит от банка Пользователя и правил платёжной системы.

Если услуга оказана полностью, а счёт был выставлен корректно, возврат обычно не применяется. Спорные ситуации рассматриваются индивидуально в соответствии с законодательством РФ.

5. Важные ограничения

Услуги являются информационно-консультационными и психологическими по характеру. Они не являются медицинской, психиатрической, психотерапевтической, юридической, финансовой или иной специализированной помощью.

Исполнитель не ставит диагнозы, не назначает и не отменяет лекарства, не заменяет врача, психиатра, психотерапевта, юриста, финансового консультанта или другого профильного специалиста.

Сервис не предназначен для экстренной помощи. При угрозе жизни или здоровью, самоповреждении, насилии, остром кризисе или другой опасной ситуации нужно обращаться в экстренные службы, к врачу, в кризисный центр или к близким людям.

Исполнитель не гарантирует конкретный жизненный результат. Пользователь сам принимает решения и отвечает за свои действия.

6. Обязанности Пользователя

Пользователь сообщает достоверные контактные данные, не передаёт чужие персональные данные без права на это и не отправляет незаконные материалы, угрозы, спам, пароли, коды из SMS, CVC/CVV и полные банковские реквизиты.

Пользователь формулирует вопрос честно и понятно, не использует сервис для вреда себе, другим людям или для обхода закона.

До завершения обращения желательно не удалять отправленный вопрос и важные сообщения, чтобы Исполнитель мог корректно разобраться в ситуации.

7. Персональные данные

Персональные данные обрабатываются по Политике обработки персональных данных и отдельному согласию Пользователя. Документы размещены на сайте и доступны в Telegram-боте.

Исполнитель использует данные только для оказания услуг, связи, оплаты, учёта баллов, выполнения закона, безопасности сервиса и рассмотрения обращений.

8. Материалы и конфиденциальность

Ответы, тексты и материалы сервиса предназначены для личного использования Пользователем. Их нельзя выдавать за свои, продавать, публиковать или распространять без согласия Исполнителя.

Исполнитель бережно относится к информации Пользователя и не раскрывает её без необходимости, кроме случаев, когда это требуется для оказания услуги, исполнения закона или защиты прав.

9. Изменение условий

Исполнитель может обновлять ofertу, цены, правила баллов и порядок работы сервиса. Новая редакция действует с момента публикации на сайте или в Telegram-боте, если в ней не указан другой срок.

Условия уже оплаченной услуги не ухудшаются задним числом. Для связи по документам и спорным ситуациям используйте почту souldebug@bk.ru.