Пользовательское соглашение

1. Общие положения

1.1 Настоящее Пользовательское соглашение (далее — «Соглашение») регулирует отношения между физическим лицом, достигшим возраста 18 (восемнадцати) лет и обладающим необходимым объёмом дееспособности либо получившим согласие законных представителей в достаточном объёме для акцепта настоящего Соглашения и исполнения своих обязательств по нему (далее — «Пользователь/Заказчик»), и Обществом с ограниченной ответственностью «РЕШИМО» (далее — «Платформа»), являющимся участником проекта по осуществлению исследовательской деятельности и коммерциализации её результатов в инновационном центре «СКОЛКОВО».

Компания осуществляет деятельность в сфере информационных технологий и оказания психологических консультационных услуг посредством цифровой платформы «РешимО», включая исследовательскую, образовательную и иную деятельность в области психологии, IT и цифровых сервисов.

Ресурс размещён в сети Интернет по адресу: https://reshimo.online/, а также доступен через мобильные приложения для iOS и Android и иные программы для ЭВМ, исключительные права на которые в полном объёме принадлежат Платформе.

1.2. Настоящий документ является публичным договором (публичной офертой) в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации Общества с ограниченной ответственностью «РЕШИМО» (ИНН: 9715501516, ОГРН: 1247700830750, юридический адрес: 127015, г. Москва, ул. Новодмитровская, дом 2, корпус 6, офис 197), в лице Генерального директора Веренковой Владлены Владимировны, действующей на основании Устава, именуемого в дальнейшем «Платформа» или «РешимО», физическому лицу, выразившему намерение воспользоваться функционалом Сервиса РешимО и принявшему условия настоящего Договора публичной оферты (далее — «Договор»). Лицо, совершившее акцепт данной оферты, признается Пользователем.

1.3. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты признается совершение Пользователем любых фактических действий, свидетельствующих о намерении использовать Сервис, включая, но не ограничиваясь: регистрацию учетной записи, авторизацию на Сервисе, начало использования его функционала.

1.4. Договор, заключенный путем акцепта настоящей оферты, считается заключенным в простой письменной форме и обладает равной юридической силой с договором, подписанным в бумажном виде.

1.5. С момента совершения акцепта Пользователь подтверждает, что ознакомился с условиями настоящей оферты, полностью их понимает, принимает и вступает с Платформой в договорные отношения в соответствии с настоящим Договором и нормами действующего законодательства Российской Федерации.

1.6. Платформа вправе в одностороннем порядке изменять условия предоставления услуг и условия настоящего Договора, обеспечивая публикацию измененной редакции на Сервисе не позднее чем за один календарный день до даты вступления изменений в силу.

2. Термины и определения

2.1. «Сервис» — разработанная Обществом с ограниченной ответственностью «РЕШИМО» онлайн-платформа (программный комплекс) под названием «РешимО» («Платформа ReshimO»), представляющая собой совокупность программ для ЭВМ и баз данных, размещённая в сети Интернет по адресу: https://reshimo.online , а также мобильные приложения РешимО для iOS и Android. Сервис обеспечивает подбор и взаимодействие Пользователей и Психологов, проведение Видеоконсультаций, групповых и корпоративных программ, доступ к обучающим материалам, а также иные функциональные возможности (личный кабинет, супервизии, инициативы и пр.).

2.2. «Видеоконсультация» — онлайн-консультация, проводимая посредством Сервиса, в которой участвуют Психолог и Пользователь. Продолжительность одной индивидуальной Видеоконсультации составляет, как правило, не менее 50 минут, а парной или семейной — не менее 90 минут.

2.3. «Групповая терапия» — онлайн-сессия, в которой одновременно участвуют несколько Пользователей и Психолог, проводимая посредством Сервиса. Формат, длительность и количество участников устанавливаются Платформой либо самим Психологом по согласованию с Платформой.

2.4. «СамоТерапия» — информационно-образовательные программы, онлайн-курсы, записи занятий, вебинары и иные материалы, доступные Пользователю в рамках Сервиса и направленные на самостоятельное изучение, развитие и поддержку психического здоровья. СамоТерапия не является психотерапией или медицинской услугой.

2.5. «Материалы» — контент, включая тексты, изображения, видеозаписи, аудиозаписи, методические пособия, карточки, тесты и иные объекты авторских и смежных прав, предоставляемые Платформой, Психологами или иными правообладателями в рамках использования Сервиса.

2.6. «Пользователь» — физическое лицо, достигшее возраста 18 лет и обладающее необходимым объёмом дееспособности и правоспособности для акцепта условий настоящей публичной оферты. В случаях, предусмотренных законодательством РФ, допускается использование Сервиса несовершеннолетними при согласии законных представителей.

2.7. «Психолог» — дееспособное физическое лицо, обладающее профессиональными знаниями и компетенциями в области психологии, оказывающее услуги посредством Сервиса на основании договора с Платформой. Психолог обязан соблюдать стандарты качества, требования законодательства РФ и правила, установленные Платформой.

2.8. «Личный кабинет» — персонализированная часть Сервиса, доступная Пользователю после регистрации и авторизации. Личный кабинет содержит анкету Пользователя, историю консультаций, доступ к материалам и иные сервисные функции.

2.9. «Администрация Платформы» — уполномоченные сотрудники ООО «РЕШИМО», обеспечивающие работу Сервиса, модерацию, сопровождение Пользователей и Психологов, а также реализацию процедур досудебного урегулирования споров.

2.10. «Споры» — любые разногласия между Пользователем и Психологом, либо между Пользователем и Платформой, связанные с использованием Сервиса, порядком оказания услуг, оплатой или качеством. Все Споры подлежат обязательному досудебному урегулированию посредством обращения в Сервис поддержки (Службу заботы) и разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Предмет Договора

3.1. Предметом настоящего Договора является предоставление Обществом с ограниченной ответственностью «РЕШИМО» (далее — «Платформа», «РешимО») Пользователю права доступа к функциональным возможностям Сервиса, включая, но не ограничиваясь: регистрацию Личного кабинета Пользователя, подбор Психолога, проведение индивидуальных и групповых Видеоконсультаций, участие в программах СамоТерапии, использование иных сервисных возможностей, предусмотренных функционалом Сервиса, а также организацию информационного и технического взаимодействия между Пользователями и Психологами.

Платформа обеспечивает:

- содействие в проведении платежей между Пользователями и Психологами посредством встроенных платёжных инструментов и интегрированных платёжных систем;
- направление Пользователям уведомлений, напоминаний и информационных сообщений посредством электронной почты, SMS, мессенджеров, push-уведомлений и иных каналов коммуникации;
- оказание технической поддержки Пользователям по вопросам использования Сервиса;
- предоставление Пользователям доступа к образовательным материалам в рамках программ СамоТерапии.

При этом услуги по проведению Видеоконсультаций и иных консультационных мероприятий оказываются непосредственно Психологами, зарегистрированными на Платформе и имеющими договорные отношения с Платформой. Платформа предоставляет исключительно техническую и организационную возможность для их взаимодействия.

Во избежание сомнений:

- Платформа не оказывает услуг психологического консультирования, психотерапии, медицинских и/или телемедицинских услуг;
- Психологи не являются работниками, агентами, представителями, субподрядчиками или соисполнителями Платформы;
- Платформа не вступает в договорные отношения между Пользователем и Психологом, а только предоставляет инфраструктуру для их взаимодействия.

3.1.1. Авторизация Пользователя в Личном кабинете осуществляется с использованием механизма одноразовых паролей (OTP), направляемых Пользователю Платформой посредством SMS или голосового вызова на телефонный номер, указанный при регистрации или email. Ввод полученного одноразового пароля (кода) является достаточным доказательством акцепта действий Пользователя и подтверждением его воли на использование Сервиса.

3.1.2. Пользователь предоставляет Платформе право на использование своей обратной связи (оценки, комментарии, отзывы) и обезличенных аналитических данных для целей исследований, анализа качества работы Сервиса, оценки практик консультирования, разработки новых функций и продуктов, а также их использования в статистических, маркетинговых и иных исследованиях. Указанное использование не является нарушением конфиденциальности.

3.2. СамоТерапия. Платформа предоставляет Пользователю доступ к информационно-образовательным программам («СамоТерапия»), включающим онлайн-курсы, записи занятий, вебинары, тесты, методические пособия и иные материалы. СамоТерапия носит исключительно образовательный и ознакомительный характер и не является психологическим консультированием или медицинской услугой. С момента предоставления доступа к материалам услуга считается оказанной надлежащим образом, и возврат денежных средств не осуществляется.

3.3. Групповая терапия. Платформа предоставляет Пользователю возможность участия в Групповых терапевтических сессиях с участием нескольких Пользователей и одного или нескольких Психологов. В случае отказа одного или нескольких участников от участия или их опоздания, сессия проводится в установленное время для остальных участников, а внесённая плата не возвращается. В случае отмены Групповой сессии по вине Психолога применяются правила возврата, предусмотренные пунктом 3.7 настоящего Договора.

3.4. Пользователю предоставляются следующие функциональные возможности Сервиса:

- автоматический подбор Психолога на основании анкеты Пользователя с возможностью самостоятельного выбора иного специалиста;
- доступ к Личному кабинету и его функционалу;
- возможность записи на Видеоконсультации и Групповые сессии по расписанию Психологов;
- проведение Видеоконсультаций и участие в Групповых сессиях;
- доступ к СамоТерапии и иным Материалам, размещённым в Сервисе;
- возможность получать уведомления, напоминания, аналитику и иную сервисную информацию.

3.5. Ни Платформа, ни Психологи не оказывают медицинских и/или телемедицинских услуг, не ставят диагнозов, не назначают лечение, не выдают рецептов и не занимаются медицинской практикой. В случае наличия признаков заболеваний или психических расстройств (включая депрессию, суицидальные мысли и пр.) Пользователь обязуется незамедлительно обратиться к профильным медицинским специалистам.

3.6. Пользователь осознаёт, что Платформа не несёт ответственности за результат консультаций, а полезный эффект зависит от квалификации Психолога и степени вовлечённости Пользователя.

3.7. Условия отмены и возврата:

- Если Пользователь отменяет или пропускает Видеоконсультацию менее чем за 12 часов до назначенного времени, внесённая плата не возвращается и засчитывается в пользу Психолога.
- Если консультация отменяется Психологом менее чем за 12 часов до начала, Пользователь вправе выбрать возврат уплаченной суммы либо её зачисление в счёт оплаты следующей консультации. Возврат оформляется Психологом (Исполнителем) в течение 24 часов, срок зачисления зависит от банка.
- В случае опоздания Пользователя время консультации не продлевается; при опоздании Психолога консультация продлевается на период его опоздания.

3.8. Пользователь подтверждает, что результат консультаций не гарантирован и зависит от субъективных факторов. Платформа и Психологи не несут ответственности за то, что предоставленная информация не соответствует ожиданиям Пользователя.

3.9. Для использования Сервиса Пользователь обязан обеспечить наличие оборудования и программного обеспечения, отвечающих минимальным техническим требованиям:

- компьютер или ноутбук с видеокамерой и микрофоном, браузер Chrome версии не ниже 81.0.4044.138;
- либо мобильное устройство под управлением iOS 13.x и выше (браузер Safari) или Android 7.x и выше (мобильная версия Chrome не ниже 81.0.4044.138);
- стабильное интернет-соединение со скоростью не менее 4 Мбит/с в каждом направлении.

3.10. Пользователь соглашается, что Сервис предоставляется по принципу «как есть» («as is»), Платформа не гарантирует отсутствие технических ошибок, сбоев или полной совместимости Сервиса с оборудованием Пользователя.

3.11. Платформа не записывает и не хранит Видеоконсультации. Вместе с тем Платформа вправе собирать и обрабатывать обезличенные статистические данные (возраст, пол, эмоциональное состояние, частота использования Сервиса и др.) для анализа, доработки и развития Сервиса, а также размещения обобщённой статистики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или предоставления третьим лицам в пределах, разрешённых законодательством.

3.12. Споры. Все разногласия и споры между Пользователем и Психологом, а также между Пользователем и Платформой подлежат обязательному досудебному урегулированию посредством обращения в Службу заботы РешимО. Только после прохождения процедуры досудебного урегулирования споры могут быть переданы на рассмотрение в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Права и обязанности Платформы (РешимО)

4.1. Платформа обязана:

4.1.1. Предоставлять Пользователю доступ к функциональным возможностям Сервиса в соответствии с настоящим Договором, после прохождения Пользователем процедуры регистрации, подтверждения телефонного номера/электронной почты, авторизации в Личном кабинете и первичного заполнения анкеты.

4.1.2. Обеспечивать техническую возможность использования Сервиса при условии соблюдения Пользователем требований настоящего Договора и минимальных технических параметров оборудования и программного обеспечения.

4.1.3. По запросу Пользователя предоставлять справочную информацию и разъяснения, касающиеся использования Сервиса, его функциональных возможностей, а также порядка взаимодействия с Психологами.

4.1.4. Обеспечивать обработку и защиту персональных данных Пользователей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Политикой обработки персональных данных Платформы.

4.1.5. Принимать меры по поддержанию работоспособности Сервиса и устранению технических сбоев в разумные сроки, при условии, что такие сбои возникли по вине Платформы.

4.1.6. Осуществлять внутренний контроль качества работы Сервиса, в том числе анализировать жалобы, обращения и отзывы Пользователей.

4.1.7. Вести фиксацию действий в Сервисе (логирование), в том числе в целях обеспечения информационной безопасности, разрешения спорных ситуаций и исполнения требований законодательства РФ.

4.2. Платформа имеет право:

4.2.1. Самостоятельно определять, изменять, дополнять и/или ограничивать функциональные возможности Сервиса (включая платные функции) без предварительного согласования с Пользователями и без необходимости внесения изменений в настоящий Договор.

4.2.2. В одностороннем порядке изменять условия предоставления доступа к отдельным функциям Сервиса, вводить ограничения на их использование, устанавливать порядок оплаты и правила предоставления скидок, с учётом действующего законодательства о платформенной экономике.

4.2.3. Требовать от Пользователя предоставления достоверной информации посредством заполнения анкеты в Личном кабинете, а также обновления указанной информации по мере её изменения.

4.2.4. Потребовать от Пользователя предоставления документов и/или сведений, необходимых для подтверждения анкетных данных, возраста, дееспособности, наличия согласий законных представителей (в случае несовершеннолетних), а также документов, позволяющих идентифицировать личность Пользователя.

4.2.5. Приостанавливать работу Сервиса полностью или частично для проведения профилактических, технологических, обновленческих или регламентных работ без предварительного уведомления Пользователей и без применения к Платформе каких-либо штрафных санкций.

4.2.6. Отказывать в доступе к Сервису, ограничивать доступ к отдельным функциям, удалять или блокировать Личный кабинет Пользователя, а также расторгать Договор в одностороннем порядке по любым основаниям, включая, но не ограничиваясь:

- нарушение Пользователем условий настоящего Договора;
- предоставление недостоверных данных;
- попытку передачи третьим лицам своей учётной записи;
- нарушение правил поведения в ходе Видеоконсультации;
- угрозы, оскорбления, дискриминационные высказывания в адрес Психологов или иных Пользователей;
- нарушение законодательства Российской Федерации;
- по усмотрению Платформы — без объяснения причин.

4.2.7. В случае невозможности списания денежных средств с банковской карты Пользователя за 12 часов до момента проведения Видеоконсультации, Платформа вправе отменить запись на консультацию с направлением соответствующего уведомления Пользователю.

4.2.8. Вести автоматическую и/или ручную модерацию действий Пользователей и Психологов в Сервисе, включая фильтрацию сообщений, фиксацию попыток передачи контактных данных, а также иные действия, направленные на обеспечение безопасности взаимодействия внутри Платформы.

4.2.9. Обрабатывать и использовать обезличенные статистические данные о Пользователях и Психологах, а также их активности в Сервисе, для целей совершенствования работы Сервиса, подготовки аналитических материалов, проведения маркетинговых исследований и иных законных целей.

5. Права и обязанности Пользователя

5.1. Пользователь обязан:

5.1.1. Предоставлять Платформе по её запросу, а также путём заполнения анкеты в Личном кабинете достоверные сведения и данные, необходимые для надлежащего исполнения обязательств Платформы. При заключении Договора Пользователь обязан зарегистрироваться на Сервисе, получить доступ к Личному кабинету, произвести первичное заполнение анкеты и своевременно обновлять сведения при их изменении.

5.1.2. Соблюдать график Видеоконсультаций и Групповых сессий, размещённый в Личном кабинете и согласованный с Психологом. При необходимости переноса или отмены уведомлять Психолога не менее чем за 12 часов до назначенного времени.

5.1.3. Не воспроизводить, не копировать, не распространять, не публиковать и не использовать любым иным способом содержимое Сервиса (Материалы, интерфейсы, курсы СамоТерапии и пр.), за исключением личного использования в рамках настоящего Договора.

5.1.4. Не осуществлять видеозапись, аудиозапись, фотосъёмку или скриншоты Видеоконсультаций, а также не распространять полученные сведения о Психологах и их персональные данные, включая размещение в сети «Интернет».

5.1.5. Не размещать в Сервисе или при его использовании информацию рекламного, незаконного, дискредитирующего или угрожающего характера, а также любую информацию, противоречащую законодательству Российской Федерации.

5.1.6. Обеспечивать конфиденциальность своих регистрационных данных (логина и пароля). Не передавать третьим лицам доступ к Личному кабинету. В случае компрометации данных Пользователь обязан незамедлительно уведомить Платформу. Платформа не несёт ответственности за ущерб, возникший в результате нарушения Пользователем настоящего условия.

5.1.7. Воздерживаться от любых попыток склонить Психолога к проведению консультаций напрямую, минуя Сервис, либо с использованием иных сервисов. Не размещать в Сервисе сведения, дискредитирующие Платформу или не соответствующие действительности.

5.1.8. Сообщать Платформе о любых случаях, когда Психолог предлагает вывести взаимодействие за пределы Сервиса.

5.1.9. При утере или хищении логина и/или пароля незамедлительно уведомлять Платформу.

5.1.10. По запросу Платформы предоставлять необходимые документы и информацию, включая документы, удостоверяющие личность.

5.1.11. Присутствовать на Видеоконсультации в адекватном психофизиологическом состоянии, воздерживаясь от употребления алкоголя, наркотических веществ, а также от приёма лекарственных препаратов, влияющих на сознание, за исключением случаев назначения лечащим врачом. В противном случае Психолог вправе прекратить консультацию без возврата денежных средств.

5.1.12. При регистрации указывать только свои достоверные данные, не использовать чужие имена, электронные почты или телефонные номера, к которым у Пользователя нет законного доступа.

5.1.13. При использовании промокодов, подарочных сертификатов или реферальных ссылок, действовать строго в соответствии с установленными для них правилами. Пользователю запрещается передавать промокоды и ссылки третьим лицам, если иное прямо не предусмотрено условиями акции.

5.1.14. Не включать в создаваемые или распространяемые промокоды, персональные ссылки или реферальные сообщения сведения, нарушающие законодательство Российской Федерации, содержащие ненормативную лексику, оскорбления, дискриминацию, угрозы или иную запрещённую информацию.

5.2. Пользователь имеет право:

5.2.1. Использовать Сервис в соответствии с его функциональными возможностями.

5.2.2. Для сохранения анонимности при регистрации указать псевдоним, при условии предоставления достоверных контактных данных (телефон, e-mail).

5.2.3. Обращаться за технической поддержкой через интерфейс Сервиса или по электронной почте info@reshimo.online.

5.2.4. Выбрать Психолога из числа доступных на Сервисе и обсуждать с ним личные вопросы в рамках Видеоконсультации.

5.2.5. В одностороннем порядке отказаться от использования Сервиса и расторгнуть Договор путём направления уведомления на e-mail info@reshimo.online либо через функцию «Удалить аккаунт» в Личном кабинете. Договор считается прекращённым со дня, следующего за днём получения уведомления Платформой.

5.2.6. Сменить Психолога на любом этапе при условии отсутствия активной записи на консультацию у выбранного ранее Психолога. Количество замен не ограничено.

5.2.7. Оставлять отзывы о Психологе и направлять жалобы на его действия через Личный кабинет или Службу заботы.

5.2.8. Использовать промокоды, подарочные сертификаты, реферальные ссылки и иные механизмы стимулирования, предусмотренные Платформой, исключительно в рамках их целевого назначения и на условиях, установленных Платформой.

При этом:

- скидки по промокодам не подлежат денежной выплате и могут быть использованы только для оплаты услуг в Сервисе;
- скидки не суммируются между собой и не комбинируются с другими акциями, если иное прямо не указано в условиях акции;
- Платформа имеет право в одностороннем порядке отменять, изменять или приостанавливать действие любых промокодов, сертификатов и реферальных ссылок без уведомления Пользователя;
- начисленные по реферальным программам бонусы могут быть использованы только в счёт оплаты Видеоконсультаций или иных услуг Сервиса и не подлежат выводу в денежной форме.

5.2.9. Формировать персональные промокоды и реферальные ссылки (если такая функция предоставлена интерфейсом Сервиса), при этом Пользователь несёт полную ответственность за содержание информации, распространяемой с использованием таких промокодов или ссылок.

6. Финансовые условия

6.1. Пользователь не оплачивает сам факт регистрации и получения доступа к Сервису, однако отдельные функции Сервиса (Видеоконсультации, Групповые сессии, СамоТерапия, доступ к отдельным материалам и иные услуги) являются платными. Стоимость конкретных платных услуг

указывается в элементах экранного интерфейса Сервиса и может изменяться Платформой в одностороннем порядке без предварительного уведомления Пользователя.

6.2. Оплата Пользователем платных функций осуществляется через интегрированные на Сервисе платёжные системы (включая, но не ограничиваясь: ЮKassa, Stripe, иные процессинговые центры). Использование конкретной системы расчетов может быть связано с необходимостью акцепта Пользователем условий соответствующего оператора.

6.3. Все расчёты осуществляются в безналичном порядке. Платформа выступает получателем платежа от Пользователя с последующим перечислением денежных средств Психологу в соответствии с договором между Платформой и Психологом. Пользователь соглашается с тем, что оплата через Сервис является достаточным подтверждением исполнения обязательства по оплате услуги перед Психологом.

6.4. Автоплатёж. Оплата Услуг Пользователем может осуществляться через систему автоплатежа путём привязки банковской карты. Подключение функции автоплатежа осуществляется Пользователем через Личный кабинет. Оплата выбранных Пользователем услуг будет производиться автоматически, без дополнительного подтверждения. В случае невозможности обработки транзакции платёжной системой (по причине недостаточности средств, блокировки карты или иной причине), Консультация подлежит автоматической отмене.

6.5. Сроки списания.

- Списание денежных средств за Видеоконсультацию осуществляется за 24 часа до момента её проведения.
- Если запись была произведена менее чем за 24 часа до начала консультации, списание осуществляется за 12 часов до консультации или немедленно в момент записи (в зависимости от того, что наступит раньше).
- В случае невозможности списания средств за 12 часов до консультации, запись аннулируется автоматически.

6.6. Пользователь подтверждает, что ознакомился и согласен с условиями партнёров Платформы — платёжных систем, через которые может осуществляться расчёт, и принимает их в полном объёме. Оплата может происходить с использованием иных доступных платёжных сервисов, перечень которых определяется Платформой.

6.7. Оплата может осуществляться банковскими картами платёжных систем Visa International, MasterCard Worldwide, МИР, а также иных систем, доступных через интерфейс Сервиса. Платформа оставляет за собой право временно ограничивать приём отдельных карт по техническим причинам.

6.8. Пользователь обязуется использовать для оплаты только те банковские карты, владельцем которых он является на законном основании. В случае использования карты третьего лица ответственность за возможный ущерб (включая репутационный) несёт исключительно Пользователь.

6.9. Проверка подлинности карты. Для активации функции автоплатежа возможна проверка подлинности карты с резервированием на ней незначительной суммы банком-эмитентом. Разблокировка осуществляется банком-эмитентом в сроки, на которые Платформа не может влиять.

6.10. Все данные банковских карт обрабатываются на защищённых страницах процессинговых систем в соответствии с международными стандартами безопасности. Платформа не имеет доступа к реквизитам карт Пользователя и не хранит их в своей инфраструктуре.

6.11. При отключении функции автоплатежа Пользователю могут быть недоступны отдельные платные функции Сервиса, основанные на предоплате.

6.12. Все данные, предоставляемые Пользователем при оплате (включая реквизиты карт), обрабатываются исключительно платёжными системами, интегрированными с Сервисом. Платформа не несёт ответственности за действия банков и операторов, а также за последствия утечки данных на стороне таких систем.

6.13. В случае оплаты картой банка, выпущенной за пределами Российской Федерации, оплата может быть произведена с привлечением международных партнёров и процессинговых центров. При этом стоимость услуги может конвертироваться в валюту по курсу банка или платёжной системы на дату списания, с учётом возможных комиссий.

6.14. Пользователь соглашается, что:

- все платежи в Сервисе носят характер предоплаты;
- возврат средств осуществляется только в случаях, прямо предусмотренных настоящим Договором (например, отмена консультации по вине Психолога);
- комиссии банков, платёжных систем и операторов связи оплачиваются Пользователем самостоятельно и не компенсируются Платформой;
- Платформа не гарантирует отсутствие технических ошибок и сбоев в процессе проведения оплаты.

6.15. Промокоды, сертификаты и реферальные программы.

- Пользователь вправе использовать промокоды, подарочные сертификаты и реферальные ссылки только в рамках условий, установленных Платформой.
- Промокоды и сертификаты не являются средством платежа, не имеют денежного эквивалента и не подлежат обмену или возврату.
- Скидки и бонусы могут использоваться исключительно для оплаты услуг в Сервисе и не подлежат обналичиванию.
- Платформа вправе в одностороннем порядке отменять, изменять или приостанавливать действие промокодов, сертификатов и реферальных ссылок без уведомления Пользователя.
- В случае злоупотребления промокодами (включая, но не ограничиваясь: создание фиктивных аккаунтов, передача кодов третьим лицам, несоответствующее условиям использование), Платформа вправе отказать Пользователю в предоставлении скидки, аннулировать полученные бонусы, а также заблокировать Личный кабинет без компенсации.

6.16. Пакетные оплаты и продление.

- Пользователь может приобретать пакеты Видеоконсультаций (абонементы), включающие определённое количество сессий или доступ к определённому функционалу Сервиса в течение определённого периода.
- Оплата пакета производится авансом в полном размере на условиях предоплаты.
- По окончании оплаченного периода пакет может автоматически продлеваться с использованием подключённой функции автоплатежа, если Пользователь не отключил данную функцию в Личном кабинете до даты пролонгации.
- При невозможности списания средств за продление пакета, действие пакета прекращается, а доступ к соответствующим функциям Сервиса блокируется.
- Неиспользованные сессии и услуги в рамках пакета не подлежат переносу или возврату, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящим Договором (например, отмена консультации по вине Психолога).
- В случае, если в процессе использования пакета Пользователь принимает решение сменить Психолога, стоимость оставшихся сессий пакета пересчитывается исходя из установленной стоимости консультаций выбранного нового Психолога. Разница стоимости:
    - при увеличении стоимости консультации у нового Психолога — подлежит доплате Пользователем до проведения следующей сессии;
    - при уменьшении стоимости консультации у нового Психолога — остаётся в виде баланса в Личном кабинете Пользователя и может быть использована исключительно для оплаты последующих услуг на Сервисе, денежный возврат не производится.

6.17. Оплата Групповой терапии.

- Участие в Групповых терапевтических сессиях оплачивается Пользователем в полном размере авансом до момента начала сессии.
- Оплата является фиксированной и не зависит от фактического присутствия Пользователя на сессии, её продолжительности или раннего выхода из неё.
- В случае отказа Пользователя от участия, опоздания или выхода из сессии ранее установленного времени, уплаченные денежные средства не возвращаются, за исключением случаев, когда возврат осуществляется по решению Платформы в индивидуальном порядке.
- При индивидуальном возврате Платформа и/или Психолог вправе удержать из суммы возврата фактически понесённые расходы и убытки, связанные с организацией сессии, в

том числе расходы на бронирование времени, техническую подготовку и иные сопутствующие издержки.

6.18. Оплата СамоТерапии.

- Доступ к программам СамоТерапии (образовательные курсы, записи занятий, вебинары, тесты и иные материалы) предоставляется Пользователю только после внесения полной предоплаты.

- С момента предоставления доступа услуга считается оказанной надлежащим образом, и возврат денежных средств не производится, за исключением случаев, когда возврат осуществляется по решению Платформы в индивидуальном порядке.

- При рассмотрении вопроса о возврате Платформа вправе удержать из суммы возврата фактически понесённые расходы и убытки, включая комиссионные сборы платёжных систем, организационные расходы и иные затраты.

- Неиспользование Пользователем предоставленных материалов или отказ от участия не является безусловным основанием для возврата.

7. Гарантии и ответственность

7.1. Платформа «РешимО» не оказывает медицинских и/или телемедицинских услуг, не является медицинской организацией и не осуществляет деятельность, требующую лицензирования в сфере здравоохранения. Вся информация, размещённая в Сервисе (включая тексты, материалы СамоТерапии, рекомендации и иные данные), носит исключительно справочный и образовательный характер и не предназначена для использования в качестве медицинских или иных профессиональных рекомендаций.

7.2. Персональные данные Пользователя принимаются исключительно со слов Пользователя при регистрации и заполнении анкеты в Личном кабинете. Пользователь несёт полную ответственность за достоверность и актуальность предоставленных данных.

7.3. Платформа не предоставляет персональные данные Пользователей третьим лицам без согласия Пользователя, за исключением случаев:

- исполнения требований законодательства Российской Федерации и законных запросов государственных органов;

- предоставления данных Психологу, выбранному Пользователем, в объёме, необходимом для проведения консультации;

- раскрытия корпоративного e-mail Пользователя его работодателю (если оплата производилась за счёт работодателя) исключительно в целях отчётности.

7.4. Платформа не гарантирует наличие в Сервисе Психолога, подходящего конкретному Пользователю, равно как и наличие у выбранного Психолога времени, совпадающего с пожеланиями Пользователя.

7.5. Платформа не несёт ответственности за недостижение Пользователем предполагаемого результата, за несоответствие полученной услуги ожиданиям Пользователя, а также за субъективное ощущение «неэффективности» консультаций.

7.6. В случае нарушения Пользователем условий настоящего Договора Платформа вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, ограничить или заблокировать доступ к Сервису, удалить Личный кабинет без уведомления Пользователя и без какой-либо компенсации.

7.7. После акцепта условий Договора и записи на консультацию Пользователь самостоятельно отвечает за взаимодействие с Психологом. Платформа не несёт ответственности за действия и высказывания Психолога, равно как и за достоверность, полноту и качество информации, размещаемой Пользователем или Психологом в Сервисе.

7.8. Ответственность Платформы по любым искам, жалобам или претензиям, связанным с использованием Сервиса, ограничена размером реального документально подтверждённого ущерба, причинённого Платформой Пользователю. Упущенная выгода и косвенные убытки компенсации не подлежат.

7.9. Недовольство Пользователя результатами деятельности Психолога или несоответствие услуги субъективным ожиданиям не является основанием для признания услуги ненадлежащего качества. Психологическая помощь не имеет законодательно закреплённых стандартов оказания, поэтому результат зависит от множества факторов, включая личную вовлечённость Пользователя.

7.10. Пользователь обязуется возместить Платформе убытки, причинённые нарушением условий настоящего Договора и/или законодательства Российской Федерации, включая убытки, причинённые действиями третьих лиц, получивших доступ к Личному кабинету Пользователя по вине самого Пользователя.

7.11. Все претензии по проведённым консультациям Пользователь может направлять в адрес Платформы на электронную почту info@reshimo.online. Платформа передаёт такие претензии Психологу и вправе по собственному усмотрению принять решение об удовлетворении или отклонении претензии. Решение Платформы является окончательным и обязательным для сторон.

7.12. Платформа не несёт ответственности за:

- технические сбои в работе оборудования, каналов связи или платёжных систем;
- невозможность доступа к Сервису по причинам, связанным с действиями/бездействием третьих лиц или самого Пользователя;
- перебои в работе сети Интернет, оборудования Пользователя или иных сервисов, задействованных при оказании услуг.

8. Исключительные права

8.1. Ресурс, Сервис, интерфейс, программное обеспечение, базы данных, тексты, изображения, дизайн-элементы, логотип, товарные знаки, наименования, контент, размещённый на Сервисе

(включая материалы СамоТерапии, обучающие курсы, маркетплейс, тесты и блог), а также любые их составные части являются интеллектуальной собственностью Общества с ограниченной ответственностью «РЕШИМО» (далее — «Платформа») и/или его лицензиаров, партнёров или контент-провайдеров и охраняются действующим законодательством Российской Федерации об интеллектуальной собственности.

8.2. За исключением случаев, прямо разрешённых Платформой в письменной форме, Пользователю запрещается:

- копирование, воспроизведение, исполнение, передача, продажа, лицензирование, изменение Контента или его элементов;
- публичная демонстрация, интеграция в сторонние сайты с помощью перекрёстных ссылок или вставок;
- распространение, эксплуатация и иное использование полностью или частично Контента;
- загрузка, сохранение или использование материалов Сервиса на иных ресурсах, в иных средах или с использованием любых средств, включая те, которые будут изобретены в будущем.

Каждое такое действие считается Несанкционированным использованием.

8.3. Любое Несанкционированное использование признаётся нарушением исключительных прав и авторских прав Платформы, её лицензиаров и контент-провайдеров, а также нарушением настоящего Договора. Последствием является применение мер ответственности, установленных законодательством Российской Федерации, включая возмещение убытков и расходов, а также блокировку доступа к Сервису.

8.4. В случае нарушения положений пп. 8.2. и 8.3. Пользователь обязуется уплатить Платформе штраф в размере 200 000 (двухсот тысяч) рублей за каждый факт нарушения, сверх возмещения понесённых убытков.

8.5. Платформа вправе удалять материалы и/или блокировать учётные записи Пользователей, допустивших нарушение, без предварительного уведомления и без предоставления доказательств до момента завершения внутреннего расследования.

8.6. Пользователь, считающий, что его права на объект интеллектуальной собственности нарушены, обязан предоставить Платформе следующие сведения:

- имя, адрес, номер телефона и e-mail;
- описание произведения или объекта, право на который нарушено;
- копию правоустанавливающего документа;
- описание места на Платформе, где размещён материал-нарушитель;

- заявление о том, что использование не было разрешено обладателем прав;
- подтверждение достоверности указанных сведений, заверенное подписью.

8.7. Пользователь гарантирует, что любой размещаемый им на Платформе контент (фото, видео, тексты, материалы) не нарушает прав третьих лиц. Ответственность за размещаемый Пользователем контент несёт исключительно сам Пользователь. Платформа не обязана осуществлять мониторинг пользовательского контента, но вправе удалять или изменять его по своему усмотрению.

8.8. Все претензии и споры, связанные с пользовательским контентом, Пользователь разрешает самостоятельно и за свой счёт. В случае предъявления Платформе претензий третьими лицами, Пользователь обязан возместить Платформе все понесённые убытки и расходы, включая расходы на юридических представителей, в течение 3 (трёх) банковских дней с момента получения запроса.

8.9. Размещая пользовательский контент на Сервисе, Пользователь предоставляет Платформе на безвозмездной основе неисключительную лицензию с правом передачи, переработки и предоставления сублицензий на весь срок действия исключительных прав и на всей территории мира. Платформа вправе использовать пользовательский контент любыми способами, включая, но не ограничиваясь:

- публикацию и обнародование;
- воспроизведение в памяти устройств пользователей;
- распространение через Интернет и иные каналы;
- публичный показ и исполнение;
- перевод, адаптацию, модификацию;
- использование в целях продвижения Сервиса, включая рекламу любого рода.

8.10. Пользователь соглашается, что Платформа может использовать его пользовательский контент как с указанием имени, так и без указания либо анонимно, на коммерческой и некоммерческой основе, по своему усмотрению.

8.11. При правомерном копировании материалов Платформы (например, в СМИ) обязательно указание источника: «РешимО» либо ссылка на сайт https://reshimo.online.

9. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть или предотвратить разумными мерами.

К числу таких обстоятельств, в частности, относятся (но не ограничиваются ими):

- (a) война, военные действия (независимо от объявления), вторжение, военное нападение, действия вражеской армии;
- (b) массовые беспорядки, восстания, мятежи, террористические акты, акты саботажа, военный переворот;
- (c) стихийные бедствия: землетрясения, наводнения, пожары, штормы, ураганы, оползни, удары молний и иные природные катастрофы;
- (d) эпидемии, пандемии, массовые заболевания, карантинные меры, ограничения на перемещение лиц и товаров;
- (e) акты и постановления органов государственной или муниципальной власти, международные санкции, ограничения, запреты, которые делают невозможным исполнение Договора или оказывают прямое влияние на оказание услуг;
- (f) сбои в работе телекоммуникационных и/или энергетических сетей общего пользования, массовые технические сбои у операторов связи, сбои в работе дата-центров, облачных сервисов или платёжных систем;
- (g) кибератаки, действия вредоносных программ, DDoS-атаки, несанкционированные действия третьих лиц, направленные на вывод из строя или блокировку работы Сервиса;
- (h) иные обстоятельства, выходящие за пределы разумного контроля Сторон.

9.2. Сторона, подвергшаяся воздействию обстоятельств непреодолимой силы, обязана уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в течение трёх (3) рабочих дней, по возможности предоставив подтверждающие документы, выданные компетентными органами или иными уполномоченными организациями.

9.3. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств срок исполнения обязательств Сторонами отодвигается соразмерно времени их действия.

9.4. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжаются более одного (1) месяца, каждая из Сторон вправе отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по настоящему Договору. При этом Пользователь не вправе требовать возврата уплаченных денежных средств, за исключением случаев, когда услуга фактически не была оказана и при этом Компания не понесла расходов. В случае понесённых расходов они компенсируются Пользователем пропорционально фактическим затратам Компании.

9.5. Стороны подтверждают, что обстоятельства непреодолимой силы в любом случае освобождают Платформу от ответственности за сбои в работе, невозможность оказания услуг, задержку платежей, сбои в платёжных системах или ограничение доступа к отдельным функциям.

10. Конфиденциальность, защита и получение информации

10.1. Предоставляя свои персональные данные ООО «РЕШИМО», Пользователь соглашается на их обработку Платформой в соответствии с ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г., а также иными применимыми нормативными актами Российской Федерации. Обработка персональных данных осуществляется исключительно в целях исполнения обязательств

Платформы перед Пользователем по настоящему Договору, обеспечения функционирования и предоставления Пользователю доступа к его функционалу.

10.2. Пользователь осознаёт и соглашается, что предоставленные им при регистрации и использовании Сервиса данные (включая, но не ограничиваясь: ФИО, контактные данные, сведения анкеты, история консультаций) могут быть переданы:

- выбранному Пользователем Психологу в объёме, необходимом для проведения консультации;
- аффилированным лицам Платформы, подрядчикам и партнёрам (включая платёжные системы, провайдеров связи, операторов SMS-рассылок, хостинг-провайдеров и иных технических исполнителей), исключительно для целей исполнения Договора;
- государственным органам — в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.3. В случае предоставления Пользователем согласия на получение рекламных сообщений, такие сообщения могут направляться Платформой на адрес электронной почты, в мессенджеры и/или на номер мобильного телефона Пользователя. Пользователь вправе отказаться от получения рекламной информации без объяснения причин, направив уведомление на адрес info@reshimo.online, либо посредством нажатия на кнопку «Отписаться» в соответствующем сообщении.

10.4. Платформа вправе направлять Пользователю сервисные уведомления, включая, но не ограничиваясь:

- сообщения о подтверждении записи на консультацию или её отмене;
- уведомления о проведении Видеоконсультации, Групповой сессии или доступа к материалам СамоТерапии;
- одноразовые пароли, коды подтверждения и иные системные сообщения безопасности;
- сообщения, связанные с оплатой, автоматическими списаниями, статусом транзакций.

Такие сервисные сообщения являются обязательной частью предоставления услуг и не могут быть отклонены Пользователем.

10.5. Платформа обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц. При этом Пользователь признаёт и соглашается, что Платформа не несёт ответственности за действия операторов связи, платёжных систем, хостинг-провайдеров и иных третьих лиц, участвующих в обеспечении функционирования Платформы.

10.6. Пользователь соглашается, что обезличенные и агрегированные данные (например, статистическая информация, данные об использовании Сервиса, результаты аналитики и т.д.) могут обрабатываться и использоваться Платформой для анализа работы, улучшения качества

услуг, проведения маркетинговых и исследовательских мероприятий, включая их публикацию в обобщённом виде.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящий Договор представляет собой полное и окончательное соглашение между ООО «РЕШИМО» и Пользователем относительно предмета Договора и заменяет собой все предыдущие договорённости, переписку и соглашения между Сторонами.

11.2. Вопросы, прямо не урегулированные настоящим Договором, подлежат регулированию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.3. Переговоры. Все споры и разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, Стороны стремятся урегулировать путём переговоров и обмена письмами/сообщениями через Личный кабинет и/или по электронной почте.

11.4. Обязательный досудебный порядок урегулирования споров.

11.4.1. До обращения в суд Пользователь обязан направить Платформе письменную претензию (досудебное требование). Претензия направляется:

- на e-mail: info@reshimo.online (юридически значимая электронная корреспонденция), и/или
- через Личный кабинет (если технически доступно), и/или
- почтовым отправлением по адресу: 127015, г. Москва, ул. Новодмитровская, д. 2, к. 6, офис 197, ООО «РЕШИМО».

11.4.2. Претензия должна содержать: Ф.И.О./наименование и контакты заявителя; идентификатор аккаунта/номер телефона и e-mail, указанные при регистрации; описание спорной ситуации (дата, время, скриншоты/записи логов, при наличии); формулировку требований и правовое обоснование; расчёт суммы (если заявляется денежное требование); реквизиты для ответа и возврата (если применимо); копии подтверждающих документов (чеки/платёжные документы, переписка, иное).

11.4.3. Претензии по расчетам/списаниям направляются в течение 30 календарных дней с даты спорной операции; по качеству консультаций/услуг — в течение 7 календарных дней с даты оказания соответствующей услуги. Пропуск указанных сроков является основанием оставить претензию без рассмотрения.

11.4.4. Срок рассмотрения претензии составляет 30 (тридцати) календарных дней с даты её получения Платформой. Если представленных документов недостаточно, Платформа вправе запросить дополнительные сведения; на период их ожидания течение срока рассмотрения приостанавливается.

11.4.5. Ответ на претензию направляется тем же способом, которым была подана претензия (включая e-mail/Личный кабинет). Ответ считается полученным Пользователем в момент отправки по адресу e-mail/аккаунта, указанному Пользователем при регистрации либо в претензии.

11.4.6. Споры, связанные с платёжными операциями (автосписание, блокировка, чарджбэк), могут разрешаться с участием платёжной системы/банка-эмитента. Пользователь обязан

взаимодействовать с соответствующей платёжной организацией и предоставлять требуемые документы. До завершения такой процедуры Платформа вправе приостановить доступ к спорным услугам/бонусам.

11.4.7. В случае неудовлетворения претензии или неполучения ответа в установленный срок спор подлежит рассмотрению в судебном порядке по месту нахождения Платформы (если иное не предусмотрено императивными нормами). Соблюдение досудебного порядка является обязательным и подтверждается документами, указанными в п. 11.4.2.

11.5. Срок действия. Договор вступает в силу с момента акцепта Пользователем настоящей публичной оферты и действует до полного исполнения Сторонами обязательств по нему.

11.6. Юридическая значимость электронного обмена. Сообщения, уведомления, претензии, акты и иные документы, направленные посредством Личного кабинета и/или на info@reshimo.online, признаются равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, и порождают юридические последствия для Сторон.

11.7. Раздельная действительность условий. Недействительность какого-либо положения настоящего Договора не влечёт недействительность остальных его положений.

12. Реквизиты Платформы

Общество с ограниченной ответственностью «РЕШИМО»

Юридический адрес: 127015, г. Москва, ул. Новодмитровская, дом 2, корпус 6, офис 197

ИНН: 9715501516

ОГРН: 1247700830750

Электронная почта: info@reshimo.online