

ОФЕРТА

на оказание психологических услуг через Сервис-агрегатор

г. Москва

Редакция от «01» июля 2026 г.

Настоящая Оферта (далее — «Рамочная оферта») является официальным предложением Специалистов, зарегистрированных в Сервисе «Ответ» (далее — «Сервис»), адресованным неопределённому кругу дееспособных физических лиц (Клиентам). Рамочная оферта устанавливает общие условия, на которых Специалист готов рассматривать Заказы Клиентов. Она не является публичной офертой по смыслу ст. 437 ГК РФ и не порождает обязанности Специалиста заключить договор с любым обратившимся лицом.

Администрация Сервиса НЕ является стороной договора между Специалистом и Клиентом, выступает исключительно в роли **агрегатора** (п. 1.2 ст. 9, п. 2.1 ст. 12 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1), предоставляя техническую платформу для взаимодействия. Ответственность Администрации ограничена случаем предоставления недостоверной или неполной информации о Специалисте или услуге в порядке и случаях, установленных Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1.

Акцептом Рамочной оферты со стороны Клиента признаётся совокупность следующих действий:

регистрация в Сервисе и ознакомление с Рамочной офертой;

оформление Заказа через функционал Сервиса путём нажатия кнопки «Отправить заказ».

Направляя Заказ, Клиент подтверждает, что ознакомлен с настоящей Рамочной офертой, принимает её условия и осознаёт, что все его Заказы, направляемые любому Специалисту через Сервис, регулируются данной Рамочной офертой.

Заказ Клиента является офертой, адресованной конкретному Специалисту. Договор на оказание услуг считается заключённым с момента акцепта Заказа Специалистом (нажатие кнопки «Принять заказ» в Сервисе или иное явное подтверждение в течение 48 часов с момента поступления Заказа). Молчание Специалиста не является акцептом (п. 2 ст. 438 ГК РФ). По истечении 48 часов без акцепта Заказ аннулируется автоматически.

Администрация несёт ответственность исключительно: (1) за достоверность информации о Специалисте, размещённой на платформе; (2) за техническую

возможность направления Клиентом претензии и возврата денежных средств через Сервис. За качество, содержание и результат оказанной Услуги Администрация ответственности не несёт — такие претензии предъявляются непосредственно Специалисту в порядке раздела 11 настоящей Рамочной оферты

1. Термины и определения

1.1. Сервис («Ответ») – интернет-ресурс (сайт otvet.co и мобильное приложение), предоставляющий функционал для размещения предложений Специалистов, выбора, заказа и оплаты услуг.

1.2. Администрация – ИП Крутильников Вероника Васильевна (ИНН 773128405240, ОГРНИП 318774600031011) – владелец исключительных прав на Сервис, агрегатор услуг.

1.3. Специалист – индивидуальный предприниматель или физическое лицо (плательщик НПД), прошедшее регистрацию и верификацию в Сервисе, подтвердившее квалификацию и размещающее предложения об оказании психологических услуг. Оказание медицинских услуг (Вариант В) допускается исключительно ИП, имеющими действующую лицензию на медицинскую деятельность по соответствующему профилю. Плательщики НПД не вправе оказывать услуги в рамках Варианта В.

1.4. Клиент – дееспособное физическое лицо, прошедшее регистрацию в Сервисе, желающее получить услугу и оплатившее её.

1.5. Услуга – психологическая консультация, поддержка или психотерапевтическая помощь (в зависимости от выбранного вида услуги), оказываемая Специалистом лично или дистанционно.

1.6. Предложение – информация Специалиста о виде услуги, цене, продолжительности, квалификации, размещённая в Сервисе.

1.7. Заказ — оферта Клиента, направленная конкретному Специалисту через Сервис, содержащая вид услуги, дату, время, форму (очная/онлайн) и описание запроса. Заказ может включать одну или несколько единиц Услуги (в том числе в форме абонементов).

1.8. Консультация (сессия) — единица Услуги, оказываемой Специалистом, продолжительностью не менее 45 минут (если иное не указано в Предложении). Каждая сессия, вне зависимости от того, входит ли она в единичный Заказ или в абонемент, является самостоятельной услугой по смыслу ст. 779 ГК РФ и ст. 29 Закона РФ № 2300-1. Права и обязательства сторон в отношении каждой сессии

возникают, исполняются и прекращаются независимо от иных сессий того же Заказа или абонемента.

1.9. Договор — соглашение об оказании конкретной Услуги (сессии или пакета сессий), заключённое между Клиентом и Специалистом путём акцепта Специалистом Заказа Клиента. Каждый акцептованный Заказ образует отдельный Договор, регулируемый настоящей Рамочной офертой.

2. Предмет договора. Виды услуг

2.1. Специалист обязуется оказать Клиенту **услугу** на условиях настоящего соглашения и заключенного Заказа:

2.2. Конкретная продолжительность, цена и способ оказания (очный/онлайн) указываются в Функционале Сервиса и уточняется Заказом Клиента.

2.3. Специалист оказывает услуги лично, в пределах своей компетенции.

2.4. Возможны следующие виды услуг при соблюдении требований к их оказанию Специалистом:

Вид услуги	Наименование услуги	Характеристика	Квалификационные требования к Специалисту
А	Квалифицированная психологическая помощь (немедицинская)	Решение психологических проблем, коррекция поведения, развитие личности с применением научно обоснованных методов (диагностика, консультирование, коррекция)	Высшее психологическое образование (бакалавриат/специалитет/магистратура по направлению «Психология» или «Психолого-педагогическое образование») либо иное высшее + диплом о профпереподготовке в области психологии
Б	Психологическая поддержка (немедицинская)	Стабилизация эмоционального состояния, снятие острого стресса, повышение	Программа ДПО в области психологической поддержки и самопомощи объёмом не менее 250 часов (удостоверение/сертификат). Специалист обязан до начала сессии разъяснить Клиенту ограничения данного формата

		адаптации, обучение самопомощи (без глубинной терапии и постановки диагноза)	
В	Психотерапевтическая помощь (медицинская)	Медицинская помощь врачом-психотерапевтом или врачом-психиатром с использованием психотерапевтических методов (в т.ч. немедикаментозных)	Действующий сертификат/аккредитация по специальности «психотерапия» или «психиатрия», работа в организации/в качестве ИП, имеющей лицензию на медицинскую деятельность по данному профилю. Услуга предполагает ведение медицинской документации

2.4.1. Специалист, оказывающий услуги в рамках Варианта «Б» (психологическая поддержка):

- обязуется не использовать в любых материалах (анкета, профиль, реклама, переписка с Клиентом) термины «психолог», «психолог-консультант», «психотерапевт» и иные обозначения, позволяющие отнести его к лицам, имеющим высшее психологическое образование;
- обязуется при первом обращении Клиента разъяснить в письменной форме, что он оказывает именно психологическую поддержку, а не квалифицированную психологическую помощь, и что его деятельность не является медицинской;
- несёт ответственность за введение в заблуждение относительно своего профессионального статуса как перед Клиентом, так и перед Администрацией.

3. Гарантии и заверения Специалиста

3.1. Специалист гарантирует:

- соответствие своей квалификации требованиям, установленным для выбранного Клиентом вида услуги (п. 2.1);
- наличие действующих документов об образовании, предоставленных Администрации при верификации (по требованию Клиента копии могут быть предоставлены);
- отсутствие обязательств и обстоятельств, препятствующих заключению и исполнению договора;
- соблюдение личных, гражданских и иных прав Клиента (честь, достоинство, неприкосновенность частной жизни, врачебная/психологическая тайна);
- доброжелательное, уважительное общение, соблюдение профессиональной этики, опрятный внешний вид.
- 3.2. Специалист вправе **отказать в проведении консультации/ оказании услуги** (с возвратом предоплаты за вычетом фактически понесённых расходов при наличии подтверждения) в следующих случаях:
 - выявление у Клиента психических расстройств, алкогольного/наркотического опьянения;
 - запрос выходит за рамки квалификации Специалиста;
 - неуважительное поведение, оскорбления, угрозы в отношении Специалиста;
 - при наличии у Специалиста обоснованных профессиональных сомнений в возможности объективного ведения работы, о чём Специалист письменно уведомляет Клиента с изложением причин в общих чертах без нарушения профессиональной этики;
 - попытки причинить вред себе или другим;
 - При отказе по указанным основаниям Специалист рекомендует обратиться в профильные медицинские учреждения

4. Права и обязанности сторон

4.1. Клиент обязуется:

- предоставить достоверную, полную информацию, необходимую для оказания надлежащего качества услуги (о состоянии здоровья, принимаемых лекарствах, беременности, употреблении ПАВ и пр.);
- соблюдать время и формат сессии, заранее (не менее чем за 72 часа для очной, 48 часов для онлайн-консультации) уведомлять об отмене/переносе;
- соблюдать честь, достоинство и деловую репутацию Специалиста;
- не приходить на консультацию в состоянии опьянения, не допускать оскорблений и агрессии;
- выполнять рекомендации Специалиста в разумном объёме (отвечать на вопросы, выполнять домашние задания, если это предусмотрено);

- в экстренных случаях (мысли о суициде, резкое ухудшение состояния) незамедлительно обращаться за медицинской/психиатрической помощью, не полагаясь исключительно на консультацию

4.2. Клиент вправе:

- требовать надлежащего оказания услуги в соответствии с договором;
- получать информацию о квалификации Специалистов, методах работы, возможных рисках;
- отказаться от любого акцептованного Договора (отдельной сессии или абонемента) в допустимых ст. 32 Закона № 2300-1 пределах: с возвратом стоимости неоказанных сессий за вычетом фактически понесённых расходов Специалиста и с учётом условия о пересчёте абонементной скидки (п. 8.5). Поскольку каждая сессия является самостоятельной услугой, отказ не может иметь обратной силы для уже оказанных услуг на условиях настоящего соглашения;
- обратиться к Администрации Сервиса в случае возникновения сложностей/конфликтов/нарушений норм этики и настоящих соглашений Специалистом

4.3. Специалист обязуется:

- оказывать услуги в соответствии с Заказом, выбранным видом услуги и установленными требованиями;
- соблюдать конфиденциальность (п. 10);
- не разглашать персональные данные и информацию о частной жизни Клиента без его согласия, кроме случаев, предусмотренных законом (угроза жизни, запрос правоохранительных органов и т.п.);
- использовать полученные от Клиента сведения исключительно для оказания надлежащего качества услуги;
- в случае опоздания со своей стороны – пропорционально продлить сессию на время опоздания.

4.4. Специалист вправе:

- самостоятельно выбирать методы и инструменты работы (с предварительным информированием Клиента);
- использовать материалы сессий (без указания персональных данных, идентифицирующих Клиента) в методических целях, на супервизиях;
- требовать полной оплаты при неявке Клиента без предупреждения в установленный срок (п. 7.3);
- отказаться от акцепта любого Заказа без объяснения причин до момента акцепта; расторгнуть уже заключённый Договор в одностороннем порядке по основаниям п. 3.2, предупредив Клиента не менее чем за 2 рабочих дня (кроме

случаев, требующих немедленного прекращения), с возвратом стоимости неоказанных сессий (согласно настоящим правил).

5. Порядок оформления Заказа

5.1. Клиент выбирает Специалиста через Сервис, знакомится с его профилем, образованием, отзывами и Предложениями. Пользуясь Сервисом и направляя Заказы, Клиент акцептует настоящую Рамочную оферту и осознаёт, что все его Заказы регулируются её условиями.

5.2. Для направления Заказа Клиент последовательно:

- переходит в профиль Специалиста;
- нажимает кнопку «Получить консультацию» или «Заказать абонемент»;
- указывает свои имя, номер телефона (для уведомлений);
- выбирает тип (очная/онлайн), дату и время;
- заполняет описание запроса;
- вносит предоплату, если это требование установлено функционалом Сервиса;
- нажимает кнопку для Отправки заказа.

5.3. Заказ считается акцептованным Специалистом с момента нажатия им кнопки «Принять заказ» или иной аналогичной по смыслу в Сервисе или направления иного явного подтверждения Клиенту в течение 48 часов с момента поступления Заказа. С момента акцепта Заказа Специалистом Договор между Клиентом и Специалистом считается заключённым на условиях настоящей Рамочной оферты. Молчание Специалиста акцептом не является (п. 2 ст. 438 ГК РФ). Неакцептованный в течение 48 часов Заказ аннулируется автоматически. При аннуляции заказа Специалистом обязательств по оказанию им услуг не возникает. Специалист вправе отклонить Заказ до момента акцепта и без объяснения причин.

5.4. Клиент несёт ответственность за сохранность логина и пароля. Все действия, совершённые с его учётной записи, считаются совершёнными Клиентом.

6. Условия оказания и приёмки услуг

6.1. Услуги оказываются лично Специалистом, с использованием дистанционных средств связи (онлайн) или на личном приёме (в помещении, предоставленном Специалистом, или арендованном – по согласованию).

6.2. Требования к оборудованию (для онлайн-консультаций):

- ПК: видеочамера (мин. 1024×720), микрофон, операционная система, поддерживаемая производителем, скорость интернета ≥30 Мбит/с.

- **Мобильное устройство:** iPhone 12 и выше или Android с работающей камерой/микрофоном.
- Клиент самостоятельно обеспечивает соответствие оборудования. Специалист не несет ответственности за невозможность оказания услуги надлежащего качества из-за технических проблем стороны Клиента.

6.3. Правила отмены, переноса, опозданий:

6.4. Факт оказания услуги. Каждая сессия является отдельной услугой и считается состоявшейся и принятой Клиентом по истечении 24 часов с момента её окончания при отсутствии направленного Клиентом письменного уведомления об отказе от приёмки через Сервис или на hello@otvet.co. С этого момента исчисляются сроки для предъявления требований в соответствии со ст. 29 Закона РФ № 2300-1. Ввиду нематериального характера психологических услуг (Варианты А и Б), результат которых объективно зависит от активности самого Клиента, претензии, основанные исключительно на субъективной оценке эффективности консультации (например, «не помогло», «не почувствовал улучшения», «не согласен с методом») не могут считаться объективными и заявляться как недостатки самой услуги. Клиент вправе предъявлять претензии к явным (объективным) недостаткам услуги, которые возможно установить, например:

- неявка Специалиста или опоздание более чем на 15 минут без предупреждения;
- безосновательное досрочное прекращение сессии по инициативе Специалиста;
- отказ Специалиста от проведения сессии без предупреждения;
- оскорбительное, грубое поведение Специалиста/ нарушение профессиональной этики.

Такие претензии направляются в порядке раздела 11 не позднее 24 часов с момента окончания сессии с приложением подтверждающих доказательств (скриншоты переписки, запись – при наличии согласия сторон).

Претензии в отношении объективного качества или факта оказания (неявка Специалиста, досрочное прекращение сессии по вине Специалиста, нарушение согласованного формата) направляются в порядке, установленном разделом 11 не позднее суток с момента нарушения и с приложением подтверждения нарушения.

6.5. Клиент вправе оставить отзыв об услуге. При негативном опыте Клиент обязан сначала сообщить о проблеме Специалисту и/или Администрации для возможности её урегулирования, а лишь затем публиковать отзыв. При наличии функционала Сервиса, отзыв клиента будет опубликован по прошествии 48 часов.

7. Стоимость и порядок оплаты

7.1. Цена услуги указывается в Предложении Специалиста в рублях РФ.

7.2. Оплата услуг производится Клиентом — единовременно за одну сессию или предоплатой за весь абонемент. Оплата осуществляется через платёжный функционал, интегрированный в Сервис (банковская карта, электронные деньги и иные доступные способы).

7.3. Администрация Сервиса может:

Принимать или модерировать прием денежные средства от Клиента,

удерживает **агентское вознаграждение** (комиссию) согласно отдельному соглашению со Специалистом,

переводит оставшуюся сумму Специалисту после подтверждения факта оказания услуги (отсутствия обоснованной претензии Клиента).

7.4. Клиент соглашается с тем, что обязательство по оплате считается исполненным с момента зачисления средств на расчётный счёт указанный в Сервисе.

8. Возврат денежных средств

8.1. Отказ Клиента от Договора до начала оказания услуги (ст. 32 Закона № 2300-1). Поскольку каждая сессия является самостоятельной услугой, отказ допускается в отношении каждой неоказанной сессии в отдельности.

Если Клиент отказывается от конкретной сессии оплаченной в полном объеме (по полной стоимости) до её начала — стоимость данной сессии возвращается за вычетом фактически понесённых Специалистом расходов, которые должны быть документально подтверждены (например, комиссия платёжной системы, аренда помещения).

Если Клиент приобрёл абонемент и отказывается от услуг по нему полностью до первой сессии — возвращается стоимость абонемента за вычетом фактически понесённых расходов. Если отказ Клиента происходит от части сессий в абонементе — возврат денежных средств ему производится пропорционально неоказанным сессиям с пересчётом уже проведённых сессий по абонементу по полной (нескидочной) цене, если абонемент предоставлял скидку (п. 8.5) и за вычетом фактически понесенных расходов.

Случай	Последствия
Отмена Клиентом за менее чем 72 часа (очная) / 48 часов (онлайн) до сессии	Сессия считается состоявшейся, оплата не возвращается (п. 2 ст. 781 ГК РФ). Исключение: форс-мажор, подтверждённая болезнь (справка)
Отмена Клиентом за 72+ часа (очная) / 48 + часов (онлайн)	Предоплата возвращается полностью (за вычетом фактически понесённых расходов, если они есть – например, комиссии платёжных систем)
Неявка Специалиста, отмена с его стороны (кроме форс-мажора)	Следующая сессия предоставляется бесплатно, либо возвращается стоимость пропущенной
Опоздание Клиента	Время сессии сокращается на опоздание, оплата полная
Опоздание Специалиста	Сессия продлевается на время опоздания либо стоимость услуги уменьшается пропорционально (по договорённости)

8.2. Частичный отказ от Договора Клиентом (отказ от части неоказанных услуг/сессий). Ввиду того что каждая сессия является самостоятельной услугой, Клиент вправе отказаться от любой ещё не оказанной сессии в допустимых ст. 32 Закона № 2300-1 пределах. Оплата по уже оказанным услугам/сессиям возврату не подлежит.

Стоимость возврата определяется пропорционально числу неоказанных сессий с учётом условия о перерасчёте «по полной цене» при абонементной скидке (п. 8.5).

8.3. Возврат по инициативе Специалиста (отказ по п. 3.2) –производится возврат денежных средств за вычетом стоимости фактически проведённых сессий и документально подтвержденных расходов.

8.4. Срок возврата: 7 (семь) календарных дней с даты получения письменного заявления Клиента на электронный адрес hello@otvet.co. Возврат денежных средств производится на банковскую карту/счёт, с которой производилась оплата услуги, либо на внутренний баланс Сервиса при наличии согласия и соответствующих настроек Клиента в личном кабинете.

8.5. Скидки, акции, абонементы, «по полной цене»:

При возврате денежных средств за неиспользованную часть абонемента входящих в него отдельных сессий стоимость фактически оказанных услуг/сессий пересчитывается по полной цене (без скидки), а сумма подлежащих возврату денежных средств определяется пропорционально числу неоказанных по абонементу услуг/сессий с учётом вычета стоимости оказанных услуг/сессий после

перерасчета стоимости услуги/сессии по полной цене и вычета фактически понесенных расходов Специалиста и Сервиса.

9. Ответственность сторон и конфиденциальность

9.1. Ответственность Администрации (как агрегатора)

Администрация **не является исполнителем** услуг. Администрация несёт ответственность исключительно: (1) за достоверность информации о Специалисте, размещённой на платформе; (2) за техническую возможность направления Клиентом претензии и возврата денежных средств через Сервис. За качество, содержание и результат оказанной Услуги Администрация ответственности не несёт — такие претензии предъявляются непосредственно Специалисту в порядке раздела 11 настоящей Рамочной оферты

9.2. Ответственность Специалиста

Специалист несёт ответственность за надлежащее оказание услуги, сохранность конфиденциальной информации, соблюдение профессиональной этики.

Специалист освобождается от ответственности (как перед Клиентом, так и перед третьими лицами), если Клиент:

скрыл или исказил информацию о своём состоянии здоровья, беременности, приёме лекарств или ПАВ, факте постановки на учёт в ПНД;

не выполнил разумные рекомендации Специалиста, что повлекло неблагоприятные последствия;

не обратился своевременно за экстренной медицинской помощью при наличии показаний, в том числе и/или рекомендаций Специалиста.

Специалист **не даёт гарантий достижения конкретного результата** (излечения, решения проблемы), поскольку успех зависит от многих факторов и их причинно-следственных связей, субъективного восприятия, психического и физического состояния Клиента, обстоятельства его жизни, которые не зависят от Специалиста и оказываемых услуг Сервисом.

9.3. Конфиденциальность

Стороны обязуются сохранять в тайне информацию, ставшую известной в связи с оказанием услуги (включая факт обращения). Для услуг Вариантов А и Б (немедицинская психологическая помощь и поддержка) режим конфиденциальности действует в соответствии с профессиональными этическими стандартами и законодательством РФ о персональных данных. Для услуги Варианта

В (медицинская помощь) режим конфиденциальности распространяется на нормы врачебной тайны в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

Передача информации третьим лицам – только с письменного согласия Клиента или по требованию уполномоченных органов в случаях, прямо предусмотренных законом (угроза жизни, выявление преступления и др.).

При нарушении конфиденциальности виновная сторона возмещает пострадавшей от нарушения причинённый ущерб (включая моральный вред) в полном объёме.

10. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств, если оно вызвано чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами (пожар, наводнение, война, террористические акты, эпидемия, карантин, а также перебои в работе Интернета/электроснабжения, если они носят всеобщий длительный характер).

10.2. Сторона, для которой форс-мажор делает невозможным исполнение, обязана уведомить другую сторону в течение 3 рабочих дней.

11. Порядок разрешения споров

11.1. Все споры решаются путём переговоров. Претензия направляется через Сервис или на электронный адрес (Специалисту и/или Администрации). Срок ответа на претензию – **10 календарных дней**.

11.2. При недостижении соглашения спор передаётся в суд **по выбору Клиента** (ст. 17 ЗоЗПП):

по месту жительства Клиента,

по месту нахождения Специалиста,

или по месту заключения договора (г. Москва).

12. Заключительные положения

12.1. Рамочная оферта действует с момента размещения на сайте Сервиса и может быть изменена Администрацией в одностороннем порядке. Новая редакция вступает в силу с момента публикации и акцепта новых условий оферты новым соответствующим заказом. Изменения не распространяются на уже заключённые

Договоры: к каждому акцептованному Заказу применяется редакция Рамочной оферты, действовавшая на момент акцепта данного Заказа Специалистом.

12.2. Клиент обязуется ознакомливаться с публикуемыми обновлениями Оферты на странице Сервиса, а также другими изменениями в применимых к нему соглашениях и в случае несогласия незамедлительно направить отказ.

12.3. Если какое-либо положение Оферты будет признано недействительным, остальные положения сохраняют силу.

12.4. Реквизиты Администрации - агрегатора Сервиса (для обращений Клиентов):

ИП Крутильников Вероника Васильевна

ИНН 773128405240 / ОГРНИП 318774600031011

Е-mail: hello@otvet.co

Сайт: otvet.co